

# Agenda

## 3 x 5 Tipps und Tricks = mehr Erfolg durch Kundenorientierung

- 👤 In zwanzig Minuten erfahren Sie kompakt und praxisnah:
  - Wie Sie Ihre Person und Ihr Unternehmen richtig am Markt positionieren
  - Wie Sie auch mit geringem Marketingbudget erfolgreich Kunden finden, binden und begeistern
  - Die neuesten Trends für EPU's und Kleinunternehmen im Kundenumgang
- 👤 Ihr Nutzen:
  - In diesem Impulsvortrag erhalten Sie praxisnahe Tipps und Tricks, wie Sie sich durch Kundenorientierung am Markt durchsetzen und damit eine Basis für mehr Unternehmenserfolg schaffen.

# Person: *Positionierung*

- 👤 Die Großen mit den Großen, kein Preiskampf
- 👤 Laden Sie sich nicht zu viel auf
- 👤 Nischenmärkte – der Hecht im Karpfenteich
  
- 👤 **Wärmen von Interessenten mit Tipps & Tricks**
  - Erfahrungsberichte
  - Rezepte, Anleitungen
  - Buchtipps, Links etc.
  - zielgruppengerecht
  - periodisch
  - Indirekte Eigenwerbung
  
- 👤 **Experten-Newsletter, Mandantenzeitung**
- 👤 **Vorträge, Praxis-Schulungen, Spezialberatung**



## Tipp 3

### **Positionieren Sie sich als Experte und Freund!**

Für Unternehmen wird es immer wichtiger vom Markt und seinen Kunden als innovatives, kundenorientiertes Unternehmen wahrgenommen und geschätzt zu werden.

**KMUs / EPU's müssen ihre Zielmärkte sehr sorgfältig auswählen und sich dort als anerkannte Experten profilieren.**

# Unternehmen: *Nutzen verkaufen*

## **Bedarf beim Kunden erwecken**

- Hinweis auf Förderungen oder aktuelle Ereignisse
- Allgemeine Trends, Studien, Kundenreferenzen
- „Besitz gilt als Privileg“, „mehr als das Übliche“, „bevorzugte Einladung“, „kostenlos“, „muss haben“

## **Nutzen für Kunden spürbar machen**

- Bringt bessere Lebensqualität
- Löst ein alt bekanntes Problem
- Macht sexy, jung oder sympathisch
- Beruhigt, lässt Sie wieder ruhig schlafen

## **Dem Kunden die Angst nehmen**

- „als ... genießen Sie ...“, „wir sind für Sie da“

## **Durchgängig in allen Werbematerialien**



**PUNKT  
GENAU!**



### **Tipp 5**

**Verkaufen sie  
keine Produkte  
sondern Nutzen!**

Der rationale Kunde kauft dann, wenn er Nutzen erkennt oder Bedarf hat. Aus Bedarf generiert sich Nachfrage nach Waren und Dienstleistungen.

**Produkte sind meist austauschbar – Menschen nicht!**  
Die Vermittlung von Nutzen muss bei EPU's auf persönlicher Ebene stattfinden .

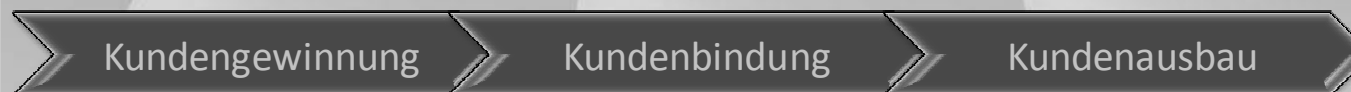
# Marketing: *Think big – start small*



## Ein guter Marketing-Plan sollte enthalten:

- Strategische Komponenten: Unternehmenszweck, Ihre Zielgruppen und Ihre besonderen Stärken
- Genauen Zielsetzungen und Maßnahmen für Ihr Marketing
- Ihr Budget für den Planungszeitraum (6-12 Monate)
- Eine ganz konkrete Aktionsplanung

## Hauptprozess: Kundenentwicklung



### Tipp 6

**Think big–act small!  
Erstellen Sie einen  
Marketingplan !**

Systematisches Marketing setzt einen detaillierten und konkreten Marketing-Plan voraus. Ebenso wichtig ist die Kontrolle der Kampagnenergebnisse.

**EPU's / KMU'S setzen ihren Fokus im Marketingplan auf den Hauptprozess – die Kundenentwicklung.**

# Marketing: *Empfehlungsmarketing*

- ❖ Für EPU's meist die effektivste Werbung
- ❖ Wer nicht länger empfehlenswert ist, ist bald auch nicht mehr kaufenswert → Abwanderung
- ❖ Interessenten suchen Bewertungen und Empfehlungen



- ❖ Nutzen Sie Kundenreferenzen und die Meinung zufriedener Kunden als Werbebotschaft
- ❖ Gehen Sie mit Reklamationen professionell um
- ❖ Bieten Sie aktiv Anreize für Empfehlungen
  - Vergütung, Bonus, Gutscheine
  - Einladungen, Partnerschaften, Gewinnspiele

## Tipp 10

### Fördern Sie aktiv Mund-zu-Mund Werbung!

Empfehlungen haben dann einen sehr starken Einfluss auf das Kaufverhalten des Kunden, wenn der Sender der Mitteilung zufrieden ist.

Für EPU's / KMU's muss die Förderung der Mund-zu-Mund Werbung der wichtigste Punkt im Marketingplan sein.

# Trends: *Netzwerke*

## **Betreiben Sie Networking in Etappen**

- Familien- und Freundeskreis
- Sozialen Umfeld (Kindergarten, Schule, Vereine)
- Wirtschaftsforen (WKO, WIFI, Junge Wirtschaft)

## **Eingerostete Geschäftsfreundschaften auffrischen**

## **Eigene Veranstaltungen, Vorträge, Schnupper-Seminare**

## **Lose Partnerschaften, Kooperationen mit anderen Unternehmen oder Selbständigen**

## **Xing ([www.xing.com](http://www.xing.com))**



### **Tip 15**

#### **Bleiben Sie Egoist, aber innerhalb eines Netzwerkes!**

Ein wichtiger Aspekt ist die Weitergabe von Ratschlägen, die von einer Vertrauensperson natürlich eher angenommen werden als von einer weitgehend fremden Person.

**EPU's /KMU'S bauen auf den kostengünstigen Multiplikator Effekt. Im eigenen Netzwerk ist die Erfolgsrate höher.**