

Den Kunden kennen lernen

Mehr als 100 Interessierte beim 2. Interkommunalen Wirtschaftstreff

Umkirch. In den Gemeinden Umkirch, March, Eichstetten, Bötzingen und Gottenheim wird die kommunale Wirtschaftsförderung groß geschrieben und unter der Obhut von Bernhard Götzmann vom Märcher Rathaus vorangetrieben. Dazu gehören auch Veranstaltungen für die hiesigen Gewerbetreibenden. Jetzt fand der „2. Interkommunale WirtschaftTREFF“ im Bürgersaal in Umkirch statt, der unter dem Motto „Kennen Sie Ihren Kunden und kennt er Sie?“ stand.



Rund 120 Interessierte kamen zum zweiten Wirtschaftstreff in den Umkircher Bürgersaal. Foto: wor

Als Referenten hatten die veranstaltenden Gewerbevereine Professor Marc Knoppe von der Hochschule in Ingolstadt geladen, der zu diesem Thema referierte. Oft planten die Firmen an ihren Kunden vorbei oder informierten sie nicht richtig, war der Tenor seines Vortrages. Als Beispiel nannte er den Sprit E 10, der von den Autofahrern nicht angenommen worden sei. In Zukunft müssten Gewerbetreibende zudem mehr soziale Netzwerke nutzen und berücksichtigen.

Viele Kunden würden Produktbewertungen ins Internet stellen, wo sich potentielle Käufer informieren. Umgekehrt könnten Firmen dieses Bewertungsverhalten natürlich auch als kostenlose Werbung nutzen. „Wenn ich heute einen Kunden gut bediene, macht er mir kostenlose Werbung bei Facebook“, sagte Professor Knoppe. Alle Kundendaten, derer man habhaft werden könne, sollten gesammelt und ausgewertet werden, um zu wissen, mit wem man es zu tun habe. Dazu könnten etwa Kundenkarten oder

die Adressabfrage bei Reklamationen dienen.

Als Zuhörer(in und selbst Kundin) fiel auf: Unternehmerische Gesellschaftsverantwortung (Corporate Social Responsibility) kam im Vortrag von Professor Knoppe nicht vor. „Glaubwürdigkeit“ wurde nicht auf das zu verkaufende Produkt bezogen, auf seine Notwendigkeit, Haltbarkeit, Nachhaltigkeit etwa, sondern auf die herzustellende Akzeptanz des Produkts durch Kundinnen und Kunden.

Die Vorsitzenden der örtlichen Gewerbevereine schilderten zu Beginn des Abends ihre unterschiedlichen Schwerpunkte, die sich auch aus der Lage und der Infrastruktur der jeweiligen Gemeinden ergeben: Gehört Umkirch schon zum Ballungszentrum Freiburg, hat aber verkehrstechnisch für Gewerbeansiedlung eine optimale Lage und deshalb eine breite Gewerbepalette, so achtet man im ländlichen Eichstetten eher auf die Erhaltung von Lebensqualität. In March, Bötzingen

und Gottenheim liegt der Fokus auf der Ausbildungsförderung. Carmen Niederkofler, Vorsitzende des Umkircher Gewerbevereins, regte an, Networking stärker zu nutzen, auch um Jugendliche oder Menschen mit Handicap besser zu integrieren.

Wie gehen die hiesigen Gewerbetreibenden mit ihren Kunden um? Wilhelm Rinklin vom gleichnamigen Biogroßhandel in Eichstetten hat keine Probleme mit der Kundengewinnung. Julius Jauch vom „Löwen“ in March-Neuershausen arbeitet in direktem Kontakt mit dem Kunden. Für ihn ist Mundpropaganda die beste Werbung.

Michael Snymczak von der kirchlichen Sozialstation (130 Mitarbeiter/innen) hat Pflegeberatung und Einsatzplanung getrennt, um unabhängig und individuell auf die Wünsche seiner Kunden einzugehen. Steuerberater Volker Galli regte an, dass die hiesigen kleineren Handwerksbetriebe ihrer Kundschaft Dienstleistungs-Gesamtpakete anbieten sollten. **Karin Wortelkamp**