

## Die «Zuvielisation» und das regionale Geschäft



Oliver Stoldt, Konferenzveranstalter – unter anderem Alpensymposium –, Hermann Scherer, Kilian Cathomas von der Einkaufspartner AG sowie Nils Planzer von der Planzer Transport AG.

Foto: Susanna Vaneck

Es sei wichtig, in den Köpfen seiner Kunden einen Logenplatz einzunehmen. Sie könnten oft zu wenig beurteilen, wer ihnen tatsächlich die beste Qualität biete, zudem arbeite ein Mitbewerber häufig nicht schlechter, weshalb man nur mit der Leistung allein häufig nicht richtig punkten könne. Darum sei es für den Geschäftserfolg essentiell, dass sich der Kunde positiv an einen erinnere. Das war eine Aussage, die der international erfolgreich tätige Unternehmensberater Hermann Scherer in seinem humorvollen Vortrag anlässlich des 10. Dialogs der Einkaufspartner AG darlegte. Die Einkaufspartner AG ist eine der führenden Einkaufsgruppe der Schweiz, sie engagiert sich im Bereich Boden, Dekoration, Wohnen (Bodewo) und zählt 120 Partner. Diese treffen sich einmal jährlich im Seedamm Plaza zu einer Herbstversammlung, die eine Plattform zum Erfahrungs- und Meinungsaustausch zwischen Mitgliedern und Lieferanten darstellt. Wie gewohnt waren die Referenten einmal mehr hochkarätig. Das Thema lautete «Jenseits vom Mittelmass.» Der Höhepunkt der Veranstaltung war zweifellos der Vortrag von Scherer. Was macht die Überzeugungskraft von Unternehmen fragte er und antwortete: «Die Kommunikation in der «Zuvielisation».» Wichtig sei es, Lösungen zu präsentieren statt Probleme. Essentiell sei die Freundlichkeit. Stimme diese, könne die Kundenzufriedenheit nach einer Beschwerde sogar höher sein als vorher. Ein KMU habe nicht die Wahl, in Facebook zu gehen oder nicht, sondern gut im Facebook zu interagieren oder nicht. Es gelte,

Chancen zu sehen und zu nutzen. Dies gelinge etwas unzufriedenen Personen besser, denn zufriedene Leute neigten dazu, alles so, wie es ist, belassen zu wollen

### Ohne Fleiss kein Preis

Nicht das Talent sei entscheidend, sondern der Fleiss, unterstrich Scherer, der weiter forderte, man solle nicht im Unternehmen arbeiten, sondern am Unternehmen. Glückskinder, so Scherer weiter, hielten Abstand zu sich selber, was ihnen das Querdenken erleichtere. Man solle auffallen, indem man seine Kunden verblüffe, so Scherer, zum Beispiel indem man als Handwerker eine Sauberkeitsgarantie biete oder als Parkettleger sein Fahrzeug parkettiere. Wichtig sei es, als Experte wahrgenommen zu werden. Dazu gehöre, dass man Pressearbeit betreibe und seine realisierten Objekte zeige, zum Beispiel mit Bildern im Internet und an den Geschäftswänden. Bei Verhandlungen solle man seinem Kunden das Gefühl geben, einen Vorteil herausgeholt zu haben. Wie man seine Kunden verblüffen kann, hatte der Konferenzveranstalter Oliver Stoldt zu Beginn der Veranstaltung aufgezeigt: Zum Beispiel indem man einen Kunden, der erkältet ist, wie man am Telefon gehört hat, eine Karte mit zwei Teebeuteln schickt oder jemandem im Stress Traubenzucker. Das seien kostengünstige und doch wirksame Marketingmassnahmen. Nils Planzer vom Transportunternehmen Planzer warf einen Blick in die Zukunft der Logistik. Sein Fazit: In Zukunft würde das Geschäften in der Region wieder wichtiger.

## Seine effiziente Technik ist schwer zu übertreffen. Aber leicht zu bedienen.

So komfortabel kann Effizienz sein: Der Scheitholzkessel Pyromat ECO bietet durch seinen großen Füllschacht höchstmöglichen Bedienkomfort beim CO<sub>2</sub>-neutralen Heizen mit Stückholz, Briketts und Holzresten. Die neue menügeführte Volltextanzeige ermöglicht eine umfassende, aber dennoch einfache Bedienung. Der große Füllrauminhalt (185 bis 500 Liter) ermöglicht eine lange Brenndauer bei einem Leistungsbereich von 35 bis 170 kW. Für geringste Emissionen sorgt die Lambdasondenregelung, für einen geringen Brennstoffbedarf stehen der Kesselwirkungsgrad von bis zu 92 Prozent und die kontrollierte Restwärmenutzung. Weitere Informationen unter [www.viessmann.ch](http://www.viessmann.ch)

Individuelle Lösungen mit effizienten Systemen für alle Energieträger und Anwendungsbereiche.



**Effizienz Plus**

Besuchen Sie uns an der Messe Hausbau- und Energie in Bern: 24. – 27. November 2011, Halle 3.2, Stand A06



Viessmann (Schweiz) AG · Härdisstrasse 11 · 8957 Spreitenbach  
Tel.: 056-4186711 · Fax: 056-4011391 · info-ch@viessmann.com

**VISSMANN**

climate of innovation

VISSMANN | HWI | KOB | MAVERA | ESS | BIOPERM | Schrack & Carbotech

Die Viessmann Group bündelt Kompetenzen aus den folgenden Bereichen: Öl- und Gas-Brennwerttechnik, Holzheizsysteme, Wärmepumpen, Solarsysteme, Biogasanlagen und Kraft-Wärme-Kopplung.