

Schon ein Lächeln für den Kunden ist Gold wert

Erste Mittelfränkische Service-Olympiade der Heimatzeitungen gestartet — Auftaktveranstaltung im Distlerhof

DIEPERSDORF (jz) — Ein Lächeln an der richtigen Stelle, der angenehme Duft im Empfangsbereich, eine Begrüßung mit dem Namen: So überzeugt man einen Kunden. Bei der Auftaktveranstaltung zur „Ersten Mittelfränkischen Service-Olympiade“ der drei Heimatzeitungen Pegnitz-Zeitung, Hersbrucker Zeitung und Der Bote waren rund 60 Unternehmer begeistert vom Vortrag „Service ist sexy“ von Johann und Norbert Beck, den Erfindern des Wettbewerbs, und viele von ihnen konnten sich am Ende sehr gut vorstellen, die Servicequalität ihres Unternehmens von ihren Kunden bewerten zu lassen.

Mit der Service-Olympiade bieten die drei Verlage von PZ, HZ und Der Bote den Unternehmern im Nürnberger Land die Möglichkeit, ihre große Stärke gegenüber der Großstadt-Konkurrenz auszuspielen: den Service. Im September wird es eine große Sonderbeilage in allen drei Zeitungen geben, in der alle Teilnehmer ihre Servicequalität bewerben. Wer aufs Treppchen kommt, entscheiden die Kunden, indem sie die einfache Frage „Würden Sie unser Unternehmen weiterempfehlen?“ beantworten.

„Gute Verkäufer sind Menschenkenner“, sagte der Pädagoge und Experte für Service-Kommunikation, Johann Beck, bei der Auftaktveranstaltung am Donnerstagabend im Distlerhof in Diepersdorf vor rund 100 Zuhörern. „Nur wer es schafft, bei seinen Kunden eine positive Emotion auszulösen, wird sie dauerhaft an sich binden.“

Als herausragendes Beispiel für einen hohen „Kundenbindungsindex“ zitierte der Fachmann die Marke Harley Davidson: „Wenn Sie Ihre Kunden so weit haben, dass sie sich Ihr Logo



„Lächeln gehört zum Service“: Mit solchen einfachen Regeln begeisterte Johann Beck seine Zuhörer im Distlerhof.

auf den Oberarm tätowieren lassen, dann haben Sie es geschafft“, so Beck mit einem Augenzwinkern. Die wichtigste Nachricht des Abends für die anwesenden Firmenvertreter aus den unterschiedlichsten Branchen überbrachte Beck mit den Worten: „Es geht um die kleinen Dinge.“

„Eine Reklamation ist keine lästige Angelegenheit, sondern ein Riesenchance“, so Beck weiter, die Anwesenden längst an seinen Lippen hängend. „Wenn Sie keine Reklamationen haben – tun Sie etwas, damit Sie welche bekommen!“, legte er noch eine Schippe drauf. Kopfschütteln im Distlerhof.

Doch anhand einer kleinen Geschichte wurde diese These plausibel. Ein Hersteller liefert einem Kunden versehentlich einen kaputten Kühlschrank – nicht einmal, sondern gleich zweimal. Bei der dritten Lieferung findet der Kunde nicht nur einen funktionierenden Kühlschrank in seiner

Küche vor, sondern ein mit Sekt und kleinen Häppchen befülltes Küchengerät. „Sie können davon ausgehen: Aus diesem Kunden ist soeben ein Kunden-Fan geworden. Und: Er wird seine Geschichte allen seinen Freunden erzählen.“

Vor allem eines machen also die Sieger der über 20 Service-WMs, die die Brüder Beck bereits in ganz Deutschland veranstaltet haben, anders als ihre Wettbewerber. Sie stellen den Kunden als Mensch in den Mittelpunkt. Die Sieger konzentrieren sich auf ihre Bezugsgruppe: Sie wollen nicht jedem alles verkaufen. Außerdem reden sie über ihren guten Service. Beck: „Viele von Ihnen bieten bereits sehr guten Service, aber kein Außenstehender kriegt es mit.“

Die Gelegenheit, „darüber zu reden“, haben die Unternehmer im Nürnberger Land im Rahmen der nun

gestarteten Service-Olympiade. In der Sonderausgabe der Heimatzeitungen dürfen sich alle Teilnehmer mit einer halben Zeitungsseite – halb Anzeige, halb redaktionelle Information über das Unternehmen und seine Serviceleistungen – landkreisweit vorstellen.

Die drei bestplatzierten Geschäfte – Einzelhändler, Handwerker, Dienstleister, die Branche ist völlig egal – werden bei einem Galaabend im Oktober ausgezeichnet, allen anderen gehen die ausgewerteten Stimmen in einem geschlossenen Umschlag zu. Auch diejenigen Unternehmer, die nicht unter die ersten Drei kommen, ziehen also einen Nutzen aus der Service-Olympiade: Sie bekommen eine professionelle Beurteilung ihrer Serviceleistungen gratis dazu.

Welche Unternehmen im Nürnberger Land dabei sind bei der ersten mittelfränkischen Service-Olympiade, erfahren die Kunden allerdings nicht erst aus der Sonderbeilage im September, sondern ab sofort regelmäßig in den drei Heimatzeitungen. Unter dem Motto „Wir sind dabei“ steht dann das jeweilige neue Unternehmen mit seiner „Startnummer“ verzeichnet.

Heute im Lokalteil

VIER VERANSTALTUNGEN: Das Dehnberger Hof Theater hat kommende Woche einiges zu bieten **KULTURSEITE 5**

EIN MEISTER: Die Fußballer des SV Schwaig dominierten die abgelaufene Kreisligasaison **SPORTSEITE 7**

ZWEI REISEGRUPPEN: PZ-Leser und eine offizielle Delegation besuchten die Partnerstadt Drama **SEITE 11**