

SHOPPING | DOMAINS | HOSTING | IMMOBILIEN | WETTER | FUSSBALL | EISHOCKEY | SMSBLASTER | RESTAURANT.CH | HOTEL.CH

ANZEIGE

Wollen Sie Ihre eigene Anzeige auf diesen Werbeplatz buchen? Kontaktieren Sie uns unverbindlich per news.ch/werbung!Haushalt-
versicherung

news.ch

Suche

FRONT

Startup News

Powered by Institut für Jungunternehmen

THEMENÜBERSICHT

INLAND
WIRTSCHAFT
AUSLAND
SPORT
BOULEVARD
KULTUR
KOMMUNIKATION

Startup News

- Ein «Kolibri» – kurz vor dem Abheben
- Von der Studentenidee zum «google des nightlife»
- Die eigene Firma – keine Unmöglichkeit
» Mehr Startup News

KOLUMNE

WISSEN

Gadgets

NewsTV

WETTER

Donnerstag, 1. Februar 2007



WetterTV



IN EIGENER SACHE

IMPRESSUM
HAUSINTERNES
WIR SUCHEN
WERBUNG
NEWSFEED

Die veröffentlichten Inhalte sind ausschliesslich zum persönlichen Gebrauch bestimmt. Die Vervielfältigung, Publikation oder Speicherung in Datenbanken, jegliche kommerzielle Nutzung sowie die Weitergabe an Dritte sind nicht gestattet. news.ch (c) Copyright 2000 - 2007 by [VADIAN.NET](http://www.vadian.net) AG

Meldung vom Montag, 20. November 2006 / 08:00 h

Über 150 am «venture apéro» in Uster

Vom zufriedenen zum begeisterten Kunden: Das Kaffee nature-Modell

Wer etwas verkaufen will, muss seine Kunden begeistern, nicht nur zufrieden stellen. Das ist das Erfolgsrezept, das Jörg Hilber am «venture apéro» in der «Cavalleria» in Uster bei der Reithalle einem begeisterten Publikum vorstellte. (IFJ)



Luis Luperto

«Cavalleria» Uster: Volles Haus für den «venture apéro» mit Jörg Hilber

Gegen die Qualität der Produkte lasse sich in der Schweiz wenig sagen, die Dienstleistungen dagegen – auch und besonders die Kundenpflege – seien mittelmässig bis mässig. Die Kunden ihrerseits, verwöhnt wie sie sind, betrachten Qualität entweder als selbstverständlich. Oder sie weichen in Preisbrecherkategorien aus, die für Schweizer Unternehmen, die sich neu im Markt positionieren wollen, kein Thema sind.

Nicht anbieten ist gefragt, sondern fragen

Die Alternative nach Jörg Hilber: Ein radikaler Wandel von der «Innensicht des Unternehmens» zur Perspektive des Kunden. Nicht «wir bieten...», «wir haben...», «wir

sind...» sei gefragt, sondern «was möchten Sie?» oder «was sind Ihre Bedürfnisse?».

Diese Art Kundenpflege funktioniert nach Jörg Hilbers «Kaffe nature-Modell»: Ein Gast bestellt im Café einen Kaffee nature – und bekommt ihn auch. Darum kommt er am nächsten Tag wieder und wird freundlich gefragt: «Hattet Sie gären en Kafi natur?» Und obendrein bringt ihm die Serviertochter auch noch die Zeitung, die er am Vortag zum Kaffee gelesen hat.

«Zufrieden» ist heute oft zu wenig

Das Café hat damit einen Kunden nicht nur gewonnen, sondern auch begeistert. Und vermutlich nicht nur einen, denn dieser erzählt sein Erlebnis weiter. Genau so wie er auch über seine negativen Erfahrungen in anderen Cafés redete: Unzufriedene Kunden schlagen ihre Kritik mit Vorkliebe in ihrem Bekanntenkreis breit.

Aber auch zufriedene Kunden sind flatterhaft: Hilber erwähnte eine Umfrage, nach der 70 Prozent der Autokäufer mit ihrer früheren Marke eigentlich zufrieden waren. Aber eben: Nur zufrieden und nicht begeistert.

Keine Rezepte für Kundenorientierung

Rezepte für den Wechsel von der «Innensicht» auf die konsequente Kundeorientierung konnte – und wollte – Hilber nicht bieten: «Es geht um eine Einstellung, die sich in Verkaufstrainings schulen und lernen lässt.» Ein grosser Schritt wäre bereits getan, wenn das Verkaufen als Beruf bei uns einen höheren Stellenwert hätte und nicht noch allzu oft als notwendiges Übel betrachtet wurde.

«venture apéro»: Nicht zum ersten Mal in Uster

Das Publikum entliess den Referenten mit Applaus und dem Dank von Mobilier-Generalagent Jean-Jacques Gueissaz und Wirtschaftsförderer Michel Geelhaar. Die beiden Partner hatten den «venture apéro» zusammen mit dem IFJ organisiert. Neben den Treffen, die regelmässig in zehn Städten stattfinden, macht die nationale Förderinitiative «venturelab» immer auch «Gastspiele» wie in Uster oder kürzlich auch in Altdorf.

Weitere Meldungen

Ein «Kolibri» – kurz vor dem Abheben

Mittwoch, 31. Januar 2007 / 11:02 h
Die beiden ersten Produkte der Qualimetro AG werden im Laufe dieses Jahres marktreif. Dass sie auch viel versprechend sind, bestätigt... »

Von der Studentenidee zum «google des nightlife»

Montag, 29. Januar 2007 / 07:00 h

FREE STARTUP SERVICES

- Workshops
- Businessplan Tools
- Networking Events
- Experten
- Firmenporträt

SERVICE

Weiterführende Links zur Meldung:

<http://www.hilber.com>
www.hilber.com

<http://www.venturelab.ch/dt/vAperos.asp>
www.venturelab.ch/dt/v...

<http://www.mobi.ch>
www.mobi.ch

<http://www.wirtschaftsfoerderung-uster.ch>
[www.wirtschaftsfoerderung...](http://www.wirtschaftsfoerderung-uster.ch)

<http://www.ifj.ch>
www.ifj.ch

ZUSAMMENHANG

23.11.2006 / 12:09h
PRIMECUT macht neu aus alt – nun im eigenen Laden

15.11.2006 / 08:00h
Wie aus Ideen Unternehmen werden: Tipps und Infos

06.11.2006 / 08:51h
Tag der Unternehmertypen an der ETH

03.11.2006 / 08:00h
«Jetzt will ich es endlich selber machen»

TOP 100 STARTUPS

Ein Eintrag im Kompetenzmarkt setzt Sie ins richtige Licht!



Andreas Bachmann
VR-Mitglied und
Sekretär
**Medialine Interactive
Solutions AG**
Zürichstrasse 131
8600 Dübendorf

JUNGUNTERNEHMER APÉRO

6. Februar 2007, Ab 18:30 Uhr, SFr. 30.- für Ihre stärkende Verpflegung
**InnovationNight -
Kreativitätstechniken für
Unternehmer/innen**, Jiri Scherer & Chris Brügger c/o DenkWerk Innovation GmbH; Technopark Luzern, D4 Platz 4, Root Längenbold
Anmeldung: [venturelab c/o IFJ Institut für Jungunternehmen, info@venturelab.ch](mailto:venturelab@ifj.ch), +41 (71) 242 98 88

NEWSFEED ABONNIEREN

Wie nutze ich einen RSS-Feed?

Info

Letzte Meldungen
 Startup News



ANZEIGE