

Service max.

Roter Teppich für die Kunden



Foto: Birke und Partner

Erlangens Oberbürgermeister Dr. Siegfried Balleis rollte zum Start der Initiative symbolisch einen roten Teppich für die Kunden der elf Partnerfirmen aus.

Das Erlanger City-Management hat mit elf Pionier-Unternehmen unter dem Namen „Service max.“ ein Testverfahren für außergewöhnlichen Kundenservice auf den Weg gebracht. Es zeichnet Erlanger Unternehmen aus, die sich nachweislich um Kundenfreundlichkeit und Verbrauchernähe bemühen. Entwickelt wurde das Konzept von der Kommunikationsagentur Birke und Partner in Zusammenarbeit mit dem Erlanger City-Management und der Landesgewerbeanstalt Bayern (LGA). Das Mitwirken der LGA habe der Initiative gleich zu Beginn bundesweites Interesse beschert. Oberbürgermeister Dr. Siegfried Balleis sieht dadurch positive Impulse für den Einkaufsstandort Erlangen: „Zu einem echten Einkaufserlebnis gehört nicht nur die Vielfalt der Anbieter und der Angebote,

sondern auch ein Mehr an Service.“

Bevor die ersten elf Erlanger Unternehmen das Service max.-Siegel erhalten, müssen sie ein anspruchsvolles Zertifizierungsverfahren durchlaufen, das von der LGA durchgeführt wird. Sie befragt die Mitarbeiter des Unternehmens, organisiert Testkäufe, führt Gespräche mit der Geschäftsführung und hält ihre Bemerkungen in einem Ergebnisbericht fest. Der Bericht enthält auch verbindliche Empfehlungen, wie das Unternehmen seinen Service verbessern kann. An einem kurzfristig angekündigten Audit-Tag prüft die LGA

schließlich, ob die vorgeschlagenen Maßnahmen tatsächlich in die Praxis umgesetzt wurden. Über den Internet-Auftritt www.servicemax.de können die Kunden jederzeit Anregungen und Wünsche formulieren, die direkt an die Ansprechpartner der teilnehmenden Unternehmen gehen.

Die elf Pionier-Unternehmen, die in den kommenden Wochen ihren Service durch die LGA testen lassen, kommen aus verschiedenen Branchen. Folgende Firmen beteiligen sich: Betten-Bühler, Birke und Partner, Der Beck, Dörfler – Wohnen mit Konzept, Konrad Schwarz Allianz Generalvertretung, Mode Schneider, Tourist-Information Erlangen, Schuh Mengin, Intersport Eisert, Höfer Parfümerien sowie Reifen- und Autoservice Krautwurst. ■

@ www.servicemax.de