

Die Extrameile erleben

Die 5. Binder handelsARENA fand im Palass Zofingen statt und stand ganz im Zeichen der Beratungs- und Servicequalität im Detailhandel.

Vorgetragen hat der Gastronom, Hotelier und Unternehmensberater Bernd Reutemann aus Markdorf (Bodenseekreis). Der mehrfach als «Dienstleister des Jahres» ausgezeichnete Referent zündete unter dem Titel «Service Excellence – Das Service-Kamasutra für den Detailhandel» ein Feuerwerk in Sachen vorbildlicher Service-Kultur.

In der letztjährigen Binder handelsARENA hat Michael Gerling vom EHI-Retail Institute den stationären Detailhändlern empfohlen, mit attraktivem Ambiente ihrer Läden und mit kompromissloser Beratungs- und Servicequalität zu punkten. Nur so könnten sie im Wettbewerb mit Online-Handel und Discountern bestehen. Diesen Faden nahm nun Reutemann bei der diesjährigen Binder handelsARENA auf. Ganz in der Tradition des legendären japanischen «Service-Gurus» Minoru Tomimaga ist Reutemann ein besonders glaubwürdiger Verfechter von «Service Excellence» – im eigenen Unternehmen genauso wie als gefragter Referent und Buchautor. Sein Buch «Service-Kamasutra» ist zum Bestseller geworden. Vielseitige Antworten, welche den aktiven Händler beschäftigen, fanden die Teilnehmer an diesem gelungenen An-



Bernd Reutemann gilt im gesamten deutschsprachigen Raum als gefragter Experte in Sachen Service-Kultur.

ZfG

lass. Zudem zeigte Reutemann plakativ auf, dass Wertschöpfung auch Wertschätzung braucht und man auch dienen kann, ohne Diener zu sein. Er verglich sogar Kundenbeziehungen mit Liebesbeziehungen und zeigte auf, dass Disziplin und Qualität Begeisterung hervorrufen. Er wies aber auch darauf hin, dass es Ausdauer benötigt, also Zeit und Leidenschaft. Eigentlich ist es jedem klar: Kunden und Gäste wünschen Anerkennung.

Die Binder Handels-Arena ist eine Veranstaltung und Diskussions-Plattform des Ladenbau- und Innenausbau-Unternehmens BINDER INTERIEUR für den Detailhandel. Renommiertere Referenten informieren in Form von mindestens einmal jährlich stattfindenden Abendvorträgen über aktuelle Themen des Retail-Business. Nach dem jeweiligen Vortrag diskutieren die Anwesenden über die für den Schweizer Detailhandel besonders relevanten Aspekte. (RW)

CECIL- und Street-Opt bei «Cultwear» in O



Die erfahrene 45-jährige Modefachfrau Ramisa Berättli

Bei Cultwear, dem pulsierenden und trendigen Bekleidungshaus am Strassenkreuz der Schweiz – in Offringen gegenüber dem EO-Hochhaus – geht man in die Offensive und gibt Vollgas. Trümpfe wie ein perfekter Service, kompetentes Personal und attraktive Modelabels verfehlen die Wirkung bei der Kundschaft nicht. Ganz im Gegenteil. Dazu Geschäftsführerin Anita Zweifel: «Die Möglichkeit des »physischen« Einkaufens ist bei der Cultwear-Kundschaft nach wie vor, und wie die Kundenfrequenz beweist, sehr beliebt.»

Anlässlich des grossen Eröffnungstages des CECIL-Modelabels lockten grosszügige Rabatte, die am Glücksrad mit etwas Glück bis 50 Prozent in die Höhe schnellen konnten, eine Grillbratwurst

die erfahrenen finden. Perfekten Sachen. Ihren Kunden zur Seite. ganten K Street-Or Cultwear garantiert. In der ge nenecke treffen ur Ruhe mo Was an Street-Or vom Ges den war. fac stim

Neujahrsapéro im «Lindenhof» mit dem Christoph Walter Orchestra