

Kunden fordern mehr als Qualität

Wirtschaftsministerin Emilia Müller Schirmherrin der NT-Service-Weltmeisterschaft

Weiden. (wd) „Viele Unternehmen sind schon ganz gut. Aber für den perfekten Service ist oft noch Luft nach oben“, urteilt die bayerische Wirtschaftsministerin Emilia Müller. Um die Bedeutung eines guten Service noch mehr ins Bewusstsein der Unternehmen zu schieben, übernahm sie die Schirmherrschaft für die Service-Weltmeisterschaft, zu der das Medienhaus Der neue Tag/Amberger Zeitung Leser und Unternehmer einlädt.

„Diese Aktion soll die Initialzündung sein: Betriebe sollen erkennen, welches Potenzial in der Verbesserung ihrer Dienstleistung schlummert – als Bereicherung für ihre Kunden, aber vor allem für ihren eigenen Unternehmenserfolg“, betont die Wirtschaftsministerin, die am Ser-



Wirtschaftsministerin Emilia Müller, die Schirmherrin der NT-Aktion Service-Weltmeisterschaft. Bild: zer

vice-Forum (26. September im ACC in Amberg) teilnimmt. Dort zeichnet sie auch die Service-Champions aus.

Unverkennbar seien die Anstrengungen der Firmen, sich intensiver um die Kundenbeziehung zu kümmern. „Das müssen sie. Guter Service ist dabei der Schlüssel. Er wird schnell als sympathisches Alleinstellungsmerkmal wahrgenommen.“ Ein wettbewerbsfähiger Preis gelte als selbstverständlich. Der Kunde setze auf Qualität, nicht nur beim Produkt, „sondern auch beim Drumherum“.

Um im Wettbewerb zu sein, müssten Unternehmen die zunehmend anspruchsvollere Kundenbedürfnisse befriedigen. „Es gilt, das Produktangebot um Serviceleistungen mit zusätzlichem Nutzen für den Kunden zu erweitern.“ Gerade für kleine und mittlere Firmen bieten besondere Service-Leistungen die Chance, sich gegen große Mitbewerber zu behaupten. „Nur über den Preis ist das ja vielfach nahezu unmöglich.“

Der Service-Gedanken werde bei erfolgreichen Betrieben „bewusster gelebt“, betont Emilia Müller. Sie sehe eine starke Wechselbeziehung zwischen Dienstleistung und Erfolg. „Die Betriebe in der Oberpfalz haben motivierte Mitarbeiter. Das ist eine gute Basis. Aber das Gesamtpaket muss stimmen: Die Service-Qualität muss sich am hohen Kunden-Anspruch orientieren.“ Als Vorbildbranche nannte sie den exzellenten Service in guten Hotelbetrieben. „Der Gast muss sich gut auf- und angenommen fühlen. Ich habe da grundsätzlich gute Erfahrungen gemacht.“

SERVICE-WELTMEISTER GESUCHT

Unter der Schirmherrschaft von Wirtschaftsministerin Emilia Müller holt das Medienhaus Der neue Tag/Amberger Zeitung die Service-Weltmeisterschaft in die Oberpfalz. Getragen wird die Suche des Service-Champions von der Neumarkter Agentur Metatrain sowie den Kamern und Wirtschaftsverbänden.

Um ihr Service-Angebot besser präsentieren zu können, veröffentlicht unser Verlag für alle Teilneh-

mer ein Service-Journal. Dort wird am 26. Juli jedes teilnehmende Unternehmen mit einer Anzeige und einem redaktionellen Text vorgestellt. Die Leser und eine Fachjury wählen dann die Service-Champions der Oberpfalz.

Wer beim Wettbewerb mitmachen möchte, kann sich ab sofort unter Telefon 0961/85749 oder per E-Mail an die Adresse bastian.zaar@zeitung.org anmelden.