

**Bruchsal** (cah). Bruchsal's Einzelhandel greift an: „Liebe treue Verfechter dessen, dass die Einkaufsstadt Bruchsal weiter vorangetrieben wird!“ Diese Worte kamen nicht von Sven Wipper, der als Vorsitzender der Werbegemeinschaft Bruchsal die Vertreter der lokalen Geschäftswelt begrüßt hatte, sondern von Oberbürgermeisterin Cornelia Petzold-Schick in ihrem anschließenden Grußwort.

Der Kampf des Abends galt laut Marketing-Experten Hans-Georg Pompe der Zufriedenheit: „Zufrieden ist gefährlich – zufrieden ist Standard.“ Ziel müsse Begeisterung sein, folglich stand sein Vortrag unter der Überschrift „Kunden begeistern – Image verbessern – Sog auslösen.“ Nichts sei ärger-

# Unzufrieden mit Zufriedenheit

## Vortrag bei der Werbegemeinschaft mit Hans-Georg Pompe

licher für einen Kunden als nicht wahrgenommen zu werden, das stelle er immer wieder in verschiedenen Städten fest. Untersuchungen zufolge wechseln Kunden nur ganz selten ein Geschäft wegen des Preises, sondern weitaus häufiger wegen fehlender Wertschätzung. „Begeistern kostet Sie nichts, ist aber unbezahlbar“, so Pompe.

In anschaulichen Beispielen legte er dar, wie ein Einkauf aus Kundensicht schiefge-

hen oder funktionieren kann. Hier und da blitzte Marketing-Vokabular auf wie „Store Branding“, „Participating Customers“ und „Unique Selling Proposition“, aber immer eingebettet in praxisnahen Erfahrungswerten.

„Vermarktung bedeutet: die Braut schick machen“ – und beim Aufhübschen kann weniger durchaus mehr sein, sei es in der Begrenzung des Sortiments oder beim Durch-

forsten der Werbetafeln. Wichtigstes Kapital sind jedoch die Mitarbeiter: „Man kann Läden und Konzepte kopieren, aber nicht die Menschen!“ Dafür ist ein gutes inneres Betriebsklima wichtig („Nur der kann lächeln, dem nach Lächeln zumute ist“), aber auch das Zugehen auf Kunden („Kunden, die sich beschweren, sollten Sie umarmen – denn die sind noch da!“). Eine Absage gab Pompe dem Begriff „Kundenbindung“, das klinge schon so zwangsgefesselt. Der Wahl-Büchenauer bevorzugt „Kundenverbundenheit“, die eine Beziehung der Wertschätzung ausdrücke.

Mit dem Impulsvortrag soll eine Reihe gestartet werden, die ihre Fortsetzung im Mai finden wird zum Thema Facebook.