



Die Teilnehmer der Aktion „Service-Profi im Dreiland“ mit BZ-Regionalverlagsleiter Klaus Felber (zweiter von rechts) und Metatrain-Geschäftsführer Johann Beck (rechts).

FOTO: JURI JUNKOV

# Gute Servicequalität im Kreis

Bei der Aktion „Service-Profi im Dreiland“ zeichnete sich eine überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit ab

VON UNSEREM REDAKTEUR  
WILLI ADAM

**LÖRRACH.** Auch regional tätige Unternehmen können starke Marken entwickeln und überdurchschnittliche Dienstleistungsqualität entwickeln. So lautete die Botschaft des Wettbewerbs „Service-Profi im Dreiland“, den die Badische Zeitung und die Beratungsfirma Metatrain veranstaltet hatten. Das Ergebnis bestätigte diese These: Die Service-Qualität im Kreis Lörrach liegt deutlich über dem Bundesschnitt.

Sieger des Wettbewerbs, der auf der Basis von etwa 2000 Kundenaussagen entschieden wurde, sind: Firma Hortus, Garten- und Landschaftsbau, Grenzach-Wyhlen, PC & Software Vertriebsgesellschaft

mbH, Weil am Rhein und Werbering Kandern. Mehr als 50 Betriebe aus dem Kreis Lörrach haben sich an der Kampagne begleitet. Deren Kernstück war eine Kundenerhebung, die über Coupons in den Geschäften oder über BZ-Online erfolgte. Metatrain ermittelt dabei aus positiven und negativen Einschätzungen einen Index, der nach Angaben des Unternehmens einfach aber verlässlich eine Aussage über die Kundenzufriedenheit zulässt. Der Durchschnitt bei der Aktion im Kreis Lörrach lag bei 76,61 Prozent Kundenzufriedenheit. Damit setzt sich die Südwestecke deutlich vom Bundesdurchschnitt ab. Der beträgt laut Metatrain 68,84 Prozent.

Das Unternehmen aus Neumarkt in der Oberpfalz hat vergleichbare Aktionen bereits in 75 Regionen Deutschlands mit

mehr als 50 Zeitungsverlagen angeboten. Jedes Jahr erreicht Metatrain etwa 1000 kleine und mittelständische Unternehmen oder Filialisten. Dabei werden jährlich 100 000 Kundenmeinungen ausgewertet. Deshalb, so argumentiert Metatrain, gründen die Ermittlung des Zufriedenheitsindex und die individuellen Auswertungen der Umfragen für die beteiligten Firmen auf einem stabilen Datenfundament. Weil innerhalb eines Wettbewerbs jedes Unternehmen nur anhand der Aussagen eigener Kunden bewertet wird, haben kleine Firmen auch keine Nachteile gegenüber großen.

Doch bei der Aktion „Service-Profi im Dreiland“ ging es nicht nur um Vergleich und Analyse. Der eigentliche Kern der Kampagne war es, in einem Zeitraum von drei Monaten die eigene Servicequalität

zu entwickeln, sich dabei von den Metatrain-Fachleuten Norbert und Johann Beck ermuntern zu lassen und das frisch geschärfte Profil in einer Anzeigenbeilage und im Internet zu präsentieren.

Wie auch bei sportlichen Wettbewerben gilt: Nach dem Spiel ist vor dem Spiel. Norbert und Johann Beck machten als Referenten des Abschlussabends in der Volksbank Dreiländereck deutlich, dass es für gute Dienstleistungen und für frische Werbeideen nicht auf schiere Größe, sondern auf Eigenschaften wie Mut, Einfallsreichtum und Strategie ankommt. Zum Abschluss ließen sich die Teilnehmer noch einmal vor Augen führen, wie wichtig es ist, einerseits die Emotionen des Kunden anzusprechen, andererseits selbst denkhirngesteuert Freundlichkeit, und Serviceorientierung herzustellen.