

Service-Leistung mit Genuss

Servicequalität wird im Handel immer wichtiger – doch viele Serviceleistungen werden von Kunden mittlerweile als Selbstverständlichkeit angesehen. Echte Kundenbindung entsteht deswegen durch ganz besondere Dienste, die Händler vom Wettbewerb abheben. Wichtige Grundregel: Ein Service mit der Streudose bringt nicht viel, da er erstens zu teuer ist und zweitens nicht gut für Ihr Image ist. Denken Sie deswegen gut nach, was Sie bieten wollen und von wem Sie sich dabei helfen lassen. Ich möchte hier kurz auf Verkostungen eingehen, mit der beste Service, den es gibt. Warum? Die Promoter, die die Markenartikelindustrie dazu (regelmäßig!) in Ihr Haus schickt, sprechen Kunden direkt und ohne Streuverluste an. Sie können auf Fragen eingehen – dadurch wird Ihre Filiale als fachkompetent und kundennah angesehen. Und: Die Erfahrung zeigt, dass Verkostungen den Umsatz eines Produktes um bis zu 500 Prozent steigern! Das ist das kurzfristige Ziel. Langfristig fördern Verkostungen durch die sehr persönliche Ansprache den Dialog zwischen Kunden, Handel und Hersteller und leisten so einen wichtigen Beitrag zur Kundenbindung – das ist doch ein sehr erfreulicher Effekt!



Philipp Riediger ist Gesellschafter bei der Combera GmbH, der Spezialist im Bereich Vertriebsoutsourcing und POS-Marketing