



„Service ist sexy“, betonte Moderator Norbert Beck.

Fotos: Kuczorra

# Kaufknöpfe im Kundenkopf drücken

Auftakt zur CN/NEZ-Verlagsaktion „Mein Herz schlägt hier“: Experte Norbert Beck referiert vor 200 Gästen in Otterndorf

OTTERNDORF/CUXHAVEN. Dieser Mann weiß, wie er das Publikum mitnehmen kann: Norbert Beck ist unterhaltsam. Er ist informativ. Und er weckt Emotionen. Kein Wunder, er ist schließlich Experte für Emotionsmarketing. Dass Kaufleute gut beraten sind, die Gefühlswelt ihrer Kunden anzusprechen, ist eine der Botschaften Becks am Donnerstagabend in den Otterndorfer Seelandhallen. Hier referierte er zum Auftakt der CN/NEZ-Verlagsaktion „Mein Herz schlägt hier“ vor knapp 200 Menschen, der Großteil davon Unternehmerinnen und Unternehmer aus dem Cuxland.

Vor dem Hintergrund, dass der Online-Handel stark wächst und Kundenansprüche sich verändern, war das Publikum sehr gespannt auf Becks Ausführungen. Der Referent verbreitete Optimismus: Zu 90 Prozent kauften Menschen immer noch von Menschen. „Das kann das Internet nicht. Und das ist die Chance des stationären Handels.“

Beck bemühte die Hirnforschung, um Kaufgefühle zu erläutern. Mehr als 80 Prozent aller Kaufentscheidungen würden in dem Teil des Hirns getroffen, das zuständig für Emotionen sei – also im Unterbewusstsein. Die Bedeutung des „Denkhirns“ sei hier ausgesprochen gering. „Menschen

kaufen Emotionen“, betonte Beck. Wichtig sei es, den „Kaufknopf im Kundenkopf“ zu drücken. Sein Credo: Freundlich, vertrauenswürdig, wertschätzend – wer seinen Kunden so begegne, müsse die Online-Konkurrenz nicht fürchten. Und klar: „Service ist sexy.“

Drei „Hauptemotionen“ definierte Beck als die wesentlichen „Kaufknöpfe“: Spaß, Macht, Sicherheit. Das heiße, ein Kunde entscheide sich zum Kauf, weil er Freude daran habe, ein Produkt zu besitzen und zu nutzen. Oder er entscheide sich, weil ihn das Produkt unabhängiger mache und in seinem Status und in seinem Selbstwertgefühl aufwerte. Oder er entscheide sich zum Kauf, weil er dem Produkt vertraue. Deutliche Unterschiede gebe es dabei aber unter den Geschlechtern. So überprüften Männer lediglich ein bis drei Produkteigenschaften, bevor sie zum Portemonnaie greifen. Eine Frau überprüfe mindestens drei bis fünf Eigenschaften des Produktes, auf das ihr Auge gefallen sei.

Norbert Beck berief sich in seinen Ausführungen auf eigene Erfahrungen. Als Geschäftsführer von Metatrain, einem Consulting-Unternehmen in der Oberpfalz, hat er gemeinsam mit seinem Bruder Johann in den vergangenen zehn Jahren mehr als 7000 mittelständische Unternehmen in 150 deutschen Städten und Gemeinden analysiert und beraten. Dabei hat er nach eigenen Angaben rund eine halbe Million Kundenmeinungen ausgewertet. Von den gesammelten Erkenntnissen, sollen auch Unternehmen im Kreis Cuxhaven profitieren: mit der Verlagsaktion „Mein Herz schlägt hier“. (fw/jok)

» Ich habe einen sehr interessanten Vortrag gehört. Ich habe abgespeichert: Freundlichkeit, Vertrauen und Wertschätzung ist in der Wirtschaft wichtig – auch bei uns in der Kanzlei. «



Jens Schlichting, Steuerberater aus Cuxhaven (Prill & Partner)

» Der Referent hat deutlich gemacht, dass man auch an sich selber denken soll. Auch nehme ich mit, dass wir unsere Betriebe gut verkaufen und uns um die Kunden bemühen müssen. «



Jürgen Rüsche, Inhaber der Baumschule Rüsche aus Lüdingworth

» Vieles war mir schon bekannt. Aber es war sehr interessant, die positiven Aspekte und Gedanken nochmals aufzunehmen. Für mich war es eine sehr interessante Veranstaltung. «



Torsten Wienberg, Inhaber des Modehauses Wienberg in Lamstedt

## Verlagsaktion „Mein Herz schlägt hier“

- Was macht die Stärken des örtlichen Handels aus? **Wie sichern hiesige Kaufleute, Handwerker und Dienstleister ihre Zukunft?** Und was halten die Kunden vom Angebot? Das Einkaufen im Kreis Cuxhaven kommt jetzt auf den Prüfstand.
- Um die **Unternehmen in der Region zu stärken**, hat die Cuxhaven-Niederelbe Verlagsgesellschaft (CNV) die Aktion „Mein Herz schlägt hier“ ins Leben gerufen.
- Kooperationspartner** ist die Volksbank Stade-Cuxhaven.
- Der Verlag bietet den Unternehmen im Kreis Cuxhaven die Chance, bei einem **„Service-Check“** mitzumachen.

- Teilnehmende Unternehmen lassen ihren Service von Kunden mit drei einfachen Fragen bewerten. Aus diesen drei Fragen ergibt sich der sogenannte **„Kunden-Beziehungs-Index“**. Die Firma „Metatrain“ wertet die **Kunden-Befragung** professionell und anonym aus. Unternehmen, die einen hohen Service-Index aufweisen, erhalten eine **Zertifizierung**.
- Ob **Einzelhändler, Handwerker oder Dienstleister** – angesprochen sind alle, die Kontakt zu Kunden haben oder Service anbieten.
- Teilnehmende Unternehmen erhalten außerdem die Möglichkeit, **Mitarbeiter zu einer Schulung** zu schi-

cken und sich in den Tageszeitungen Cuxhavener Nachrichten und Niederelbe-Zeitung vorzustellen.

- Interessierte** an „Mein Herz schlägt hier“ wenden sich an Katharina Recht unter Telefon (0 47 21) 585 316 oder schreiben eine E-Mail an meinherzschlaegthier@cuxonline.de.
- Mitmachen lohnt sich auch für die Kunden der teilnehmenden Unternehmen. Unter allen, die beim Einkauf einen ausgefüllten Bewertungszettel abgeben, verlosen CN und NEZ **drei tolle Gewinne**: einen Fernseher (Philips 50 Zoll 4k Ultra-Slim Smart LED TV), ein Handy (Sony Xperia XZ3) und ein Fahrrad (Marke Prophete).

Ein Video zum Thema unter [www.cnv-medien.de](http://www.cnv-medien.de)