

FÜNF PUNKTE

UM IHRE KUNDEN IN ZUKUNFT (WIEDER) BESSER ZU ERREICHEN.



1 DEN KUNDEN, ALS FREUND VERSTEHEN

Stellen Sie die Bedürfnisse des Kunden in den Mittelpunkt. Dies wird bei Vorträgen über das neue Marketing oft erwähnt geht aber leider immer wieder unter. In Zukunft muss sich die Haltung gegenüber dem Kunden ändern! Nicht das Produkt steht im Vordergrund sondern die Bedürfnisse des Kunden. Die moderne Unternehmenskommunikation spricht von einer fast partnerschaftlichen Beziehung zum Kunden.

2 IDEEN UMSETZEN OHNE WENN UND ABER

"Nicht zu viel planen sondern einfach mal ausprobieren und schauen was passiert". Dieser Punkt bereitet Unternehmen oft die meiste Schwierigkeit, obwohl sich damit viel gewinnen lässt. Innovative Unternehmen wie Facebook zeigen täglich dass diese Strategie eine Menge Potential aufweist.



3 WIE SIEHT IHR ZERO MOMENT OF TRUTH AUS?

Werden Sie im Internet gefunden? Wurde in Suchmaschinenoptimierung investiert? Ist Ihr Internetauftritt ansprechend? Wie aussagekräftig und attraktiv sind Ihre Inhalte (zb. Produktbilder, Beschreibungen)? Welche Bewertungen erteilen die Kunden Ihnen und Ihren Angeboten? Erhält der Kunde Antworten auf seine Fragen? Dies sind nur einige ausgewählte von sehr vielen Aspekten, die einen erfolgreichen Zero Moment of Truth ausmachen.

4 RELEVANTER CONTENT STATT MASSEMAILS

Geben Sie dem Kunden die Informationen, die er benötigt (Content Marketing) und vor allem einen guten Grund – einen Grund dafür, warum gerade Ihr Unternehmen Teil seines täglichen Lebens werden soll. In der reizüberfluteten Hektik des Alltags ist dafür relevanter Content entscheidend, der den Kunden weiterbringt und nichts von seiner wertvollen Zeit vergeudet.



5 KOMMUNIKATION AUF AUGENHÖHE



Werden Sie aktiv und kommunizieren Sie mit Ihren Kunden. Aber nicht von oben herab und nur in eine Richtung, sondern wechselseitig auf einer gemeinsamen Ebene. Dazu zählen nicht nur die naheliegenden Formen der Korrespondenz, sondern auch Aspekte wie rasche und professionelle Antworten auf Ad-hoc-Anfragen oder Postings (insbesondere auch Beschwerde-Postings!)