

Menschen kaufen Emotionen

Mehr als **120 Gewerbetreibende** aus dem Kreis Kleve nahmen an der Auftaktveranstaltung zur **Service WM** der Rheinischen Post teil. Referent **Norbert Beck** (Metatrain) überzeugte mit seinem Vortrag „Service ist sexy“.

VON JULIA LÖRCKS

KREIS KLEVE Skeptische Blicke, Getuschel und Gemurmel. „Was bringt mir der Abend wohl?“, fragten sich die rund 120 Gewerbetreibenden aus dem Kreis Kleve zu Beginn der Auftaktveranstaltung „Service WM“, ein neues Marketingprojekt der Rheinischen Post, in der „Alten Post“ in Moyland. Rund anderthalb Stunden später wussten sie es. Überzeugt hat sie Norbert Beck mit seinem Referat „Service ist sexy“.

Beck – schlanke Statur, bayrischer Akzent – ist Geschäftsführer der Firma „Metatrain“, eine Beratungsgesellschaft aus Neumarkt in der Oberpfalz. Zusammen mit seinem Bruder Johann hat er untersucht, was erfolgreiche Unternehmen so attraktiv macht. Kurz und knapp: Es ist das Gefühl, positiv belegt, versteht sich.

Beck verweist auf den „Coca Cola/Pepsi Cola Test“ und ergänzt:

„Verlieren Sie sich nicht in produktorientierter Erklärungswut. Blumen, Fahrräder, Schmuck, Möbel gibt es an jeder Ecke“

„Verlieren Sie sich nicht in produktorientierter Erklärungswut. Blumen, Fahrräder, Schmuck und Möbel gibt es an jeder Ecke, im Internet allemal. Menschen kaufen Emotionen. Sie müssen die Marke ‚Coca Cola‘ in ihrer Region werden“.

Und wie schafft man das? Mit einer ausgeklügelten Marketingstrategie, die Norbert Beck den interessierten Zuhörern gut und gerne vorstellte. So gilt es, insgesamt vier Schritte zu befolgen: 1. Service-Weltmeister drücken mit den Faktoren „Lust“, „Sicherheit“ oder „Macht“ den Kaufknopf in den Köpfen der Kunden. 2. Service-Weltmeister arbeiten mit den fünf menschlichen Sinnen. 3. Service-Weltmeister bauen einen strategischen Leuchtturm auf und 4. Service-Weltmeister steigern ihren Sympathiegrad. Die Weichen dabei stellt die Rheinische Post mit dem Service-Wettbewerb und dem dazugehörigen Marketingpaket.

„Ob Sie zu den Besten in der Region gehören, wissen wir nicht. Wir wissen aber sicher, wie Sie auf jeden Fall zu den Gewinnern gehören:



Zuerst skeptisch, dann überzeugt: Referent Norbert Beck (vorne rechts) – schlanke Statur, bayrischer Akzent – zog die Zuschauer in den Bann der **Service-Welt**. Jetzt können sie an einem **Wettbewerb** teilnehmen. RP-FOTOS (2): STADE



Der **stellvertretende Anzeigendirektor** der Rheinischen Post, **Marc Arne Schümann**, begrüßte die Gäste in der Alten Post in Moyland.

Wenn Sie den Wettbewerb nutzen, Ihr Unternehmen für Kunden noch attraktiver zu machen“, sagt auch Marc Arne Schümann, stellvertretender Anzeigendirektor der Rheinischen Post. Denn durch die Aktion erfahren die Unternehmen unter anderem, wie stark ihr Kunden-Beziehungs-Index ist. „Würden Sie unser Unternehmen einem Freund

weiterempfehlen? – Diese Frage sagt doch einfach alles aus“, meint Marion Giltjes vom gleichnamigen Zweiradhändler aus Kalkar. Sie ist eine der ersten Teilnehmerinnen der Service WM. Und auch noch viele weitere Geschäftskunden bekundeten bereits direkt nach der Veranstaltung ihr Interesse an der Aktion. „Die Veranstaltung war ein

INFO

Die ersten Teilnehmer

Es dauerte keine 24 Stunden, schon waren die ersten Teilnehmer an Bord. So nehmen **Zweirad Giltjes** aus Kalkar und **Leuchten Lukassen** aus Bedburg-Hau schon sicher an der **Service WM** der Rheinischen Post teil.

Veranstaltung verpasst – und trotzdem interessiert? Oder Sie haben noch Fragen? Unsere Anzeigenverkaufsleitung Niederrhein in Personalunion **Manfred Scholten** steht Ihnen unter der Telefonnummer 02801-714166 oder per E-Mail (manfred.scholten@rheinische-post.de) jederzeit für Fragen und Antworten zur Verfügung.

voller Erfolg. Unsere Kunden wurden gut informiert, gut unterhalten. Jetzt kommt jede Menge Arbeit auf uns zu, aber ich garantiere, das wird Spitze“, sagt Manfred Scholten von der Anzeigenverkaufsleitung Niederrhein.

Internet Alles zur Service WM lesen Sie im Internet auf www.rp-online.de/kleve