

# Gute Noten für die Unternehmen

## Service-WM: 80 Prozent sind mit dem Dienst am Kunden zufrieden

Von CLAUDIA ROBERZ

**KREIS EUSKIRCHEN.** Die Service-Qualität der 37 Unternehmen, die an der Service-WM teilgenommen haben, ist gut: 80 Prozent der 2766 Kunden, die ihr Votum abgaben, sind zufrieden. Das ermittelte die Firma „Metatrain“ bei der Auswertung der Service-WM, die von der Rundschau initiiert wurde. Jetzt wurden die Sieger im Euskirchener Parkhotel gekürt. Service-Weltmeister ist die Euskirchener Firma Sanitär-Heizung Cremer-Bohsem. Nur knapp geschlagen geben mussten sich die Bauzentrale Schumacher aus Kall und Betten Walther aus Euskirchen (siehe unten).

„Die drei vorderen Plätze waren dicht beieinander. Selbst bei den ersten zehn Plätzen der Service-WM ging es knapp zu. Die Teilnehmer lagen zum Teil nur 0,3 Prozentpunkte auseinander“, erklärte Norbert Beck von der Firma Metatrain. Stefan Hilscher, Verlagsgeschäftsführer der Zeitungsgruppe Köln, gratulierte den Siegern zu ihrem „hervorragenden Ergebnis“ und überreichte Urkunden und Pokale. Alle 37 Teilnehmer erhielten ihre Umfrageer-



Fasziniert lauschten die Teilnehmer der Service-WM Johann Becks Vortrag zum Thema „Sympathie macht Kunden“. (Fotos: Düster)

Johann Beck verstand es, die Unternehmer mit seinem Vortrag zum Thema „Sympathie macht Kunden“ zu fesseln. Wie bereits am Eröffnungsabend der Service-WM, als es um den emotionalen Einfluss von Marketing-Strategien ging, stellte Beck wieder deutlich heraus, wie sehr Emotionen – hier in der Kommunikation mit Kunden – das Verhalten von Käufern beeinflussen.

Klang sein Satz „Wir kommunizieren alle ohne Verstand“ zunächst noch provokativ, wurde schnell klar, dass Worte oder Handlungen, die der Verstand eigentlich gebieten würde, von emotionalen Reaktionen und Worten verdrängt werden. Und das wirkt sich häufig negativ auf den Verlauf eines Verkaufsgesprächs aus. Beck gab auch Tipps, wie man den „kleinen Teufel Emotion“ überwinden kann. Und er weiß, dass gerade die mittelständischen

Unternehmen, wie sie bei der Service-WM im Kreis Euskirchen überwiegend vertreten waren, von der Mundpropaganda leben. Fest steht laut Beck, dass ein unzufriedener Kunde seine schlechten Erfahrungen, die er in einem Betrieb oder Geschäft gemacht hat, an zehn bis 17 Leute über-

mitteilt. Ein begeisterter Kunde lasse dies hingegen nur zehn Menschen wissen. Folglich müsse man vermeiden, dass auch nur ein einziger Kunde unzufrieden sei.

Beck: „Mundpropaganda ist eine prima Sache, allerdings nur dann, wenn sie gut ausfällt. Läuft sie negativ ab, ist sie

ein Mehrfachsprengkopf.“ Recht unterhaltsam wurde es an diesem Abend, als „Entertainer“ Alexander Munke die Bühne betrat. Mit zwei Handpuppen, einem Weißkopfseeadler und einem Huhn, verdeutlichte er den Unternehmern, wie sie ihre Mitarbeiter motivieren können. So sei es in der Kommunikation mit den Kunden wichtig, nicht als Huhn – also als Abarbeiter bestimmter Aufgaben –, sondern als Adler – als motivierter Mitarbeiter – aufzutreten. Der Zwei-Meter-Mann aus Hannover hatte auch plakative Beispiele parat: So gehe es gar nicht, wenn ein Mitarbeiter einem Anrufer erkläre, er sei nicht zuständig. „Diesen Eindruck gewinnt der Anrufer dann auch ganz schnell.“ Dies sei eine klare „Hühner-Reaktion“. Der „Adler“ würde nach freundlichen Eingangssätzen sofort zu dem Mitarbeiter verbinden, der zuständig sei.



gebnisse in puncto Kundenzufriedenheit in versiegelten Umschlägen.

Grund zur Freude hatte auch Willi Herkommer aus Wißkirchen. Er wurde unter den 2766 teilnehmenden Kunden, die sich an der WM beteiligen und die Unternehmen bewertet hatten, ausgelost.

Er erhielt einen Hotel-Gutschein für einen Urlaub im Bayerischen Wald.



Willi Herkommer (M.) gewann den Hotel-Gutschein, der ihm von den Vertretern der Zeitungsgruppe Köln, Verlagsgeschäftsführer Stefan Hilscher (re.) und Detlev Klausmann, überreicht wurde.

### AUF DEM „TREPPCHEN“

## Cremer-Bohsem ist Service-Weltmeister

Der Meisterbetrieb **Cremer-Bohsem** hat die Service-WM durch die Gunst der teilnehmenden Kunden für sich entschieden. Mit seinem **24-Stunden-Notdienst**, der bei Problemen **jederzeit ausrückt**, sammelte der Euskirchener Betrieb Pluspunkte. Als angenehm empfinden es die Kunden auch, bei Cremer-Bohsem **ein neues Bad aus einer Hand** zu bekommen. Der Kunde sucht sich das Bad-Interieur aus, die Firma Cremer-Bohsem besorgt alle notwendigen Handwerker und erledigt die Installationen selbst.

Regenerative Energien spielen bei Cremer-Bohsem eine immer größere Rolle. Hier **berät die Firma auch über mögliche Förderungen** und füllt entsprechende Anträge aus. Und wer vergisst, seine bei Cremer-Bohsem gekaufte Heizungsanlage regelmäßig warten zu lassen, wird telefonisch von Mitinhaber-

rin Gabi Bohsem an den Termin erinnert.

Die **Bauzentrale Schumacher** holte bei der Service-WM den zweiten Platz. In Kall kümmern sich 25 Mitarbeiter um das Wohl der Kunden. Die **enge Zusammenarbeit mit Handwerkern aus der Region** ist ein weiterer Pluspunkt des Familien-Unternehmens. Das Team um

Geschäftsführer Ralf Schumacher legt aber auch bei den in Deutschland und den benachbarten Benelux-Ländern bestellten Waren **wert auf beste Qualität und Zuverlässigkeit der Lieferanten**.

Zu aktuellen Themen rund ums Bauen und Renovieren bietet die Bauzentrale Schumacher regelmäßig **Seminare für Bau-**

**herren und Handwerker** an. Und nicht zuletzt ist die Bauzentrale Schumacher einer der „Motoren“ der jährlichen Kaller Gewerbeschau.

Inge Hess nahm als Filial-Leiterin der Euskirchener Firma **Betten Walther** den Pokal für das drittplatzierte Unternehmen entgegen. Das Geschäft in der Kreisstadt gibt es erst seit

2005. Doch es hat sich in kurzer Zeit, etwa durch das Angebot des **Probeliegens auf Matratzen zuhause und am Wohnende** und der kompetenten Beratung durch die Mitarbeiterinnen, einen guten Namen gemacht. Für das schöne Ambiente im Schlafzimmer sorgen zudem auf das Möbelsortiment abgestimmte Dekorationsartikel. (ces)



**Gaby Bohsem und Gerd Cremer** vom Meisterbetrieb Cremer-Bohsem sind die strahlenden Sieger der Service-WM im Kreis Euskirchen.



**Zweiter: Ralf Schumacher** von der Bauzentrale in Kall.



**Dritter Platz: Inge Hess** von Betten Walther Euskirchen.