

Bekennen Sie Farbe!

Liebe COBA-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,



Deutschlands führender Markenexperte Prof. Dr. Karsten Kilian findet die Marke COBA sympathisch

bei der COBA ist orange mehr als nur eine Farbe. Ihr Leitspruch „Orange ist sympathisch“ benennt einen ganz wichtigen Aspekt Ihres Erfolgs: Sie, die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der COBA-Gesellschafter! Sie sind es, die mit Ihrer täglichen Arbeit für und mit den Kunden den entscheidenden Wettbewerbsvorteil möglich machen. Deshalb sollten Sie sich auch immer wieder Ihre „11 Formeln, die sympathisch machen“ in Erinnerung rufen. „Schau Deinem Gegenüber in die Augen“ beispielsweise scheint trivial, ist aber von großer Bedeutung. Denn Sympathie entsteht immer im Miteinander, auf Augenhöhe. Und denken Sie daran, fehlender Blickkontakt berührt auch, nur negativ.

Wenn zum Blickkontakt zwischen Ihnen und Ihrem Kunden noch die nötige Aufmerksamkeit und Aufgeschlossenheit dazu kommen, wie es die Formeln 5 und 10 besagen, dann entsteht automatisch Sympathie zwischen Ihnen und Ihrem Gegenüber. Sie gehen damit, dem altgriechischen Ausdruck „Sympátheia“ entsprechend, eine „Verbindung“ ein. Gemeint ist eine sich spontan ergebende gefühlsmäßige Zuneigung. Wenn es Ihnen gelingt, eine derartige Gefühlslage zwischen Ihnen und Ihren Kunden aufzubauen, dann sind Sie vor Ihren Wettbewerbern sicher, vorausgesetzt, die Leistung an sich stimmt auch. Dabei gilt: Sortimenten lassen sich leicht kopieren, sympathische Mitarbeiter nicht!

Sympathie entsteht immer dann, wenn eine gewisse Übereinstimmung vorliegt, sprich wenn Sie eine „positive gefühlsmäßige Einstellung zu jemandem“ herstellen können, wie es im Duden heißt. Dazu passend empfiehlt die 9. COBA-Formel: „Finde Gemeinsamkeiten, denn diese verbinden.“

Als Mitarbeiter sind Sie das entscheidende Bindeglied zwischen Ihrem Unternehmen, der Dachmarke COBA und Ihren Kunden. Es kommt dabei auf jeden Mitarbeiter an, denn am Ende ist eine starke Marke immer die Summe des gemeinsamen Handelns aller Mitarbeiter. Bereits ein markantes (negatives) Erlebnis kann dazu führen, dass ein Kunde anfängt, sich von Ihnen abzuwenden. Das kann ein nicht telefonisch erreichbarer Fachberater sein, ein unfreundlicher Lagerarbeiter, eine lieblos verpackte, unvollständige Warenlieferung oder ein veraltetes Produktdatenblatt. Häufig kommen zwei, drei unpassende Eindrücke zusammen, die in der Summe dazu führen, dass ein Kunde sein positives Urteil gegenüber Ihrem Unternehmen verliert und Sie damit einen Kunden.

Machen Sie sich deshalb immer wieder klar, dass Sie Teil eines erfolgreichen Teams sind, bei dem jeder mitspielen muss, damit Sie den Kunden immer wieder aufs Neue für sich gewinnen können. Das gilt übrigens nicht nur während der Arbeitszeit, sondern auch abends am Stammtisch und am Wochenende im Freundeskreis. Als Mitarbeiter sind Sie immer – auf sympathische Art und Weise – im Dienst, im Dienste Ihrer Marke COBA!

Sympathische Momente beim Lesen der neusten Ausgabe wünscht Ihnen

Ihr



Prof. Dr. Karsten Kilian

- ▲ Schau Deinem Gegenüber in die Augen, aber starre ihn nicht an.
- ▲ Tritt an Dein Gegenüber heran, aber rücke ihm nicht auf den Pelz (1 m Abstand).
- ▲ Sprich deutlich und mit dem Namen an.
- ▲ Sag „Bitte“ und „Danke“.
- ▲ Sei aufmerksam, frage nach und zeige Interesse.
- ▲ Sprich die Wahrheit und vermute nichts.
- ▲ Mach den ersten Schritt.
- ▲ Biete Hilfe an und lasse Dir helfen.
- ▲ Finde Gemeinsamkeiten, denn diese verbinden.
- ▲ Sei tolerant, aufgeschlossen und lasse andere Meinungen zu.
- ▲ Versuche Probleme und Sorgen zu erkennen und gute Gefühle zu vermitteln.

Editorial

Prof. Dr. Karsten Kilian **3**

Aus dem Inhalt

Tagung Arbeitskreis **4**
 Beschaffungsmarketing **4**
 Rückblick **Dach&Mehr** 2013 **4**

Die COBA in Kürze

Heute: Der COBA-Messeauftritt **5**

DACH+HOLZ 2014

5

COBA-Fachseminare 2014

Überblick über das Seminarprogramm **6–7**

Fit durch den Winter

Gymnastik für Skifahrer und Wintersportler **8–9**

Vortrag „Orange ist sympathisch!“

COBA zu Gast bei Firma Gallhöfer **10**

Enke neuer TOP-Förderer für Sympathie **10**

COBA-Unternehmerseminar und

Gesellschafterversammlung **11**

Klaus Bendig neues Beiratsmitglied **11**

Herzlichkeit als Unternehmensmotto

Interview mit Nicole Kobjoll **12**

COBA-Herbsttagung 2013 bei Dörken **14**

Mit der COBA Deutschland entdecken

Heute: Die HEINZ GmbH im schönen Vogtland **14–15**

Fünf neue COBA-Standorte **16**

Mein Hobby

Heute: Helmut Bors, Paffgen GmbH **17**

Was ist los im COBA-Fachhandel

Berichte aus den Unternehmen **18**

Bestellkarte COBA-Softshelljacke **19**

Die COBA wünscht frohe Weihnachten **20**

Anzeige: Braas