



Auf humorvolle Weise verdeutlicht Marketingexperte Norbert Beck (gr. Bild) den lachenden Unternehmern aus Springe und Bad Mündern, dass „Menschen keine Produkte oder Dienstleistungen kaufen, sondern Emotionen“. NDZ-Verleger Burkhard Schaper (mittleres Bild rechte Spalte) freut sich als Gastgeber über den Besuch von rund 100 Entscheidern aus der Wirtschaft. Jes



## Das Geheimnis vom Dienst am Kunden

Rund 100 Springer Unternehmer bei der Auftaktveranstaltung zur „Service-WM“ der Neuen Deister-Zeitung

VON JENNIFER SCHÖLLER

**Springe.** Dass guter Service für ein Unternehmen nicht nur überlebenswichtig ist, sondern attraktiv, „sexy“ sein muss – davon wollte Norbert Beck, Experte für emotionales Marketing und Geschäftsführer der Firma Metatrain, gestern Abend rund 100 Geschäftsleute mit einem Vortrag überzeugen.

Er bildete den Mittelpunkt der Auftaktveranstaltung zur „Service-WM“ der Neuen Deister-Zeitung im NKf-Hotel.

Bevor sich die Zuhörer Häppchen und kalte Getränke schmecken ließen, verriet Beck, was erfolgreiche Firmen von weniger erfolgreichen unterscheidet. Denn: Auch wenn die Ausgangssituation für jeden Unternehmer eine andere ist,

so gibt es doch eine Komponente, die für die Kundenzufriedenheit und -bindung immer eine wichtige Rolle spielt: Emotionen.

Einkaufen, so Beck, sei keine rationale Handlung, sondern werde stark vom Unterbewusstsein gesteuert. Für die Entscheidungsfindung spielten dabei vor allem die Gefühle Spaß, Macht und Sicherheit eine zen-

trale Rolle. Wenn die Geschäftsleute das verstanden haben, könnten sie die Ausrichtung auf die Kunden und somit ihren Service verbessern.

Gut 90 Minuten lang weihte Beck die Gäste in die Geheimnisse von gutem Service ein: Was ist das Wichtigste für ein erfolgreiches Unternehmen und zufriedene Kunden? „Freundlichkeit“. Das habe er

bei der Befragung von bislang mehr als 100 000 Kunden herausgefunden. Es seien die kleinen Dinge, die den Unterschied machen: Blickkontakt, ein freundliches Lächeln, Hilfsbereitschaft.

► Springer Unternehmen, die bei der Service-WM dabei sein möchten, können sich noch unter ☎ 05041/ 78925 zur Teilnahme anmelden.