

## Erlebniseinkauf: Kostenfalle oder Erfolgsfaktor für das Unternehmen?

*Fachtagung 2018 für Unternehmer im Buchhandel- Trends, Ideen, Konzepte*

Service bis zum Abwinken? Veranstaltungskonzepte und Events, die immer grösser, auffallender und auch aufwändiger werden? Welche kleine Buchhandlung kann da finanziell und personell noch mithalten? Und: will der Kunde das wirklich haben?

**Servicekonzepte** gehen oft an den Wünschen der Kunden vorbei, weil das angestregte Bemühen um den Kunden darin erkannt wird. Menschen sind vor allem soziale Lebewesen, bei denen das intuitive Erkennen von Emotionen angeboren ist. U.a. durch die Kompetenz der sog. Spiegelneuronen sind wir sofort in der Lage zu erkennen, ob uns jemand gewogen ist oder Vorbehalte gegen uns bestehen.

Gibt es eine Diskrepanz zwischen verbaler und nonverbaler Sprache, wird im Gehirn über das emotionale System Alarm ausgelöst. Kaufentscheidungen finden dann nicht mehr statt. Geht es uns hingegen gut, sehen wir vor allem die positiven Seiten und sind kauf- und kooperationsbereit.

**Das eigentliche Erlebnis ist der emotionale Mehrwert, den der Kunde mitnimmt.** Dieser ergibt sich aus der **Kundenansprache** und den **Emotionen im Verkaufsgespräch**.

Die Fachtagung 2018 beschäftigt sich auch mit der Veränderung von **Sortiments- und Ladenkonzepten**. Welche betriebswirtschaftlichen Vorteile ergeben sich z.B. durch eine stärkere Themenfokussierung im **Einkauf**? Wie kann ein Allgemeines Sortiment noch rentabel geführt werden, wenn die Zielkäufe online gehen?

### Programm:

#### Erlebniseinkauf durch emotionale Kundenansprache: Was für den Kunden das Erlebnis ausmacht

- Emotionale Themen im Sortiment
- Emotionen im Verkaufsgespräch
- Emotionen im Marketing

#### Laden- und Sortimentskonzepte im Wandel

- Sortimentskonzept statt Servicekonzept
- Erlebnis statt Allgemeines Sortiment

#### Betriebswirtschaftlich erfolgreich einkaufen und präsentieren

- Flächennutzung und Produktivitätsfallen
- Profil als Vorteil in Einkauf und Marketing

## Orte/ Termine

Beginn jeweils 10 Uhr, Ende 17 Uhr

<b>10.April</b>	Hamburg/ Buchholz i.d.Nordheide
<b>11.April</b>	Kassel-Wilhelmshöhe (400m ICE Bhf)
<b>17.April</b>	Ladenburg, Bad.-Württemberg
<b>18.April</b>	Crailsheim, Nord-Bad.-Württemberg/ Bayern, A 6 Nürnberg/ Heilbronn
<b>24.April</b>	Köln
<b>25.April</b>	Köln