

„Frauen sind wichtige Kaufentscheider“

Vortrag zum Auftakt der Service-Meisterschaft der Dewezet

VON KAREN KLAGES

Hameln. Es war ein Abend der Emotionen: Denn laut Norbert Beck, Geschäftsführer von Metatrain und Erfinder der Service-Meisterschaft, kaufen Menschen weder Dienstleistungen noch Produkte, sondern Emotionen. Vor Unternehmern und Entscheidern aus der hiesigen Wirtschaft erläuterte Beck am Dienstagabend im Weserbergland-Zentrum Hameln das Konzept der Service-Meisterschaft von Dewezet und Pyrmonter Nachrichten und erklärte, warum Service sexy ist

und sich die Teilnahme an der Service-Meisterschaft auszahlt.

„Verkaufen Sie Frauen niemals Schuhe, sondern hübsche Beine“, so Becks These. Bei den Käufern würden unterschiedliche Kaufknöpfe gedrückt: Spaß, Sicherheit und Macht. Während der Spaß bei beiden Geschlechtern gleichermaßen den Kauf beeinflusse, wollten Männer mehr Macht und Frauen mehr Sicherheit. Der Einfluss des weiblichen Geschlechts sei generell nicht zur unterschät-

zen, denn: „70 Prozent des Nettohaushaltseinkommens in Deutschland werden von Frauen verfügt“, so Beck. Frauen seien also wichtige Kaufentscheider. Beispielsweise bestimmen sie in 80 Prozent der Fälle, welches Auto gekauft wird.

Alle drei Kaufknöpfe beim Kunden gleichzeitig drücken zu wollen – davon rät Beck ab. Der Service-Profi, der mit seinem Unternehmen Metatrain seit sieben Jahren Kundenbeziehungsindexe von Tausenden Unternehmen auswertet, warnt davor, es jedem Kunden recht machen zu wollen. Man müsse sich hingegen gezielt von seinen Mitbewerbern absetzen. Das gehe mit Duftmarketing ebenso wie mit emotionaler Werbung. Und mit Service, der die Kunden begeistert.

Gründe für Weiterempfehlungen. So habe er bei



Zeigt, wie's geht: Service-Profi Norbert Beck.

fn

den Auswertungen der Kundenbeziehungsindexe feststellt, seien Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung. Wer seinen Kunden mit diesen drei Attributen entgegenkomme, sei auf dem richtigen Weg zum Service-Meister.

► Wer als Unternehmen aus der Region Hameln-Pyrmont Interesse hat, an der Service-

Meisterschaft der Dewezet teilzunehmen, kann sich unter der Telefonnummer 051 51/200 160 anmelden und auch weitere Informationen einholen. Die Service-Meisterschaft startet am 23. September und endet am 27. Oktober. In diesem Zeitraum können die teilnehmenden Unternehmen sich von ihren Kunden bewerten lassen.