



ADAC - ein emotionaler Totalschaden

Vertrauen, Glaubwürdigkeit und Verlässlichkeit - das sind die Werte, mit denen uns Marken Sicherheit geben. Eine Sicherheit, die wir gar nicht mehr hinterfragen müssen und die uns deshalb zu treuen Konsumenten dieser Marke machen. Wir erwarten eine bestimmte Qualität oder ein besonderes Erlebnis - und werden in der Regel nicht enttäuscht.

Das Vertrauen von 18,8 Millionen Clubmitgliedern hat auch die Marke ADAC stark gemacht. Die Meinung von Europas größtem Automobilclub hatte selbst in politischen Kreisen Gewicht. Seine Meinung oder Empfehlung war für die Mitglieder eine Referenz.

Das alles gilt nun nicht mehr, und der Schaden ist groß. Immens oder wie man in diesem speziellen Fall sagen kann: ein emotionaler Totalschaden. Denn die über Jahre aufgebauten Werte wie Zuverlässigkeit, Transparenz und Glaubwürdigkeit haben plötzlich keine Gültigkeit mehr. Erst recht nicht in der Krisenkommunikation, wie die bisherige Salami-Taktik beweist. Die Mitglieder fühlen sich verraten, betrogen und verkauft. Wer solch einen Vertrauensbruch einmal persönlich erlebt hat weiß, dass man in diesem Moment natürlich alles in Frage stellt.

Neben der Sinnhaftigkeit (oder besser Sinnlosigkeit?!) dieses Manipulationskandals bewegt mich noch eine ganz andere Frage: Warum konnte der ADAC nur einen Bruchteil seiner Mitglieder motivieren (nur 1,5%), sich überhaupt an der alljährlichen Wahl zum „Gelben Engel“ zu beteiligen? War die emotionale Bindung zur Marke ADAC eigentlich schon viel früher in die Brüche gegangen? Hat der kommerzielle Ansatz des Verkaufs von Versicherungen, Kreditkarten, Reisen, Bücher und seit neustem auch Bus-Tickets das gute Gefühl des Pannenhelfers verdrängt?

„It takes years to build up trust and only seconds to break“ - Vertrauen muss man über Jahre aufbauen, und es braucht nur Sekunden, um es zu zerstören. Erfolgreiche Marken befolgen diese Weisheit...

Wenn Sie mehr zur Kraft der Marke erfahren wollen und wie diese Kraft auch Ihr Unternehmen stark macht, schreiben Sie eine Mail an info@marken-welten.com oder rufen Sie uns an Telefon 0170 - 81 85 982. Wir freuen uns auf Sie!