

Service König mit neuem Rekord

24 307 Kunden und Leser haben ihr Votum abgegeben – Sieger: Bofrost-Niederlassung Gefrees

BAYREUTH
Von Christian Martens

25 Mal haben die Erfinder des Service Königs, die Brüder Norbert und Johann Beck von der Firma Metatrain, bundesweit zum Wettstreit um die Krone des Unternehmens mit den zufriedensten Kunden aufgerufen. Aber noch in keiner anderen Region haben so viele Kunden ihre Stimme abgegeben wie bei der Zusammenarbeit mit dem KURIER. Den Titel des Service Königs 2009 in Bayreuth und Umgebung sicherte sich die Bofrost-Niederlassung in Gefrees.

Bisher hatte Freising den Spitzenplatz: Dort hatten mit rund 14 000 bislang die meisten Kunden und Leser beim Servicewettbewerb der Firma Metatrain und der lokalen Zeitung an der Abstimmung teilgenommen. Am Mittwoch bei der Abschlussveranstaltung des vom KURIER gesuchten Service Königs 2009 gab Norbert Beck nun den neu aufgestellten Rekord bekannt: 24 307. „Das ist fast eine Kleinstadt und sehr schwer zu toppen“, so der Service-König-Erfinder.

71 Firmen hatten sich dem Wettbewerb und dem Kundenvotum gestellt. Die alles entscheidende Frage lautete: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das von Ihnen gewählte Unternehmen einem Freund oder einem Kollegen weiterempfehlen?“ Das persönliche Urteil konnte auf einer Skala von eins bis neun gewichtet werden. Das ist für die Auswertung – der Berechnung des sogenannten Leser-Beziehungs-Index – wichtig, weil es beim Service König 2009 nicht um die reine Zahl der Stimmen, sondern um die Qualität der abgegebenen Einschätzungen geht, wie Beck betonte.

Bofrost-Niederlassungsleiter Axel Rausch nahm die Auszeichnung am Mittwochabend vor rund 200 Gästen im Bindlacher Best Western Hotel von KURIER-Geschäftsführer Michael Rümmele und Anzeigenleiter Andreas Weiß entgegen. Bei der mit Spannung erwarteten Siegerehrung kam Videowelt Jakob auf den zweiten und die AOK Bayreuth auf den dritten Platz. Rümmele dankte allen Teilnehmern und sagte, die hohe Beteiligung erfülle ihn mit Stolz.

Alle Firmen, die es nicht auf das Treppchen geschafft haben, bekommen von Metatrain ihre Ergebnisse der Kundenbewertung zugeschickt. Im Durchschnitt wurden für jedes Unternehmen 342 Stimmen abgegeben.

Wie Beck betonte, sei die Auswertung aufgrund der sehr breit gestreuten Beurteilungen aussagekräftig und liege mit einem Durchschnittsindex von 23 Prozent im bundesweiten Durchschnitt. Die Spannweite des nach einem gesicherten Verfahren ausgerechneten Index reicht von -100 bis +100. Gewinner Bofrost erreichte 96 Prozent.



Eiskalt abgeräumt: Die Bofrost Niederlassung Gefrees ist Service König 2009. Niederlassungsleiter Axel Rausch (links) bei der Siegerehrung mit KURIER-Anzeigenleiter Andreas Weiß.
Fotos: Kolb



Platz zwei: Videowelt Jakob mit Geschäftsführer Dieter Jakob.



Platz drei: AOK Bayreuth mit Bereichsleiter Gert Kolb.

Schickt die Service-Hühner in die Wüste

Auftritt: EnterTrainer Alexander Munke fordert mehr Dienstleistungsbereitschaft

BAYREUTH

Neben der Ehrung des Service Königs wurde den rund 200 Besuchern der Abschlussveranstaltung ein spannendes Programm geboten. Nachdem Wettbewerbserfinder Johann Beck über die „Strategie der Service-Weltmeister“ gesprochen hatte, begeisterte der selbsternannte EnterTrainer Alexander Munke mit seiner ebenso informativen wie unterhaltsamen Show. Nach seinem Auftritt hatten alle ein Ziel: „Schickt die Service-Hühner in die Wüste.“

„Ich habe keine Neuigkeiten, ich werde nichts besser wissen als sie und ich werde nicht sagen, was sie tun müssen.“ Stattdessen will Alexander Munke, Trainer für Dienstleistungsmotivation, mit seinem Vortrag „Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“ nach eigenen Worten ein Buffet aufbauen, an dem sich seine Zuhörer das aussuchen können, was ihnen gefällt: Ideen, Erfahrungen, Impulse oder Inspiration. Zwei entscheidende Stichworte, die Munke nennt:



Lässt sich von schlechtem Service nicht schrecken: EnterTrainer Alexander Munke beim Abschluss des Service Königs 2009.

Dienstleistungsbereitschaft und Begegnungsqualität.

Den zentralen Vergleich für eine gelungene und eine missglückte Dienstleistung erklärt der EnterTrainer – die Bezeichnung hat sich Munke schützen lassen – anhand von Unternehmern, Verkäufern oder Mitarbeitern, die sich entweder wie ein Weißkopfadler oder wie ein Huhn verhalten. Während der Adler ein helles Köpfchen, wache Augen, einen starken Schnabel und Hände hat, die kraftvoll zupacken, „erkennen wir es schnell, wenn wir es mit einem Huhn zu tun haben“. Dann nämlich fallen Sätze wie „Ich bin dafür nicht zuständig“ oder „Da sind sie bei mir falsch“. Anders der Adler: Er ist offen, geht auf Kunden zu und lächelt, denn er hat verstanden, dass „Kunden wollen, dass man ihnen etwas verkauft“.

Munke ist überzeugt, dass eigentlich jeder Mensch als Adler geboren wird. Aber: Was Hühnern fehle, sei der Entschluss, ein Leben als Adler zu führen. Dabei ist eins klar: „Wer mit den Hühnern gackert, kann nicht mit den Adlern fliegen.“ mar