

Positive Emotionen bei jeder Begegnung

Service-WM – Das ECHO und das Unternehmen Metatrain bieten in und um Groß-Gerau Tipps für erfolgreiches Marketing

GROSS-GERAU. Die Hirnforschung belegt es: Das Emotionshirn ist der Boss. Es entscheidet, kauft ein und gibt dem Denkhirn vor, was es zu tun hat. Diese Erkenntnis, die vieles auf den Kopf stellt, was bislang für Marketing und Verkauf galt, erläuterte Management-Trainer Norbert Beck am Donnerstagabend vor Geschäftsleuten aus Groß-Gerau, Büttelborn, Nauheim und Trebur. Gemeinsam mit seinem Bruder hat er die Service-WM erfunden – einen Wettbewerb für Unternehmer, bei dem es darum geht, neue Kunden zu gewinnen und Stammkunden weiter zu begeistern. Für die Region Groß-Gerau unterstützt ihn das Medienhaus Süd Hessen in diesem Bestreben.

Am Eröffnungsabend der Service-WM machte Beck seinen rund 70 Zuhörern eines klar: Nicht Billigpreise und Sonderangebote locken Kaufwillige nachhaltig in Läden und Betriebe. Auf Dauer bringt nur guter Service, perfekt auf die Zielgruppe zugeschnitten, zufriedene Kunden. Wer es jedem recht machen wolle, müsse scheitern – frei nach Franz-Josef Strauß, der den Satz prägte: Everybody's darling is everybody's Depp.

„Menschen kaufen Emotionen“, betonte Beck. Auf dieser Basis fielen 70 bis 80 Prozent aller Kaufentscheidungen. Werbung „redet viel zu oft mit dem Denkhirn, und nicht mir dem Boss“. An zahlreichen Beispielen erläuterte er, dass eine gute Werbung beim Kunden nicht mehr als drei Knöpfe drücken müsse, die da heißen Spaß, Macht und Sicherheit. Wer es verstehe, diese Emotionen richtig zu bedienen, dem sei der Erfolg so gut wie sicher. Beispiele: „Verkaufen Sie Frauen niemals



Drei Knöpfe kann ein erfolgreicher Verkäufer im Kundenkopf drücken. Das vermittelte Management-Trainer Norbert Beck bei der Eröffnungsveranstaltung zur Service-WM für den Raum Groß-Gerau am Donnerstagabend seinen Zuhörern.

FOTO: DAGMAR MENDEL

Schuhe, sondern nur hübsche Beine“ oder der Slogan von Harley Davidson: „Wir verkaufen keine Motorräder, sondern ein Lebensgefühl, und ein Motorrad gibt es gratis dazu“.

An der Service-WM, warb Norbert Beck, nähmen pro Jahr bundesweit um die 1000 Unternehmen teil, für die seine Firma, die Metatrain GmbH in Neu- markt, schätzungsweise 100 000 Kundenmeinungen auswerte, um einen sogenannten Kundenbeziehungsindex zu errechnen. Frage sei auch: „Was machen er-

folgreiche Unternehmen anders als die übrigen?“ – „Sie vermitteln ihren Kunden positive Emotionen bei jeder Begegnung.“ Er habe bei den besten Teilnehmern durchaus unterschiedliche Strategien entdeckt, die jedoch immer den gleichen, anfangs be-

schriebenen Mustern folgten. Zur Zielgruppenanalyse und dem richtigen Knöpfchendrücken kommt laut Beck noch Multisensorik hinzu, die Arbeit mit Beduftung, Musikuntermalung oder Tastreizen.

Weitere markante Sätze des Verkaufsgurus: „Wir müssen unseren Sympathiegrad erhöhen – bekannt sind wir schon“, „Menschen kaufen von Menschen“ und „Man muss seine Stärken stärken“, statt seine ganze Energie ins Ausmerzen von Schwächen zu stecken. Und

noch ein wichtiger Hinweis für jeden, der Ware oder Dienstleistung an den Kunden bringen will: „Wir haben in Deutschland ein Freundlichkeitsproblem.“ Kunden kämen dorthin zurück, wo sie mit einem Lächeln begrüßt, ihre Wünsche zuverlässig erfüllt und sie Wertschätzung erfahren würden, so Norbert Beck.

Die Servicekampagne, die mit seinem Vortrag am Donnerstag begann, läuft über zehn Wochen in den teilnehmenden Geschäften und Betrieben, die diese Tatsache nach außen mit einem Plakat übermitteln. Im Laden selbst liegen Karten zur Kundenbewertung aus, die, ausgefüllt, in einer bereitgestellten Box gesammelt werden. Magische Frage darauf: „Würden Sie uns weiterempfehlen?“ Denn laut Norbert Beck reicht Zufriedenheit beim Kunden heutzutage nicht mehr aus: „Wer nur zufrieden ist, der wechselt gelegentlich. Wer begeistert ist, kommt wieder.“

An den Karten hängt zudem ein Abschnitt, mit dem der Kunde an einem Gewinnspiel teilnehmen kann.

Die Aktion wird im ECHO redaktionell begleitet. Eine Beilage, in der sich die Teilnehmer vorstellen können, erscheint am 10. Oktober. Die Abschlussveranstaltung mit Siegerehrung ist für den 15. November geplant. Auch dort werden noch einmal zwei Referenten über das Thema Marketing sprechen. *ute*

INTERNET

Mehr über die Service-WM und die Teilnahme daran ist nachzulesen im Internet unter www.echo-online.de/servicewm. Dort kann man sich anmelden.

Eine Fotogalerie zum Auftakt der Service-WM gibt es auf www.echo-online.de

Echo | online |