

 **BEILAGEN online**

- Restaurant „Die Villa“
- Conrad Elektronik
- Fachzentrum Knorr
- BMW Autohaus Friedrich

Hier gehts los!

  
**oberpfalznetz.de**  
 Medienhaus DER NEUE TAG

## Preisexplosion beim Erdgas?

**Baku/Moskau.** (dpa) Der russische Erdgas-Monopolist Gazprom rechnet bis zum Jahresende mit einem Anstieg des Gaspreises in Europa auf 500 Dollar (316 Euro) je 1000 Kubikmeter. Das sagte der Chef des vom Kreml kontrollierten Energiekonzerns, Alexej Miller, am Donnerstag am Rande eines Besuchs von Präsident Dmitri Medwedew in Aserbaidschan am Kaspischen Meer.

Noch Ende des Vorjahres hatte Russland sein Gas Expertenschätzungen zufolge für etwa 250 Dollar je 1000 Kubikmeter an die europäischen Energieversorger verkauft. Sollte der Ölpreis auf 250 Dollar je Barrel steigen, schießt der daran gekoppelte Gaspreis nach Angaben von Alexej Miller auf 1000 Dollar je 1000 Kubikmeter.

# Als Dienstleister Kunden binden und gewinnen

Wirtschaftsverbände sind begeisterte Paten der „Service-Weltmeisterschaft“ des Medienhauses „Der neue Tag“

**Weiden/Amberg.** (wd) „Eine gute Idee zur rechten Zeit“, betont Jürgen Spickenreuther. Der Präsident des Wirtschaftsclubs Weiden ist von der Service-Weltmeisterschaft begeistert. Er unterstützt die Aktion des Medienhauses „Der neue Tag“ nicht nur, sondern bittet die Club-Mitglieder um Teilnahme. Zudem gehört er zur Fachjury, die die Sieger kürt. Die Rolle des „Paten“ übernehmen auch die IHK-Gremien Amberg-Sulzbach und Weiden, die Handwerkskammer und das Regionalmarketing Oberpfalz.

„Wir müssen die Chancen unserer Region beim Innenmarketing, beim überregionalen Auftreten und in der Außen-Wahrnehmung verbessern“, fordert Spickenreuther. „Viele unserer Betriebe sind ja gerade durch bestem Service groß geworden. Die Service-Kampagne finden wir deshalb zielführend und unterstützenswert.“

Die Aktion Service-Champion sei für die Region und die Wirtschaft gut geeignet, um ihr Leistungsmerkmal Service zu betonen. Die Oberpfalz müsse ihr Profil als Service-Region



**Jürgen Spickenreuther, Präsident des Wirtschaftsclubs Weiden und Jury-Mitglied.**  
 Bild: Wilck

schärfen, auch wenn es dem typischen Oberpfälzer schwer falle, seine Leistungen hervorzuheben.

Aus der Not heraus – der Wegbruch vieler produzierender Firmen und ihrer Arbeitsplätze erfordert den Wandel – gewinnen die Dienstleister an Bedeutung. „Es ist Zeit, die beeindruckenden Service-Standards unserer Betriebe dem Bürger (potenzieller Kunde) bewusster vor Augen zu führen. Die Nordoberpfalz ist inzwischen Service-Region!“

### Rezept gegen die Riesen

In dieselbe Kerbe schlagen die Geschäftsführer der IHK-Gremien Wolfgang Eck und Johann Schmalzl. „Großkonzerne setzen riesige Werbebudgets und Rabattschlachten ein, um auf sich aufmerksam zu machen. Unsere Familienbetriebe können da nicht mithalten“, betont Schmalzl, der auch in der Jury der Service-WM sitzt. Dennoch seien Mittelständler gegenüber den „Riesen“ nicht chancenlos. „Sie müssen sich nur richtig im Markt positionieren, damit sie



**Johann Schmalzl, IHK-Geschäftsstellenleiter in Amberg und Mitglied der Jury der NT-Aktion Service-Weltmeisterschaft.**  
 Bild: Hartl

wahrgenommen werden, und sie müssen mit Service überzeugen.“

Viele Branchen verlieren ihre Stammkunden. „Nur wer sich mit einem positiven Service vom Wettbewerb abhebt, der kann seine Kunden binden und sich erfolgreich behaupten“, unterstreichen die Geschäftsführer der IHK-Gremien. Befragungen zur Servicequalität zeigten, dass

die Kunden besonders Zuverlässigkeit, Freundlichkeit, ein freundliches Erscheinungsbild des Betriebes, hohe Vertrauenswürdigkeit des Geschäftspartners und das Eingehen auf ihre Bedürfnisse erwarten.

Bei der Umsetzung dieser Erkenntnisse seien Ideen gefragt. Wichtige Säulen seien Alleinstellungsmerkmale. Im Mittelpunkt: hohe Servicequalität. Empirische Untersuchungen ergaben, dass der Kunde gerne bereit sei, für besseren Service höhere Preise zu bezahlen. Oft seien mit dem besseren Service für den Betrieb keine Kostensteigerungen verbunden.

„Der mit der Servicequalität zufriedene Kunde empfiehlt seinen Anbieter bis zu 15 Mal weiter, kauft häufig weitere Produkte und beachtet die Werbung der Konkurrenz weniger. Je länger die Kundenbeziehung umso höher ist der Gewinn pro Kunde“ so Eck. Die Service-WM biete den Betrieben die Chance, die eigene Position zu überprüfen, Ideen für den eigenen Service zu entwickeln und so ihre Zukunftschancen zu verbessern.

### SERVICE-WELTMEISTER GESUCHT

Wirtschaftsministerin Emilia Müller übernimmt die Schirmherrschaft, die Wirtschaftsverbände die Patenschaft für die Service-Weltmeisterschaft des Medienhauses „Der neue Tag“ und der Neumarkter Agentur Metatrain. Denn besserer Service ist wichtig für die Zukunftsentwicklung der Wirtschaft und der Region.

Damit die Unternehmer ihr Angebot besser präsentieren können, veröffentlicht unser Verlag für alle

Teilnehmer der Service-WM ein Service-Journal. Dort wird Ende Juli jedes interessierte Unternehmen mit einer Anzeige und einem redaktionellen Text vorgestellt. Die Leser und eine Fachjury wählen dann die Service-Champions.

Wer beim Wettbewerb mitmachen möchte, kann sich unter Telefon 0961/85749 oder per E-Mail an die Adresse [bastian.zaar@zeitung.org](mailto:bastian.zaar@zeitung.org) anmelden. (wd)



**Wolfgang Eck, Geschäftsführer der IHK-Geschäftsstelle Weiden.**