

# Wer wird der Service-Meister?

Wettbewerb läuft in Hameln und Bad Pyrmont vom 23. September bis zum 27. Oktober

VON KAREN KLAGES

**Hameln.** „Der einzige Weg, uns zu behaupten, ist über bessere Dienstleistungen und besseren Service.“ Diesen Satz prägte Jeff Bezos, besser bekannt als Amazon-Gründer und Neu-Eigentümer der „Washington Post“. Sein Erfolg gibt seiner Service-Strategie recht. Wie, wenn nicht durch Service, kann man Kunden langfristig an sich binden? Auch Norbert Beck weiß das. Der Autor der Bücher „Service ist sexy“ und „Hirnlos verkaufen war gestern“ hat im Jahr 2006 das Konzept zur Service-Meisterschaft entwickelt und führt mit seinem Unternehmen Metatrain seitdem jährlich über 100.000 Kundenbefragungen durch. Sein Fazit: „Wem es nicht gelingt, sich klar und deutlich vom Wettbewerb abzuheben, der wird abstürzen.“ Punkten könne man nur beim Service – und genau da setzt die Service-Meisterschaft von Dewezet und Pyrmont Nachrichten an.

In knapp drei Wochen geht es los: Vom 23. September bis 27. Oktober können Einzelhändler, Dienstleister, Handwerker und Gesundheitseinrichtungen an der Service-Meisterschaft teilnehmen und ihre Kunden über sie abstimmen lassen. Wer mindestens 30 Voting-Stimmen online oder per Coupon sowie nach der Auswertung einen positiven Kundenbeziehungs-Index erhält, wird mit dem „Service-Meister“-Siegel ausgezeichnet. „Und das ist Gold wert für die Unternehmen, da es ein offizielles Qualitäts-Siegel ist, mit dem sie sich ausgezeichnet wissen“, erklärt Rolf Grummel, Mitglied der Geschäftsleitung der Dewezet. Er und sein Verkaufsteam haben schon etliche heimische Firmen und Betriebe von der Teilnahme an der Service-Meisterschaft überzeugen können.



„Wer sich noch nicht entschieden hat, teilzunehmen, sollte zu unserer großen Auftaktveranstaltung am 10. September kommen“, rät er. Anmeldungen werden unter Telefon 05151/200160 entgegen genommen. Als Referent bei dieser Veranstaltung nimmt Norbert Beck teil. Er wird im Detail erklären, warum Service eben sexy ist und wie sich die Teilnahme der Service-Meisterschaft in höherer Kundenzufriedenheit niederschlägt. In mehr als 109 Regionen und überwiegend in Städten mit ländlichem Um-



Wie freundlich, kompetent, zuvorkommend und zuverlässig ist ein Geschäft? Der Service-Meister-Wettbewerb wird es zeigen.

Bilderbo

land hat sein Unternehmen bereits mit lokalen Tageszeitungen die Service-Meisterschaft durchgeführt. Kleine und mittelständische Unternehmen nahmen daran teil, um ihre eigene Serviceleistung zu optimieren. Jetzt sind die Hameln-Pyrmont an der Reihe: Durch drei einfache Fragen beurteilen die Kunden – anonym – den Service in den Unternehmen. „Eine Win-win-Situation für beide: Die Unternehmer sind während des ganzen Abstimmungszeitraums in unseren Medien werbewirksam präsent und erhalten im Anschluss eine fundierte Auswertung über ihre Service-Qualität, und ihre Kunden nehmen an einem Gewinnspiel teil“, freut sich Rolf Grummel.

land hat sein Unternehmen bereits mit lokalen Tageszeitungen die Service-Meisterschaft durchgeführt. Kleine und mittelständische Unternehmen nahmen daran teil, um ihre eigene Serviceleistung zu optimieren. Jetzt sind die Hameln-Pyrmont an der Reihe: Durch drei einfache Fragen beurteilen die Kunden – anonym – den Service in den Unternehmen. „Eine Win-win-Situation für beide: Die Unternehmer sind während des ganzen Abstimmungszeitraums in unseren Medien werbewirksam präsent und erhalten im Anschluss eine fundierte Auswertung über ihre Service-Qualität, und ihre Kunden nehmen an einem Gewinnspiel teil“, freut sich Rolf Grummel.

land hat sein Unternehmen bereits mit lokalen Tageszeitungen die Service-Meisterschaft durchgeführt. Kleine und mittelständische Unternehmen nahmen daran teil, um ihre eigene Serviceleistung zu optimieren. Jetzt sind die Hameln-Pyrmont an der Reihe: Durch drei einfache Fragen beurteilen die Kunden – anonym – den Service in den Unternehmen. „Eine Win-win-Situation für beide: Die Unternehmer sind während des ganzen Abstimmungszeitraums in unseren Medien werbewirksam präsent und erhalten im Anschluss eine fundierte Auswertung über ihre Service-Qualität, und ihre Kunden nehmen an einem Gewinnspiel teil“, freut sich Rolf Grummel.

## INFO

### So funktioniert der Wettbewerb

► Bei der Service-Meisterschaft der Dewezet und Pyrmont Nachrichten wird in einer anonymen Umfrage die Kundenzufriedenheit ermittelt. Dazu stellen die teilnehmenden Unternehmen Abstimmungsboxen in ihren Geschäften auf oder weisen ihre Kunden auf die Online-Abstimmung hin. Die zentrale Frage lautet: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen einem Freund/einer Freundin oder einem Kollegen/einer Kollegin weiterempfehlen?“ Die Bewertung erfolgt auf einer Skala von 0 (niemals) bis 10 (begeistert). Die weiteren Fragen sind: „Was sind Ihre wichtigsten Gründe für Ihre Bewertung und welche Verbesserungen wünschen Sie sich von uns?“ Das Unternehmen Metatrain errechnet daraus einen Kundenbeziehungs-Index und erstellt eine mehrseitige Auswertung. Zudem stehen Geschäftsführer Norbert Beck und sein Team während der ganzen Service-Meisterschaft beratend zur Seite. Ebenso für die abstimmenden Kunden lohnt sich die Teilnahme: Auch wenn die Befragung anonym ist, so können Sie in einem zweiten Feld an einem Gewinnspiel um ein iPad mini teilnehmen.

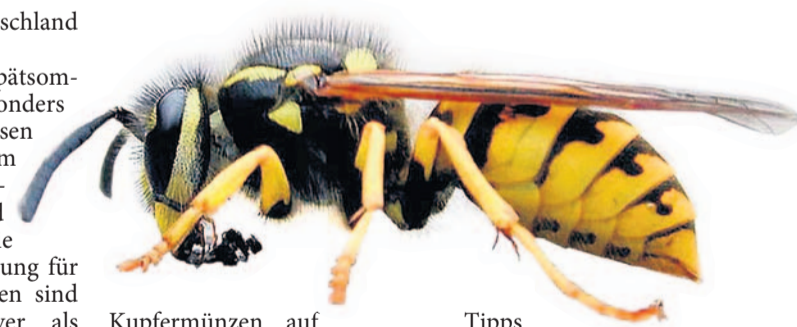
## Die schwarzgelbe Gefahr: Auf Kriegsfuß mit fiesen Viechern

Wespen sind lebensgefährlich für Allergiker und jetzt im Spätsommer besonders lästig / Wie man sich schützen kann und was der Notarzt rät

**Hameln-Pyrmont.** Ein Pieks – und die Sache ist gelaufen. Im besten Fall war's das. Im schlimmsten Fall aber wird es lebensgefährlich: Dann kommt es aufgrund einer allergischen Reaktion zum anaphylaktischen Schock, der den gesamten Körper trifft und zu Kreislaufversagen und Tod führen kann. Wenn eine Wespe zusteicht, ist oft schnelles Handeln angesagt. Zwar kann Dr. Bernd Miele, Leiter der Zentralen Notfallaufnahme des Sana-Klinikums, nicht bestätigen, dass es in letzter Zeit hochdramatische Fälle gegeben hat, aber: „Statistisch gesehen sterben durchschnittlich 10 Men-

schen im Jahr in Deutschland an Wespenstichen.“

Gerade jetzt, im Spätsommer, sind Wespen besonders aufdringlich. Sie müssen sich nun nicht mehr um die Aufzucht des Nachwuchses kümmern und haben viel Zeit für die Suche nach süßer Nahrung für sich selbst. „Die Wespen sind dabei nicht aggressiver als sonst, sie bleiben nur einfach besonders hartnäckig, wenn sie ihre Lieblingspeise vor sich haben und hungrig sind“, erklärt Nabu-Kreisvorsitzender Hans Arend. Vermeintliche Tricks, um Wespen dauerhaft fernzuhalten, wie beispielsweise etwa



Kupfermünzen auf den Tisch zu legen, seien nutzlos. Ein Picknick im Freien – so verlockend es bei spätsommerlichen Temperaturen auch erscheinen mag – kann jetzt nicht nur unangenehm, sondern für Allergiker auch lebensgefährlich werden. Ihr Körper reagiert auf Wespenstiche, indem er zunächst verstärkt Histamin ausschüttet, das eine Kettenreaktion bewirkt: Die Blutgefäße weiten sich, der Blutdruck sinkt rapide ab, lebenswichtige Organe werden nicht mehr oder schlechter durchblutet. Der Kreislaufzusammenbruch droht. Im schlimmsten Fall stirbt der Betroffene.

Die Begegnung mit den ungeliebten gelb-schwarzen Gästen sei aber noch kein Grund zur Panik, heißt es seitens des Nabu Hameln-Pyrmont, der

räumen, Kinder nur mit Strohhalm trinken lassen und ihnen nach dem Essen Gesicht und Hände abwischen, um Wespen nicht anzulocken. Auch Gerüche wie duftende Parfüms, Cremes und Holzmöbelpolitur, bunt geblümete Kleidung und nicht abgedeckte Mülleimer oder Kompost ziehen Wespen an.

Auch wer von einer Wespe gestochen wird, sollte zunächst Ruhe bewahren, empfiehlt der Nabu. „Bei normalgesunden Menschen – vom Kleinkind bis zum Greis – kommt es zwar zu einer etwa zwei Tage lang druckempfindlichen Hautschwellung an der Einstichstelle und einem anfangs ziehenden Schmerz, aber zu keinen weiteren Gesundheitsschäden“, so der Nabu. Die Naturschützer raten in diesen Fällen, Salziackgeist auf die Stichstelle zu massieren oder mit Zitronensaft oder einer halben Zwiebel die Beschwerden zu lindern. Auch Coolpacks können Wunder wirken.

Anders sieht es bei allergischen Reaktionen aus. Bei drei bis fünf Prozent der Bevölkerung bleibt es nicht bei einer lokalen Schwellung: Bei Sympto-

men wie Ohnmacht, Schwindel, Übelkeit oder bei Stichen im Mund sollte umgehend ärztliche Hilfe geholt werden: „Personen mit bekanntermaßen allergischen Reaktionen gegenüber Wespenstichen erhalten Erste-Hilfe-Ausrüstungen und Medikamente von ihrem Arzt“, so der Nabu. Und: Eine Wespenallergie lasse sich erfolgreich behandeln.

Das bestätigt auch Dr. Miele: Für den Hamelner Notarzt ist die Hyposensibilisierung das A und O für Wespen-Allergiker: „Diese Behandlungsmethode hat eine hohe Erfolgsrate und dauert im Minimum zwei Jahre.“ Allergien hätten in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Sie können jederzeit neu auftreten und sich dramatisch verstärken. Auch die Schwellung nach einem Stich sollte man im Auge behalten, rät Dr. Miele: „Bis 10 Zentimeter sind normal. Wenn es weitergeht, ist das eine schwere Reaktion, allerdings noch keine allergische Reaktion.“

Übrigens: Bis Ende Oktober sind die Wespen wieder verschwunden. Alte Nester können dann problemlos beseitigt werden.

kar

## KINDER LEICHT

### Wespen und Bienen



► Die Biene Maja ist süß – und völlig harmlos. Zumindest als Zeichentrickfigur. Im wahren Leben können auch Bienen zustechen, wenn sie sich direkt bedroht fühlen, zum Beispiel, wenn man auf sie tritt. Ihren Stich bezahlt die Biene mit ihrem Leben. Und ihr Gift ist für Menschen, die keine Insektengiftallergie haben, nicht gefährlich. Viel häufiger reagieren Menschen allergisch auf Wespenstiche. Die können auch mehrmals zustechen und haben jetzt Hochsaison. Dann muss man aufpassen und sich schützen.