

# Gehören Sie dazu?

Wir haben zu viele **ähnliche** Firmen,  
die **ähnliche** Mitarbeiter beschäftigen  
mit einer **ähnlichen** Ausbildung,  
die **ähnliche** Arbeiten durchführen.  
Sie haben **ähnliche** Ideen und  
produzieren **ähnliche** Dinge  
zu **ähnlichen** Preisen in  
**ähnlicher** Qualität.

**Wenn Sie dazu gehören,  
werden Sie es künftig schwer haben.**

# Längst sicher ...

**„Mittelmaß  
wird vom Kunden  
nicht mehr angenommen“**

# Die Werbeplan-Phasen

## Pre-Phase

## Durchführungs-Phase

## Post-Phase

Allgemeine Analyse

Werbemittelselektion

Werbewirkungskontrolle

Zielgruppenanalyse

Medienschaltung

Budgetbestimmung

Korrekturen

Erfolgsanalysen

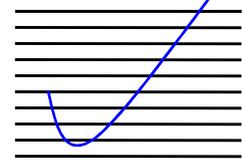
Werbeziele

Inhaltliche Strategie

Werbemittelanalyse

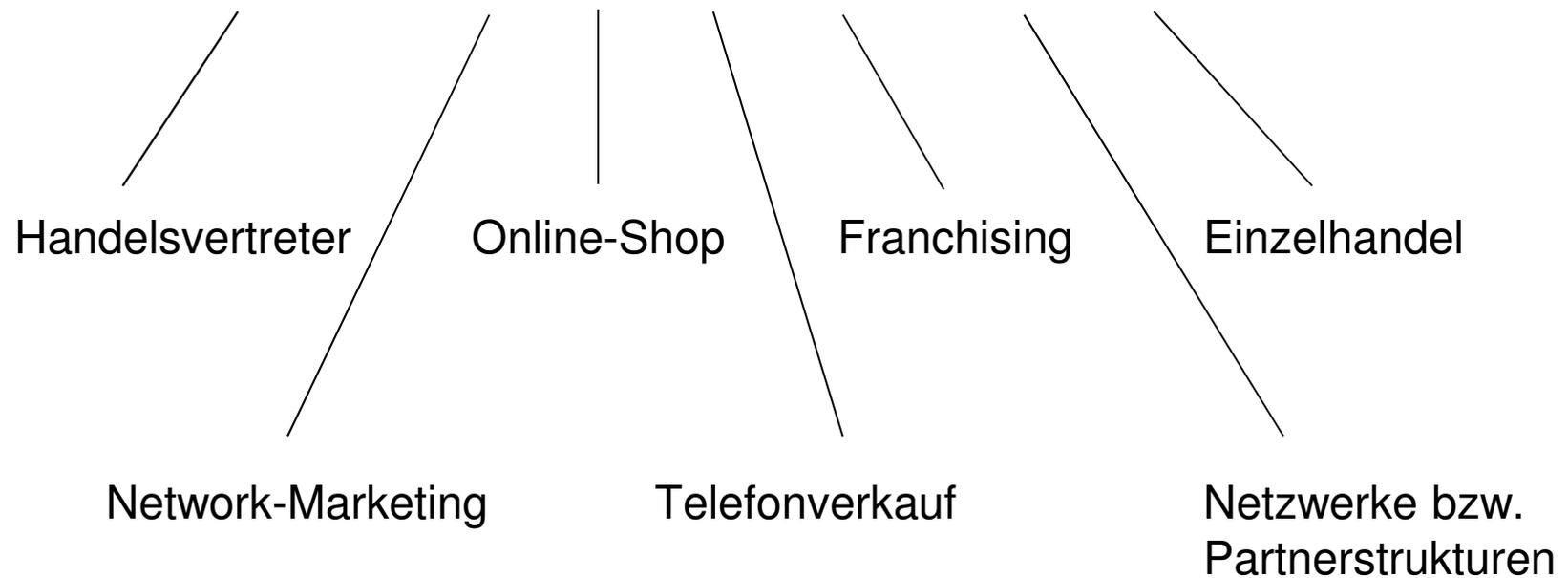
# Leitfragen

- Wer sind meine Kunden
- Wo und wie kann ich diesen eine Problemlösung bieten oder einen Bedarf befriedigen?
- Wer sind meine Mitbewerber/innen?  
Wie treten diese am Markt auf und wie stark ist Ihre Marktstellung?
- Was unterscheidet mein Produkt oder meine Dienstleistung von dem der Konkurrenz?



# Vertriebswege

- **Haben Sie alle relevanten Vertriebskanäle geprüft?**



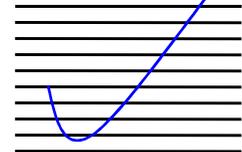
# Ihre Angebote

Warum verfehlen viele schriftliche Angebote immer noch ihr Ziel?  
Manchmal ist es der Preis oder auch das falsche Produkt.  
Oft aber sind es rein „optische“ Fehler, die dazu führen, dass der Kunde nicht (begeistert) reagiert.

- Trennen Sie bei komplexeren Angeboten immer den Begleitbrief vom eigentlichen Angebot
- Beschreiben Sie kurz und präzise den Kundennutzen
- Machen Sie Ihr Angebot „einfach unvergleichlich“

# Ihr Kundenbrief

Hofmann



Beratung . Schulung .  
Kommunikation

- Nur eine Seite
- Genaues Datum
- Blaue Unterschrift
- keine Versalien,  
keine Kursivschrift
- Exakte Anschrift
- Richtige Anrede
- Flattersatz, kein Blocksatz
- keine Schachtelsätze

**Kundennutzen**

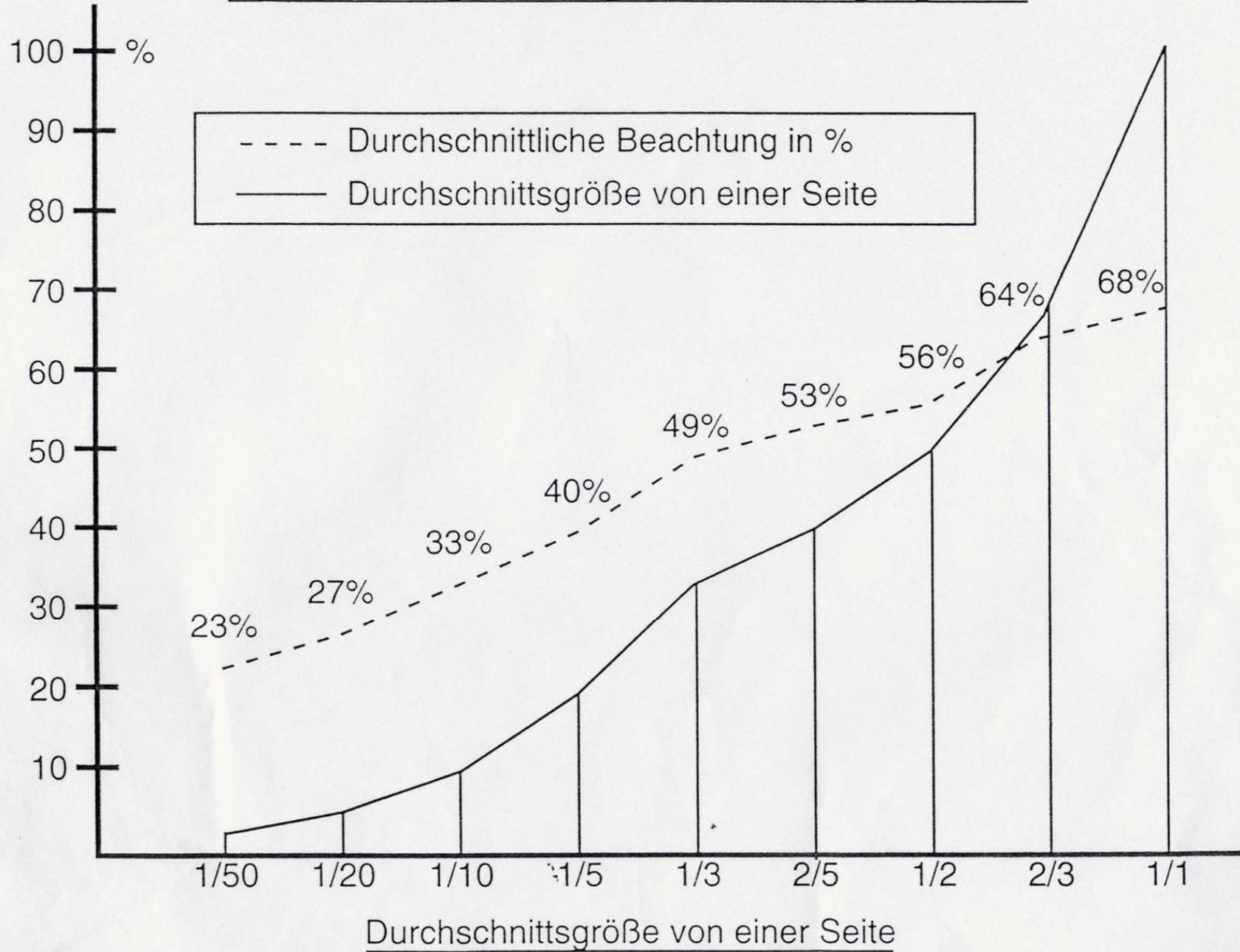
# Das e-Mail

- Professionelle Mail-Adresse verwenden
- Innerhalb von 24 Stunden antworten
- Keine Abkürzungen wie „mfg“
- Form und Umfang der Anlagen prüfen
- Dateigröße beachten
- Massenaussendungen vermeiden

# Anzeigen

- Treffen Sie eine Medienauswahl
- Studieren Sie vor dem Inserieren die Mediadaten
- Achten Sie auf mögliche Streuverluste
- Vereinbaren Sie Platzierungsvorgaben
- Schaffen Sie einen einheitlichen Anzeigenrahmen
- Schalten Sie möglichst kontinuierlich
- Verhandeln Sie die Konditionen

Beachtung von einfarbigen Handelsanzeigen in regionalen Tageszeitungen nach Anzeigengrößen



# Postwurf Spezial

## Beispiele für Einsatzmöglichkeiten:

### Zielgruppe

Ein Gartencenter möchte seinen aktuellen Prospekt an die Zielgruppe „Gartenbesitzer“ verteilen:

Ein Baumarkt möchte seine aktuellen Angebote an die interessierte Zielgruppe zustellen:

Ein Autohaus möchte zur Einführung eines neuen Auto-Modells aus dem Mittelklassewagenbereich die relevante Zielgruppe einladen:

### Selektion der Adressen

„Reihen- und Doppelhäuser im Umkreis des Geschäftes und 2-Familienhäuser mit Garten“

„1- und 2-Familienhäuser im Umkreis des Geschäftes, Baujahr vor 1980, Konsumschwerpunkt Haus und Heim“

„1- und 2-Familienhäuser im Umkreis des Autohauses, Mehrfamilienhäuser, Bauart exklusiv Kaufkraft mittel bis hoch“

# Das Direct-Mail

- Nie ohne Personalisierung
- Erstklassiges Adressmaterial
- Portogrenzen beachten
- Portokosten optimieren (Infopost)
- Response-Element einbauen
- Erfolgskontrollen durchführen
- Mit Testläufen starten

# Das Telefonmarketing

- Rechtliche Einschränkungen beachten
- Günstige Anrufzeitpunkte wählen
- Alle relevanten Unterlagen müssen vorliegen
- Auf Einwände des Kunden gefasst sein
- Größere Aktionen in professionelle Hände geben
- Mitarbeiter vorher schulen

# „Neue“ Medien nutzen

- Sorgen Sie für eine aktuelle und kundenorientierte Website
- Nutzen Sie Blogs
- Überlegen Sie sich eine XING-Mitgliedschaft
- Seien Sie dennoch vorsichtig beim „Twittern“ und vielen anderen so genannten Netzwerken
- Überlegen Sie sich, wo Sie Ihre „Duftmarken“ hinterlassen
- Sehen Sie „Social Media“ auch mal kritisch

# Alles Facebook, oder was?

**„Das Leben wird real gelebt und nicht virtuell oder vor dem Rechner. Wenn mein Leben in eine Krise gerät, dann sind virtuelle Freunde wenig hilfreich.“**

Zitat: Margot Käßmann beim Medienforum in Köln zum Thema Soziale Netzwerke im Internet

# Die Medienarbeit

- Legen Sie einen Presseverteiler an
- Binden Sie die Presseportale wie [www.openpr.de](http://www.openpr.de) mit ein
- Machen Sie keine inhaltlichen Fehler
- Sehen Sie den Redakteur als Partner
- Verwechseln Sie Pressearbeit nicht mit „Werbung“

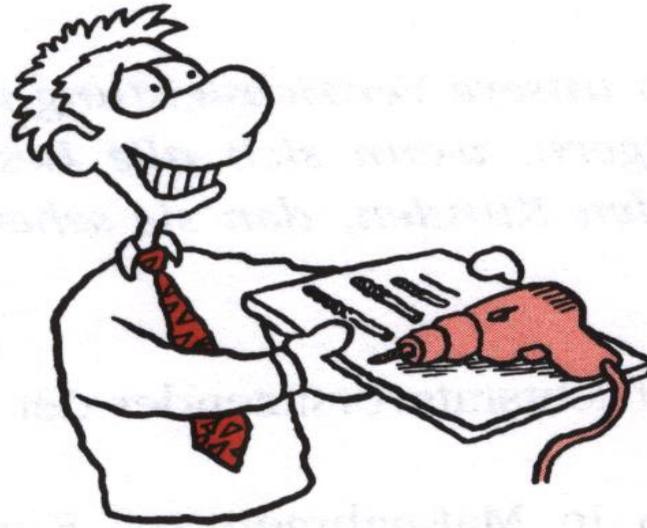
# Erfolg im Marketing

Stellen Sie alles unter diesen Leitsatz:

**„Wahr ist nicht, was A sagt,  
sondern was B versteht“**

(Paul Watzlawick)

Kunden  
wollen  
mehr  
als  
Produkte...



...sie  
wollen  
Lösungen!



# Die klare Mission

Wem helfen Sie mit Ihrem Produkt  
oder Ihrer Dienstleistung?

Welches Problem überwinden Sie  
oder welches Ziel erreichen Sie?

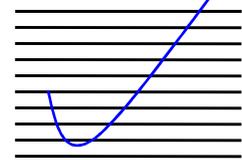
**„Unsere Mission ist es, dafür zu sorgen, daß  
unsere Kunden bessere Geschäfte machen“.**

# Warum werden Empfehlungen immer wichtiger?

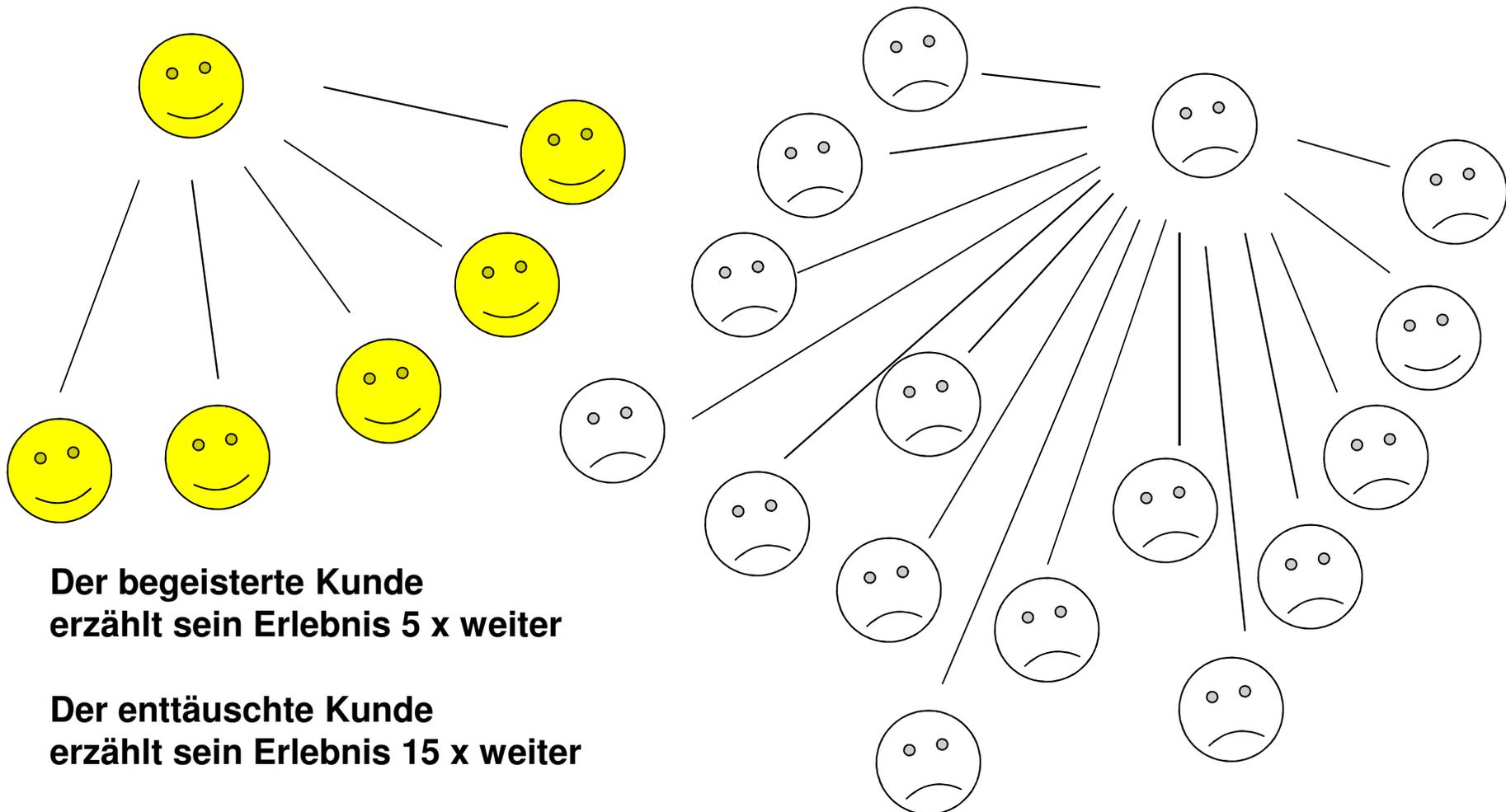
- A) **„Keiner blickt mehr durch“.**  
Die Informationskosten steigen rasant.
  
- B) **„Keine Werbung bitte“.**  
Die Kommunikationskanäle sind dicht.
  
- C) **„Bloß kein Risiko eingehen“.**  
Das Sicherheitsbedürfnis wächst.
  
- D) **„Ich verlasse mich ganz auf mein Gefühl“.**  
Kaufentscheidungen werden emotional getroffen.
  
- E) **„Das verstehe ich nicht“.**  
Viele Leistungen lassen sich nicht mit konventionellen Methoden verkaufen.

# Mundpropaganda: Mal so und mal anders

Hofmann



Beratung . Schulung .  
Kommunikation



**Der begeisterte Kunde  
erzählt sein Erlebnis 5 x weiter**

**Der enttäuschte Kunde  
erzählt sein Erlebnis 15 x weiter**

Quelle: Geffroy, Clienting

# Mundpropaganda und mehr...

**Positive Mundpropaganda** entsteht,

wenn Erwartungen deutlich übertroffen werden.

**Negative Mundpropaganda** entsteht,

wenn Erwartungen deutlich enttäuscht werden.

# Aus welchen Gründen verliert man Kunden?

durch Tod	1
durch Umzug	3
kaufen bei „Freunden“	5
kaufen woanders günstiger	9
haben sich ergebnislos beschwert	14
fühlen sich „mißachtet“	68



# Einladung zum Vortrag

Biochemische Hausapotheke nach Dr. Schübler  
„Hilfe ich bin übersäuert!“ – Frühjahrskur mit Schübler-Salzen

**Datum:** Mo. 6. April 2009

**Uhrzeit:** 19.00 Uhr, Eintritt frei

**Veranstaltungsort:** Seminarraum „INN“

**Referent:** Herr Winfried Ducke

Heilpraktiker aus Fulda, Experte für Antlitzanalyse

Ein Vortrag für alle, die mehr über die  
Möglichkeiten und die Wirkungsweise  
von Schübler-Salzen erfahren wollen.

Um Anmeldung in der Apotheke wird gebeten

**Borromäus-Apotheke**  
Friedrich Leiminer

Max-Planck-Platz 12  
84508 Burgkirchen  
Tel. 0 86 79 - 96 60-0

*Homöopathisch beraten - gut beraten...  
...hier in dieser Apotheke!*

# Ihre Strategie ...

„Don't worry about what is best  
for the company.

Worry about what is best for the  
customer“.

Gary Comer,  
Gründer von Lands' End

# Gesättigte Märkte

- Märkte waren nie „gesättigt“ und werden es auch morgen nicht sein
- Märkte und „Zielgruppen“ werden ersetzt durch **Zielpersonen und Individuen**
- Märkte können künftig gar nicht mehr „bearbeitet“ werden.  
Denn kein Kunde lässt sich bearbeiten

# Zielgruppenmerkmale

Formal gleich und doch nicht gleich. Formale Kriterien alleine reichen lange nicht.

Geburtsdatum:	1948
Ort:	UK
Geschlecht:	männlich
Zivilstand:	verheiratet
Haushalt:	mit Kindern
Wohnen:	Hausbesitzer
Vermögen:	> 20 Mio.



Ozzy Osbourne



Prinz Charles

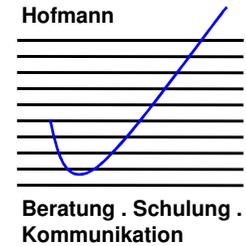
# Erfolgsfaktoren

- Mehr über den Kunden und seine Wünsche, Nöte, Sorgen, Bedürfnisse erfahren
- Sich mehr mit dem Kunden beschäftigen, ihn fragen, einbinden, ernst nehmen
- Abschied nehmen vom Kunden als reinen Umsatzbringer
- Empfehlungen gezielt auslösen und fördern
- Perfekte Datenbank anlegen

# Netzwerke

- Reden Sie mit Partnern, Unternehmern, Kammern, Verbänden über Ihr Unternehmen
- Tauschen Sie Visitenkarten aus
- Gehen Sie auf Veranstaltungen
- Lesen Sie Zeitungen und Fachliteratur

# Ihre Hotline



[www.emil-hofmann.de](http://www.emil-hofmann.de)

[info@emil-hofmann.de](mailto:info@emil-hofmann.de)

# Auf Wiedersehen

**Kunden finden - Kunden begeistern**

**geförderter Workshop**

**in der**

**IHK Akademie München**

**am 07.07.2015**