

# Emotionen statt Daten und Fakten

Bestsellerautor und Wirtschaftsexperte Edgar Geffroy gastierte bei einem exklusiven Kamingsgespräch in Wien, um sein neues Buch ‚Herzessache Kunde‘ vorzustellen

„Deutschland ist eine Servicewüste und bis auf Schläge lassen Kunden alles mit sich machen.“ Der Bestseller-Autor und Unternehmensberater Edgar Geffroy ist nicht nur bekannt dafür, die Wirtschaft kritisch unter die Lupe zu nehmen, sondern auch für seine zahlreichen Publikationen, wie etwa „Das Einzige, was stört, ist der Kunde“ aus dem Jahr 1993, das sich 50 Wochen in den Top Ten der Bestseller-Listen hielt. Anlässlich seines neuesten Werkes „Herzessache Kunde“, das sich dem Konzept des Clienting widmet und schon jetzt in den Top-Verkaufslisten von Amazon zu finden ist, war Geffroy am 18. November in Wien zu Besuch, um das Buch in exklusivem Rahmen zu diskutieren. Kommunikationsexpertin und Ex-DMVÖ-Geschäftsführerin Louisa Böhringer lud einen ausgewählten Kreis in den Wiener Kultursalon von Katharina Gröbl. Unter den Gästen: Christine Antlanger-Winter, Chief Digital Officer und Partner bei Mindshare Austria, Wolfgang Hafner, geschäftsführender Gesellschafter von dialogic, Rechtsanwalt Alexander Lederer, Sandra Pratter, Sample & Survey Management meinungsraum.at, Thomas Schmidt, stellvertretender Institutsleiter für Marketing & Sales am Wifi Wien, und Manfred Berger, Geschäftsführer von Neusicht. Wenn im Rahmen des Gesprächs eines deutlich wurde: Zumindest unter den Anwesenden war die Einstellung, den Kunden zur Herzessache zu machen, schon jetzt angekommen.

## Clienting statt Marketing

Von Fans wird „Herzessache Kunde“ bereits wenige Tage nach der Erscheinung gefeiert, Kritiken wie „Das ist mehr als ein Buch, es ist eine Denkweise“ freuen den Autor auch nach 24 Publikationen immer noch, wie er erklärte. Es war allerdings, so führte er weiter aus, nicht immer so, dass sich der Erfolg gleich eingestellt hat. „Das Einzige, was stört, ist der Kunde“ hat 1993 nicht von Anfang an funktioniert. Erst eine Weile später, als Unternehmen erkannt haben, dass der Kunde überhaupt existiert und von Bedeutung ist, kam der Boom“, blickt Geffroy auf den größten seiner Erfolge zurück. Seitdem hat sich einiges getan, der Kunde wird immer digitaler und individueller – eine Entwicklung, mit der heute nur wenige Unternehmen Schritt halten können. Die Lösung lautet, so der Experte: Clienting statt Marketing, helfen statt dienen. Unter Clienting versteht man „eine Beziehungslehre, die erklärt, wie der heutige Kunde gewonnen und gehalten werden kann“, schildert der Autor. Der zentrale Schlüssel: das Individuum als einzigartigen Menschen verstehen, der sich Einzigartiges wünscht – und das gehe, so erklärt der Autor außerdem, nur dann, „wenn man mit Emotionen, Intuition und Empathie arbeitet und diese Faktoren vor Zahlen, Daten und Fakten stellt. Leider ist zu bemerken, dass wir in einer Welt leben, die immer weniger herzlich ist.“

Beobachtungen, die die Teilnehmer am Kamingsgespräch offenbar unterschreiben können. So meinte etwa Manfred Berger, Gründer und Geschäftsführer von Neusicht: „Der

Kunde hat Wünsche und Bedürfnisse, in den Neunzigerjahren ist allerdings die Finanzorientierung und der Gedanke ‚Du musst gierig sein‘ immer wichtiger geworden. Heute ist es so weit gekommen, dass der Chief Financial Officer die wichtigste Rolle in Unternehmen hat, während der Marke-

tingleiter oft nur mehr sein Handlanger ist.“ Aber: „Rettet die Denkweise, den Kunden zur Herzessache zu machen, die Welt?“, fragte Christine Antlanger-Winter in die Runde. Geffroy daraufhin: „Ja, die Welt wird besser – wir dürfen jedenfalls nicht dauerhaft so weitermachen.“ **gg**



Die Teilnehmer des Gesprächs mit Bestseller-Autor Edgar Geffroy (Mitte) durften sich über spannende Einblicke freuen. © shootme.com

**2.500**  
DIN A5-BROSCHÜREN  
**503,20€**  
INKL. MWST.  
UND STANDARDVERSAND  
NETTO 419,33 €

## IHRE BESTEN SEITEN.

Unternehmensbroschüren, Magazine und Kataloge bieten Ihnen viel Raum für Ihre Botschaft. Wir produzieren Ihre Wunschbroschüren in hoher Qualität und genau für Sie passend mit Spiralbindung, Klebebindung oder Klammerheftung. Wählen Sie individuell aus einer großen Auswahl von Papiersorten, Grammaturen, Veredelungen und Sonderoptionen in Auflage 1 bis 200.000!



**A5**  
BROSCHÜRE

14,8 x 21 cm

## JETZT BESTELLEN!

- 2.500 DIN A5-Broschüren
- 20 Seiten inkl. Umschlag, 4/4-farbig
- Klammerheftung
- Innenteil 135 g/m<sup>2</sup> Bilderdruck
- Umschlag 300 g/m<sup>2</sup> Bilderdruck