

Vom Service und dem Spiel mit den drei Kaufknöpfen

Filderstadt Die Aktion Service-Champion ist am Montag in Bernhausen erfolgreich gestartet.

Von Norbert J. Leven

Menschen kaufen Emotionen.“ So lautet eine Kernbotschaft im Vortrag „Service ist sexy“, mit dem Norbert Beck, Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Metatrain, am Montagabend in der Filharmonie in Bernhausen die Aktion Service-Champion für Filderstadt eröffnet hat. Geschäftsleute aus der Großen Kreisstadt waren in großer Zahl der Einladung der Filder-Zeitung und ihrer Kooperationspartner – der Stadt Filderstadt, den Handels- und Gewerbevereinen Bernhausen und Harthausen, den BDS-Ortsvereinen Bonlanden, Plattenhardt und Sielmingen sowie der Kreissparkasse Esslingen-Nürtingen – gefolgt.

Beck, der eigenen Angaben zufolge über die Service-Wettbewerbe bundesweit jährlich etwa 1000 Betriebe erreicht und mehr als 100 000 Kundenmeinungen auswertet, leitet seine Thesen auch aus der Hirnforschung ab. Professoren seien etwa zu der



Ein Lächeln aufsetzen und den Kunden mit Namen ansprechen – das sind für den Referenten Norbert Beck wichtige Komponenten beim Service.

Foto: Norbert J. Leven

Erkenntnis gelangt, dass bei einer Kaufentscheidung zu 80 Prozent die Emotion eine Rolle spiele. In seinem unterhaltsam-humorigen Referat stellte Beck „drei Kaufknöpfe“ in den Mittelpunkt: Spaß, Macht und Sicherheit. Den Besuchern riet Beck zu

einer Strategie, die berücksichtigt, dass „Frauen über 70 Prozent des Familieneinkommens verfügen“. Das Sinnesorgan Nase werde noch oft unterschätzt – dabei gebe es beispielsweise bereits ein ausgeklügeltes Duftmarketing für Juweliere. Zum Service

gehören für Beck ein Lächeln und die Ansprache des Kunden mit seinem Namen, denn: „Nichts hören wir lieber als unseren eigenen Namen.“

Im harten Wettbewerb etwa mit dem Internet sieht Beck Überlebenschancen auch für kleine Händler: „Der Service ist Ihr einziges Alleinstellungsmerkmal.“ Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung seien dabei wie auch in einer Beziehung die wichtigsten Kompetenzen.

Die Aktion Service-Champion erstreckt sich über die kommenden drei Monate. Zwischen 27. November und 18. Dezember können Kunden die teilnehmenden Betriebe bewerten. Insgesamt gibt es in der Stadt, wie Oberbürgermeisterin Gabriele Dönig-Poppensieker sagte, zurzeit 253 Einzelhandelsunternehmen mit einer Verkaufsfläche von zusammen 58 000 Quadratmeter.

Ergebnisse der Kundenbefragung werden für jeden Betrieb gesondert ausgewertet. Die Teilnehmer werden sich außerdem Ende November in einer Sonderbeilage der Filder-Zeitung, dem gemeinsamen Lokalteil von Stuttgarter Zeitung und Stuttgarter Nachrichten, präsentieren. Eine Abschlussveranstaltung mit der Übergabe von Zertifikaten ist für den 30. Januar 2014 terminiert.