

HOCHKARÄTER IN CHAM

Experten erklären: Wie macht man mit Service mehr Umsatz und Gewinn?

EXTRA
SERVICE WM FORUM



ANZEIGE MITTELBAYERISCHE ZEITUNG

DIENSTAG, 15. JULI 2008

Warum kaufen Menschen?

Das Service WM Forum in Cham bietet Einsichten in den Kundenkopf

sv. Kunden kaufen heute anders als früher. Wer weiß wie, der kann seine Aktivitäten danach ausrichten und so Kunden neu gewinnen.

Menschen kaufen von Menschen! Deshalb ist es zunächst wichtig zu wissen wie Menschen Entscheidungen treffen, letztendlich wie Kunden heute ticken. Nichts ist mehr zum Scheitern verurteilt als ein An-

gebot, das nicht im Gehirn des Kunden ankommt. Einen Gehirnlangweiler nennt das **Norbert Beck**. Er ist einer der Referenten beim Service WM Forum, der zentralen Veranstaltung der regionalen Service WM in Schwandorf und Cham. Als Dozent an der Fachhochschule für angewandtes Management, Buchautor und Unternehmensberater weiß er, wovon er spricht. „Viele, leider gerade kleine und mittelständische Unternehmen kommunizieren ihre Leistungen am Gehirn der heutigen Kunden vorbei.“



Sabine Hübner – Pro 7 bezeichnet Sie als Serviceexpertin Nr. 1 in Deutschland.

Wie es anders geht, das ist sein Thema beim Service WM Forum. Bei falscher Kundenansprache ist das Produkt oder die Dienstleistung nicht ansprechend und geht unter. Das ist mit ein Grund, warum in vielen Innenstädten Filialisten und Ketten die angestammten Geschäfte verdrängen. Die Unternehmen, die sich erfolgreich behaupten und ausbreiten verbringen einen großen Teil ihrer Zeit damit herauszufinden, wie sie mit frischen Ideen Kunden anziehen und halten können. Die Produkt- und Dienstleis-

tungsqualität ist natürlich wichtig – als Umsatzbringer aber meist nur zweitrangig. Aber auch der regionale Einzelkämpfer hat eine gute Chance, wenn, ja wenn er umsteuert.

Umsteuern ist auch das Thema von **Sabine Hübner** aus Düsseldorf. Weg von den immer gleichen Produktfeatures und einer Werbekommunikation, die die tolle Dienstleistung anpreist. Bei vielen Werbeauftritten müsste man nur das Logo austauschen und es würde keiner merken. Um aber unverwech-

selbar zu sein gibt es einige Stellschrauben, die richtig angezogen das Unternehmen auf Erfolgskurs halten. Oft sind es gar nicht die großen Dinge sondern eher die kleinen aber entscheidenden, die über Erfolg oder Misserfolg bestimmen. Genau an diesen Punkten setzt **Sabine Hübner** an.

Botschaften emotional verpacken, das ist Grundthema des gesamten Service WM Forums. Einer, der das mit Leib und Seele lebt ist **Alexander Munke** aus Hannover. Der Entertainer Nr. 1 in Deutschland vermittelt

Wissen mit Bällen, Handpuppen und auch seiner Gitarre. Hier können die Teilnehmer erleben, was es heißt auch komplexe Inhalte mit einem Aha-Effekt zu vermitteln. Hin- und hergerissen zwischen faszinierendem Zuhören und möglichst viel Mitnotieren genießen die Teilnehmer der Service WM Forums dieses Abschlussreferat der besonderen Art.

Viele neue Ideen und Impulse, die beim Abendbuffet im Gespräch vertieft und am nächsten Tag gleich umgesetzt werden können.



Norbert Beck – in Deutschland bekannt als Macher der Service WM



Alexander Munke Deutschlands Entertainer Nr. 1

Das **Service WM** Forum kommt in Ihre Region!

Mittelbayerische
präsentiert: Hier lebe ich.

EMOTIONS MARKETING!

Master-Strategie für die Kunden von heute!



Norbert Beck,
Macher der Service-
Weltmeisterschaften
in Deutschland.
Vortrag: Service ist sexy!



Sabine Hübner,
Deutschlands
Service-Expertin Nr.1
Vortrag: surpriservice –
der Kunde im Fokus



Alexander Munke,
Deutschlands
Entertainer Nr.1
Vortrag: Erfolg mit Herz,
Muf und Verstand

Wann: Freitag, 25. Juli, 13.45 - 19.00 Uhr

Wo: Cham, Hotel Randsberger Hof

Wer: Unternehmer, Selbstständige, Führungskräfte
in Verkauf, Marketing und Service

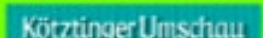
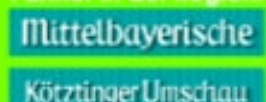
Das entscheidene Wissen für die Zukunft Ihres Unternehmens!

Karten: METATRAIN – Tel.: 09181-320 740 – Internet: www.servicewm.de

Veranstalter:



Partner in der Region:



Sponsoren:

