



€ 39,90 (D)/€ 41,50 (A)/sFr 69,40

Charismating

Einkauf als Erlebnis – so kitzeln Sie die Sinne Ihrer Kunden.
Claudius A. Schmitz. mi-Fachverlag, 304 Seiten.

Sicher haben Sie sich bereits des öfteren gefragt, wie es manchen Unternehmen gelingt, trotz Rattenschlachten und dem stetigen Druck der Geiz-ist-Geil-Kampagnen der Zeit immer einen Schritt voraus zu sein?

Animieren, Verführen und Überzeugen am Point of Sale mithilfe von intelligentem Erlebnismanagement ist laut Claudius A. Schmitz der Schlüssel zum Erfolg und wird von ihm mit nur einem Wort bezeichnet: »Charisma«. In seinem neuesten Buch weist der Marketingprofi auf eine Vielzahl von Ideen hin, die es dem einzelnen Unternehmen ermöglichen, die Sympathie und Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Mithilfe praxisorientierter Handlungsbausteine führt uns Schmitz Schritt für Schritt zum erfolgreichen Aufbau eines charismatischen Betriebs.

Stärken und Vorlieben erkennen

Wer seine Kunden begeistern will, muss vor allem selbst begeistert und sich sei-



Claudius A. Schmitz kitzelt die Sinne der Kunden mit Charisma wach.

ner Stärken bewusst sein. Charismatische Persönlichkeiten strahlen Selbstvertrauen, Motivation und Lebensfreude aus – das steckt nicht nur Mitarbeiter, sondern auch Kunden an.

Von berühmten Marken lernen

Schmitz weist auch auf die Macht von starken Marken (z.B. Aldi, McDonald's) hin und gibt konkrete Tipps, wie sich ein mittelständisches Unternehmen als Marke etablieren kann. Emotionen hel-

fen mit, das Unternehmen zu positionieren und das Vertrauen des Kunden nachhaltig zu stärken.

Alle Sinne ansprechen

Produktinszenierungen und Reize – wie zum Beispiel der Duft aus einer Bäckerei oder ein angenehmes Ambiente – sprechen laut Schmitz die (potenziellen) Kunden auf einer sensuellen Ebene an und tragen wesentlich zur Wahrnehmung eines Unternehmens bei.

Dem ebenfalls wichtigen Thema Mitarbeiterführung widmet sich Schmitz in diesem Zusammenhang und spricht konkret vom Aufbau einer positiven Unternehmenskultur, welche die Stärken der Mitarbeiter fördert und Ergebnisse steigert. Als letzten Punkt erinnert Schmitz an das Beobachten von Trends, die einen großen Einfluss auf den Erfolg eines Unternehmens nehmen können. Fazit: ein lesenswerter, durchaus praxisorientierter Ratgeber auf dem Weg vom Durchschnitt zum Charismatiker. 