

# »Service ist wichtigster Erfolgsfaktor«

Service-Check: Klassische Werte zeichnen starke Unternehmen aus – Aktion unseres Medienhauses

Von unserem Redakteur  
**MARTIN SCHWARZKOPF**

**ASCHAFFENBURG.** Für Norbert Beck steht fest: »Guter Service ist der wichtigste Erfolgsfaktor für Handel, Handwerk und Dienstleistungsbranche.« Beck beschäftigt sich seit 20 Jahren mit dem Thema Servicequalität.

Sein Unternehmen Metatrain bietet gemeinsam mit unserem Medienhaus in

den kommenden Wochen einen Service-Check in und um Aschaffenburg für Unternehmen an.

Der Startschuss für diese am Untermain einzigartige Aktion fällt bei einer Auftaktveranstaltung für die Unternehmer, die sich am Check beteiligen können, am kommenden Dienstag (19 Uhr) in der Neumeyer-Lounge an der Frankenstolz-Arena in Aschaffenburg. Viele Firmen haben sich schon angemeldet. Aschaffenburgs Oberbürgermeister Klaus Herzog und Landrat Ulrich Reuter unterstützen die Aktion als Schirmherren. Kurzentschlossene Firmeninhaber sind weiterhin herzlich willkommen. »Sie sollten sich nur vorab anmelden«, sagt Joachim Rüb, stellvertretender Anzeigenleiter und Service-Check-Projektleiter im Medienhaus Main-Echo.

## Drei Fragen reichen

Für Service-Experte Norbert Beck, der gemeinsam mit seinem Bruder auch drei Bücher zum Thema veröffentlicht hat, steht der Nutzen für die beteiligten Unternehmen außer Frage: »Es gibt nur eine Instanz, die die Servicequalität eines Unternehmens wirklich bewerten kann: Das ist der Kunde. Und genau den befragen wir bei der Aktion.« Das unterscheidet diesen Service-Check auch von anderen Zertifizierungsprojekten: »Es geht nicht um die Sicht von Experten oder Beratern. Die Kun-

den sollen gehört werden, denn sie sind entscheidend für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.«

Drei Fragen reichen nach Meinung von Beck, um die entscheidenden Hinweise von den Kunden zu bekommen: »Ich halte gar nichts von ausufernden Fragebögen. Wir wissen längst, dass die

Aufmerksamkeit bei Befragungen nach wenigen Minuten schwindet – deshalb muss es kurz und knackig sein.« 1000 Unternehmen beteiligen sich pro Jahr an Becks Aktionen, die er gemeinsam mit regionalen Medienhäusern macht. 100 000 Kundenmeinungen wertet Metatrain alljährlich aus. »Wir wissen genau, wovon wir beim Thema Service sprechen«, ist Beck überzeugt.

Unternehmen, die in der Kundenbefragung einen guten Service-Standard nachweisen, erhalten zum Abschluss ein Zertifikat, das im Marketing eingesetzt werden könne. »Menschen kaufen am liebsten bei Menschen«, ist sich Norbert Beck sicher, dass auch im digitalen Zeitalter der Präsenz-

handel eine rosige Zukunft hat, wenn er auf seine Stärken setzt: »Fast jedes Produkt bekomme ich auch im Internet oder

anderswo, jedes Produkt und jede Dienstleistung sind irgendwie austauschbar«, ist Beck überzeugt. Der entscheidende Trumpf sei die Servicequalität – wer hier punkte, binde und gewinne dauerhaft Kunden.

Für Beck stehen dabei »klassische Werte« im Mittelpunkt: »Freundlichkeit, Wertschätzung, Vertrauen – das sind die ent-

scheidenden Faktoren für erfolgreiche Unternehmen.« Wer hier Spitzenleistungen anbiete, könne sicher sein, auch beim Service-Check gut abzuschneiden – und dauerhaft erfolgreich im Markt zu agieren.

Service-Experte: Norbert Beck hat den Check für Handel, Handwerk und Dienstleistungsgewerbe entwickelt. Foto: privat



## Für Kurzentschlossene: So machen Sie mit!

Viele machen beim Service-Check schon mit – und kurzentschlossene Unternehmer können sich auch jetzt noch entscheiden: Wer die Servicequalität seines Unternehmens checken lassen will, kann am Dienstagabend zur Auftaktveranstaltung in die Neumeyer-Lounge der Frankenstolz-Arena in Aschaffenburg (Beginn: 19 Uhr) kommen. **Anmeldungen sind noch bis Montag, 15 Uhr, unter [marketing@main-echo.de](mailto:marketing@main-echo.de) und am Montag unter 06021/3960 möglich.** Im Mittelpunkt der Auftaktveranstaltung steht ein Vortrag des Service-Experten Norbert Beck. Schon dabei soll es viele Tipps und Hinweise geben, von denen Unternehmen profitieren. (msc)

## Hintergrund: So läuft der Service-Check konkret ab

Im Mittelpunkt der Service-Checks steht eine **Kundenbefragung**, die in und um Aschaffenburg in den beteiligten Unternehmen vom 2. Februar bis zum 8. März laufen wird: Mit Bewertungskarten oder per Online-Voting bewerten Kunden anhand **von drei Fragen** die Servicequalität:

- Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen? (Antwort auf einer Skala von 10 bis 0, wobei 10 die bestmögliche Bewertung ist).
- Was sind Ihre wichtigsten Gründe für Ihre Bewertung bei Frage 1? (offene Antwort)
- Welche Verbesserungen wünschen Sie sich von uns? (offene Antwort).

Kunden, die sich an der Befragung beteiligen, können als Hauptpreis einen Stewa-Reisegutschein im Wert von 1000 Euro gewinnen. Außerdem werden unter allen teilnehmenden Kunden City-Galerie-Einkaufsgutscheine im Gesamtwert von 4800 Euro verlost.

Als **Kooperationspartner** ist die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau mit im Boot. Unser Medienhaus berichtet fortlaufend über die Resultate des Checks. (msc)

