



# Drei strahlende Service-Weltmeister

Hotel Alter Packhof, Möbelzentrum Oberweser und Rosenapotheke bekamen die Top-Bewertungen von Kunden und HNA-Lesern

VON KATJA RUDDOLPH

**HANN. MÜNDEN.** Abheben oder abgeben – auf diese kurze, knackige Devise bringt Norbert Beck von der Firma Metatrain das Geheimnis der Service-Weltmeister. Wer sich heute am Markt nicht positiv von der Konkurrenz abhebt, hat schon verloren. Mit gutem, nein, mit herausragendem Service aber können Unternehmen ihre Kunden langfristig binden – und begeistern.

„Gerade im Mittelstand ist das Problem, dass die meisten Firmen gewissermaßen Reihenhäuser bauen: Alle gleichen sich in dem, was sie machen“, sagt der Metatrain-Geschäftsführer und Dozent für angewandtes Marketing. „Bauen sie einen Leuchtturm! Heben sie sich ab von der Masse!“, ermuntert er die rund 50 Zuhörer bei der Preisverleihung der Service-WM am Donnerstagabend im Hotel Freizeit Auefeld.

„Verabschieden Sie sich von rational denkenden Kunden. Ein Kunde entscheidet fast immer emotional. Also wecken Sie die Emotionen ihrer Kunden!“

**NORBERT BECK**

Abheben statt abgeben – dieses Motto trifft auf den Gewinner des Wettbewerbs, den die HNA mit der Firma Metatrain



Gute Noten für den Service: Dr. Jens Herbort von der Rosenapotheke (3. Platz), Werner Primke vom Möbelzentrum Oberweser (2. Platz) sowie Kinga Jasik und Volker Deigendesch vom Hotel Alter Packhof (1. Platz) nahmen von Norbert Beck (Metatrain), Mario Dorenwendt (HNA-Anzeigenverkaufsleiter Südniedersachsen) und Norbert Beck (Metatrain) gestern ihre Auszeichnungen entgegen. Foto: Rudolph

ausgerufen hatte, doppelt zu. Auf Platz eins in der Gunst der Gäste landet das Hotel Alter Packhof. Ende 2007 in der Insolvenz, hat der neue Pächter Volker Deigendesch, der das Traditionshaus im März vorigen Jahres übernahm, den Alten Packhof zu neuen Höhenflügen verholfen. Bei den Be-

wertungen der Kunden und HNA-Leser jedenfalls schnitt das Haus am besten ab. Aus den Bewertungen hatte die Firma Metatrain den sogenannten Kunden-Beziehungs-Index ausgerechnet. Ebenfalls sehr gute Noten von den Kunden bekamen das Möbelzentrum Oberweser Georg Gerth

in Reinhardshagen (2. Platz) sowie die Mündener Rosenapotheke (3. Platz).

Vor der Siegerehrung hatte der Marketing-Experte Beck an die Unternehmer appelliert, die Emotionen ihrer Kunden zu wecken. Über 80 Prozent aller Kaufentscheidungen würden nicht rational

gefällt, sondern seien unbewusst durch Gefühle gesteuert. Und können durch angenehme Atmosphäre, Musik oder Gerüche beeinflusst werden. Das dickste Pfund, mit dem ein Unternehmen wuchern könne, seien aber die Mitarbeiter. „Produkte sind austauschbar. Abheben kön-

nen Sie sich über ihre Persönlichkeit, ihre Mitarbeiter, ihren Service“, so Norbert Beck. „Achten Sie darauf, dass ihre Mitarbeiter herzlich und mitfühlend sind, dass sie mit Menschen umgehen wollen.“ Das sei im Zweifelsfall wichtiger als gute Schulnoten oder die rein fachliche Eignung.

## GEWINNER

### HNA-Leser fährt in den Chiemgau

Unter allen Kunden und HNA-Lesern, die sich an der Abstimmung beteiligt haben, hat die HNA eine Reise für zwei Personen verlost: Gewonnen hat **Martin Schuldes** aus Hann. Münden. Ihn laden wir für drei Tage in den Chiemgau ein. Im Landhotel Goldener Pflug in Umratshausen ist die Unterbringung im Doppelzimmer inklusive Halbpension vorgesehen. Ländliche Idylle in dem kleinen Dorf mitten im Chiemgau und original bayerische Küche erwarten die Gäste aus Hann. Münden. Entspannung nach Wanderung, Radtour, Golf oder Segeltörn gibt es auch im hotel-eigenen Wellnessbereich mit Sauna, Solarium und Massage. Der Gewinner wird in den nächsten Tagen telefonisch benachrichtigt. (rud)