

# Service König mit neuem Rekord

24 307 Kunden und Leser haben ihr Votum abgegeben – Sieger: Bofrost-Niederlassung Gefrees

**BAYREUTH**  
Von Christian Martens

25 Mal haben die Erfinder des Service Königs, die Brüder Norbert und Johann Beck von der Firma Metatrain, bundesweit zum Wettbewerb um die Krone des Unternehmens mit den zufriedensten Kunden aufgerufen. Aber noch in keiner anderen Region haben so viele Kunden ihre Stimme abgegeben wie bei der Zusammenarbeit mit dem KURIER. Den Titel des Service Königs 2009 in Bayreuth und Umgebung sicherte sich die Bofrost-Niederlassung in Gefrees.

Bisher hatte Freising den Spitzenplatz. Dort hatten mit rund 14 000 bislang die meisten Kunden und Leser beim Servicewettbewerb der Firma Metatrain und der lokalen Zeitung an der Abstimmung teilgenommen. Am Mittwoch bei der Abschlussveranstaltung des vom KURIER gesuchten Service Königs 2009 gab Norbert Beck nun den neu aufgestellten Rekord bekannt: 24 307. „Das ist fast eine Kleinstadt und sehr schwer zu toppen“, so der Service-König-Erfinder.

71 Firmen hatten sich dem Wettbewerb und dem Kundenvotum gestellt. Die alles entscheidende Frage lautete: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das von Ihnen gewählte Unternehmen einem Freund oder einem Kollegen weiterempfehlen?“ Das persönliche Urteil konnte auf einer Skala von eins bis neun gewichtet werden. Das ist für die Auswertung – der Berechnung des sogenannten Leser-Beziehungs-Index – wichtig, weil es beim Service König 2009 nicht um die reine Zahl der Stimmen, sondern um die Qualität der abgegebenen Einschätzungen geht, wie Beck betonte.

Bofrost-Niederlassungsleiter Axel Rausch nahm die Auszeichnung am Mittwochabend vor rund 200 Gästen im Bindlacher Best Western Hotel von KURIER-Geschäftsführer Michael Rümmele und Anzeigenleiter Andreas Weiß entgegen. Bei der mit Spannung erwarteten Siegerehrung kam Videowelt Jakob auf den zweiten und die AOK Bayreuth auf den dritten Platz. Rümmele dankte allen Teilnehmern, uns sagte, die hohe Beteiligung erfülle ihn mit Stolz.

Alle Firmen, die es nicht auf das Treppchen geschafft haben, bekommen von Metatrain ihre Ergebnisse der Kundenbewertung zugeschickt. Im Durchschnitt wurden für jedes Unternehmen 342 Stimmen abgegeben.

Wie Beck betonte, sei die Auswertung aufgrund der sehr breit gestreuten Beurteilungen aussagekräftig und liege mit einem Durchschnittsindex von 23 Prozent im bundesweiten Durchschnitt. Die Spannweite des nach einem gesicherten Verfahren ausgerechneten Index reicht von -100 bis +100. Gewinner Bofrost erreichte 96 Prozent.



**Eiskalt abgeräumt: Die Bofrost Niederlassung Gefrees ist Service König 2009. Niederlassungsleiter Axel Rausch (links) bei der Siegerehrung mit KURIER-Anzeigenleiter Andreas Weiß.**  
Fotos: Kolb



**Platz zwei: Videowelt Jakob mit Geschäftsführer Dieter Jakob.**



**Platz drei: AOK Bayreuth mit Bereichsleiter Gert Kolb.**

## Schickt die Service-Hühner in die Wüste

Auftritt: EnterTrainer Alexander Munkel fordert mehr Dienstleistungsbereitschaft

**BAYREUTH**

Neben der Ehrung des Service Königs wurde den rund 200 Besuchern der Abschlussveranstaltung ein spannendes Programm geboten. Nachdem Wettbewerbs-Erfinder Johann Beck über die „Strategie der Service-Weltmeister“ gesprochen hatte, begeisterte der selbsternannte EnterTrainer Alexander Munkel mit seiner ebenso informativen wie unterhaltsamen Show. Nach seinem Auftritt hatten alle ein Ziel: „Schickt die Service-Hühner in die Wüste.“

„Ich habe keine Neuigkeiten, ich werde nichts besser wissen als sie und ich werde nicht sagen, was sie tun müssen.“ Stattdessen will Alexander Munkel, Trainer für Dienstleistungsmotivation, mit seinem Vortrag „Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“ nach eigenen Worten ein Buffet aufbauen, an dem sich seine Zuhörer das aussuchen können, was ihnen gefällt: Ideen, Erfahrungen, Impulse oder Inspiration. Zwei entscheidende Stichworte, die Munkel nennt:



**Lässt sich von schlechtem Service nicht schrecken: EnterTrainer Alexander Munkel beim Abschluss des Service Königs 2009.**

Dienstleistungsbereitschaft und Begegnungsqualität.

Den zentralen Vergleich für eine gelungene und eine missglückte Dienstleistung erklärt der EnterTrainer – die Bezeichnung hat sich Munkel schützen lassen – anhand von Unternehmen, Verkäufern oder Mitarbeitern, die sich entweder wie ein Weißkopfadler oder wie ein Huhn verhalten. Während der Adler ein helles Köpfchen, wache Augen, einen starken Schnabel und Hände hat, die kraftvoll zupacken, „erkennen wir es schnell, wenn wir es mit einem Huhn zu tun haben“. Dann nämlich fallen Sätze wie „Ich bin dafür nicht zuständig“ oder „Da sind sie bei mir falsch“. Anders der Adler: Er ist offen, geht auf Kunden zu und lächelt, denn er hat verstanden, dass „Kunden wollen, dass man ihnen etwas verkauft“.

Munkel ist überzeugt, dass eigentlich jeder Mensch als Adler geboren wird. Aber: Was Hühnern fehle, sei der Entschluss, ein Leben als Adler zu führen. Dabei ist eins klar: „Wer mit den Hühnern gackert, kann nicht mit den Adlern fliegen.“ mar

## Besuch in der Entbindungsstation

**BAYREUTH.** Am Dienstag, 21. Juli, 19 Uhr, findet ein Informationsabend zur Entbindung im Klinikum, Preuschwitzer Straße 101, statt. Nach einer bilderten Information im Konferenzraum 4, Ebene 0, können werdende Mütter und Väter den Entbindungsbeir, die Wochenstation mit Kinderzimmer und bei Interesse auch die Räume der Kinderklinik besichtigen. Das geburtschillerliche Team und ein Kinderarzt beantworten Fragen. Nähere Information im Kreißsaal, Telefon 09 21 / 4 00 13 10.

## Musik aus Costa Rica

**BAYREUTH.** Zu einem Abend der Begegnung mit viel Musik lädt die Kirchengemeinde St. Johannis für Samstag, 18. Juli, in die Magdalenenkirche in Grunau ein. Zu Gast ist Familie Melara aus Costa Rica, die sich zum Afro-Karibik-Festival in Bayreuth aufhält und die Musik ihres Landes präsentiert. Gerri (Geige) und Julio (Gitarre) Melara und ihre beiden Kinder Sarah Celeste und Jonás Benjamin (Geige, Cello und Trommel) sind Mitglieder der lutherischen Kirche in San José, zu der die evangelische Kirche in Bayern partnerschaftliche Beziehungen unterhält. Beginn ist um 20 Uhr, der Eintritt ist frei.

## Gottesdienst zum Thema Wasser

**BAYREUTH.** Um Wasser geht es im musikalischen Gottesdienst am Sonntag, 19. Juli, um 18 Uhr bei der Landeskirchlichen Gemeinschaft, Richard-Wagner-Straße 30 1/3. Der Veehhaufenkreis Psalterium unter Leitung von Erich Jung spielt „wasserreiche“ Musikstücke, unter anderem die Moldau von Smetana oder Teile aus der Wassermusik. Mit dem schmutzigen Wasser des Jordans der Heilung eines ausäzigen Menschen beschäftigt sich Eberhard Seibert in seiner Predigt.

## Anmeldung zum Ferienprogramm

**BAYREUTH.** Am Samstag, 18. Juli, fällt der Startschuss für die Anmeldung zum Sommerferienprogramm: Für Kinder mit Wohnsitz in Bayreuth nimmt das Stadtjugendamt im Rathaus II, Dr. Franz-Straße 6, von 7.30 Uhr bis 12 Uhr Anmeldungen entgegen. Ab 7 Uhr werden Nummern für die Wartenden verteilt. Danach ist die Anmeldung von Montag bis Freitag, 20. bis 24. Juli, zu folgenden Zeiten möglich: montags bis freitags von 8 bis 12 Uhr, montags bis donnerstags von 14 bis 16 Uhr, mittwochs von 14 bis 18 Uhr.

Sammelanmeldungen sind nur für maximal drei Familien möglich. Die Anmeldebescheine müssen von einem Sorgeberechtigten unterschrieben sein. Sie stehen auch auf den Internetseiten der Stadt ([www.bayreuth.de](http://www.bayreuth.de)) zum Download zur Verfügung. Ab Montag, 20. Juli, können auch Kinder mit Wohnsitz im Landkreis zu den Kursen angemeldet werden, falls noch Plätze frei sind.

Anzeige

**Unsere ganz persönliche Empfehlung. Jetzt in jeder Hugendubel-Filiale.**

**Beispiellose, aber grauenvolle Kunst.**  
Nichts für zarte Gemüter.

Das Grauen ist hier. Smoky Barrett riecht den Tod, als sie die Tür öffnet. Boden und Wände sind mit Blut getränkt. Auf dem Bett liegen zwei tote Körper – geschändet, entstellt, ausgeweidet. Neben Ihnen kauert ein Mädchen. Der Todeskünstler hat sie besucht. Seit Jahren zerstört er ihr Leben, tötet jeden, der ihr lieb ist. Er will sie in den Wahnsinn treiben und nach seinem Bild neu erschaffen. Er wird wieder zu ihr kommen ...

Mit seinem ersten Roman „Die Blutlinie“ feierte Cody McFadyen international ein erfolgreiches Debüt. Und auch mit dem zweiten Fall der schicksalsgebeutelten FBI-Agentin Smoky Barrett beweist er wieder sein grandioses Gespür für genial inszenierten Nervenzitze, der tief unter die Haut geht.

Cody McFadyen: Der Todeskünstler, 556 Seiten, 9,95 €, Bastei Lübbe Taschenbuch



**Für Leser mit Leidenschaft.**

Unsere Taschenbuch-Verführung 2009.

Hugendubel. Für jeden mehr drin.

Bayreuth: Maximilianstraße 62

**Hugendubel**

Die Welt der Bücher



Auch online unter [www.hugendubel.de](http://www.hugendubel.de)