

Was kostet nichts und bringt viel?

# “Gepflegtes Sprechen und Handeln”

**“Wir müssen unsere Sprache sauberhalten”, das war eine klare Aussage im Rahmen des letzten Referenten-Abends der Textilreiniger-Innung Osnabrück-Emsland. „Gepflegte“ Kommunikation im Textilpflegebetrieb unterstreicht Kompetenz und fördert Akzeptanz. Auch das ist bereits gezielte Öffentlichkeitsarbeit, die übrigens absolut keine Kosten verursacht:**

Worte sind Waffen! Diese können wir auch gegen uns selbst richten. Die Textilpflegebranche benutzt sehr scharfe Waffen und richtet sie zum Teil auch gegen das eigene Unternehmen und seine Kunden. Einige dieser Waffen lauten: „Plünnen“, „Klamotten“, „werfen“, „schmeissen“, „dreckig“, „chemische Reinigung“, „putzen“ u. v. m. Unterstützt werden diese sprachlichen Waffen gegen ein gutes Image der Textilpflegebranche gerne auch durch vorurteilsbildende Handlungen: Das Stopfen von Kundengarderobe in mehr oder weniger verschmutzte Säcke oder der - wenn auch nicht unelegante - berüchtigte Wurf des zur Pflege anvertrauten Kleidungsstücks in ein Loch in der Wand, direkt ins Irgendwo des Textilpflegebetriebes. Kein Wunder, wenn Image- und Marketingkonzepte angesichts dieser alltäglichen “Untaten“ ver-

puffen. Obwohl die Betriebe der Branche seit langem als Textilpflegeunternehmen bezeichnet werden, geht im Kundengespräch das Wort „Pflege“ offenbar nur schwer über die Lippen. Der erste Schritt für eine offensive PR im eigenen Unternehmen: Seien Sie mutig, sagen Sie Ihrem Kunden, dass seine Garderobe in Ihrem Betrieb sorgfältig „gepflegt“ wird, dass Sie eine „Pflegebehandlung“ für getragene Garderobe durchführen.

Nehmen Sie das angenommene Kleidungsstück achtsam in die Hände, hängen es auf einen Formbügel und vermeiden Sie die altvertrauten Unworte. So bemerken Ihre Kund/innen, dass Sie die Ihnen anvertraute Garderobe wertschätzen. Ihre Kund/innen werden Ihre Wertschätzung mit der Wertschätzung für Ihren Betrieb belohnen. Diese Imagepflege ist kostenlos und garantiert erfolgreich.

Nehmen Sie das angenommene Kleidungsstück achtsam in die Hände, hängen es auf einen Formbügel und vermeiden Sie die altvertrauten Unworte. So bemerken Ihre Kund/innen, dass Sie die Ihnen anvertraute Garderobe wertschätzen. Ihre Kund/innen werden Ihre Wertschätzung mit der Wertschätzung für Ihren Betrieb belohnen. Diese Imagepflege ist kostenlos und garantiert erfolgreich.

**Textilreiniger-Innung Osnabrück-Emsland. [www.alles-sauber.com](http://www.alles-sauber.com)**

