

NEWS.AT

WIRTSCHAFT Donnerstag, 9. Januar 2014 von Herta Scheidinger

Schöne Worte, guter Service?

Herta Scheidinger über ganz eine spezielle Kundenberatung



Bild: NEWS/Stögmüller Katharina

Vor nicht allzu langer Zeit machte ich mich auf, um ein Geschenk für meinen Mann zu kaufen. Eine Heimkinoanlage sollte es werden. Guter Dinge betrat ich das Geschäft meiner Wahl und traf unvermittelt auf jene Herrschaften, die ausgestattet mit bunten T-Shirts und mittlerer Motivation große Herstellerfirmen repräsentieren. Sprich: Promotoren.

Nach kurzem Erstkontakt fielen mir die Worte des Marketing- und Handelsexperten Peter Schnedlitz ein: "Ich finde Promotoren kontraproduktiv. Sie wirken nicht kompetent, weil sie nicht neutral sind". Umfassende Beratung war also nicht zu bekommen, doch bei den eigenen Produkten erwartete ich Spezialisten. Ich muss dazu sagen, dass ich eine schier unlösbare Aufgabe für den jungen Abgesandten des Technik-Giganten hatte: Ich wollte den Klang der Soundbars und Anlagen hören. Da diese jedoch zwar wunderschön präsentiert, aber nicht angeschlossen waren und auch die erforderliche Fernbedienung unauffindbar war, erzählte mir der zuständige Promotor, wie das Gerät klingt.

Tags darauf, ein anderes Geschäft und ein Promotor eines anderen Herstellers, doch das gleiche Trauerspiel. Peter Schnedlitz endete damals mit den Worten: "Wenn ich die Leute mit den Leiberln sehe, weiche ich schon aus". Ein kluger Mann, der Herr Professor.