



„Die meisten Unternehmen haben bereits ein gutes Servicepotential“, sagt Nobert Beck von „Metatrain“.



LZ-Verleger Prof. Dr. Martin Balle hob hervor, dass Service den Beziehungsgedanken zwischen Menschen fördere.



Unzufriedenen Kunden mit gutem Service zurückgewinnen – das war eine der Botschaften von Johann Beck. (Fotos: sj)

## Service für die Sinne

### Service-WM der Landshuter Zeitung: Wie Unternehmen attraktiv für ihre Kunden werden

Dass Service kein lästiges Anhängsel im täglichen Kundenkontakt und auch kein Modewort ohne Substanz ist, das war am Dienstagabend die Botschaft bei der Veranstaltung „Service ist sexy“ im Hotel Kaiserhof. Der Abend war der Beginn der Service-WM, die von der Landshuter Zeitung zusammen mit der Firma Metatrain im Wirtschaftsraum Landshut ausgerufen wird.

Bei dem Stichwort „zwischenmenschliche Beziehungen“ denken wahrscheinlich die wenigsten ans Einkaufen, eher schon an Freunde und Partner. Und dennoch: Wer in ein Geschäft geht, um beispielsweise ein Hemd oder eine Tüte Milch zu kaufen, der trifft auf Menschen.

Und bei der Begegnung Kunde und Verkäufer entsteht eben auch eine zwischenmenschliche Beziehung, sagte der Verlagsleiter der Zeitungsgruppe *Landshuter Zeitung/Straubinger Tagblatt*, Klaus Huber, vor rund 100 Vertretern Landshuter Unternehmen und Betriebe. „Denn Einkaufen ist mehr als nur nüchterner Warenverkehr.“ Mit diesen Worten war nicht nur der Boden für das Thema Service bereitet, sondern auch für den Beginn der Service-WM, bei der bis zum 25. April Unternehmen aus dem Wirtschaftsraum Landshut um den Titel des Service-Königs konkurrieren (siehe Kasten).

Dass Service immer wichtiger wird, davon sind die Brüder Nobert und Johann Beck überzeugt. Die beiden Geschäftsführer der Firma Metatrain sehen guten Service als regio-



Rund 100 Vertreter von Landshuter Unternehmen waren bei der Veranstaltung „Service ist sexy“ anwesend.

nal, aber auch nationalen Wettbewerbsvorteil. Diese Sichtweise bestätigte auch Huber: „Die Produkte werden immer ähnlicher, und Service ist eines, wenn nicht sogar das Unterscheidungsmerkmal.“

Damit der Service aber auch wirke, müsse er sexy sein, sagte Nobert Beck. „Sexy heißt attraktiv.“ Und ob Menschen etwas als attraktiv und anziehend empfänden, hänge von ihren Sinneswahrnehmungen ab. „Alle fünf Sinne sind daran beteiligt“, sagte Beck. Entscheidend für attraktiven Service sei dabei das äußere Erscheinungsbild, sowohl der Mitarbeiter als auch der Räume.

Wie in einer Beziehung werde auch beim Service auf Verlässlichkeit und Sicherheit geachtet. „Geben Sie den Kunden ein kleines oder mittleres Serviceversprechen – sie werden es Ihnen danken“, sagte Beck. Die

Angst, dass Kunden ein Serviceversprechen, wie die anstandslose Rücknahme gekaufter Ware, ausnützten, sei verfehlt. „Die Kunden sind in der Mehrzahl ehrlich.“ Auch die Einstellung der Mitarbeiter und der Führungskräfte sei entscheidend für sexy Service. „Nur ein kleines Nicken oder ein ‚Guten Tag‘ reicht oft schon aus.“ Der Trend bei Einstellungen in Unternehmen gehe dahin, dass die neuen Mitarbeiter Freundlichkeit mitbringen sollten. „So etwas kann man nämlich nicht lernen.“

Eine auf den ersten Blick überraschende Aussage traf Johann Beck: „Reklamationen sind das Gold vor unseren Füßen.“ Denn unzufriedene Kunden könne man durch zuvorkommenden Service, der das Problem löse, zu Fans des Unternehmens machen. „Zwischen 54 und 70 Prozent der Kunden halten die Treue, wenn

ihr Problem gelöst wurde.“ Beck brachte das auf die Formel: „Reklamation ist eine Chance.“

Der Glaube von Unternehmern, dass guter Service einen hohen finanziellen Aufwand bedeute, ist nach den Worten der Beck-Brüder falsch, da die meisten ohnehin schon ein gutes Servicepotential haben. „Sie müssen oftmals nur an einigen Schrauben drehen“, sagte Nobert Beck. Der Gewinn sei jedoch ungleich größer, denn zufriedene Kunden machten Werbung für das Unternehmen. -sj-

▲ Betriebe und Unternehmen aus dem Wirtschaftsraum Landshut, die an der Service-WM teilnehmen möchten, können sich unter Telefon 850 169 melden oder sich per E-Mail an [franck.s@landshuter-zeitung.de](mailto:franck.s@landshuter-zeitung.de) wenden.

#### Die Service-WM

Wer wird Service-König von Landshut? Am 25. April wird diese Frage beantwortet, denn beim Landshuter Service-Forum im Bernlochener-Saal wird er gekrönt. Bei der Service-WM wird das Unternehmen mit dem besten Service gekürt; antreten können alle Unternehmen aus der Region. Um ihr Serviceangebot besser präsentieren zu können, veröffentlicht die LZ am 4. April ein Service-Journal. Dort wird jedes Unternehmen mit einer Anzeige und einem redaktionellem Beitrag vorgestellt. Die Leser wählen dann per Telefonabstimmung ihren Service-König. Die Service-WM ist eine Kooperation der LZ mit der Neumarkter Firma Metatrain und steht unter der Schirmherrschaft von Oberbürgermeister Hans Rampf. -sj-