

Service mit Brief und Siegel

Unternehmen mit dem Zertifikat „Service max.“ ausgezeichnet



Service mit Brief und Siegel: Die Erlanger SERVICEmax. Pioniere wurden für herausragenden Kundenservice ausgezeichnet. Peter Rückl, Direktor der LGA (2. von links) und Oberbürgermeister Dr. Siegfried Balleis (Mitte) überreichten die Urkunden. Foto: Privat

ERLANGEN – Zehn Erlanger Unternehmen erhielten kürzlich die Auszeichnung „Service max.“. Diese Zertifizierung durch die LGA bescheinigt den beteiligten Einzelhandels- und Dienstleistungsbetrieben exzellente Servicequalität.

Zwölf Monate lang wurden sie als Pioniere eines bundesweit einmaligen Projekts von der Landesgewerbeanstalt Bayern (LGA) beraten und geprüft. LGA-Direktor Peter Röckl und Dr. Monika Bias, Bereichsleiterin der TrainConsult GmbH, überreichten nun den geprüften Betrieben im Erlanger

Rathaus ihre Urkunden. Für Erlangens Oberbürgermeister Siegfried Balleis und Citymanagerin Martina Wucher stellt das Zertifikat ein wichtiges Kriterium für die Einkaufsstadt Erlangen dar. „Wir

sind stolz, dass so viele Firmen aus den unterschiedlichsten Branchen an dem Projekt teilgenommen haben“, so Wucher. Die Unternehmen aus Einzelhandel und Dienstleistung vereint die Entscheidung, dem Kunden echte Mehrwerte zu bieten. Sie wissen aber auch, dass sich guter Service nicht endgültig besiegeln lässt, vielmehr ist er das Ergebnis täglicher Bemühungen. Entscheidend dabei ist ein motiviertes, aufgeschlossenes und selbstbewusstes Verkaufspersonal, das in den Kunden gern gesehene Gäste sieht, die es zu begeistern gilt. LGA-Direktor Peter Röckl zeigte sich beeindruckt, wie weit die Erlanger Firmen in ihrem Bemühen sind: „Die Beurteilung durch uns war eine echte Herausforderung – die Pioniere haben durch das Verfahren ihre Stärken und Schwächen

erkannt und sich so weiterentwickelt. Jeder, der das „Service max.“-Siegel trägt, signalisiert seine Bereitschaft, sich jeden Tag zu verbessern.“

Die LGA prüfte nicht nur grundsätzliche Servicekriterien wie bargeldlose Bezahlung und Geld-zurück-Garantie, sondern führte auch über 30 anonyme Testkäufe („Mystery-Shopping“) durch, um die Kundenfreundlichkeit und Service-Orientierung der Mitarbeiter zu testen. Mit dem „Service max.“ wurden ausgezeichnet: 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.

S
Dre

H
Rah
cher
ner
den
Stad
na (

D
bun
sten
Tour
präse
deut
stem
kauf
wan
num
Büch
straß

C
Sp

El
23. C
Bero

At
spric
gen-
nen
wart
reno
ival,
gant
Vors
Okto
um 1
um 1
um 1
den
ten i
Telef

