

Freude ist Kunden wichtig

Aktion „Kauf lokal“-rz-Service-WM: Einkauf ist emotionales Erlebnis – Koblenzer Unternehmen können sich testen lassen

Von unserem Mitarbeiter Peter Karges

Koblenz. Durch Internet und Online-Shopping ist dem Einzelhandel eine sehr bedrohliche Konkurrenz erwachsen. Umso wichtiger ist es für Einzelhändler, dass die Bindung zu ihren Kunden funktioniert, denn Vertrauen und Freundlichkeit, die beiden wichtigsten Kriterien für eine Kaufentscheidung, kann das Netz so nicht bieten. Die „Kauf lokal“-rz-Service-WM der Rhein-Zeitung offeriert Einzelhändlern, aber auch Handwerksbetrieben die Möglichkeit, ihren Service kostenlos und kompetent testen zu lassen, um ihn dann gegebenenfalls zu optimieren. Zum Auftakt der „Kauf lokal“-rz-Service-WM sprach nun im Druckhaus unserer Zeitung ein Experte in Sachen Emotionsmarketing: Norbert Beck.

Einkaufen ist nicht unbedingt eine rationale Entscheidung, sondern ein Vorgang des Unterbewusstseins. Drei Gefühle sind dabei besonders ausschlaggebend, ob ein bestimmtes Produkt gekauft wird: Spaß, Macht und Sicherheit. „Spaß



Norbert Beck sprach zum Auftakt der „Kauf lokal“-rz-Service-WM im Druckhaus unserer Zeitung über die richtige Verkaufsstrategie. Der Experte für Emotionsmarketing betonte dabei den Stellenwert, den der Service einnimmt. Freundlichkeit ist den Kunden besonders wichtig.n. Foto: Peter Karges



ist eher für Jugendliche ein Anreiz, etwas zu kaufen, Macht für Männer und Sicherheit für Frauen“, betont Beck. Allerdings wird der Sicherheitsaspekt immer wichtiger, sagt Beck. „Frauen verfügen nämlich über 70 Prozent des Haushaltsvermögens, und Männer über 50 Jahre neigen dazu, dass für sie der Sicherheits- wichtiger als der Macht-

faktor ist. Und daran sollten Sie denken, wenn Sie Werbung schalten“, erklärte der Experte den Unternehmern beim Auftakt der „Kauf lokal“-rz-Service-WM.

Zu der richtigen Marketingstrategie gehört auch der passende Service. Freundlichkeit genießt dabei Priorität. „Halten Sie Blickkontakt mit den Kunden und sprechen Sie ihn mit seinem Namen an“, rät der Verkaufsexperte. Direkt hinter der Freundlichkeit rangieren bei Kunden die Kriterien Vertrauen und Wertschätzung. Beides muss der Einzelhändler sich eher langfristig erarbeiten. „Wir sind spätestens seit der Finanzkrise extrem verunsich-

ert, umso wichtiger ist es deshalb, dass unsere Kunden Vertrauen zu uns haben“, betont Norbert Beck. Bei der „Kauf lokal“-rz-Service-WM können die Einzelhändler mittels einer anonymen Umfrage erfahren, wie Kunden ihr Unternehmen einschätzen. Zudem können sie sich in der großen Sonderbeilage unserer Zeitung, dem „Service-Journal“, das am Mittwoch, 19. März, erscheint, präsentieren.

+ Wer bei der Aktion „Kauf lokal“-rz-Service-WM noch mitmachen möchte, kann sich unter Tel. 0261/892 432 bei unserer Zeitung melden.