

# „Menschen kaufen Emotionen“

**WIRTSCHAFT** Startschuss zur ersten „Service-WM“ der **NWZ** im Landkreis Oldenburg



Tipps vom Experten: Unternehmensberater Norbert Beck gab zahlreichen Geschäftsleuten im „Reitersaal“ wichtige Denkanstöße. Es gelte, „anders zu sein als alle anderen“ und den Sympathiegrad zu steigern.

BILD: OLAF BLUME

Zahlreiche Geschäftsleute informierten sich am Mittwochabend. „Service ist sexy“, meinte Unternehmensberater Beck.

**WILDESHAUSEN/STI** – Freundlichkeit, Vertrauen, Wertschätzung – Wer den Sympathiegrad seines Geschäfts oder Produkts steigern will, sollte vor allem auf diese drei Merkmale setzen. Das gab Norbert Beck, diplomierter Wirtschaftsingenieur aus Neumarkt (Bayern), zahlreichen interessierten Unternehmen aus dem Landkreis Oldenburg mit auf den Weg. Angesichts einer schier unüberschaubaren Angebotsvielfalt mache der Service den Unter-

schied aus.

Genau das ist der Sinn der nun gestarteten ersten „Service-WM“ der Nordwest-Zeitung im Landkreis Oldenburg. Gesucht wird das Unternehmen mit der besten Serviceleistung. Zum Auftakt gab Beck am Mittwochabend im „Reitersaal“ im „Hannoverschen Hof“ in Wildeshausen Denkanstöße. „Service ist sexy und macht einen Laden erst richtig attraktiv“, meinte der Geschäftsführer der Firma Metatrain, die bereits in 65 deutschen Städten Wettbewerbe organisiert hat. Jährlich werden die Meinungen von 100 000 Kunden ausgewertet.

„Die Menschen kaufen Emotionen, keine Produkte“, gab Beck (49) wissenschaftliche Studien wieder, garniert

mit plakativen Werbespots. Danach beeinflusse in erster Linie die Gefühlsebene Kaufentscheidungen. Die unternehmerische Strategie müsse lauten, positive Emotionen bei Begegnungen mit dem Geschäft zu erzeugen. Service-Weltmeister werben anders: Es gelte, den „Kaufknopf im Kundenkopf“ zu finden, so Beck. Bei der Präsentation der Produkte müssten mehrere Sinne angesprochen werden. Es gelten die „fünf A’s“: „Alles anders als alle anderen.“

Begrüßt wurden die Geschäftsleute von Bodo Bauer, Leiter der **NWZ**-Geschäftskundenabteilung, und Sandra von Lehmden, Verkaufsleiterin der **NWZ**-Region Süd. Die Unternehmer zeigten sich sehr angetan vom Auftakt: „Ein posi-

tiver Vortrag“, lobte Rudi Pelz vom Wildeshauser Studio „Injoy med“ den Referenten. Und Lutz Harfst vom „Möbelhaus Backhus“ in Hude, das schon zu den ersten Teilnehmern der WM zählt, ist gespannt auf den „Blick von außen“.

Die „Service-WM“ soll Unternehmen Tipps, Anregungen und Umsetzungswissen für die Optimierung ihrer Serviceleistungen geben. Sie gibt den Lesern und Kunden zudem die Chance, selber zur Verbesserung der Serviceleistungen beizutragen. Vom 31. März bis 17. April haben sie die Möglichkeit, per Stimmzettel oder im Internet das Unternehmen zu bewerten. Der Sieger wird im Mai gekürt. -> @ Mehr Bilder unter [www.NWZonline.de/fotos-landkreis](http://www.NWZonline.de/fotos-landkreis)