

GERMAN MYSTERY SHOPPING

Dienst am Kunden

Die Stralsunder Bert Linke und Matthias Kasten haben sich der Kundenfreundlichkeit im Land verschrieben. Mit Mentor Axel Heidebrecht fördern sie ein Label für mehr Servicequalität.

Ganz im Stillen, ohne Vorankündigung und inkognito verrichten Bert Linke und Matthias Kasten ihre Arbeit. Ihre Firma heißt German Mystery Shopping. Das klingt geheimnisvoll. Ist es aber gar nicht. Ganz im Gegenteil: Ihre Tätigkeit dient der Öffentlichkeit. Die beiden Stralsunder schicken ihre Testeinkäufer los und stellen den Service von Restaurants, Taxis und Einzelhandelsfilialen auf die Probe – im Auftrage der Unternehmen und im Sinne der Kunden.

German Mystery Shopping wurde im Jahr 2000 gegründet. Nach wie vor sind die beiden Jungunternehmer in Mecklenburg-Vorpommern bisher noch ganz allein am Markt.

Die Idee zu dieser Dienstleistung kam Bert Linke nach seiner Rückkehr aus den USA, wo er ein ganzes Jahr verbracht hatte. Seine Heimat schockierte ihn durch einen auffälligen Mangel an Freundlichkeit im Umgang mit dem Kunden. In der seit Jahren beklagten Servicewüste Deutschland hatte sich, wie er feststellen musste, während seiner Abwesenheit so gut wie nichts verändert.

Seither predigen Linke und Kasten, dass ein Tourismusland wie Mecklen-

burg-Vorpommern gegenüber der Billigkonkurrenz im Osten und dem sonnigen Süden nur konkurrenzfähig bleiben kann, wenn Unternehmen und touristische Einrichtungen potenzielle Kundschaft durch die Qualität ihrer Dienstleistungen überzeugen.

Mit ihrem Plädoyer für freundliches Personal, fachkundige Bedienung und ansprechende Ladengestaltung stoßen die beiden Hochschulabsolventen bei ihrem Mentor Axel Heidebrecht auf offene Ohren. Der Geschäftsführer der Getränke-land Heidebrecht GmbH & Co. KG weiß, welche wichtige Rolle der Servicegedanke im knallharten Wettbewerb spielt.

»Den gnadenlosen Preiskampf hält auf Dauer keiner durch«, sagt Heide-

brecht. Und prophezeit: Am Ende siegt der Dienst am Kunden. In seinem Betrieb hat sich diese Überzeugung jedenfalls ausgezahlt. Das Familienunternehmen, 1991 von Heidebrechts Vater gegründet, umfasst heute 78 Getränkemarkte in Mecklenburg-Vorpommern und weitere Filialen in sechs Bundesländern.

Die Geschäftsidee von Bert Linke und Matthias Kasten passt aber nicht nur zur Philosophie seiner eigenen Firma. Getränkeland-Chef Heidebrecht wittert darin Chancen fürs ganze Land. Ginge es nach ihm, würde er den Servicegedanken zum Markenzeichen der Wirtschaft in Mecklenburg-Vorpommern erheben. Deshalb kam man überein, sich während des Mentoring-Projekts vor allem auf ein gemeinsames Projekt zu konzentrieren: die landesweite Einführung eines Qualitätssiegels für serviceorientierte Unternehmen.

Der Testlauf für ein derartiger Service-TÜV hat bereits stattgefunden. In einem erfolgreichen Pilotprojekt dürfen sich rund 120 Unternehmen in Vorpommern mit dem Label »Servicequalität Vorpommern« schmücken. Vergeben wird das Gütesiegel vom Verein »Region Vorpommern«, an der Entwicklung der Vergabekriterien haben Linke und Kasten fleißig mitgearbeitet.

Verdientermaßen wird ihre Firma German Mystery Shopping künftig die Prüfungen vor Ort übernehmen. Amtlich bescheinigte Kundenfreundlichkeit ist für jedes Unternehmen ein erstklassiges Aushängeschild. Linke, Kasten und Heidebrecht konzentrieren sich nunmehr darauf, dass möglichst bald viele Firmen in ganz Mecklenburg-Vorpommern mit dem Gütesiegel werben. Dazu muss das Label selbst erst einmal in der Wirtschaft bekannt gemacht werden. Und damit stehen Mentor und Mentee vor der nächsten gemeinsamen Aufgabe.

SERVICE-TÜV: Getränke-land-Chef Axel Heidebrecht (l.) stärkt Gründer Bert Linke beim Marketing den Rücken.

