

Leser küren den Service-Weltmeister

Dienst am Kunden – Medienhaus „Der neue Tag“ startet Wahl des Oberpfälzer Service-Champions

Weiden. (wd) Der „Kick“ mitten in der Fußball-Europameisterschaft: Das Medienhaus „Der neue Tag“ holt die „Service-Weltmeisterschaft“ in die Oberpfalz. In Kooperation mit der Neumarkter Agentur Metatrain können Unternehmen ihre Serviceleistungen präsentieren. Die NT-Leser küren, begleitet von einer Fachjury, das Unternehmen mit den besten Dienstleistern zum Champion.

Wie wichtig guter Service nicht nur für den einzelnen Betrieb, sondern auch als Standortmerkmal für die Region geworden ist, zeigt nicht zuletzt, dass diese „Weltmeisterschaft“ Industrie- und Handelskammer, Wirtschaftsclub, Wirtschaftsunioren sowie der Stadtmarketingverein Pro Weiden unterstützen. Wirtschaftsministerin Emilia Müller übernimmt die Schirmherrschaft.

Kaufbremse „Geiz ist geil“

Zum Auftakt, quasi zum Eröffnungsspiel, lud das Medienhaus ein ausgewähltes Publikum, das einen Querschnitt der Wirtschaft der Region repräsentierte, ins Verlagshaus ein und bot zugleich einen besonderen Service, nämlich einen Abend mit Johann Beck. Der Dozent, Buchautor,



Deutliche Worte beim Auftakt der „Service-Weltmeisterschaft“ in Weiden: „Der Kunde ist nicht nur Ihr König. Er muss der Gott im Unternehmen sein“, betonte Johann Beck.

Bild: Wilck

Lehrbeauftragter sowie Unternehmens-Coach für Service- und Teammarketing sorgte für ebenso lehrreiche wie unterhaltsame Stunden.

„Service ist sexy, weil anziehend und für die Kunden attraktiv“, betont Beck. „Geiz ist geil“, das war lange das bestimmende Motto und gleichzeitig die mentale Kaufbremse in Deutschland. Um eine Gegenbewegung ins Leben zu rufen, startete das Beratungsunternehmen Metarain die Service-WM. Statt „Geiz ist geil“ ist die neue Botschaft: „Service ist sexy“.

„Service“, so Johann Beck, mit seinem Bruder Geschäftsführer von Metatrain und Autor des gleichnamigen Buches, „ist das meist verkannte Erfolgsmittel. Service, richtig eingesetzt, zieht Kunden magisch an

und macht sie zu loyalen Fans.“

Der Referent forderte die Unternehmen auf, Service-Leuchttürme zu bauen, die ihre Einzigartigkeit zeigen. Eine Möglichkeit ist „Asada“ („Anderer Service als die anderen“). Hier geht es darum, sich vom Mitbewerber deutlich zu unterscheiden. „Nur so gibt's im Kundenkopf den Platz, der aktiviert werden kann, wenn es um's Kaufen geht.“

Unterbewusstsein kauft mit

Berg erläuterte sein zweites Credo „Gemge“ (Gebt Menschen gute Emotionen). „Sie müssen wissen, wie der Kunde tickt und andere Knöpfe drücken. Dann kommt er und kommt auch wieder.“ Welche, das erforscht das Neuro-Marketing. „Warum tra-

gen Menschen teure Uhren, obwohl es eine für zehn Euro auch tut? Sie haben ein gutes Gefühl dabei. Die Kaufentscheidung trifft das Unterbewusstsein.“

Eine andere Möglichkeit ist Service-Design, das so professionell wie das Produkt-Design sein müsse. Hier wird das Unternehmen an allen Punkten gestylt, an denen Menschen mit dem Betrieb in Berührung kommen können. Dazu hat Metatrain zehn Regeln für optimales Service Design entwickelt. Eine davon hob Johann Beck besonders hervor: „Wir sehen Kritik und Reklamationen als Chance, uns zu verbessern. Aufmerksames Reklamations-Management ist die Goldgrube für jeden Betrieb. Jeder sollte diesen Schatz heben.“

ZITATE

Lernpädagoge und Metatrain-Geschäftsführer Johannes Beck wartete zum Auftakt der Service-Weltmeisterschaft mit einer Reihe von ungewöhnlichen An- und Einsichten auf:

„Kunden entscheiden nicht rational. Vergessen Sie's!“

„Natürlich: Sie glauben, den besten Service zu bieten. Aber es gibt nur einen, der das entscheidet: Nicht ihr Berater, sondern der Kunde oder eben ihr Ex-Kunde.“

„Pflegt die Stammkunden. Sie werden vernachlässigt. Vor Lange-

weile gehen sie fremd. Rechnen Sie mal nach, wie viel Sie für die Werbung neuer Kunden ausgeben und wie wenig für Ihre Stammkunden.“

„Bei immer ähnlicheren Produkten, immer stärkerer Preiskonkurrenz, immer mächtigeren Mitbewerbern, müssen sie den besseren, den besonderen Service bieten.“

„Der Kunde sitzt in der Missbrauchsfalle, hat zu viele trojanische Pferde erlebt: Versprechen, die nicht hielten. Er will Zuverlässigkeit und Sicherheit. Wer es schafft, Vertrauen zu gewinnen, hat gewonnen.

Das ist der Megatrend der Zukunft.“

„Der wichtigste Luxus ist heute die Zeit, geben Sie dem Kunden Ihre Zeit. Er will sich angenommen, gut betreut wissen. Technik kann man schulen, Freundlichkeit nicht. Achtet bei der Einstellung von Mitarbeitern auf deren Einstellung.“

„Ein aufgesetztes Lächeln ist mir immer noch tausend Mal lieber als spürbare Unfreundlichkeit.“

„Der Empfang ist nicht Abwehr von Kunden, sondern die wichtigste Schnittstelle im Betrieb. Das äußere

Erscheinungsbild, die non-verbale Kommunikation entscheidet. Sie haben noch kein Wort gesagt, aber der Kunde hat sie bereits eingescannt.“

„Nur acht Prozent der unzufriedenen Kunden werden im Unternehmen wahrgenommen. Nutzen Sie die Chance, sie zu Firmen-Fans zu machen, die durchschnittlich acht neue Kunden bringen. Jeder Unzufriedene trägt seinen Unmut an zehn bis 17 Bekannte weiter, macht als unberechenbares Multi-Torpedo die Umsätze kaputt.“ (wd)

HINTERGRUND

Große Kristallkugel für den Sieger

Wer wird der erste Service-Champion? Das Medienhaus Der neue Tag/Amberger Zeitung sucht mit der Neumarkter Agentur Metatrain nach dem Unternehmen, bei dem der Servicegedanke am größten geschrieben wird.

Und so funktioniert's: Bei der Service-WM wird das Unternehmen mit dem besten Service gekürt. Antreten können alle Unternehmen aus der Region. Um ihr Service-Angebot besser präsentieren zu können, veröffentlicht unser Verlag für alle Teilnehmer am 26. Juli ein Service-Journal. Dort wird jedes Unternehmen mit einer An-



Johann Beck (links) und NT-Gesamtverkaufsleiter Rainer Lindner starten die Service-Weltmeisterschaft. Bild: Wilck

zeige und einem redaktionellen Text vorgestellt. Die Leser wählen dann per Telefon und Internet die zehn Finalteilnehmer. Eine fünfköpfige Fachjury ermittelt daraus den Gesamt- und weitere vier Regionalsieger. Der Oberpfälzer Service-Champion erhält als Preis eine Kristall-Trophäe. Prämiert werden die Gewinner am Freitag, 26. September, beim 1. Oberpfälzer Service-Forum im ACC in Amberg. Wer beim Wettbewerb mitmachen möchte, kann sich ab sofort unter Telefon 0961/8 57 49 oder per E-Mail an die Adresse bastian.zaar@zeitung.org anmelden. Dort und bei den Mediaberatern gibt es weitere Informationen.