

Die Service WM im Landkreis Freising

JOHANN BECK ÜBER SERVICEANGEBOTE IN DEUTSCHLAND

„Viel Luft nach oben“

Er und sein Bruder Norbert sind die Väter der Service-WM. Die Rede ist von Johann Beck, Geschäftsführer der Agentur METATRAN, Unternehmenscoach und Lehrbeauftragter an der Fachhochschule für angewandtes Management. Wir sprachen mit ihm über das Thema Service im Allgemeinen, die Service WM und sein Buch „Service ist sexy“.

Herr Beck, wie definieren Sie Service?

Johann Beck: „Service ist in unserer Definition alles, was der Kunde rund um das Kernprodukt oder die Kerndienstleistung wahrnimmt und zwar mit allen seinen Sinnen. Unser Gehirn setzt aus allen Sinnesindrücken ein Bild des Unternehmens zusammen. Dieses Bild löst dann eher negative oder eher positive Emotionen aus. Diese Emotionen entscheiden schließlich, ob ein Kunde gewonnen werden kann. Service so zu gestalten, dass im Kunden positive Emotionen ausgelöst werden, das ist das wichtigste Ziel von Service.“

Warum ist in Ihren Augen Service so wichtig?

Beck: „Das ist ganz einfach: Service ist ein exzellenter Kunden- und Gewinnbringer. Im Kern zielt Service darauf, langfristig loyale Kunden zu gewinnen. Loyal bedeutet dabei, dass die Kunden freiwillig emotional treu sind. Unternehmen mit loyalen Kunden sind nachweislich erfolgreicher. Und genau dieser Unternehmenserfolg ist immer

das Ziel. Leider wird von vielen Unternehmen nicht erkannt, wie viel Umsatz- und Gewinnpotenzial im Service schlummert.“

Welche Rolle spielt der Servicebereich in der deutschen Wirtschaft?

Beck: „Auf dem Papier eine sehr große, in der Praxis gibt es allerdings noch viel Luft nach oben. In manchen Chefetagen ist noch nicht vorgedrungen, welches ausgezeichnetes Verkaufs- und Marketinginstrument Service ist. Gelingt es schließlich insgesamt in Deutschland das Serviceniveau zu heben, dann wird dies auch im globalen Wettbewerb positive Auswirkungen haben.“

Wie kann ein Unternehmen denn am einfachsten herausfinden, ob es einen guten Service hat?



Metatrain-Geschäftsführer Johann Beck Foto: fkn



Beck: „Dazu muss man zunächst wissen, wer entscheidet, ob der Service gut ist. Diese Entscheidung trifft nur einer, nämlich der Kunde. Deshalb ist es ja so wichtig herauszufinden, was der Kunde über den eigenen Service denkt, wie er ihn wahrnimmt. Bei den Kundenbefragungen, die wir durchführen, legen wir immer Wert darauf, den Kunden-Beziehungs-Index zu erheben. Außerdem hören die Unternehmen direkt vom Kunden, was er sich wünscht. Nun kann das Unternehmen qualifiziert Maßnahmen ergreifen, die den Service in der Wahrnehmung der Kunden erhöhen.“

Welche Leitsätze muss ein Geschäftsführer oder Firmeninhaber aber beachten, um einen guten Service aufzubauen?

Beck: „Zunächst muss er Service zur Chefsache erklären. Dann kann er Punkt für Punkt nach unserem Service-Erfolgssystem vorgehen. Dieses System hier durchzugehen, das würde zu weit führen. Das System betrifft strategische Entscheidungen wie die Differenzierung am Markt, die Adressierung der richtigen Bezugsgruppe oder Markenaufbau bis hin zur operativen Umsetzung in den zehn Service-Design-Regeln.“

DIE SERVICE WM: EINE EINZIGARTIGE CHANCE FÜR UNTERNEHMEN UND LESER

Wie gut ist der Service, den mein Unternehmen bietet? Diese Frage können sich Firmen- und Geschäftsinhaber aus dem Landkreis Freising jetzt im Zuge der Service WM von ihren Kunden beantworten lassen. Unternehmen, die an diesem Wettbewerb teilnehmen, präsentieren sich zunächst mit ihren speziellen Serviceleistungen in einem eigenen Journal des Freisinger Tagblatts. Anschließend haben Leser und Kunden die Möglichkeit, den Service der jeweiligen Unternehmen zu bewerten und dabei tolle Preise zu gewinnen. Die Sieger der Service WM werden auf einer eigenen Veranstaltung gekürt. Gewinnen werden aber alle Unternehmen: Denn sie bekommen mit dem Voting der Kunden eine wertvolle Resonanz auf ihr Angebot rund ums Thema Service.

Möchten Sie mit Ihrem Unternehmen an der Service WM teilnehmen? Dann rufen Sie uns einfach unter den Telefonnummern 08161/186-40, -39, -41, -42, -54 oder -0 an, schicken Sie ein Fax an 08161/186-28 oder treten Sie mit uns per E-Mail (fs-anzeigen@merkur-online.de) in Kontakt.