

Plädoyer für begeisternde Werbung

Sieger der Service-WM im Hotel Asam präsentiert - Norbert Beck wirbt für Emotionen

Dessous und Bademoden P11, Reisebüro Flugbörse Peter Mitterer und Goldschmiede Leser: Diese drei Straubinger Unternehmen sind Weltmeister vor der WM. Drei Tage vor Beginn der Fußball-Weltmeisterschaft in Südafrika wurden im Hotel Asam die Gewinner der Service-WM 2010 prämiert. Die Veranstaltung wurde dank mitreißender Vorträge von Unternehmensberater Norbert Beck und Antenne-Bayern-Moderator Paul Johannes Baumgartner zu einem Plädoyer für emotionale Werbung und begeisternde Kommunikationsstrategien.

Nach 2008 war es die zweite Auflage der Service-WM. Deren Abstimmungs-Modus ist mit dem Musik-Wettbewerb Grand Prix Eurovision vergleichbar: 45 Firmen bzw. Einzelhändler aus Straubing hatten sich am 13. Mai in einer Sonderbeilage der Zeitungsgruppe Straubinger Tagblatt/Landshuter Zeitung zur Wahl gestellt. Bis 24. Mai liefen 1 500 Online- und Telefon-Votings ein, die Johann und Norbert Beck von der Firma Metatrain aus Neu- markt i.d.Opf. auswerten. Jeder Teilnehmer erhielt eine separate Auswertung mit Zertifikat. Die drei Gewinner bekamen je einen Pokal in Form einer Service-Raute.

Feingefühl und kleine Revolutionen im Geschäftsgebaren bilden das Credo der Buch-Autoren („Service ist sexy“), Unternehmensberater und Trainer Johann und Norbert Beck. Mit ihrem Service-Konzept testen sie etwa 1 000 Unternehmen pro Jahr in Zusammenarbeit mit 65 Verlagen. Die Botschaft der beiden Brüder lautet: Wer geschickt an kleinen Stellschrauben dreht, entfacht eine große Wirkung.

Norbert Beck hielt den Hauptvortrag des Abends und brannte ein Feuerwerk unkonventioneller Beispiele ab. Die Zuhörer bezog er aktiv mit ein. Zahlreiche Werbe-Videos aus den USA, dem Mutterland progressiver Werbung, führten auf unterhaltsame Weise vor, wie man beim Kunden Emotionen anspricht. Beck: „Man muss den Fokus manchmal auf Dinge lenken, die nicht offensichtlich sind.“ Nur wer ausge-trampelte Pfade verlasse, könne neue Fahrten entdecken.

Der Trainer demonstrierte zudem, dass Produkte nicht als Folge rationaler, sondern überwiegend emotionaler Entscheidungen gekauft werden. Deshalb müsse Werbung in erster Linie Emotionen wecken: „Zufriedene Kunden hatten wir gestern. Heute brauchen wir begeisterte Kunden.“ Die Parameter Spaß, Macht und Sicherheit definierte er als neuralgische Punkte der menschlichen Psyche. Weitere Kernprinzipien seien eine klare Festlegung der Zielgruppe und die Beschäftigung freundlicher Mitarbeiter. Radio-Moderator Paul Johannes Baum-



Gewinner und Veranstalter der Service-WM (v.l.): Albert Kappl (1. Platz), Norbert Beck, Peter Mitterer (2. Platz), Johann Beck, Andreas Reißmüller (3. Platz), Tagblatt-Verlagsleiter Klaus Huber.

gartner schlug in dieselbe Kerbe und betonte in seinem Vortrag die Macht von Kommunikation.

Der gebürtige Deggendorfer motivierte die knapp 60 Anwesenden ebenfalls mit ungewöhnlichen Methoden. Freimütig gab er Episoden des Scheiterns aus seinem eigenen Leben preis und berichtete, welche Lehren er daraus zog. U.a. hatte er sich 1999 als Moderator für Herzblatt beworben, was schließlich nicht gelingen sollte.

Baumgartner: „Der Produzent schickte mich damals mit der Maxime auf die Bühne: Denk daran, dass zwischen Lachen und Weinen der tiefe Ozean der Langeweile liegt.“ Verstanden habe er erst viel später, wie wichtig es ist, die Zuschauer zu begeistern, originell und überraschend zu sein, Pointen zu setzen. Das gelte genauso für den Verkauf von Produkten und Dienstleistungen. Wer andere begeistern könne, hinterlasse einen bleibenden Eindruck. Eine präzise Kommunikation könne sogar hohe Preise rechtfertigen. Baumgartner berichtete von einer Reportage über den Münchner Sterne-Koch Hans Haas („Tantris“). Auf die Frage „Finden Sie Ihr Essen nicht teuer?“ habe Haas geantwortet: „Gemessen an der Qualität ist das nicht teuer.“

Als Schirmherr der Service-WM fungierte Walter Strohmaier, Vorstandsvorsitzender der Sparkasse Niederbayern-Mitte und Vorsitzender der Freunde der Stadt Strau-



Zahlreiche interessierte Zuhörer fand die Veranstaltung im Hotel Asam.

bing. In seiner kurzen Rede lobte er die rege Beteiligung der örtlichen Unternehmen und das Bemühen um eine Kaufkraftsteigerung in der Region. Er gelobte, den Servicegedanken selbst nach Kräften zu fördern.

Klaus Huber, Verlagsleiter der Zeitungsgruppe Straubinger Tagblatt/Landshuter Zeitung, dankte den Referenten für die erfolgreiche Projektarbeit und übergab die Siegespreise an Arnold Kappl (P11),

Peter Mitterer (Flugbörse) und Andreas Reißmüller (Goldschmiede Leser). Der Event am Dienstag Abend wurde zur Auflockerung mit einem Stehempfang im Freien bei sommerlichen Temperaturen eröffnet. Zu erfrischenden Getränken reichte das Küchenpersonal des Vier-Sterne-Hotels phantasievolle Häppchen-Kreationen. Viele Gäste blieben bis nach Mitternacht zum Small Talk im Garten.