

Schöne Beine verkaufen, nicht bloß Schuhe

120 Händler und Geschäftsleute aus dem Kreis Düren erfahren auf Einladung des Zeitungsverlages: „Service ist sexy.“

Düren. Wissen Sie, was ein „Kaufautomatenspeicher“ ist? Oder eine „Begegnungsqualität“? Es sind zwei Worte, die Norbert Beck „liebt“. Beide haben mit dem weiten Feld „Service“ zu tun, also damit, wie Händler und Geschäftsleute Kunden gewinnen und binden können, um letztlich ihren Umsatz zu steigern.

Der „Kaufautomatenspeicher“ hat für Norbert Beck dabei eine entscheidende Bedeutung. Beck ist Geschäftsführer des in Bayern beheimateten Institutes „Metatrain“ und spricht an diesem Abend in der Sparkasse Düren zum Thema „Service ist sexy“. 120 Händler aus dem Kreis Düren sind auf Einladung des Zeitungsverlages Aachen (ZVA) gekommen, um Becks informativ-launigen Vortrag zu hören und sich über den großen „Service Check“, den der ZVA anbietet, zu informieren.

Was also hat es mit dem „Kaufautomatenspeicher“, so wie ihn



„Service ist sexy“ heißt der Vortrag von Norbert Beck in der Sparkasse Düren.

Foto: inla

Beck versteht, auf sich? Ganz einfach: Alles, was das Gehirn als Marke speichert, werde so schnell nicht vergessen und damit gerne gekauft.

„Sie müssen also ein hohes Interesse haben, dass Sie mit ihrem Geschäft in den Kaufautomatenspeicher gelangen“, ruft Norbert Beck den Händlern zu. Hilfreich könne da die „Begegnungsqualität“ sein, der zweite Begriff des Abends, dem Beck ausdrücklich seine Zuneigung erklärt.

Schaufenster zum Beispiel haben eine Begegnungsqualität oder die Homepage eines Geschäftes. Kontakte, vornehmlich auch Blickkontakte, würden immer noch überaus positiv bewertet von der Kundschaft und seien ein

wichtiges Instrument, Käufer zu binden.

Es brauche keine übergroßen Werbeetats, sagt Beck, auch „kleinere Händler können Großes erreichen“. Sie müssten nur ein Paar Dinge aus dem Einmaleins des Marketings beherrschen. Sein Unternehmen wertet jedes Jahr 100 000 Kundenmeinungen aus. „Es gibt eindeutige Erfolgsmuster“, sagt Beck und spricht von „Kaufknöpfen“, die im Kundenkopf zu drücken seien.

Spaß, Macht und Sicherheit

Es ginge um Spaß, Macht und Sicherheit. Diese drei Begriffe seien zentral für Einkaufsentscheidungen bei Frauen und Männern – al-

lerdings mit unterschiedlicher Gewichtung. „Männer kaufen anders ein als Frauen“, sagt Beck. Das Gehirn, speziell das Unterbewusstsein, spiele eine entscheidende Rolle. Beck nennt ein Beispiel. Eine Frau möchte neue Schuhe. „Verkaufen Sie der Frau keine Schuhe, verkaufen Sie schöne Beine.“

Dann berichtet er, dass Frauen mit einem ausschweifenden Rundumblick durch Geschäfte gingen, während die Herren der Schöpfung meist auf ein Produkt fixiert seien und schneller zutriften, während Frauen länger nach Alternativen Ausschau hielten. Jüngere Kunden legten beim Shoppen Wert auf Spaß, ältere wollten Sicherheit.

Und Männer? „Die wollen gerne

Macht.“ Sie bevorzugten Produkte, von denen sie glauben, dass sie ihren sozialen Status heben. Alles in allem, sagt Beck, ginge es bei gutem Service um Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung, alles Dinge, die mit Emotionen zu tun haben.

„Service ist entscheidend“, sagt auch Sparkassen-Chef Uwe Willner, und Thomas Pelzer, Leiter Werbemarkt beim Zeitungsverlag Aachen, schlägt im Talk mit Redakteur Thorsten Pracht den Bogen zum Internet. Dort gäbe es diese Art Service nicht. Das sei der Vorteil des stationären Handels. Der Verlag bietet mit Becks Institut einen „Service Check“ für Händler und Geschäfte im Kreis Düren an. Kunden können Fragen beantworten, unter anderem, wie wahrscheinlich es sei, dass sie ein Geschäft weiterempfehlen. Gut bewertete Händler erhalten ein Qualitätssiegel. (inla)

Kontakt Daten für Interessierte

Geschäfte, die sich beteiligen möchten, können sich an Guido Schröder, Teamleiter Werbemarkt Kreis Düren, unter ☎ 02421/ 2259-154 oder guido.schroeder@zeitungsverlag-aachen.de wenden. Ein Marketing-Paket bietet verschiedene Optionen mit Anzeigen, PR-Texten und dem Service Check.



Der große

**SERVICE
CHECK**

im Kreis Düren und Jülich