

WRB-Blog Nr. 1/14: Sandra Pfyffer Briker zum Thema: «Mut zur Einzigartigkeit»

Die Anzahl der Mitbewerber ist gross, die Informationsflut ebenso. Eine anspruchsvolle Aufgabe also die Aufmerksamkeit der gewünschten Zielgruppe zu erlangen. Umso wichtiger ist es, bewusst zu kommunizieren. Und mit bewusst meine ich: Jede Unternehmung nach ihrem individuellen und durchdachten Konzept.

Haben Sie sich einmal gefragt, ob Ihre Kommunikation stimmig ist - zu Ihrem Angebot passt? Finden die Gäste in Ihr Haus, betreten jene Kunden Ihren Laden, die Sie sich wünschen? Setzen Sie die richtigen kommunikativen Massnahmen effizient ein, um Ihren Betrieb zu profilieren?

Mir fällt auf, wie Zielgruppen oft zu wenig präzise definiert sind und folglich die Angebote zu „schwammig“ ausfallen – sie ähneln sich und sind somit austauschbar. Das widerspiegelt sich dann auch in der Kommunikation, nämlich mit sogenannten Management-Blabla-Sätzen wie „ein qualitativ hoher Service ist bei uns hoch gehalten“. Schön! Und was heisst das konkret? Wie spüre ich das als Gast und als Kunde? Es gilt herauszuschälen, was genau besonders, anders, einzigartig im Umgang mit dem Gast, dem Kunden ist. Es geht auch darum emotionale Momente zu schaffen, Aufmerksamkeit zu schenken, sich situativ auf jemanden einlassen, die eigenen Sinne auf Empfangen schalten und zu nutzen, um schliesslich rundum positive Erlebnisse zu schaffen. Apropos, wie wäre es beispielsweise mit einer vordergründig banalen, aber wirkungsvollen, weil persönlichen Massnahme: Dem Händedruck bei Begrüssung und Verabschiedung?

Zurück zur Angebots-Ebene. Wechseln Sie die Perspektive. Versetzen Sie sich in die Rolle des Gastes, des Kunden und überlegen Sie sich aus dieser Sicht, wie für ihn ein perfektes Angebot aussieht. Erst wenn das Angebot mit all seinen Service-Facetten vorliegt, dann setzen Sie wieder den Hut des Anbieters auf und überlegen sich, welche Auswirkungen dieser Platzwechsel auf die internen Prozesse hat. Ich bin überzeugt: Mit dieser Vorgehensweise gelangen Ihnen andere, neue, kreative – einzigartige Angebote!

Das Jahr ist noch jung, die Motivation für neue Vorsätze hoch. Packen Sie die Profilierung jetzt an und bekennen Sie bald Farbe!

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen ein erfolgreiches 2014!

Sandra Pfyffer Briker



Inhaberin Konzeptchuchi GmbH: pfiffiges Marketing – griffige Kommunikation
Grossratskandidatin BDP Mittelland Süd