

# Service muss begeistern

Euronics Baumann: Chef Uwe Baumann will mehr als zufriedene Kunden

## BAYREUTH

Das Angebot im Elektronikbereich ist groß, die Auswahl riesig, die Anbieter zahlreich. Umso schwieriger für Firmen, die Kunden von sich zu überzeugen. Guter Service ist dabei ein schlagkräftiges Argument. Anlässlich des KURIER-Wettbewerbs Service-König 2009 erzählt Uwe Baumann, Chef des Bayreuther Unternehmens Euronics Baumann, wann Service sexy ist.

**Frage:** Was macht guten Service aus? Wie sexy ist Service?

**Baumann:** Unter gutem Service verstehen wir, dass unsere Kunden zufrieden sind. Sexy ist der Service dann, wenn es uns gelingt, dass unsere Kunden nicht nur zufrieden, sondern begeistert sind. Erst dann sind wir mit unseren Leistungen zufrieden. Nicht umsonst sind wir in Sachen „Kundenzufriedenheit“ bereits zum zweiten Mal in Folge TÜV-zertifiziert worden.



**Will einen sexy Service bieten: Uwe Baumann, Chef von Euronics Baumann, tritt mit seinen Mitarbeitern an, um der Service-König 2009 zu werden. Der KURIER sucht in diesem Sommer das kundenfreundlichste Unternehmen im Großraum Bayreuth. Der Startschuss für die Aktion fällt am 4. Mal.**

**Foto: Lammel**

**SERVICE**  **KÖNIG**

**Frage:** Wo setzen Sie in Ihrem Unternehmen die Service-Schwerpunkte?

**Baumann:** Es darf keinen Schwerpunkt geben. Unser Bestreben ist es, dass jede Serviceleistung stets zu 100 Prozent ausgeführt wird.

**Frage:** Muss sich eine Firma – und damit auch der Kunde – zwischen Servicequalität und Schnäppchenpreisen entscheiden?

**Baumann:** Schnäppchenpreise gibt es überall. Unsere Preise halten darüber hinaus durch unsere Preisgarantie jedem Vergleich stand. Der Service hat in jedem Fall oberste Priorität. Der Kunde kann beim Kauf selbst zwischen verschiedenen Serviceleistungen wählen. Unserem

Premiumservice, der sehr viele Sonderserviceleistungen beinhaltet, kann jeder Kunde zu einem fairen Preis in Anspruch nehmen.

**Frage:** Mit welcher Erwartung ist Ihre Teilnahme am Service-König 2009 verbunden?

**Baumann:** Wir gehen selbstverständlich davon aus, dass jeder, der sich an dieser Aktion beteiligt, auch König

werden will. Wir versuchen stets unsere Kunden mit unserem Service zu begeistern, also „sexy Service“ zu bieten, und damit zum König gekürt zu werden.

**INFO** Informationen zum Service-König 2009 bei KURIER-Mitarbeiterin Eva Engel. Mail: [eva.engel@kurier.tmt.de](mailto:eva.engel@kurier.tmt.de); Telefon: 09 21/29 41 29

## HINTERGRUND

Vor über 40 Jahren eröffnete Siegfried Baumann ein Fernsehgeschäft mit Reparaturwerkstatt, knapp 40 Quadratmeter groß, in der Friedrichstraße 23. Das Sortiment: ein paar Fernsehgeräte, einige Heim- und Kofferradios, Plattenspieler und Tonbandgeräte. 1970 wurde in der Jean-Paul-Straße 8 ein Laden dazu gemietet. Die Mitarbeiter: zwei Auszubildende. Aloys Hümmer,

einer von beiden, leitet heute die Filiale in Pegnitz. 1978 wurde der erste Laden auf eigenem Grund in der Jean-Paul-Straße 16 eröffnet. Fünf Jahre später kam die Filiale Pegnitz dazu. Nach weiteren fünf Jahren zog die Firma in die Ludwig-Thoma-Straße 20. Heute betreibt die Firma Euronics Baumann, wie sie inzwischen heißt, auf über 2000 Quadratmetern zwei Fachgeschäfte. nk