

gfm-Marketing-Check mit Glenn Oberholzer, Partner Stimmt AG

«Ein Erlebnis ist flüchtig. Eine Beziehung bleibt»

Die Managementberatungsfirma Stimmt AG aus Zürich ist seit 1998 inhabergeführt und betreute bislang über 500 Projekte in acht Ländern. Glenn Oberholzer ist Partner und Verwaltungsrat des Unternehmens. Der diplomierte Elektroingenieur ETH über sein erstes Markenerlebnis.

Interview: Jean-Marc Grand Bild: zVg



Glenn Oberholzer, Partner Stimmt AG.

Welches waren die drei Markennikonen in Ihrer Kindheit oder Jugend?

Ich bin in den Voralpen aufgewachsen. Die Skimarken von Peter Müller, Maria Walliser und Co. waren natürlich DAS Gesprächsthema auf dem Pausenplatz. Deshalb: Blizzard. Dann natürlich Lego und ein wenig später Commodore.

Mit welchem Produkt, mit welcher Marke beginnt Ihr Tag am Morgen und endet der Tag am Abend?

Ich finde, dass Digitec Galaxus das in der Schweiz ganz toll macht. Menschen kaufen nicht wegen der Werbung bei Digitec. Sondern, weil das ganze Geschäftsmodell auf dem Befriedigen von Kundenbedürfnissen beruht. Und das wiederum ist ja die Daseinsberechtigung von Marketing. Wenn noch tolle Kampagnen dazukommen, dann kaufe ich noch lieber bei meinem Lieblingsretailer.

Ich habe einen dieser Wecker der Marke Clocky, der wegfährt. Nervt tierisch. Ist aber effektiv. Danach freue ich mich, in unserem Bad die Produkte der Marke Laufen Kartell zu benutzen. Meines Erachtens ein tolles Beispiel, bei dem Innovation auf Handwerkskunst trifft. Am Abend lösche ich das Licht unserer Lampe von Flos.

Welches Produkt oder welche Firma steht heute für exzellentes Marketing?

Ich finde, dass Digitec Galaxus das in der Schweiz ganz toll macht. Menschen kaufen nicht wegen der Werbung bei Digitec. Sondern, weil das ganze Geschäftsmodell auf dem Befriedigen von Kundenbedürfnissen beruht. Und das wiederum ist ja die Daseinsberechtigung von Marketing. Wenn noch tolle Kampagnen dazukommen, dann kaufe ich noch lieber bei meinem Lieblingsretailer.

Welche Geschäftsidee oder welches Produkt hat Sie in letzter Zeit am meisten begeistert?

Schweiz ganz toll macht. Menschen kaufen nicht wegen der Werbung bei Digitec. Sondern, weil das ganze Geschäftsmodell auf dem Befriedigen von Kundenbedürfnissen beruht. Und das wiederum ist ja die Daseinsberechtigung von Marketing. Wenn noch tolle Kampagnen dazukommen, dann kaufe ich noch lieber bei meinem Lieblingsretailer.

Revolut. Gerade auch im Gedenken an Clay Christensen: Wenn kleine Firmen sich auf das Lösen von nur einem Kundenproblem beschränken und das dann ganz gut machen, dann braucht es keine Werbung für Markterfolg. Und die Dinosaurier kriegen Panik.

«Die Beraterbranche an sich ist mit Disruption konfrontiert.»

Welcher Marketingtrend oder welches Marketingthema ist für Sie momentan am wichtigsten? Warum?

Für einen Experten für Kundenfokus ist es natürlich schön zu sehen, dass Customer-Experience und Brand-Experience im Aufwind sind. Ich denke aber, wir müssen weiterdenken: Ein Erlebnis ist flüchtig. Eine Beziehung bleibt.

Wie kommunizieren Sie hauptsächlich mit Ihren Kunden (direkter Kundenkontakt, Social Media etc.)?

Mit meinen Kunden über E-Mail, in Meetings, per SMS und Telefon – in der Reihenfolge.

Wo sehen Sie für Ihr Unternehmen künftig die grössten Chancen?

In der neuen Wirtschaftsordnung, dass Beziehungen den Erfolg eines Unternehmens bestimmen.

Wo sehen Sie für Ihr Unternehmen künftig die grössten Risiken?

Die Beraterbranche an sich ist mit Disruption konfrontiert. Und so ist es für uns genauso zentral, mehr zu bieten als Tools oder Wissen. Eat your own dogfood: Wir bleiben dann erfolgreich, wenn wir nicht nur inhaltlich top sind, sondern unseren Kunden in guten wie in schlechten Zeiten zur Seite stehen.

Push or Pull

Selber aktiv auf LinkedIn oder eigener Blog?
Aktiv auf LinkedIn.

Customer-Experience oder Customer-Journey?
Customer-Experience.

Net-Promoter-Score oder Customer-Lifetime-Value?
Customer-Lifetime-Value.

Fan oder Kunde?
Kunde. Fan ist überbewertet.

ETH oder HSG? ETH.

Beratung oder operative Tätigkeit?
Beratung – aber nur, wenn konkret genug.

Wandern in den Bergen oder relaxen am Strand?
Wandern in den Bergen.

«Netflix and chill» oder «Youtube and hang»?
Netflix and chill.

ANZEIGE



Das Freiwilligen-Netzwerk für mehr Nachhaltigkeit. ubs-helpetica.ch

Umwelt – Bildung – Soziales – Unternehmertum