

## Smart, aber nicht Lina



**Die Mitarbeitenden der SWG kommen täglich mit vielen Kundinnen und Kunden in Kontakt. In der SWG Poscht erzählen sie von ihren lustigsten, spannendsten und berührendsten Begegnungen. In dieser Ausgabe: Warum Marketingfachfrau Ramona Blaser für eine Pappfigur gehalten wurde.**

«Wer unseren Empfang betritt, wird gleich doppelt begrüsst: von unserer guten Seele Regina Neuhaus und unserer Energieexpertin Lina Smart aus Pappe. Sie begleitet uns zu Ausstellungen und taucht auch sonst immer mal wieder auf – zum Beispiel hier in der SWG Poscht, auf Rechnungsbeilagen oder im Grenchner Stadt-Anzeiger mit ihrem Energieratgeber. Da drängt sich die Frage auf, wer dahintersteckt. Auf unserer Website erzählt Lina, dass sie im Berner Oberland aufgewachsen ist und nun mit ihrer Familie in Grenchen wohnt. Gibt es in der Stadt eine blonde Frau um die 30 mit Oberländer Dialekt? Ein Kunde war überzeugt, das Rätsel gelöst zu haben, und sprach mich kürzlich an: «Sie sind Lina Smart, richtig?» Natürlich schmeichelt es mir, als smart zu gelten. Doch sonst habe ich mit Lina nicht viel gemeinsam, schon gar nicht den Dialekt. Der Fall liegt anders: Lina Smart ist eine fiktive Kundin, im Marketing Persona genannt. Genau wie richtige Menschen haben Personas einen Namen, ein Gesicht, eine Familie, Vorlieben und Stärken, also eine Lebensgeschichte. Warum das wichtig ist? Weil wir uns Geschichten besser merken können als blosse Informationen. Lina Smart hilft uns dabei, Ihnen die manchmal etwas trockenen Fakten rund um Energie spannender zu erzählen.»