

Rule Nr. 8 „Open Up To Participation“

„Let the customers participate as co-creators of the brand“

Die Kernaussage dieses Kapitels: Wir leben in einer neuen Kultur der Partizipation. Der Kunde muß die Möglichkeit haben, an der Entstehung der Marke teilzunehmen. Bekommt er diese Möglichkeit nicht, fühlt er sich ausgeschlossen. Daraus folgt: Je weniger man für den Kunden tut, desto mehr hat man die Chance, seine Sympathie zu gewinnen.

„The passive audience is long gone“

Das passive Publikum gibt es nicht mehr. Diese Tatsache äußert sich in den verschiedensten Bereichen. Die neuen Medien sind nur ein Beispiel dafür. Ereignisse, die heutzutage eine für die Gesellschaft große Bedeutung haben, lassen dem Partizipanten einen viel größeren Spielraum. Jede Produktkategorie im Bereich des Einzelhandels ist von diesem Partizipationsgedanken betroffen und wird sich diesem Trend in Zukunft nicht widersetzen können (vom „Full-Service-Shop“ zum „Self-Service-Shop“).