

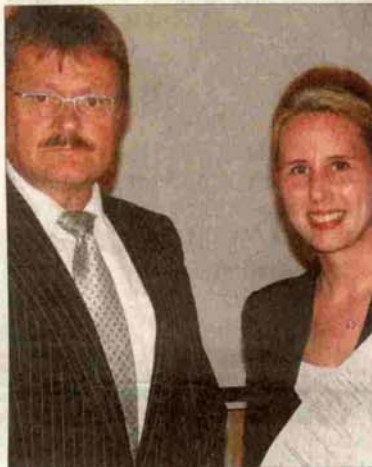
## Handelsverband: Zufriedene Käufer sind der wahre Boss

Mund-zu-Mund-Propaganda ist der beste Weg, um neue Kunden gewinnen. Genauso wichtig für den Geschäftserfolg ist es, Stammkunden zu pflegen. Dies betonte Karin Hallinger aus Landsberg am Lech bei einer Veranstaltung des Handelsverbands im Gasthaus „Bayerischer Löwe“.

Für viele Verbraucher zähle die Meinung von Freunden und Familienmitgliedern mehr als jede Werbebotschaft, so Hallinger. Zufriedene Kunden seien das beste Servicepersonal und der „wahre Boss“. Wichtig seien eine „aktive Begrüßung“, kompetente Beratung, echtes Interesse an den Kunden und freundliche Verabschiedung. Die Konsumenten kauften Emotionen, sie mit einem guten Gefühl zu entlassen sei ein wichtiger Vorteil gegenüber Internet und Online-Geschäften.

Besonders legte Hallinger den Teilnehmern die Pflege der Stammkunden ans Herz. Diese gelinge, indem man sie schon vorab über Neues informiert, Freude beim Wiederkommen bekundet, sie zu besonderen Anlässen anruft oder anschreibt. Sie zu überraschen und begeistern zahle sich aus. Als besonderen „Mehr-Wert“ empfänden sie kleine Geschenke, „Stammkunden-Events“ oder Einladungen zu Partys oder Erlebnistagen.

– tw



**Karin Hallinger** informierte auf Einladung von Josef Kellermann vom Einzelhandelsverband HBE über die Bedeutung von persönlichen Empfehlungen zur Steigerung des Umsatzes.

– Foto: Wildfeuer