

Emotionen für mehr Verkaufserfolg

Bad Cannstatt & Neckarvororte Örtliche Unternehmer stellen sich in den nächsten Monaten dem Votum ihrer Kunden. *Von Caroline Leibfritz*

Wer bietet seinen Kunden den besten Service? Und wem gelingt es, seine Kunden dauerhaft an die eigene Firma oder die eigene Marke zu binden? Einzelhändler, Handwerks- und Gewerbebetriebe aus Bad Cannstatt und den Neckarvororten, die an der Aktion „Service-Champion“ teilnehmen, werden bald eine Antwort auf diese Fragen bekommen. Denn sie lassen sich in den nächsten Monaten direkt von ihren Kunden bewerten.

An der Auftaktveranstaltung zum „Service-Champion 2014“ für den Bereich Neckar, die am Montagabend im Stuttgarter Rathaus stattfand, nahmen rund 50 interessierte Unternehmer teil. Ihnen gab der Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Metatrain, Norbert Beck, neue Impulse für mehr Verkaufserfolg mit auf den Weg. In seinem Vortrag „Service ist sexy – wie Sie mit gutem Service mehr Umsatz und Gewinn machen“ erklärte Beck, dass Kaufentscheidungen zu mehr als 80 Pro-

zent von Emotionen bestimmt werden. Dies, erklärte der Verkaufsprofi, werde auch von der Hirnforschung bestätigt. Besonders wichtig, so Beck, seien „drei Kaufknöpfe“, die beim Kunden „gedrückt“ werden könnten: Spaß, Macht und Sicherheit.

„Wenn Männer einen Werbespot sehen, reagieren sie am ehesten darauf, wenn ihnen das beworbene Produkt mehr Macht verspricht“, erklärte Beck. „Frauen springen eher auf Werbung an, die ihnen Sicherheit suggeriert.“

Unternehmen aus Bad Cannstatt und den Neckarvororten, die an der Aktion „Service-Champion“ teilnehmen, stellen sich zwischen dem 23. Mai und dem 27. Juni 2014 dem Votum ihrer Kunden. Diese können per Stimmzettel direkt im Laden, über Coupons oder online die Servicequalität des Betriebs beurteilen. Die Firma Metatrain wertet diese Rückmeldungen anonymisiert aus. Die auf die gesamte Region Neckar bezogene Auswertung der Kunden-



Norbert Beck gibt Unternehmern Tipps für besseren Kundenservice.

Foto: Caroline Leibfritz

meinungen wird bei einer Abschlussveranstaltung am 16. Juli im Stuttgarter Rathaus bekannt gegeben.

Hinter der Aktion „Service-Champion“ Neckar stehen „Bad Cannstatt & Neckarvororte“, der gemeinsame Lokalteil von Stuttgarter Zeitung und Stuttgarter Nach-

richten, die Wirtschaftsförderung der Stadt Stuttgart, der Einzelhandelsverband Baden-Württemberg und die Handels- und Gewerbevereine der Stadtbezirke Bad Cannstatt, Untertürkheim, Obertürkheim, Wangen, Hedelfingen, Mühlhausen und Münster.