

NAVIGATOR

Der Newsletter von SINUS SOCIOVISION

Ausgabe 6/2006

Inside

Unsere kleine Trendkunde Heute: Simplexity oder die erzwungene Einfachheit

Was bedeutet eigentlich "Simplexity"? Ganz einfach: Der Kunde ist der Simpel ...

... nicht nur weil er meist zu blöd ist, die mit modernster Technik vollgestopften Produkte richtig zu bedienen, sondern auch weil er sich allzu oft mit dem simplen Ersatzgerät zufrieden geben muss. Denn das Originalgerät, das er gekauft hat – technisch auf dem allerneuesten Stand mit allem Avec – ist so kompliziert und fehleranfällig, dass es die meiste Zeit zur Reparatur im Servicecenter liegt. Liegt – denn auch dort weiß man sich zunehmend weniger zu helfen, so dass die Überbrückungszeiten mit dem freundlicherweise zur Verfügung gestellten Ersatzgerät immer länger werden.

Woran erkennt man also beispielsweise den Besitzer eines noblen Oberklasseautos? Am Kleinwagen, mit dem er morgens ins Büro kommt und auf dem in ansprechender, übergroßer Schrift zu lesen ist: "Vertrauen Sie Ihrem Servicepartner ...". Worin unterscheidet sich der stolze Besitzer eines modernen Festplattenrekorders von dem eines Uralt-Videorekorders im Umgang mit ihrem jeweiligen Gerät? Gar nicht. Beide zeichnen sehr gelegentlich mal eine Fernsehsendung auf – die sie danach niemals mehr anschauen.

So führt denn die High Tech-Faszination von selbst zu (aufgezwungener) Einfachheit. Damit könnten wir eigentlich zufrieden sein – wenn nur die Serviceangst nicht wäre!

Autor und Kontakt: Bodo Flaig, Tel. 06221-808917, **E-Mail**
bodo.flraig@sociovision.de