



Während des Vortrags ließen sich die Beck-Brüder auch Übungen zum „Energie Aufladen“ einfallen.



Herausgebracht haben das eins_a_Magazin im Landkreis Deggendorf die Mitarbeiter vom Plattlinger Anzeiger, Donau Anzeiger und Deggendorf aktuell, hier mit den Referenten und dem Verlagsleiter der Zeitungsgruppe Straubinger Tagblatt/Landshuter Zeitung, Klaus Huber (r.).



STADT PLATTLING
www.plattlinger-anzeiger.de

Die Polizei meldet

In Firma eingebrochen
15000 Euro Schaden

Plattling. Vermutlich über eine Oberlichte stiegen Unbekannte in der Nacht von Donnerstag auf Freitag in eine Firma in der Robert-Bosch-Straße ein. Die Täter waren mit einem Lkw auf einem Feldweg zur rückwärtigen Seite des Firmengeländes gefahren und hatten dort den Maschendrahtzaun aufgeschnitten. Insgesamt verladen sie 34 Kupferblechrollen (Blechstärke: 0,6 mm) mit einem Gesamtgewicht von etwa zwei Tonnen auf ihr Fahrzeug. Der Schaden beläuft sich auf etwa 15000 Euro. Wer hat Beobachtungen gemacht? Hinweise bitte an die Polizei Plattling.

Ehrgäste beim
eins_a_Workshop

Plattling. Zur Abschlussveranstaltung des eins_a_Magazins mit Workshop und Siegerehrung der zugehörigen Service-WM waren neben den Unternehmern und einigen Mitarbeitern des Plattlinger Anzeigers, Donau Anzeigers, und Deggendorf aktuell auch einige Ehrgäste anwesend: Der stellvertretende Landrat Josef Färber, Plattlings dritter Bürgermeister Roman Fischer, Osterhofens dritter Bürgermeister Franz Groh, Plattlings Kulturamtsleiter Josef Grimm und Plattlings Ehrenbriefträgerin Annemarie Stumpf. Begrüßt wurden sie von Klaus Huber, Verlagsleiter der Zeitungsgruppe Straubinger Tagblatt/Landshuter Zeitung.

Plattling. (bot) „Service ist sexy“, das fanden auch rund 1000 Kunden, die im Zeitraum von 1. April bis zum 13. April per Telefon und im Internet im Rahmen einer „Service-WM“ für ihre Lieblingsfirma abstimmen. Wählen konnten sie zwischen 63 Firmen aus dem Landkreis Deggendorf, die sich im mit der „Service-WM“ gekoppelten eins_a_Magazin des Plattlinger Anzeigers, Donau Anzeigers und Deggendorf aktuell vorgestellt hatten. Die drei besten Unternehmen wurden bei der Siegerehrung am Donnerstagabend im „Bischofshof“ ausgezeichnet (wir berichteten in unserer gestrigen Ausgabe). Zur Siegerehrung waren aber natürlich auch viele weitere bekannte Firmeninhaber und Mitarbeiter gekommen und konnten im Workshop der „Service-WM-Erfinder“ Norbert und Johann Beck einige nützliche Informationen und Tricks mit nach Hause nehmen.

„Wir wollen den Unternehmen die Möglichkeit geben, ihre Leistung ins rechte Licht zu rücken“, so begrüßte Klaus Huber, Verlagsleiter der Zeitungsgruppe Straubinger Tagblatt/Landshuter Zeitung die etwa 60 anwesenden Geschäftsleute und Ehrgäste. Mit dem eins_a_Magazin sollte vor allem gezeigt werden, dass die Kunden bei den Unternehmen in der Region nicht nur vor Ort einkaufen können, sondern damit auch eine Dienstleistung verbunden ist und sie auch nach dem Kauf nicht alleine gelassen werden, so Huber. Deshalb bringe der Verlag in den jeweiligen Lokalausgaben zusammen mit den Beck-Brüdern das eins_a_Magazin heraus. Für den Landkreis Deggendorf führten dies die Geschäftsstellen Plattling, Deggendorf und Osterhofen durch. Im Anschluss übergab Huber das Wort an die beiden Service-Profis, die in abwechselnden Vorträgen mit kleinen Übungen den Unternehmern ihr Konzept näher brachten. Zentral im Mittelpunkt sollte vor allem die Kaufentscheidung des Kunden stehen, die zum einen Teil

Begeistert von der „Service-WM“ zeigten sich (v. l.) die Erfinder Johann und Norbert Beck, Plattlings dritter Bürgermeister Roman Fischer, Osterhofens dritter Bürgermeister Franz Groh zusammen mit den Mitarbeiterinnen der Modegeschäfte des Ehepaars Christine und Rainer Heinze insbesondere dem Gewinner der „Service-WM“ dem „Mode-Eck“ und stellvertretender Landrat Josef Färber.

mit dem Denkhirn, aber zum wesentlich größeren Teil unbewusst vom Emotionshirn getroffen wird, so Norbert Beck.

Menschen kaufen Emotionen

„Menschen kaufen Emotionen“, so Norbert Beck. „Service-Weltmeister optimierten deshalb ihren Sympathiegrad“, leitete Beck zum nächsten Punkt über. Der Redner ging auf die Gründe ein, wegen denen ein Kunde ein Geschäft weiter empfiehlt: 1. Freundlichkeit; 2. Service, Vertrauen; 3. Fachliche Beratung; 4. Qualität, 5. Preis. Auf die Freundlichkeit ging er besonders ein. Egal, ob das Gesicht des Mitarbeiters oder auch das Gesicht des Büros - Kunden schließen von der Optik auf die Kompetenz, so der Experte. Aber nicht nur die Augen sind wichtig, auch die anderen Sinne wie der Geruchssinn oder das Gehör können unterbewusst die Kaufentscheidung beeinflussen. Norbert Beck sprach hier vom Service-Design. Service-Innovation war der nächste Begriff, den der Service-Papst ansprach: „Sie müssen einen Leuchtturm unter einer ganzen Reihe von Reihenhäusern bauen“, forderte er und sprach an, dass das Unternehmen sich von den Konkurrenten abheben müsse sozusagen „leuchten“ aber natürlich auch noch einen Nutzen haben sollte. Hier seien vor allem mutige Ideen gefragt.

Service-Innovation war der nächste Begriff, den der Service-Papst ansprach: „Sie müssen einen Leuchtturm unter einer ganzen Reihe von Reihenhäusern bauen“, forderte er und sprach an, dass das Unternehmen sich von den Konkurrenten abheben müsse sozusagen „leuchten“ aber natürlich auch noch einen Nutzen haben sollte. Hier seien vor allem mutige Ideen gefragt.

Den Kaufknopf drücken

„Marketing“ war das nächste Schlagwort; mit Werbung könne die Kaufentscheidung beeinflusst werden. „Man muss nur den Kaufknopf finden“, sagte Beck, davon gebe es sogar drei: 1. Spaß, 2. Sicherheit und 3. Macht. Hier müsse die Zielgruppe genau definiert werden. Auf emotio-

nale Entscheidungen ging auch Plattlings dritter Bürgermeister Roman Fischer in seinem Grußwort zwischen den Vorträgen ein. Er begrüßte natürlich die Geschäftsleute und freute sich über die Veranstaltung. Er hatte den Vortrag genau verfolgt und erkundigte sich bei den Referenten auch nach dem Geschwindigkeitsunterschied mit dem Entscheidungen in den beiden unterschiedlichen „Hirnen“ getroffen werden. Dies wurde von den Beck-Brüdern damit beantwortet, dass das Denkhirn mit 50 Bit pro Sekunde, das Emotionshirn dagegen mit 11 Millionen Bit pro Sekunde arbeite. Johann Beck löste seinen Bruder im Referat ab. Wichtig beim Sympathiegrad sei auch das Verhalten von Mitarbeitern bei Reklamationen. Hier gebe es bei gutem Verhalten die Möglichkeit aus unzufriedenen Kunden, begeisterte Kunden zu machen. Dazu hatte er noch einige Tipps.

Die drei Sieger

Besonders gut umgesetzt hatten diese Punkte die drei Sieger der „Service-WM“. Verlagsleiter Huber übergab im Anschluss an den Workshop die Urkunden: die Urkunde für den dritten Platz nahm Arnold Kappl für das „P 11“, Kosmetikstudio Kappl entgegen. Ganz im Sinne des Vortrags sagte er, dass die Kunden des „P 11“ - zu 30 Prozent Frauen, wie er schätzte - sehr emotional entscheiden und es im „P 11“ eben die schönen Dinge im Leben gebe. Natürlich war er überrascht und auch hocherfreut über die gute Platzierung.

Den zweiten Platz ergatterte Stefan Schwingenschlößl mit seinem Autohaus Schwingenschlößl. Er hatte nicht damit gerechnet, so weit vorne zu landen und war dementsprechend erfreut. Auf die Berichte über sein Autohaus in der Beilage bekam er sowohl von seinen Mitar-

beitern, als auch von den Kunden positive Reaktionen und platzierte viele der Beilagen in den Autos, wie er erzählte. Er achte in seinem Autohaus vor allem auf das optische Erscheinungsbild, von innen wie von außen. Sauberkeit und Freundlichkeit stünden im Mittelpunkt, was die Punkte des Vortrags unterstrich. Was er persönlich aus dem Workshop mit nach Hause nehme, sei der Stichpunkt Entscheidung aus Emotion. Er wolle sehen, ob sich das in seinem Unternehmen umsetzen lasse. Vor allem gehe es ihm darum, sich besonders um die Stammkunden zu kümmern.

Ganz aus dem Häuschen war das Team der Modegeschäfte von Christine und Rainer Heinze, die bei dem Workshop leider verhindert waren. Eines der vier Geschäfte in Plattling, das „Mode-Eck“ hatte den ersten Platz gewonnen. Martina Wilhelm, die schon elf Jahre im „Mode-Eck“ arbeitet, nahm stellvertretend die Urkunde entgegen. Besonders mache das „Mode-Eck“ vor allem das lustige Team, das sich untereinander gut versteht und auch viel Spaß an der Arbeit habe, so Wilhelm. Auch der gelassene Umgang mit den Kunden bei Reklamationen sei wichtig, so Wilhelm. „Wir freuen uns, wenn der Kunde kommt, nur so können wir uns weiterentwickeln.“ Und auch die neuesten Informationen zu den Waren kommen bei den Mode-Fans immer gut an. Sofort informiert wurden auch die abwesenden Preissträger, per MMS wurde ein Bild von der Urkunde sofort übermittelt, erzählten die aufgekratzten Mode-Expertinnen. Sie seien sehr stolz und wollten sich noch einmal herzlich bei den Kunden bedanken, die für sie mitgestimmt haben.

Alle drei Sieger-Unternehmen können sich außerdem über Anzeigenflächen freuen, die ihnen als Preise zur Verfügung gestellt werden.



Norbert Beck ging bei seinem Vortrag auch ins Publikum. Im Hintergrund sitzt Plattlings Ehrenbriefträgerin Annemarie Stumpf (blonde, kurze Haare), dahinter sitzt der Plattlinger Kulturamtsleiter Josef Grimm.