

Wie bei den Indianern: Kundenbindung

Immer wenn ich das Wort höre, denke ich an Karl May. Ein Bleichgesicht wird von Rothäuten an den Marterpfahl gebunden und weiß sein letztes Stündlein geschlagen. So muss es den Kunden gehen, die gebunden werden sollen.

"Das Wichtigste ist, dass der Kunde wiederkommt und nicht die Ware." Eine uralte Vertriebs-, Verkaufs-, Produktmanagement- und Werbeweisheit. Ein Produkt soll, ja, muss den Kunden erfreuen. Dann kommt er gerne wieder auf die Angebote des freundlichen Lieferanten zurück. Eigentlich ist Verkaufen ja ganz einfach: Man muss Kunden Freude machen. Und dann läuft's.

Wenn es nur so einfach wäre mit dem Freude machen. Was macht wem wann warum wie lange in welcher Form Freude? Zehntausende von Meetings wälzen jeden Tag rund um den Globus diese Frage. Und kommen zu keinem Schluss.

Außer dem, dass kurz vor dem Einsetzen der totalen Erschöpfung irgendein ganz schlauer sagt: Lass es uns mit einer Kundenbindungsmaßnahme versuchen. Das Wort ist ungefähr so sexy wie Irenanstaltkrankenwärter. Wobei dem ja die Zwangsjacke im Repertoire der Möglichkeiten zur Verfügung steht. Dem Werber, Marketer, Productmanager leider nicht.

Was sie nicht davon abhält, Ideen zu entwickeln, die allein den Zweck haben, dem Vorgesetzten zu erklären, warum es am blöden Kunden liegt, wenn der in seiner Dusseligkeit nicht einsieht, dass er besser hier – "bei uns" – kaufen würde. Tut er es nicht, nimmt der Anbieter Rache, ganz fürchterliche. Er hat dann nämlich den sperrigen Nichtkäufer lieb und überhäuft ihn mit scheinheiligen Freundlichkeiten. Rabatten, Rabattkarten, Clubs und Clubkarten, Bestellfrist-Drohungen und Nochmalkaufen-Sonderangeboten. Beliebt sind auch Bundles. Etwa: 1 Aktenvernichter fürs Büro, 1 USB-Tassenwärmer für den Besteller. Worauf dem das Netzteil im Computer durchknallt, was ihn veranlasst, einen neuen Ciomputer zu bestellen. Das nennt man Kundenbindung !

Weshalb ich, bei eingehender Werbung mit Kundenbindungs-Appeal sofort immer an eine Entbindungsanstalt denke, in die ich flüchten möchte.

Hugh. Ich habe entbunden