

Dicke Fische im Internet angeln

Kampagne der Heilbronner Stimme hilft kleinen Unternehmen, virtuelle Konkurrenz zu besiegen

Von unserer Redakteurin
Ulrike Kübelwirth

Das Internet ist allgegenwärtig: Das spüren auch die kleinen und mittleren Geschäfte vor Ort. Immer mehr Menschen kaufen online. Allein im Bereich Mode und Lifestyle wurde 2014 deutschlandweit ein digitaler Umsatz von elf Milliarden Euro erzielt. Deshalb lud Martin Küfner, Anzeigenchef des Medienunternehmens *Heilbronner Stimme*, rund 200 Unternehmer dazu ein, „sich das Konsumverhalten der virtuellen Welt zunutze zu machen“. Wie das funktioniert, erläuterte Norbert Beck, Experte für Emotions-Marketing, im Abraham-Gumbel-Saal der Volksbank Heilbronn bei seinem Vortrag „Artig oder einzigartig – So besiegen Sie die Internet-Konkurrenz“.

Auftakt Der Abend bildete den Auftakt zu einer neuartigen Werbekampagne, die den Kauf im Internet mit dem Einkauf vor Ort verbindet: „Kauf regional – Bewusst kaufen – die Region fördern“. Damit will die *Heilbronner Stimme* ihren Beitrag dazu leisten, den Einzelhandel vor Ort zu stärken. Für Norbert Beck ist klar: Langeweile treibt die Kunden ins Internet. Dort deckt bereits jeder Fünfte in den Bereichen Sport und

Freizeit oder Mode und Lifestyle seinen Bedarf. „Bis 2020 werden sich die Umsatzanteile im Internet verdoppeln“, blickte der Wirtschaftsingenieur voraus. Für ihn stellt sich deshalb die spannende Frage: „Was können wir tun, damit die Kunden weiterhin mit uns kuscheln und uns treu sind?“ 300 Unternehmen hat Beck in den vergangenen drei Jahren auf ihrem Weg zur digitalen Präsenz begleitet. Dabei haben sich drei erfolgreiche Strategien herauskristallisiert.

5 A Da wären zunächst die „5 A“: Andere Angebote als alle anderen. „Wer mit einem Massenprodukt ins Internet geht, wird es schwer haben. Da sind schon 300 bis 400 andere Mitbewerber da.“ Deshalb müssten neue Dienstleistungen her. Am Beispiel eines Spielwarenhändlers aus Hannover, empfahl der Referent Unternehmern neue Wege zu gehen: Weil der Händler immer mehr Kunden an das Internet verloren hatte und kurz vor dem finanziellen Ruin stand, entwickelte er die Idee zu einem Spieleabend für Männer. „Allein mit den verkauften Eintrittskarten hat der Mann 2013 einen Umsatz von

120 000 Euro gemacht.“ Wegen des Erfolgs etablierte er ein weiteres Event: „Hangover in Hannover“, den Junggesellenabschied mit Spiel und Spaß für große Jungs.

Neue Ideen, neue Produkte, neue Serviceinnovationen, neue Dienstleistungen und den Mut diese auch

„Gehen Sie gelassen und fröhlich an dieses Projekt. Das Leben ist schließlich zu kurz für ein langes Gesicht.“

Norbert Beck



Marketingexperte Norbert Beck stellte vor rund 200 Kleinunternehmern und Einzelhändlern aus der Region die neue „Kauf regional“-Werbekampagne des Medienunternehmens Heilbronner Stimme vor. Foto: Dennis Mugler

umzusetzen, das forderte Norbert Beck von seinem Publikum.

Auge in Auge Als ebenso wichtig achtet er die Begegnungsqualität: „Auge in Auge mit dem Kunden, das kann das Internet nicht.“ Nett sein

steht dabei für den Konsumenten an erster Stelle. Nicht nur bei Langeweile geht der Kunde fremd – auch bei Unfreundlichkeit: „Wenn Sie jemanden im Laden stehen haben, der beim Thema Freundlichkeit nachhaltige Probleme hat, dann hat der

im Service nichts zu suchen“, mahnt der Referent eindringlich. Und: „Nehmen Sie die Kunden, wie sie sind – es gibt keine anderen“, rät er den fachkundigen Zuhörern.

Click & Collect Vervollständigt wird der Weg zum erfolgreichen Bestehen in digitalen Zeiten von Click & Collect, das die 5A- und die Auge-in-Auge-Strategie miteinander kombiniert. „Fischen Sie im Internet, angeln Sie sich dort Ihren Kunden.“ Hat der, um im Bild zu bleiben, den Köder erst einmal geschluckt, bleibt er „seinem“ Geschäft übrigens zehn bis 15 Jahre lang treu. „Sie müssen dort vertreten sein, wo die Fische

Rundum-Werbepaket auf allen Kanälen

Die Aktion „Kauf regional – Bewusst kaufen – die Region fördern“ der *Heilbronner Stimme*, *Kraichgau Stimme* und *Hohenloher Zeitung*, bietet Geschäftsleute ein Rundum-Werbepaket auf allen Kanälen: Sie beinhaltet redaktionelle Berichterstattung, In-

formations- und Motivationsseminare, Zeitungsannoncen, Radiospots, Online-Präsenz auf Google und in Facebook sowie Flyer. Bestandteil ist zudem **Click & Collect**: Kunden bestellen online und holen dann die Ware im Geschäft vor Ort ab. kü

Kundenwünsche

Eine anonyme Umfrage unter **500 000 Menschen** zur Kundenzufriedenheit brachte Erstaunliches zu Tage: Der Käufer vor Ort hat nur allzu menschliche Wünsche. Betritt er ein Geschäft, will er von **freundlichem Personal** bedient werden. **Vertrauen** und **Wertschätzung** kommen für ihn an zweiter und dritter Stelle. Erst dann folgen gute Beratungsqualität und Kompetenz. kü

sind“, beschwört der Marketingexperte seine Zuhörer. „Angeln Sie mit der *Heilbronner Stimme*. Die Angel, den Köder und den Weg zu den Fischschwärmen bekommen Sie mit „Kauf regional“ von Ihrer Tageszeitung an die Hand. Die *Stimme* dekoriert Ihnen sogar noch Ihr virtuelles Schaufenster. Sie müssen nur überlegen, welche Angebote Sie da reinstellen“, wirbt Norbert Beck für die neue Werbekampagne.

Auf bestem Weg Und fügt hinzu: „Nur die regionale Tageszeitung schafft es, Sie und Ihr Angebot auf allen Kanälen bekanntzumachen. Und lassen Sie sich von niemandem erzählen, dass Sie als regionaler Unternehmer den Kampf gegen das Internet nicht gewinnen können.“ Abschließend gibt der Emotions-Marketingexperte noch einmal den großen Motivator: „Gehen Sie gelassen und fröhlich an dieses Projekt. Das Leben ist schließlich zu kurz für ein langes Gesicht.“ Damit entlässt Beck sein Auditorium mit dem guten Gefühl, auf dem besten Weg zum erfolgreichen Fischen im weltweiten Netz zu sein.

@ Bildergalerie
www.stimme.de

KAUF
REGIONAL

AB 28. OKTOBER

Liebe Leserinnen
und Leser,
am 28. Oktober startet
auf [www.stimme.de/
kaufregional](http://www.stimme.de/kaufregional)
ein neuartiges
Shopping-Erlebnis.

MIT EINEM KLICK RESERVIEREN,
IM GESCHÄFT BEQUEM ABHOLEN.

Wer zuerst reserviert, schnappt zuerst und natürlich nur solange der Vorrat reicht. Zum Abholen zeigen Sie Ihren Reservierungsbeleg digital oder ausgedruckt vor. Freuen Sie sich schon jetzt auf Schnäppchen und besondere Angebote aus der Region!

HEILBRONNER
STIMME
www.stimme.de
HOHENLOHER
ZEITUNG
KRAICHAU
STIMME
LESEN ■ WISSEN ■ MITREDEN