

MARKETING-CLUB HAGEN E.V.

Mitglied im Deutschen Marketing-Verband

Berufsverband des Marketing-Managements

Teamgeist und Kundenfreundlichkeit sind gesund.

Eigentlich sollte ja Bernd M. Michael von der Grey Gruppe Deutschland am 2. März 1999 über »Tops und Flops in der Markenführung« referieren. Doch leider war dieser verhindert und so erklärte sich unser langjähriges Clubmitglied Dr. Fehske spontan bereit, als kleines Trostpflaster einen Vortrag über Marketing in der Apotheke zu halten.



Obwohl aufgrund des sehr speziellen Themas die Anwesenheit nicht ganz ohne Risiken zu sein schien und man sich über die möglichen Nebenwirkungen nicht klar war, war der Saal wie immer voll. Und tatsächlich entpuppte sich die Teilnahme an diesem Abend als äußerst heilsamer Entschluß, denn der Vortrag von Dr. Fehske war erstklassig vorbereitet, außerordentlich spannend und äußerst aufschlußreich.

Um sich im klassischen gesättigten Markt

der Apotheken gesund zu stoßen, muß man laut Dr. Fehske der üblichen Vorgehensweise der Branche etwas husten und ein Rezept entwickeln, das die Menschen nicht nur im Krankheitsfall in die Apotheke führt. Dr. Fehskes Ideen sind natürlich kein Patentrezept, das ist klar, aber wenn man sich ein paar von seinen Anregungen zu Herzen nimmt, kann das einem Unternehmen nur gut tun. Zunächst einmal ist es für jedes Unternehmen sinnvoll, durch die strikte Einhaltung einer individuellen Verordnung – auch Unternehmensphilosophie genannt – eine gesunde Konstitution zu schaffen. Im Fall der internationalen Rathausapotheke lautet diese so:

- Das A und O ist die Qualität des Handelns jedes einzelnen Teammitglieds
- Das Wohlbefinden der Mitarbeiter ist die Basis für das Wohlbefinden der Kunden und sichert damit den Erfolg
- Jeder Kunde hat Anspruch auf die optimale Leistung des Teams

Alle Mitarbeiterinnen von Dr. Fehske – zum Team gehören nur Frauen, weil die, wie Dr. Fehske im Laufe der Jahre diagnostiziert hat, mehr Teamgeist haben als Männer – haben sich diese Philosophie verinnerlicht und handeln danach. Daneben gibt es »Dr. Fehskes sieben Erfolgsfaktoren«, die dazu geführt haben, daß der Umsatz in der internationalen Rathausapotheke entgegen dem Trend Jahr für Jahr wächst. Sie lauten:

1. Die Mitarbeiter
2. Die Produkte
3. Die Kommunikation
4. Die Innovation
5. Die Kundenorientierung
6. Das Wohlbefinden
7. Die Kundenbindung

Hier einige Beispiele, was hinter diesen Überschriften steckt:

Durch das »floaten« der Zuständigkeiten und Kompetenzen innerhalb des Teams gibt es in der internationalen Rathausapotheke keine klassischen Hierarchien. Oder wie Dr. Fehske es ausdrückt: »Gute Führung zeigt sich

darin, daß man andere wachsen läßt.« Als Produkte werden nicht allein die Medikamente gesehen, sondern vielmehr die Dienstleistungsangebote für den einzelnen Kunden. So sind in der internationalen Rathausapotheke 97% aller Verordnungen sofort greifbar oder werden am Tag der Bestellung ins Haus geliefert, dazu gibt es zahlreiche auf Kundenwünsche abgestimmte Eigenprodukte und eine Reihe von Sonderleistungen wie z.B. einen Verleihservice für Babywagen oder Blutdruckmeßgeräte. Außerdem hat Dr. Fehske viele Beratungsangebote für die unterschiedlichsten Lebensbereiche entwickelt.

Ganz wichtig: In der internationalen Rathausapotheke gibt es nicht die sonst übliche stumme Abgabe von Medikamenten. Das gesamte Team ist vielmehr motiviert nach der Regel »4 aus 7« mit jedem Kunden ein Gespräch zu führen, das mindestens 4 der folgenden 7 Elemente beinhaltet: die individuelle Anrede mit Namen oder die freundliche Begrüßung allgemein, die Unterbreitung eines Zusatzangebots oder die Übermittlung eines kostenlosen Gesundheitstips, die Zugabe einer der Indikation entsprechenden Warenprobe, die Aushändigung der Kundenzeitung und die situationsbezogene Verabschiedung.



Fortsetzung auf Seite 4

Das Kind braucht einen neuen Namen!

Jeden zweiten Mittwoch im Monat wollen wir uns zum »ClubTable« des MCH im Arcadium treffen. Doch leider

dürfen wir unseren neuen Treffpunkt nicht länger beim gewohnten Namen nennen, denn man hat dem »Arcadium« den Namen abspenstig gemacht!

Im August 1998 wurde das neue »Arcadium« in Hagen eröffnet und damit ein Zentrum seiner Bestimmung übergeben, in dem sich Menschen aus Wirtschaft und Praxis treffen und in entspannter Atmosphäre Gedanken und Erfahrungen austauschen können. Der Name »Arcadium« war bereits gut eingeführt und hat sich in den Köpfen der Menschen verankert. Doch kurz bevor er endgültig angemeldet werden konnte, kam ein anderer daher – weg ist er der Name. Nun wird ein

neuer Name gesucht, der die Idee des Arcadiums mindestens genauso gut umschreibt. Eine Idee, die uns Jörg Bachmann beim ersten ClubTable am 17.03. so vermittelt hat:

Die Initiatoren des Projekts »Arcadium« sind die Stadt Hagen, das Land NRW, die Fa. DOUGLAS HOLDING AG, die Deutsche Bank, die WFZ Nutzfahrzeuge und Handels GmbH und die Elektromark. Alle zusammen riefen vor nicht allzulanger Zeit junge Architekturstudenten zu einem Ideenwettbewerb für ein Tagungszentrum auf, das der Stadt Hagen neue Impulse geben soll. Das beste Architekturkonzept wurde realisiert und auf dem von der Stadt Hagen zur Verfügung gestellten 20.000 m² großen Parkgrundstück der Fam. Bleck erbaut. Das auf diese Weise entstandene neue Tagungszentrum verfügt über 78 Hotelzimmer, die alle voll vernetzt und mit E-mail, Voice-mail und Leihcomputern ausgestattet sind.



neuer Name gesucht, der die Idee des Arcadiums mindestens genauso gut umschreibt. Eine Idee, die uns Jörg Bachmann beim ersten ClubTable am 17.03. so vermittelt hat:

Durch die außergewöhnliche Architektur, die hervorragende Ausstattung und die Anbindung von Tagungsprofis wurde ein ungewöhnlicher Raum für effizientes Lernen geschaffen, der zudem über eine sehr gute Verkehrsanbindung verfügt und bereits heute eine Auslastung von 50% hat. Pro Monat verbucht das »Arcadium« bereits jetzt 1300 Übernachtungen und 2800 Tagungsgäste, die von derzeit 28 Mitarbeitern und 4 Auszubildenden betreut werden. Das Ziel ist, insgesamt 50 Arbeitsplätze zu schaffen. Der Mensch steht nämlich trotz aller technischen Feinessen im Mittelpunkt des neuen Tagungszentrums! Davon konnten sich die Teilnehmer des ersten ClubTable bei der Führung durch das imposante Bauwerk überzeugen. Wer mehr über das »Arcadium« wissen will, der findet es im Internet unter der www.fern-uni-hagen.de. Regelmäßig werden Anzeigen in der Fachpresse geschaltet, die vor allem die rund 20.000 Entscheider für Mitarbeitertrainings ansprechen sollen.

Neben einer guten Gastronomie und ausreichend Parkraum verfügt das »Arcadium« über zwölf Tagungs- und Seminarräume, einen PC-Schulungs- und Arbeitsraum mit didaktischem Netzwerk und einer Richtfunkstrecke zum Rechenzentrum der Fernuni Hagen, die die 500fache ISDN-Kapazität hat. Letzteres ist bisher einzigartig in Deutschland und ein wesentliches Merkmal des Hagener Tagungszentrums.

daß der MC Hagen im neuen Tagungszentrum den idealen Ort für die monatlichen ClubTable gefunden hat. Der Gewölbekeller bietet nämlich durch sein gemütliches Ambiente und sein gutes gastronomisches Angebot die besten Voraussetzungen um sich »locker, leger, flexibel« zusammenzusetzen und in kleiner, geselliger Runde Gedanken zum MC Hagen und zur täglichen Arbeit auszutauschen. Vor allem jüngere bzw. neue Clubmitglieder sollen bei diesen Zusammenkünften Gelegenheit erhalten, den Club schneller und besser kennenzulernen und sich leichter zu integrieren. Daher rührt auch die Idee, an den Anfang jedes ClubTable ein kurzes max. 15minütiges Referat eines Mitgliedes zu stellen, welches dann als Diskussionsgrundlage bzw. als Thema für einen »smalltalk« dienen kann. Alles kann, nichts muß und auch das Ende der ClubTable ist offen. Alle Clubmitglieder sind hiermit nochmals herzlich eingeladen, dieses neue Angebot zu nutzen und die neue Form der Zusammenkunft zu einem festen Bestandteil im Clubleben des MC Hagen zu machen!

Nach dem Rundgang beim gemütlichen Beisammensein im Gewölbekeller gab man Burkhard Blesel uneingeschränkt Recht,

daß der MC Hagen im neuen Tagungszentrum den idealen Ort für die monatlichen ClubTable gefunden hat. Der Gewölbekeller bietet nämlich durch sein gemütliches Ambiente und sein gutes gastronomisches Angebot die besten Voraussetzungen um sich »locker, leger, flexibel« zusammenzusetzen und in kleiner, geselliger Runde Gedanken zum MC Hagen und zur täglichen Arbeit auszutauschen. Vor allem jüngere bzw. neue Clubmitglieder sollen bei diesen Zusammenkünften Gelegenheit erhalten, den Club schneller und besser kennenzulernen und sich leichter zu integrieren. Daher rührt auch die Idee, an den Anfang jedes ClubTable ein kurzes max. 15minütiges Referat eines Mitgliedes zu stellen, welches dann als Diskussionsgrundlage bzw. als Thema für einen »smalltalk« dienen kann. Alles kann, nichts muß und auch das Ende der ClubTable ist offen. Alle Clubmitglieder sind hiermit nochmals herzlich eingeladen, dieses neue Angebot zu nutzen und die neue Form der Zusammenkunft zu einem festen Bestandteil im Clubleben des MC Hagen zu machen!



daß der MC Hagen im neuen Tagungszentrum den idealen Ort für die monatlichen ClubTable gefunden hat. Der Gewölbekeller bietet nämlich durch sein gemütliches Ambiente und sein gutes gastronomisches Angebot die besten Voraussetzungen um sich »locker, leger, flexibel« zusammenzusetzen und in kleiner, geselliger Runde Gedanken zum MC Hagen und zur täglichen Arbeit auszutauschen. Vor allem jüngere bzw. neue Clubmitglieder sollen bei diesen Zusammenkünften Gelegenheit erhalten, den Club schneller und besser kennenzulernen und sich leichter zu integrieren. Daher rührt auch die Idee, an den Anfang jedes ClubTable ein kurzes max. 15minütiges Referat eines Mitgliedes zu stellen, welches dann als Diskussionsgrundlage bzw. als Thema für einen »smalltalk« dienen kann. Alles kann, nichts muß und auch das Ende der ClubTable ist offen. Alle Clubmitglieder sind hiermit nochmals herzlich eingeladen, dieses neue Angebot zu nutzen und die neue Form der Zusammenkunft zu einem festen Bestandteil im Clubleben des MC Hagen zu machen!



Für unseren Clubabend am 13. April haben sich gleich zwei Referenten angesagt, die über zwei recht unterschiedliche und dennoch verwandte Themen sprechen werden.



Liebe Clubfreunde,

am 17. März 1999 wurde im ARCADIUM der ClubTable des MC Hagen aus der Taufe gehoben. Trotz Champions League-Abend fand sich eine große Anzahl von Mitgliedern und Partnern ein, um eine andere alternative Club-Atmosphäre kennenzulernen.

Ziel ist es, parallel zu

den traditionellen Clubabenden in einer offenen und lockeren Atmosphäre einen zweiten Treffpunkt an (fast) jedem zweiten Mittwoch im Monat zu organisieren. Dank der hervorragenden Vorarbeit der Initiatoren kann meines Erachtens die Premiere als geglückt bezeichnet werden und auch der Ort der Veranstaltung bietet hierfür das richtige Ambiente. Es lag auf der Hand, bei der ersten Veranstaltung das ARCADIUM als Seminar- und Tagungszentrum vorzustellen, wobei der Geschäftsführer, Jörg Bachmann, uns virtuell durch das Zentrum führte.

Insgesamt ein gelungener Einstand, so daß ich allen Clubfreunden nur empfehlen kann, dieses Clubangebot weiterhin intensiv zu nutzen, zumal auch die Partner an dieser Veranstaltung und somit am gesamten Clubleben teilnehmen können.

Nochmals ein herzlicher Dank an die Initiatoren und beste Grüße

A. Trute

»Maß per Maus. Maßgeschneiderte Hemden im Internet.«



Da ist zum einen Dr. Dietrich Brügelmann, Gründer und Inhaber des Unternehmens »Dietrich«, das sich ganz in der Tradition seiner bekannten Familie, die bereits im Jahre 1820 eines der größten privaten Textilunternehmen gründete, mit der Anfertigung von Maßhemden und Maßanzügen befaßt. Der Stammsitz des Unternehmens ist das Geschäftshaus in der Kölner Domstraße 37, doch man muß sich nicht unbedingt dorthin begeben, um ein maßgeschneidertes Hemd mit dem berühmten Markenzeichen »Dietrich« zu bekommen. Unter der Internet-Adresse www.dietrich.com kann man jetzt Hemden nach Maß per Maus bestellen. Dr. Dietrich Brügelmann, der beim deutschen »Marketingpapst« Prof. Heribert Meffert studierte und nach Abschluß seines Studiums als Dipl. Kaufmann zum Dr.rer.pol über das Thema »Marketing im Textileinzelhandel« promovierte, wird uns eingehend darüber berichten, wie er den Absatzmarkt Internet erschlossen hat.

»Digitale Hausträume.«

Zum anderen werden wir am 13. April 1999 Markus Deutsch begrüßen können, der uns in die Welt der digitalen Hausträume entführen wird. Markus Deutsch wurde 1963 in Karlsruhe geboren und begann nach seinem Studium der Mathematik als Projektleiter in einer Unternehmensberatung und arbeitete u.a. beim Normungsausschuß für Bürowesen des DIN, Berlin. Seit 1994 ist er Organisationsleiter der Interpares-Mobau und hat einen Lehrauftrag an der Fachhochschule und der Berufakademie in Karlsruhe. Vielen Clubmitgliedern werden seine zahlreichen Veröffentlichungen in Fachzeitschriften sowie seine Bücher »Unternehmenserfolg mit EDI« und »Electronic Commerce« bekannt sein. Markus Deutsch wird uns eine Software vorstellen, die es ermöglicht, sehr schnell die Pläne eines Architekten einzugeben und daraus ein dreidimensionales Modell im PC zu erstellen, an dem man Veränderungen vornehmen und somit ein Traumhaus kreieren kann. Auf diese Weise kann man sich sein Haus realistisch vorstellen, bevor es gebaut und für Veränderungen zu spät ist.

MARKETING-CLUB HAGEN E.V.

Geschäftsstelle/Sekretariat:

Renate Kümpel

DOUGLAS Media & Werbeagentur GmbH

c/o DOUGLAS HOLDING AG

Kabeler Straße 4

58099 Hagen

Fortsetzung von Seite 1



Durch eine Fülle neuer Ideen, Angebote, Serviceleistungen – die aufzuzählen den Rahmen dieses Dialoges bei weitem sprengen würde – und durch die Schaffung ständig neuer USPs wie z.B. die Fliege des

Chefs, die Rose auf der Theke und den Pfennig mit Herz beim Wechselgeld, verfügt die internationale Rathausapotheke über einen besonderen Charakter, der sogar Kunden aus anderen Städten heranzieht. Bei Dr. Fehske und seinem Team spürt man eben, daß ihm die Gesundheit seiner Kunden wirklich am Herzen liegt! Viele seiner Ideen, so betonte Dr. Fehske ganz ausdrücklich, hole er sich bei den Clubabenden des MC Hagen. Doch sicher hätte er nie gedacht, daß er selbst einmal seinen Clubfreunden das beruhigende Gefühl vermitteln würde, durch die Teilnahme an einem Clubabend des MC Hagen eine hervorragende Vorsorge für eigene Erfolgsrezepte getroffen zu haben. Die Teilnehmer dieses Abends waren auf jeden Fall begeistert und kein bißchen verschnupft darüber, daß Bernd M. Michael nicht da war. Ganz im Gegenteil!

Marketing-Club Hagen e.V.

Clubsekretariat:

Renate Kämpel
DOUGLAS Media & Werbeagentur GmbH,
c/o DOUGLAS HOLDING AG,
Kabeler Straße 4, 58099 Hagen,
Telefon 0 23 31/690-366,
Fax 0 23 31/6 36 02,
www.mc-hagen.de

Clubabend am 2. März 1999

Der MC Hagen und das ARCADIUM luden ein

Seit seiner Eröffnung im August 1998 hat sich das ARCADIUM hervorragend innerhalb der Landschaft der Tagungs- und Eventcentren in Deutschland etabliert. Mit 78 Hotelzimmern und einer einzigartigen technischen Ausstattung markiert es die Spitze dessen, was derzeit im Bereich der multimedialen Tagungen möglich ist. Es wurde ein Zentrum geschaffen, in dem sich Menschen aus Wirtschaft und Praxis treffen und in entspannter Atmosphäre Gedanken und Erfahrungen austauschen können. Die Initiatoren des Projekts »ARCADIUM« sind die Stadt Hagen, das Land NRW, die Fa. DOUGLAS HOLDING AG, die Deutsche Bank, die WFZ Nutzfahrzeuge und Handels GmbH und die Elektromark.



Impressum

Konzept und Realisation:
CPC-Werbeberatung, Herdecke
Foto Kühle, Hagen
Werbestatt Wiesemann GmbH,
Hagen

Redaktion:
Angela Dietzel

Clubabend am 13. April 1999

Der MC Hagen und Zeschky Oberflächen laden ein ins Queens Hotel Hagen

Das 1921 gegründete Unternehmen mit Sitz in Wetter beschäftigt sich mit der Veredelung und Oberflächenbeschichtung von Bauteilen. Neben Verzinken, Vernickeln und Verkupfern kommen auch andere Verfahren, wie beispielsweise das Legierungsbeschichten zum Einsatz. Mit 300 Beschäftigten an den Standorten Wetter, Arnsberg und Gladbeck zeichnet sich das Unternehmen durch die leistungsfähige schnelle Serienveredelung in hoher Qualität und durch ein umfassendes Servicepaket aus. Die Kundenstruktur ist vor allem durch die Bereiche der Automobilindustrie und der Fensterbeschlagindustrie geprägt.



MARKETING-CLUB HAGEN E.V.

Mitglied im Deutschen Marketing-Verband
Berufsverband des Marketing-Managements

Geschäftsstelle/Sekretariat: Renate Kämpel, DMW c/o DOUGLAS HOLDING AG,
Kabeler Straße 4, 58099 Hagen, Telefon 0 23 31/690-366, Telefax 0 23 31/6 36 02

Herrn Dr.
Markus Hoffmeister
Hoffmeister-Leuchten GmbH
Postfach 1820

D - 58505 Lüdenscheid

Bitte zurücksenden als Fax oder als Brief!

An der Marketing-Veranstaltung am
13. April, 18.30 Uhr im Queens Hotel Hagen
Maß per Maus. Maßgeschneiderte Hemden im Internet.
Digitale Hausträume.

nehme ich teil
 als Mitglied
 mit unten genannten Gästen*

*als Gast

Unterschrift

*Gästebeitrag DM 80,- pro Person.