



MIT EINEM LÄCHELN AUF DEN LIPPEN sollte man seinen Kunden begegnen. Norbert Beck von der Firma Metatrain trug sein Credo bei der Auftaktveranstaltung einer BNN-Aktion zu neuen Möglichkeiten der Kundengewinnung vor. Foto: Sandbiller

# Fit für „weltmeisterlichen“ Service

## BNN-Aktion: Vortrag bildete Auftakt zur neuen Art der Kundengewinnung

Von unserer Mitarbeiterin  
Monika John

„Service ist sexy“, sagt der Referent. Man hört leises Kichern im Auditorium. „Doch, doch“, bekräftigt der Mann am Mikrofon, „sexy bedeutet attraktiv“. Waren und Produkte könne man überall erwerben, im Internet oder sonst wo. Doch freundlicher Service, mit einem Lächeln, halte den Kunden vom Einkauf beim Mitbewerber ab. „Der Kunde fährt auf positive Emotionen ab. Das macht den Unterschied.“

Er muss es wissen: Norbert Beck ist seit Jahren bundesweit in Sachen Kundenzufriedenheit unterwegs. Zusammen mit seinem Bruder, Johann Beck, ist er Inhaber der Firma Metatrain mit Sitz in Neumarkt bei Nürnberg. „Wir haben im Laufe der Zeit 500 000 Kundenmeinungen aus 7 000 Firmen ausgewertet“, verrät Beck. „Was glauben Sie, honoriert der Kunde am meisten?“ Freundlichkeit sei es, gefolgt von Vertrauen und Wertschätzung. Mit einem Lächeln auf den Lippen solle man seinen Kunden begegnen, denn: „Wer nicht lächeln kann, schießt seinen Umsatz kaputt“, so Norbert Beck.

Fast eineinhalb Stunden spricht der schlanke Mann im dunklen Anzug vor gespannt lauschendem Publikum in der IHK. Von vielen anschaulichen Beispielen

untermalt, macht er klar: Je nach Zielgruppe drückt der Kunde einen der drei „Kaufknöpfe“ Spaß, Macht und Sicherheit. Wichtig dabei: „Frauen ticken anders als Männer“. Frauen, so Beck, „gehen auf Nummer sicher. Sie kaufen nie das erstbeste Produkt“. Männer dagegen – „Kaufknopf“ Macht – wollten ihren Beutezug möglichst rasch hinter

sich bringen. Bei Jugendlichen habe der Spaßfaktor Priorität.

Auf diese „Kaufknöpfe“ sollten Unternehmen, Dienstleister, Händler und Handwerker achten und ihre Werbung danach ausrichten: „Frauen mögen Emotionen, Menschen, Gesichter“. Männern seien mit der reinen Produktdarstellung vollauf zufrieden. Der Emotionsmarketing-Spezialist Norbert Beck möchte seine Zuhörer fit machen für „weltmeisterlichen“ Service. Die Firma Metatrain begleite jährlich rund tausend Firmen in Sachen Service. Kundenmeinungen würden ausgewertet und Führungskräfte trainiert.

„Der Service macht den Unterschied“, betont der Metatrain-Experte immer wieder. Witzig, temperamentvoll und mitreißend zeigt er auf, wie sich die Begegnungsqualität zum Kunden steigern lässt. Er hält den Zuhörern viele Beispiele vor Augen. Vertrauen aufzubauen sei oft eine Arbeit von Jahren, doch in sekundenschnelle könne alles verloren sein.

Beck hat auch Tipps in Sachen positives Denken auf Lager, denn: „Wer glücklich ist, hat mehr Erfolg im Beruf und ist zu 30 Prozent kreativer.“ Es sei ganz einfach: „Listen Sie täglich drei Dinge auf, für die Sie dankbar sind. So laden Sie sich selbst emotional positiv auf“, so der Referent.

### Stichwort

#### Service-Check

Zusammen mit den Badischen Neuesten Nachrichten führt Metatrain in den nächsten Wochen einen Service-Check für Unternehmen durch. Dabei wird in einer anonymen Umfrage – die von Metatrain ausgewertet wird – zusammen mit einem Gewinnspiel die Kundenzufriedenheit ermittelt. Die zentrale Frage dabei ist: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen weiterempfehlen?“ Der Vortrag „Service ist sexy“ war die Auftaktveranstaltung zur neuen Art der Kundengewinnung. mjo