

HL-live.de - Mittwoch, der 5. September 2012

## 5. ISA Service Award der Hansestadt Lübeck verliehen

Die Lübeck und Travemünde Marketing GmbH (LTM) hat am 3. September zum fünften Mal den ISA Service Award verliehen. Preisträger sind der Juwelier Mahlberg, die MuK und "Rotensia Braut- und Abendmode".

Der Preisträger wurde in diesem Jahr wieder durch einen "Mystery-Check" ermittelt, der von der LTM in Kooperation mit der Lübecker Niederlassung der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein und ihrer Berufsakademie durchgeführt wurde. Preisträger der ISA 2012 und damit "Wunscherfüller des Jahres" ist Juwelier Mahlberg in Lübeck. Er erzielte beim Mystery Check die Spitzenbenotung 1,11. Den 2. Preis erhielt die Lübecker Musik- und Kongresshalle, der 3. Preis ging an das Lübecker Hochzeitshaus "Rotensia Braut- und Abendmode", das bereits im vergangenen Jahr die ISA gewonnen hatte. Die Preisverleihung fand im Rahmen der Abendveranstaltung des Fachforums "Marketingfieber" in den Lübecker media docks statt.

"Ich gratuliere Gregor Wintersteller und seinem ganzen Team von Juwelier Mahlberg in Lübeck sehr herzlich zum ISA Service Award 2012. Ich hoffe, dass diese preisgekrönte Servicequalität und Liebe zum Kunden viele weitere Dienstleister und Unternehmen anspornt, ebenfalls Wunscherfüller zu werden", erklärt Andrea Gastager, LTM-Geschäftsführerin und Initiatorin der Wunscherfüller-Kampagne in der Hansestadt. "Servicequalität ist ein klarer Wettbewerbsvorteil und ich freue mich, dass wir unseren Servicepartnern mit dem Mystery Check ein geeignetes Werkzeug zur Qualitätskontrolle an die Hand geben können."

Die Ergebnisse des Mystery Checks 2012, die alle eng beieinander bei einem Notendurchschnitt von 1,806 lagen und 40 Unternehmen eine Eins vor dem Komma bescheinigen, werden den Partnern auf Wunsch kostenlos zur Verfügung gestellt, um sich selbst mit den Augen der Gäste sehen und die Servicequalität des eigenen Unternehmens weiter verbessern zu können.

Bei dem "Mystery-Check" handelt es sich um ein anonymes Prüfverfahren, bei dem 55 Partnerbetriebe der Service-Offensive in Lübeck und Travemünde getestet wurden. Insgesamt 35 verdeckt agierende Studentinnen und Studenten der Berufsakademie der Wirtschaftsakademie in Lübeck gaben sich als Kunde aus und bewerteten ihre Erfahrungen mit dem jeweiligen Betrieb anhand eines Prüfbogens. Die Mystery-Checker der Wirtschaftsakademie, die im Vorfeld professionell geschult wurden, analysierten dabei Kriterien wie beispielsweise: "Ich wurde beim Betreten des Geschäftes wahrgenommen und zeitnah begrüßt", "Der Mitarbeiter ging präzise auf meine Wünsche ein" und "Der Mitarbeiter hat mich individuell beraten". Der Test wurde insgesamt viermal pro Unternehmen wiederholt, die wissenschaftliche Auswertung erfolgte durch die Wirtschaftsakademie anhand eines speziellen Punktesystems. Matthias Dütschke, Niederlassungsleiter der Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein in Lübeck betont: "Der Mystery Check ermöglicht den getesteten Dienstleistungsunternehmen, Stärken aufzuzeigen und Schwachstellen im Service zu analysieren. Das ist eine große Chance für die Betriebe, denn nach wie vor gehören Kundenzufriedenheit und Kundenbindung zu den wichtigsten Faktoren für unternehmerischen Erfolg." Die Wirtschaftsakademie Schleswig-Holstein, die der Service-Offensive in der Hansestadt Lübeck seit vielen Jahren verbunden ist, stellt dem ISA-Preisträger 2012 einen Weiterbildungsgutschein in Höhe von 600 Euro zur Verfügung, die bei der Verleihung von Niederlassungsleiter Matthias Dütschke übergeben wurde.



Matthias Dütschke (WAK), Janine Streu (LTM) und Ingo Menke zum Felde (Marketing Dozent Berufsakademie) haben mit anonymen Testern den Service untersucht. Foto: RB/ARchiv

LTM 04.09.2012 08.46