

# Wir schreiben Service groß

Erlanger SERVICE max.-Pioniere bieten zertifizierten Kundenservice



ERLANGEN – Ein frisches Brötchen für das Sonntagsfrühstück, ein edles Parfüm für einen schönen Abend, der richtige Schuh für den großen Auftritt oder eine passende Versicherung für eine sorgenfreiere Zukunft. Hochwertige Produkte bekommt man in vielen Läden, doch was macht dann den Unterschied? Der Kunde will sich beim Einkaufen wohlfühlen. Service ist das Schlüsselwort. Zum Beispiel beim 9. „Erlanger Herbst“ an diesem Wochenende. Auch da wollen die Kunden vor allem eines: freundlich und kompetent bedient werden.

## Gutes Beispiel

Zehn Unternehmen aus dem Einzelhandels- und Dienstleistungsbereich freuen sich deshalb in diesem Jahr ganz besonders auf den Einkaufssonntag. Sie arbeiten nämlich stetig daran, ihren Kundenservice zu verbessern. Aus diesem Grund sind sie seit kurzem zertifizierte SERVICE max.-Betriebe. Mit gutem Beispiel

voran ging unter anderem das City-Management Erlangen. Zwölf Monate lang nahm die Landesgewerbeanstalt Bayern (LGA) beim City-Management und bei weiteren neun Betrieben Service und Kundenbetreuung genau unter die Lupe: Testkäufer konfrontierten die Verkäufer mit ausgefallenen Wünschen, Mitarbeiter wurden befragt und die Atmosphäre in den Geschäften bewertet.

Für die zehn Teilnehmer



aus den unterschiedlichsten Bereichen hat sich die Mühe gelohnt. Die Zertifizierung mit dem SERVICE max.-Siegel ist sichtbares Zeichen für exzellenten Service. Doch der eigentliche Gewinner sind die Kunden. Sie können sicher sein, dass sie in einem SERVICE max.-Betrieb immer gut betreut werden. Kundenzufriedenheit steht dort an erster Stelle, denn nur zufriedene Kunden kommen wieder. Und nur wer sich richtig wohl gefühlt hat, erzählt

das auch weiter. Ausruhen können und wollen sich die Firmen aber nicht auf dem SERVICE max.-Siegel. Im Gegenteil: Die Zertifizierung ist Ansporn, um sich auf dem Gebiet Kundenbindung weiter zu verbessern. Offen sind die Mitarbeiter deshalb natürlich auch für Fragen, Anregungen und Kritik der Kunden.

## Gemeinsame Broschüre

In einer gemeinsamen Service-Broschüre stellen sich die ersten zehn zertifizierten Unternehmen dieses bundesweit einmaligen Projekts ihren Kunden vor. Sie liegt ab sofort bei Betten Bühler GmbH, Birke und Partner GmbH, Der Beck GmbH, Dörfler – Wohnen mit Konzept, Konrad Schwarz Allianz Generalvertretung, Tourist-Information Erlangen, Schuh-Mengin, Intersport Eisert, Höfer Parfümerien und Reifen- und Autoservice Krautwurst aus. Und natürlich sind alle beteiligten Geschäfte auch beim „Erlanger Herbst“ mit dabei.

