



Für Kunstinteressierte gibt es heute einen besonderen Leckerbissen. Herbert Schartmann führt heute durch die historische Abteikirche St. Nikolaus in Brauweiler, die wegen ihrer Architektur und ihrer Kunstschatze nach wie vor zu den bedeutenden Sakralbauten des Rheinlandes zählt. Beginn ist um 14.30 Uhr.

„Menschen kaufen Emotionen“

Auftaktveranstaltung zur „Service-WM“ im Brühler Phantasialand trifft auf große Resonanz

Von ANDREAS ENGELS

RHEIN-ERFT-KREIS/BRÜHL.

Der Kunde ist nicht König – sondern Gott. Denn er entscheidet über Leben oder Tod eines Unternehmens, über „Erfolgskurs oder Konkurs“, weiß Norbert Beck. Und des-



halb konnte der Marketing-Experte bei der Auftaktveranstaltung zur „Service-WM“, die die Rhein-Erft Rundschau gemeinsam mit dem Unternehmen Metatrain auslobt, gute Gründe nennen, warum Händler und Dienstleister dem Kundendienst mehr Aufmerksamkeit schenken und vor allem mit ihrem besonderen Service werben sollten.

Rund 100 Geschäftsleute folgten im Western-Saloon des Brühler Phantasialands dem Vortrag des Service-Experten aus Süddeutschland. Mit dem Titel seines Referats – „Service ist sexy“ – nahm Beck die Antwort auf die „Gretchenfrage“ fast vorweg: „Was genau macht meine Produkte und Dienstleistungen für unsere Kunden so attraktiv, dass sie zu uns



Ein gutes Gefühl

haben Kunden beim Kauf, wenn das Produkt und vor allem auch der Service sie emotional anspricht. Kaufentscheidungen, sagt Marketing-Experte Norbert Beck, fallen überwiegend unbewusst. (Fotos: Rosenbaum)



Einen mitreißenden Vortrag bekamen die Besucher beim Auftakt der Service-WM im Phantasialand zu hören.

kommen und bei uns kaufen – und nicht beim Wettbewerber?“ Es komme auf den Kundendienst an, viel mehr noch als auf den Preis, meint Beck.

Um seine These zu untermauern, greift der Service-Experte auch auf Erkenntnisse aus der Hirnforschung zurück. Demnach fallen Kaufentscheidungen zu 80 Prozent unbewusst – im Emotionshirn (Limbisches System) und nicht im Denkhirn (Großhirn). Für Beck folgt daraus: „Die Kunden kaufen keine Produkte. Menschen kaufen Emotionen.“

Für Geschäftsleute komme es entscheidend darauf an, herauszubekommen, „wie der Kunde tickt“. Denn dann können sie ihn gezielt ansprechen, um „den Kaufknopf im Kundenkopf“ zu drücken. Beck warnt: „Wir wollen oft allen Kunden alles verkaufen. Das wird nicht funktionieren.“ Für den geschäftlichen Erfolg ist es nach Angaben Norbert Becks wichtig, innovativ beim Service zu sein, sich mit originellen Ideen von der Konkurrenz zu unterscheiden nach der Devise „abheben oder ableben“. Schließlich komme es auf die Pflege der Kundenbeziehung an. Viel wichtiger noch als der Preis sei es, dem Kunden mit Freundlichkeit zu begegnen, sein Vertrauen zu rechtfertigen und ihn wertzuschätzen.

BEIM SERVICE GANZ VORN

Wer bietet den **besten Kundendienst an Rhein und Erft**? Die Rundschau sucht gemeinsam mit den Brüdern Johann und Norbert Beck, Inhaber der Firma Metatrain und Erfinder der Service-WM, den Service-Weltmeister.

Unternehmen können sich und ihre Dienstleistungen in einer **Sonderveröffentlichung**, die der

Rundschau am **14. Januar** beiliegen wird, vorstellen und sich dem Votum der Kunden und Leser stellen. Die drei Sieger werden beim „**Service-WM-Forum**“ am 16. Februar geehrt. Die Unternehmen auf den Plätzen dahinter werden nicht genannt, aber auch sie bekommen eine Auswertung der Umfrage mit Tipps, wie sie ihren Service verbessern können. Auch den Teilnehmern an der Ab-

stimmung winken Preise.

Wer die Auftaktveranstaltung verpasst hat, muss nicht außen vor bleiben. **Informationen zur Service-WM** gibt es unter Telefon (0 22 71) 75 37 40, per E-Mail an gst-frechen@zgk.de und im Internet.

 www.rundschau-online.de/erft-servicewm