

## AKADEMISCHES

### Die Kunst richtig DANKE zu sagen!



**Danke – ein Wort, das jede Fundraiserin und jeder Fundraiser verinnerlicht haben sollte, doch nicht immer wird das deutlich, findet Sabine Volkert in einem Kommentar für den ngo-Dialog. Wir sind gespannt auf Ihre Meinungen.**

Kennen Sie nicht auch diese Dankschreiben, die einem nach einer Spende ins Haus flattern? Meist seelenlose Schreiben, in denen man oft genug auch noch mit „Sehr geehrter Herr Elisabeth Meier“ angesprochen und über eine DIN A4 Seite lang mit leeren Worthülsen beschossen wird.

Ein anderes interessantes Konzept fahren jene Non-Profit-Organisationen (NPO's), die sich in Ihren Dankschreiben selbst überschwänglich für ihren grandiosen Einsatz und für ihr selbstloses Engagement loben. Meist landen solche Briefe bei mir direkt im Papiermüll oder sie kommen in meine „So nicht!“-Box als abschreckendes Beispiel. Bedenklich auch die Aufmerksamkeiten, mit denen man dem Spender „zurück“ danken möchte. Nicht selten unnütze Dinge, die schnell im Müll landen und nach einer Minute vergessen sind.

Wenn man bedenkt, wie wichtig eine gute und langfristige Beziehung zum Spender ist und dass eben dieser den sozialen Auftrag einer NPO erst möglich macht, ist dieses Vorgehen mehr als bedenklich. Warum wird dem Unterstützer so wenig Wertschätzung gezollt, so wenig Kreativität, so wenig Goodwill? Der Spender und Unterstützer, der beim Aufbau einer NGO im Mittelpunkt aller Anstrengungen steht, der massiv umworben wird, auf den sich alles ausrichtet, wird beim Danke sagen nicht selten mit einem aussagelosen Serienbrief abgespeist.

Warum ruft da nie jemand an und sagt: „Hey danke, dass du uns unterstützt!“, oder schickt eine Postkarte mit Loch, auf der steht: Schau mal durch – das sind dank deiner Unterstützung echt gute Aussichten für unseren Verein. Auch ein selbst verfasstes Gedicht eines ehrenamtlichen Mitarbeiters der von mir bedachten Einrichtung würde mich letztlich rühren und das alles Entscheidende ist: Ich würde den Dank nicht vergessen!

Je mehr Gedanken man sich bei der Entwicklung eines Dankeschöns macht, desto nachhaltiger ist die Wirkung. Warum sind soziale Einrichtungen oft so einfallslos beim Danke sagen? Warum wird der Spender so selten direkt angesprochen und ihm gesagt, wie toll man es findet, dass er einen Teil seines schwer verdienten Geldes in die gute Sache steckt.

Im Hinblick auf die Explosion bei den Lebenshaltungskosten und im Energiebereich ist es schlichtweg bewundernswert, dass so viele Menschen noch Geld in die Hand nehmen und es in soziale Vorhaben investieren. Diese Menschen haben aufrichtigen Dank verdient. Dank, der von Herzen kommt und mit Empathie entwickelt worden ist. Bedenkt man weiter die aus der Verkaufspsychologie bekannte Kaufreue, die in abgewandelter Form gleichermaßen auf Spendenzahlungen zutrifft, wird die Notwendigkeit eines gut gemachten Dankes noch deutlicher. Denn wer kennt nicht das schale Gefühl, wenn nach einer jüngst getätigten Überweisung, vielleicht noch im dreistelligen Bereich, ein standardisiertes uninspiriertes Schreiben zurückkommt, das alles, aber wirklich alles in einem auslöst, nur nicht das Gefühl alles richtig gemacht zu haben?



**Sabine Volkert** ist seit mehr als zehn Jahren im Fundraising und Sozialmarketing tätig und berät mit „Guerilla Fundraising Mannheim“ seit 2013 erfolgreich kleine Non-Profit-Organisationen mit großen Visionen.

[www.guerilla-fundraising-mannheim.com](http://www.guerilla-fundraising-mannheim.com)

(Bilder: Guerilla Fundraising Mannheim, privat)

**Einen Kommentar schreiben**

