



## Emotionales Marketing

# Lasst Blumen sprechen

Vom Handwerker ihres Vertrauens erwarten Kunden Fachkompetenz und saubere Arbeit – oder etwa noch mehr? Wer seine Auftraggeber mit einem (besonderen) Blumenstrauß überrascht, sammelt wertvolle Sympathiepunkte, die den Ausschlag für Folgeaufträge geben können.

**D**er Mensch bleibt Mensch – ob privat oder geschäftlich. Daher ist er immer empfänglich für positive Emotionen, wie sie beispielsweise Blumen auslösen, die man überraschend geschenkt bekommt. Der einzige Unterschied: Im Privaten gehören Blumengeschenke zum Alltag, im Geschäftsleben nicht. Umso mehr fällt es auf, wenn z. B. ein Installateur einem Kunden als Dank für einen Auftrag oder zum Geburtstag frische Blumen ins Haus schickt.

### Aufs Unternehmen abgestimmt

Die Fleurop AG, ein bundesweites Netzwerk von Floristen mit Lieferservice, hat für Geschäftskunden ein besonderes Angebot: „FleuropCadeaux“. Ein speziell geschulter Florist kommt dazu für ein Beratungsgespräch zum Auftraggeber ins Haus und gestaltet anschließend einen Blumenstrauß mit deutlichem Produkt- oder Unterneh-

mensbezug. Beispielsweise kann sich die Blütenauswahl an den Unternehmensfarben orientieren oder durch branchentypische Accessoires ergänzt werden. Beschriftete Schmuckbänder, Karten etc. können zusätzliche Botschaften übermitteln. Es lassen sich übrigens auch unterschiedliche Sträuße für verschiedene Anlässe erstellen.

Der mit dem Auftraggeber abgestimmte Strauß wird vom Floristen fotografiert und die verwendeten Blumensorten und Accessoires dokumentiert. So wird gewährleistet, dass in der Folgezeit immer der exakt gleiche Strauß entsteht, der zudem an verschiedene Adressaten in ganz Deutschland zugestellt werden kann. Ein Fleurop-Partner bindet die Blumen gemäß der Vorlage frisch am jeweiligen Zielort und überbringt sie persönlich und termingerecht an den Empfänger.

### Beschwerdemanagement

Kommunikationsexperten haben herausgefunden, dass sich Blumen besonders dann als sympathischer Werbeträger eignen, wenn die Geste zur Situation passt. Gratuliert ein Handwerksbetrieb einem Kunden, z. B. zum Geburtstag, Einzug oder zum neuen Bad, empfindet dieser das Geschenk als authentisch und passend. Das gilt auch für das Reklamationsmanagement. Gerade im Umgang mit Beschwerden sehen die Experten große Defizite bei

deutschen Unternehmen. Zu oft werde paradoxerweise versucht, eine hoch emotionale Situation wie einen Streit durch rein rationale Argumente zu lösen. Blumen als einfache, symbolische Entschuldigung sind meist besser geeignet, negative Gefühle eines Kunden in positive zu wandeln – und in guter Erinnerung zu bleiben.

### Ein firmentypischer Blumengruß . . .

. . . ist eine individuelle Alternative zu standardisierten Werbemitteln.

. . . hebt sich von herkömmlicher Kommunikation positiv ab und hat deshalb einen hohen Erinnerungswert beim Empfänger.

. . . ist eine wertige Geste mit moderner, kreativer Ausstrahlung.

. . . übermittelt auf stilvolle Weise Werbebotschaften – aufmerksamkeitsstark, aber nicht aufdringlich verpackt.

. . . bietet durch das Einbinden von Info-Service-Kärtchen etc. die Möglichkeit, sich unverwechselbar und dauerhaft beim Empfänger zu präsentieren.

. . . ist ein sympathischer Werbeträger und kommt bei Frauen und Männern jeden Alters gleichermaßen gut an.

info + info + info + info + info +

Weitere Infos, Beispiele sowie eine Kontaktmöglichkeit gibt es im Internet unter

[www.cadeaux.de](http://www.cadeaux.de)