

# Frische Ideen bringen Erfolg

## Auftakt der Service-WM in Schwandorf / Gute Tipps von Experten

Von Helene Geim

**Firmen im Landkreis Schwandorf haben Potenzial. Ihre absolut hohe Dienstleistungs-Qualität noch mehr zu optimieren und dem Kunden transparent zu machen – das will die Service-WM.**

**Schwandorf.** Viele Verkaufsrezepte der vergangenen Jahrzehnte haben ausgedient. Um im Wettbewerb bestehen zu können, müssen Firmeninhaber von heute innovative neue Konzepte nutzen. Einerseits, um sich die Wertschätzung ihrer Stammkunden zu erhalten und andererseits, um neue Kunden zu gewinnen.

Norbert und Johann Beck von Metatrain in Neumarkt sind Spezialisten dafür, Firmen gute Rezepte zum Ausbau ihres individuellen Service-Modells zu vermitteln. Sie veranstalten regelmäßige Seminare zum Thema und in diesen Wochen zusammen mit der Mittelbayerischen Zeitung die Service-WM im Landkreis Schwandorf unter dem Titel Top



Am Rande der Veranstaltung wurde angeregt diskutiert.

Service Unternehmen. Schirmherrn der Aktion, die Metatrain schon in 13 anderen Regionen der Bundesrepublik erfolgreich durchgeführt hat, sind Landrat Volker Liedtke und Oberbürgermeister Helmut Hey. Die Auftakt-

veranstaltung fand am Dienstag in der Spitalkirche statt. Rund 100 Firmeninhaber, Geschäftsführer, Vertreter aus den Reihen der Politik und verschiedener Organisationen im Landkreis ließen sich über das Prozedere der WM informieren.

### Kunden geben Noten

Unter anderem können die Firmen in einem Journal der MZ am 4. Juli ihre Betriebe und deren Dienstleistungskonzepte der Öffentlichkeit präsentieren. Der Leser entscheidet dann, welche Aspekte ihm als Kunden am besten gefallen. Das Ergebnis erhalten die beteiligten Firmen zur Kenntnis. Höhepunkt der Service-WM wird ein Service-Kongress im Juli sein. Norbert und Johann Beck hatten für den Abend bereits prägnante Anregungen zum Thema „Service“ mitgebracht.

Es seien nicht die großen, sondern oft kleine, weiche Aspekte, die zum Erfolg führen, sagte Norbert Beck. Er nannte fünf Faktoren, die einen Betrieb für den Kunden attraktiv machen: Das äußere Erscheinungsbild (der erste Eindruck entscheidet!), Zuverlässigkeit und Sicherheit bei der Auftragsabwicklung, eine positive Einstellung aller Mitarbeiter einer Firma zum Service (der Kunde muss willkommen sein), die Reaktionsfähigkeit (zum Beispiel bei Reklamationen) und Einfühlungsvermögen.

### Loyalität macht stark

„Zeigen Sie den Menschen, dass Sie sich ihrer annehmen“, riet Johann Beck. „Pflegen Sie Ihren Kundenstamm, denn dadurch gewinnen Sie neue.“ Guter Service steigere die Loyalität der Kunden – und diese gäben positive Erfahrungen gerne weiter. Beck: „Negative Erfahrungen dagegen sind absolute Umsatzkiller.“



Norbert Beck während seines Vortrags. Fotos: Schönberger



Schirmherr Landrat Volker Liedtke, Stellvertreter Joachim Hanisch und der Leiter der MZ-Redaktion Schwandorf, Hubert Heinzl (v. r.).