

## LAUF, RÖTHENBACH, SCHNAITTACH UND UMGEBUNG

# Großes Finale der ersten Service-Olympiade

Drei mal drei strahlende Medaillengewinner erhielten Auszeichnungen — Packende Vorträge rundeten das Ereignis ab

**HERSBRUCK** — „Wir sind freundlich zu unseren Kunden.“ So einfach ist Erich Hausens Service-Philosophie – und so erfolgreich. Der Inhaber des Laufer Feinkostgeschäfts Buon Italia ist einer der drei Sieger der ersten mittelfränkischen Service-Olympiade im Nürnberger Land. Der Veranstalter, der Medienverbund Nürnberger Land, bestehend aus den drei Lokalzeitungsverlagen Pegnitz-Zeitung, Hersbrucker Zeitung und Der Bote, hatte zur großen Abschlussgala mit Siegerehrung ins AOK-Bildungszentrum nach Hersbruck geladen.

90 Unternehmen aus dem gesamten Nürnberger Land haben sich an der Service-Olympiade beteiligt, über 9000 Kunden haben abgestimmt. Damit gehört die erste mittelfränkische Service-Olympiade zu den erfolgreichsten in ganz Deutschland, wie Johann und Norbert Beck, die „Väter“ des Konzepts der Service-WMs, bestätigten. „Und das Beste ist: Sie alle sind Sieger“, sagte PZ-Verleger Lambert Herrmann an die Vertreter der teilnehmenden Unternehmen gewandt, die zahlreich zur Abschlussveranstaltung gekommen waren. „Denn: Jeder von Ihnen hat eine Kundenbefragung gratis dazu bekommen und jeder von Ihnen hat sich davon überzeugen können, wie viel man mit gutem Service bewirken kann.“

Ganz besonders groß war die Freude natürlich bei den neun Gewinnern. Denn bei der mittelfränkischen Ser-



„Entertrainer“ Alexander Munke begeisterte seine Zuhörer bei der Abschlussveranstaltung mit der Gitarre, aber auch mit seinen Adler- und Huhn-Handpuppen.

vice-Olympiade wurden nicht drei, sondern neun Medaillen vergeben. Jeweils Gold, Silber und Bronze gab es für die Unternehmen mit den zufriedensten Kunden aus den Verbreitungsgebieten der Pegnitz-Zeitung, der Hersbrucker Zeitung und aus dem Boten-Gebiet.

Die meisten Kunden, die sein Geschäft einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen würden – so lautete die Frage, die die Kunden beantworten mussten – hat im PZ-Gebiet Erich Hausen in seinem italienischen Spezialitätengeschäft Buon

Italia in Lauf. Sein Erfolgsrezept hat er der Pegnitz-Zeitung schon bei den Recherchen für die Service-Zeitung, die große Sonderbeilage vom 26. September, verraten: „Nun, wir sind freundlich zu unseren Kunden“, hatte er schlicht geantwortet auf die Frage, was Service für ihn bedeute. Mit seinem Kompagnon Gottfried Stöckl zusammen führt er inzwischen drei Geschäfte: in Lauf neben Buon Italia noch das Haushaltswarengeschäft „Tavola“ und ein Geschäft in Neu-



Die Silbermedaille im PZ-Gebiet holte das Toyota-Autohaus Hörl aus Betzenstein. Im Stammhaus auf der Schermshöhe, aber auch in den Niederlassungen in Reichenschwand und Pegnitz lebt die „Hörl-Familie“ ihr Motto: Guter Service auch und gerade nach Kaufabschluss.

Bei Blumen Werner in Röthenbach hat Christian Werner das Zepter nunmehr in der dritten Generation in Händen. Neben der Weiterentwicklung des Familienunternehmens liegt ihm zum Beispiel am Herzen, dass der älteren Dame die schwere Blumenschale noch zum Auto getragen wird. Dafür hängten seine Kunden ihm nun die Service-Bronzemedaille um.

Im Bereich der Hersbrucker Zeitung belegte Bestattungen Blank den ersten, Augenoptik Geng den zweiten und Orthopädietechnik Bader den dritten Platz. Im Verbreitungsgebiet des Boten erkämpften sich mit dem Autohaus Sperber und Kaiser Automobile zwei Autohäuser die Gold- und Silbermedaille; Bronze gab es für das Backhaus Fuchs.

Für die Unternehmer, die bei der ersten mittelfränkischen Service-Olympiade noch nicht unter die ersten Drei in ihrem Gebiet gekommen sind, gab es gleich noch eine ganze Menge Anregungen dazu. Norbert Beck referierte äußerst unterhaltsam zum Thema „Menschen kaufen Emotionen“. Von dem Neumarkter Unternehmenscoach war unter anderem zu erfahren, welch genialer Kniff der Firma Apple es war, die Kopfhörer ihres Verkaufsschlagers iPod weiß statt schwarz einzufärben. „Ein technisch mittelmäßiges Produkt, das cool aussieht und mit den richtigen Emotionen aufgeladen ist“, erklärte Beck den Siegeszug des iPod.

Den Unterschied zwischen Adlern und Hühnern, zwischen Unternehmern und Unterlassern, Verkäufern und Bestellung-Entgegennehmern beschrieb Alexander Munke in seinem „Adler-Seminar“. Munke, der sich den Titel „Entertrainer“ hat schützen lassen, begeisterte sein Publikum nicht nur mit seinen „Drei Ls“ (Locker, Leicht und Lächelnd), sondern auch mit seinen Adler- und Huhn-Handpuppen und seiner Gitarre. Sein Vortrag sowie Interviews mit allen Preisträgern sind in einem Film festgehalten, der im Internet auf [www.nland.de](http://www.nland.de) anzusehen ist.

JULIA ZIEGLER

Konkrete Tipps für einen besseren Service gibt es bis Samstag auf Lokal-seite 3 der PZ.



Die stolzen Sieger der Service-Olympiade im Nürnberger Land mit (von links) den drei Verlegern Lambert Herrmann, Ulrich Bollmann und Ursula Pfeiffer sowie dahinter Johann Beck.

Fotos: Ziegler