

20.000 € Umsatz mehr – mit einem Espresso

Fachveranstaltung „Smile & Sell: Tipps für mehr Erfolg“ im Gründerzentrum

Rundum zufrieden gingen die rund 130 Zuhörer nach einer Fachveranstaltung der **Willicher Wirtschaftsförderung** aus dem vorweihnachtlich geschmückten Gründerzentrum im Stahlwerk Becker nach Hause – was nicht ein gefühlter Eindruck ist, sondern schwarz auf weiß beweisbar: Nach jeder Veranstaltung fragen die Wirtschaftsförderer auf einem Feedback-Bogen unter anderem die Zufriedenheit der Besucher mit dem Ambiente, dem gebotenen Thema und den Referenten ab, und erneut war das Feedback der Unternehmer, so Willichs Pressesprecher **Michael Pluschke**, für die Willicher Wirtschaftsförderer eine Bestätigung: „Die Reihe kommt gut an, wird inhaltlich geschätzt und auch die Gelegenheit zum Austausch unter den Unternehmern in dieser doch lockeren Atmosphäre wird immer wieder gelobt“, so Pluschke.

Nach einer kurzen Begrüßung durch Bürgermeister **Josef Heyes** stand der Vortrag „**Smile & Sell! – Wie begeistern Sie Ihre Kunden?**“ im Mittelpunkt des Abends. **Claus Heitzer**, Mönchengladbacher Seniorpartner des bundesweit operierenden **ABOS-CONWORKS Unternehmerverbands**, sprach über die entscheidende Bedeutung einer hohen Verkaufsorientierung im Unternehmen und bei den Mitarbeitern – entscheidend für den

wirtschaftlichen Erfolg. Kunden dagegen, so Heitzer, schätzten nicht nur bei Dienstleistern in erster Linie eine hohe Serviceorientierung: Heitzer präsentierte anhand praktischer Beispiele ein Gesamtkonzept, das für zufriedene Kunden auf der einen, mehr Umsatz auf der anderen Seite sorgt. Mit bisweilen überraschenden Details: Die einfache, freundliche Frage nach einem Dessert oder einem Espresso nach dem Hauptgang steigert statistisch nachvollziehbar in einem Restaurant mit rund 50 Gästen am Tag (Mittags 20, abends 30 Gäste, alle Gäste werden auf Espresso bzw. Dessert angesprochen, die Hälfte nehmen mindestens einen Espresso für 2,50 Euro, 25 Gäste mal 312 Öffnungstage mal 2,50 Euro) den Jahresumsatz um 19.500 Euro – die Überraschung des deutlichen Effekts dieser simplen Maßnahme war manchem Zuhörer deutlich anzumerken.

Negativbeispiele zeigte der Vortrag ebenso auf wie grundlegende Basics auf dem Weg zu mehr Erfolg für das Unternehmen auf der einen, mehr Kundenzufriedenheit auf der anderen Seite – am Ende tauschte man sich im Plenum angeregt mit dem Moderator, aber auch mit den anderen Gästen der Fachveranstaltung im Gründerzentrum und den zahlreichen Vertretern der Wirtschaftsförderung und der Stadtverwaltung aus.



Gut besucht – und sehr gut bewertet: die Fachveranstaltung im Gründerzentrum der Willicher Wirtschaftsförderung mit Referent Claus Heitzer.