

Montag, 4. September 2006

## **Ein Griff ins Klo – Kundenbindung**

Kundenbindung ist immer zugleich auch Kundengewinnung.

Denn man kann nichts Neues tun, das nicht aus Altem entstanden ist. Dieses Gesetz haben die wenigsten verinnerlicht. Deshalb müssen vorne immer viele neue Kunden rein, weil hinten viele alte raus fallen. Da wir aber dazu verdonnert sind, immer nur nach vorne zu sehen, sehen wir nicht was in unserem Rücken passiert.

Das Neue ist zu verlockend. Dass man sich ebenso um das Alte bemüht. Wir sind eine Wegwerfgesellschaft, warum sollten Unternehmen mit den Kunden anders umgehen. Kaum hat man einen Vertrag unterschrieben, gibt es das selbe Angebot 3 Monate gratis. Oder für die Hälfte. Und man selbst hängt im teuren Vertrag. Viele Unternehmen haben das einfach nicht drauf. Aber sie bezahlen dafür die gerechte Strafe.

Das ist wie beim Lieblingsitaliener. Man wird immer herzlich begrüßt. Bekommt nachher einen Grappa aufs Haus. Hat einen guten Tisch. Und eines Tages, fragt einen Giovanni, ob ich ein Problem damit hätte, mich da hinten an den Tisch direkt nebem dem Klo zu setzen. An dem alle vorbei müssen, die sich die Hände beim Rein- und Rausgehen nicht gewaschen haben. Weil er den für neue Gäste dringend bräuchte.

Kein Problem, antworte ich. Und bin seit dem nie mehr da gewesen. Seid gut zu den Guten, es lohnt sich.

Geschrieben von Christof Hintze in Marketing Denkanstöße um 07:00