

# Jetzt gibt es beim Einkaufen öfter ein Lächeln

Abschluss Die Service-WM der *Günzburger Zeitung* und der *Mittelschwäbischen Nachrichten* animiert Firmen, positive Erlebnisse für ihre Kunden zu schaffen. Das Smile-Watcher-Band soll helfen

VON BERTHOLD VEH

**Landkreis** Für Kunden dürfte das Einkaufen in vielen Geschäften im Landkreis künftig noch mehr Glückserlebnisse bringen. Denn 38 Firmen haben sich jetzt bei der Service-WM der *Günzburger Zeitung* und der *Mittelschwäbischen Nachrichten* schulen lassen. Beim Abschluss der Aktion im Forum am Hofgarten in Günzburg zauberte Johann Beck vom Kooperationspartner Metatrain den Teilnehmern ein Lächeln ins Gesicht.

Der Referent verteilte an die Geschäftsleute das sogenannte Smile-Watcher-Band, mit dem Begeisterung für die Kunden trainiert werden kann. Wenn das innere Lächeln des Mitarbeiters beim Kundenkontakt ausbleibt, muss das Bändchen von einer zur anderen Hand gewechselt werden. Denn eines sei im Wettbewerb entscheidend, erklärte Beck bei der ersten Service-WM im Landkreis: „Sie müssen so attraktiv sein, dass der Kunde nicht fremdgeht.“ Das A und O für den Verkaufserfolg: Menschen sollten bei jeder Begegnung positive Emotionen spüren. Freundliche Firmen können sich so von Miesepetern unterscheiden.

Friedrich Danner gehört zu denen, die an diesem Abend mit Begeisterung dabei sind. „Ich lächle jetzt mehr, wenn Kunden kommen“, sagt der Günzburger Optiker. Die Service-WM unserer Zeitung sei ein ausgezeichnetes Mittel, um den Verkaufserfolg zu sichern. Die Kundenumfrage allein liefere wichtige Ergebnisse. Und auch Kalka-Geschäftsführerin Eva Flemisch und Autohändler Jürgen Zanker sagen, die Service-Weltmeisterschaft habe wichtige Impulse gegeben. „Wir brauchen solche Anstöße, da-



Mit Freundlichkeit Kunden gewinnen: Die Teilnehmer an der Service-WM der *Günzburger Zeitung* und der *Mittelschwäbischen Nachrichten* stellten sich nach der Verleihung der Zertifikate zum Gruppenfoto auf. Fotos: Bernhard Weizenegger

mit wir nicht betriebsblind werden“, betont Zanker.

38 Unternehmen haben im Landkreis bei der Service-WM mitgemacht. Bei den Kundenumfragen gab es 3034 Rückmeldungen. 400 Kunden stimmten zudem im Internet ab. Metatrain hat deutschlandweit einen durchschnittlichen Kundenzufriedenheits-Index von 73,9 Prozent ermittelt. Im Landkreis Günzburg sei der Wert mit 81,6 Prozent deutlich höher, sagt Johann Beck: „Das ist ein klasse Wert.“

Sein Vortrag hat den Titel „Hirn-los verkaufen – war gestern“. Der

34-Jährige predigt den Mut zur Service-Innovation. Und er nennt Beispiele: Einen Metzger etwa, der aus dem Personalmangel heraus einen Wurstautomat erfunden hat. Oder den Inhaber eines schlecht laufenden Spielzeugladens, der Spielabende für Männer initiiert und sich dadurch einen langfristigen Geschäftserfolg gesichert hat. Den Schwerpunkt legt Beck auf die Service-Kommunikation. „Wer kein freundliches Gesicht hat, sollte kein Geschäft eröffnen“, zitiert der Mann aus Neumarkt ein chinesisches Sprichwort. Weil die (nicht nur beim Einkaufen) ent-

scheidenden Prozesse im Emotionshirn und nicht im Denkhirn ablaufen, müsse diese tiefere Schicht mit positiven Gedanken aufgeladen werden. Deshalb empfiehlt Johann Beck in Konfliktsituationen ruhig zu bleiben, den anderen zu loben – und vor allem positiv zu denken und zu lächeln. Fürs Erste legt er den Geschäftsleuten das Ziel ans Herz, das Smile-Watcher-Band – die Kontrollinstanz für das Lächeln – möglichst einen ganzen Tag nicht wechseln zu müssen. Für Kunden dürfe Einkauf so in der Tat ein Erlebnis werden.

## Emotionshirn entscheidet

● Referent Johann Beck gab bei der Service-WM folgende Ratschläge: „Wenn ein Kunde mit geschwollenen Stirnadern wegen einer Reklamation in Ihr Geschäft stürmt, seien Sie ausgesprochen freundlich und erklären Sie ihm, dass es gut sei, dass er gleich zu Ihnen kommt. Denn gegen ein Lob kann man sich nicht wehren.“ In allen Kundenbefragungen in Deutschland stehe **Freundlichkeit mit Abstand an allererster Stelle.**

● Werbefachleute, so Beck, orientieren sich heute weltweit an der Hirnforschung. 80 bis 90 Prozent aller Kaufentscheidungen werden demnach im Emotionshirn getroffen. Und genau hier müssten die Kunden gezielt angesprochen werden, um erfolgreich zu verkaufen.

● Referent Beck verhehlte allerdings nicht, dass es auch einen kleinen Bruchteil unter der Kundschaft gebe, der **ewig nörgle und nie zufriedenzustellen** sei. Von solchen Kunden müsse man sich auch einmal trennen können.

**Die Hände nach oben nehmen und positiv denken: Referent Johann Beck gab wichtige Tipps.**



## Die aktuelle Umfrage

» HIER SAGEN SIE IHRE MEINUNG

### FORTBILDUNG

#### Was hat Ihnen die Service-WM gebracht?

38 Unternehmen aus dem Landkreis Günzburg haben die Chance genutzt und sich bei der Service-WM der *Günzburger Zeitung* und der *Mittelschwäbischen Nachrichten* eine Rückmeldung von ihren Kunden geholt. Allein 3034 Antworten gingen über spezielle Karten ein. Wir wollten von den Unternehmen wissen, was ihre Motivation war teilzunehmen, und was ihnen die Service-WM gebracht hat.

Text: Peter Rothermel

Fotos: Bernhard Weizenegger



„Wir wollten durch die Teilnahme an der Service-WM eine Bestätigung haben, wo wir gut sind und wo wir noch besser werden können, welche Stärken

wir haben und ob unsere Kunden in Sachen Service in unserem Unternehmen noch etwas vermissen. Es kann nur von Vorteil sein, das eigene Unternehmen quasi von außen mal bewerten zu lassen.“

**Michaela Mauler**  
Friseursalon Instyle Günzburg



„Kundenumfragen und Kundenbefragungen haben sich in der Kfz-Branche längst etabliert und werden von den Herstellern forciert. Deshalb war es für uns

als heimisches Autohaus interessant, an einer regionalen Umfrage teilzunehmen, bei der Kunden uns auch online bewerten konnten. Das Angebot von Serviceschulungen für Mitarbeiter finde ich richtig gut.“

**Jürgen Zanker**  
Autohaus Zanker Günzburg



„Produkte, Waren und Preise sind mittlerweile überall vergleichbar. Einzig durch den Service kann sich ein Unternehmen von Mitbewerbern abheben.

Sowohl bei der Auftakt- als auch bei der Abschlussveranstaltung hatten die Referenten pfiffige Ideen für uns Einzelhändler parat. Die Teilnahme war für uns selbstverständlich. Schließlich lernt man nie aus.“

**Manuela Zellner**  
Bettenhimmel Günzburg



„Bei der Service-WM mitzumachen ist allein schon für das Image und die Werbewirkung gut und ein Landkreis kann sich durch so eine Aktion gewissermaßen auszeichnen. Durch die Kundenmeinungen wird einem auch bewusst, was man vielleicht anders und besser machen könnte. Schon bei der Auftaktveranstaltung gab es für uns Aha-Effekte.“

**Monika Glink**  
Total Tankstelle und Autohaus Glink Burgau

# Roland Kober soll Vizepräsident werden

Industrie- und Handelskammer Hermann Hutter wird als Vorsitzender der Regionalversammlung Günzburg bestätigt

**Landkreis** Das Unternehmerparlament im Landkreis Günzburg kann die nächsten fünf Jahre arbeiten. Bei der konstituierenden Sitzung der Regionalversammlung Günzburg der Industrie- und Handelskammer (IHK) bestätigten die Mitglieder der Günzburger Firmenchef Hermann Hutter (Hutter Büro GmbH) als Vorsitzenden im Amt.

Seine Stellvertreter sind Josef Brandner (BBS Krumbach), Wilhelm Braun (Faist Krumbach), Jürgen Flemisch (Kalka Günzburg), Margit Oechsle (Oechsle Display Systeme Leipheim) und Walter Pache (Sparkasse Günzburg-Krumbach). Gemeinsam werden sie in den nächsten fünf Jahren für die Interessen der heimischen Wirtschaft eintreten. Im regionalen IHK-Unternehmerparlament will Hutter weiter die Weichen für den Erfolg der heimischen Wirtschaft stellen: „Gemeinsam mit den Mitgliedern der

Regionalversammlung werde ich Themen wie Bildung, Technologie und Infrastruktur vorantreiben.“ Das umfassende Programm der IHK-Regionalversammlung für die Legislaturperiode bis 2018 werden die neu gewählten Mitglieder Anfang 2014 erarbeiten, heißt es in einer Pressemitteilung.

Im neuen Präsidium der IHK Schwaben stellt jede Regionalversammlung einen Vizepräsidenten. Das Günzburger Unternehmerparlament schlägt vor, Roland Kober (Alko Kober SE Kötz) als Interessensvertreter der regionalen Wirtschaft ins IHK-Präsidium zu wählen. Die IHK-Vollversammlung, die über den Vorschlag entscheidet, findet im Januar 2014 statt. Sie setzt die Richtlinien der Arbeit der Industrie- und Handelskammer fest und entscheidet über Fragen grundsätzlicher Bedeutung, beispielsweise über die Höhe der IHK-Beiträge,

Satzung sowie die Einrichtung und Besetzung von Ausschüssen.

Die Regionalversammlung Günzburg hat zudem aus ihren Reihen folgende Vertreter für die IHK-Vollversammlung gewählt.

● **Wahlgruppe Produktion:** Roland Kober, Stefan Offermann und Gottfried Wanzl.

● **Wahlgruppe Distribution:** Hermann Hutter und Konrad Eberhardt.

● **Wahlgruppe Freizeitwirtschaft:** Stefanie Ihle.

● **Wahlgruppe Finanzwirtschaft:** Walter Pache. (zg/bv)

● **Ansprechpartner** für Fragen rund um den IHK-Bezirk Günzburg ist Regionalgeschäftsführer Oliver Stipar. Das Regionalbüro Günzburg befindet sich in der Ichenhauser Straße 42b in Günzburg. Es ist telefonisch unter 08221/9012-0 sowie per Mail unter rv-gz@schwab-en.ihk.de zu erreichen.



Die neue IHK-Regionalversammlung Günzburg hat sich in einer Sitzung konstituiert: (von links) Josef Brandner, Oliver Stipar (Regionalgeschäftsführer Westschwaben), Wilhelm Braun, Walter Pache, Hermann Hutter, Jürgen Flemisch, Margit Oechsle und Roland Kober, der IHK-Vizepräsident werden soll. Foto: IHK

## Etwa 8200 Unternehmen

Die IHK zählt im Landkreis Günzburg etwa 8200 Mitgliedsunternehmen aus Industrie, Handel und Dienstleistungen, die ein Bruttoinlandsprodukt von 4,6 Milliarden Euro (Stand 2011) erwirtschaften. Allein in der Industrie sind 98 Unternehmen ansäs-

sig, die insgesamt 13360 Mitarbeiter beschäftigen. Insgesamt gibt es (Stand 2012) rund 44800 sozialversicherungspflichtige Beschäftigte vor Ort. Zu Jahresbeginn arbeiteten rund 1470 Auszubildende in den Unternehmen im Landkreis. (zg)

# Firmen sollen Energie sparen

Programm Ökoprotit wird durch neues Netzwerk ersetzt

**Landkreis** Öfter mal was Neues. Unter diesem Motto wollen Landkreis und Regionalmarketing Günzburg das frühere Programm „Ökoprotit“ durch ein „Energieeffizienznetzwerk“ ersetzen. Um das Projekt in Gang zu bringen und am Laufen zu halten, ist externer Sachverständiger nötig. Vertreter von zwei Fachfirmen hatten im Wirtschafts- und Strukturbeirat Gelegenheit, für sich zu werben. Mehr als 40 Unternehmen aus dem Landkreis haben in den vergangenen zehn Jahren am Programm „Ökoprotit“ teilgenommen. Und das mit messbarem Erfolg. Mehr als 830 000 Euro haben die Firmen nach einer überschlägigen Berechnung an Kosten für Energie, Wasser und Abfall eingespart und dadurch auch die Umwelt entlastet. Zuletzt war das Interesse der Betriebe aber etwas erlahmt.

In Zeiten stetig steigender Energiekosten soll deshalb der Fokus künftig vor allem auf die Bereiche Strom und Wärme gelegt werden – in Form eines „Energieeffizienznetzwerkes“. Das spart Geld, senkt den CO<sub>2</sub>-Ausstoß und entspricht damit den Vorgaben des Klimaschutzkonzepts, das Landkreis und Kommunen beschlossen haben.

Im Beirat stellten Felix Geyer vom Energie- und Umweltzentrum Allgäu (Eza) und Peter Jörn von der Firma Arqum ihre Konzepte vor. Beide sind im Landkreis keine Unbekannten. Eza hat das Klimaschutzkonzept erarbeitet, Arqum zeichnete für „Ökoprotit“ verantwortlich. Nach der Präsentation der Konzepte sprachen sich vor allem die Unternehmer im Beirat – Ferdinand Munk von der Günzburger Steigtechnik und Josef Brandner vom gleichnamigen Busunternehmen – für die Firma Arqum aus. Deren Konzept sei schlüssiger, außerdem seien die Kosten, die auf teilnehmende Firmen zukommen, klarer definiert. Letztlich entscheiden werden das Regionalmarketing und/oder der Kreistag.

Der DGB-Regionsvorsitzende und SPD-Kreisrat Werner Gloning betonte, dass möglichst rasch mit dem Energieeffizienznetzwerk begonnen werden soll. Denn eigentlich, so assistierte CSU-Kreisrat und Brauereibesitzer Rudolf Feuchtmayr, müssen sich teilnehmende Unternehmen noch heuer anmelden, um 2014 Fördermittel zu bekommen. Am fehlenden Interesse wird der Start des Netzwerkes nicht scheitern, wie Werner Weigelt, der Geschäftsführer des Regionalmarketing, sagte. Bei einer Abfrage hätten zehn Betriebe ihre Teilnahme in Aussicht gestellt. (kai)

## Kurz gemeldet

### GÜNZBURG EDV-Finanzbuchhaltung und Faktura

Für Freiberufler und kleine Unternehmen hat die Volkshochschule Günzburg EDV-Kurse zur Software der Firma Lexware im Programm. Vom 25. November bis zum 4. Dezember veranstaltet die Vhs den Kurs „EDV-Finanzbuchhaltung - Einführung“ (E 701). Der weiterführende „EDV-Finanzbuchhaltung - Aufbaukurs“ (E 702) läuft vom 9. bis zum 18. Dezember. Beide Kurse finden jeweils an vier Abenden, immer montags und mittwochs von 19 bis 21.15 Uhr, statt. Wer seinen Gewinn nach der Einnahme-Überschuss-Rechnung ermittelt, kann am Samstag, 30. November von 8 bis 13 Uhr, den Kurs „EDV-Finanzbuchhaltung - Einnahme-Überschuss-Rechnung“ (E 703) besuchen. Bereits 29. November von 18 bis 20.15 Uhr läuft der Kurs „EDV-Faktura mit Lexware Warenwirtschaft“ (E 704). Alle vier Kurse finden im Haus der Bildung Günzburg statt. (zg)

● **Anmeldungen** und Informationen (auch zum Prämiegutschein) bei der Vhs, Telefon 08221/ 3686-0.