

# Damit Kunden auch Kunden bleiben

Kürzlich lud das Landesgremium der Handelsagenten zur Infoveranstaltung „Der emotionale Maßanzug als der Erfolgsjoker in der Kundengewinnung und -bindung“ ins WIFI Salzburg ein. Vortragender war der Bestsellerautor und Wirtschaftstrainer Günther Panhölzl. Im Seminar spannte er den Bogen von der Neurobiologie bis zur Neurophilosophie und

konfrontierte die Handelsagenten mit der Frage nach dem „Warum“. Sie sollten sich Gedanken darüber machen, warum sich Kunden für eine Firma entscheiden und wofür das Unternehmen steht. „Ein günstiger Preis reicht heute nicht mehr aus. Vielmehr geht es um die Inszenierung des Käuferlebnisses und eine Differenzierung von der Konkurrenz“, erläuterte Panhölzl.

Wichtig bei der Umsetzung ist, dass alle Mitarbeiter in den Prozess eingebunden werden, denn „das beste Firmenkonzept nützt nichts, wenn es nicht von innen nach außen gelebt wird“. Daher riet Panhölzl den Unternehmern, regelmäßig einen Blick auf ihre Firmen zu werfen, um herauszufinden, worin die betrieblichen Stärken liegen. Besonders ist auf die Qualität der

Produkte und Dienstleistungen, aber auch auf das „Feuer“ zu achten, mit dem den Kunden die Leistungen entgegengebracht werden: „Der wichtigste Auftrag ist, den Mehrwert für die Kunden erkennbar zu machen. Dazu braucht es ‚Wettbewerbsjoker‘, die fortlaufend erarbeitet werden, damit die Kunden ‚Ja‘ zu einem Produkt sagen“, meinte der Experte.