

Clienting -> Kundenorientierung

Produktwechsel wegen folgender Kriterien in Prozent:

Produktunzufriedenheit	14%	
Veränderte Wertvorstellung	5%	
Sterben	1%	
Umzug	3%	
Mangelnder Service/Unfreundlich	60%	← Statistik von ende der 90er Jahre
Preiserhöhung	9%	

U = Unique = Einmalig
S = Selling = Verkaufen
P = Proposition = Voraussetzung

- Wenn der USP nur der Preis ist, ist das schlecht. Denn wenn ein anderer Anbieter billiger sein sollte, sind keine Verkaufsargumente mehr vorhanden
- Besser ist z. B. "guter Kundenservice" als USP

U = Unique = Einmalig
C = Communication = Kommunikation
P = Proposition = Voraussetzung

- eine einmalige Werbebotschaft

Lifetime-Connection -> Lebenslange Kundenbindung

Kundennutzen:

- Das erhöht Ihre...
- Das senkt Ihre...
- Das bringt Ihnen...
- Das sichert Ihnen...

Studien haben ergeben das z. B. bei einer Autowerkstatt **negativerfahrungen** an **durchschnittlich 9** weitere **Personen weitergegeben** werden.

Hochgerechnet würde das bei **32 Unzufriedenen Kunden** würde das einen **Verlust von 650Mil. Euro** ausmachen.

CRM -> Custom Relation Management = Kunden Informations Management System (Kunden Historie erfassen. Interessen und Kundendaten sammeln)

Bemühungen um Kunden zu binden z.B.:

- Rabattsysteme
- VIP- Zugänge
- Support
- Schulungen
- Tracking-Systeme
- Kunden Mailings
- Persönliche Ansprechpartner
- Backup Service
- Investitionen/ neuester technischer Stand
- Innovation
- Glaubwürdigkeit
- ...

Cross-Selling -> Alles was nicht zum Kerngeschäft gehört; z.B. Autohändler verkauf Versicherungen

People buy from people -> Englischer Verkaufsgrundsatz

Es ist gut, wenn ein Verkäufer gut kommunizieren kann

Verkaufsplanung:

- Ist der Markt da ?
- Maximaler Preis ?
- Technisch Voraussetzungen?
- ...

	Kunden gewinnung	Kunden bindung	Produkt Innovation	Produkt Pflege
Etablierte Unternehmen	21,5%	32%	27,7%	23,5%
Junge Unternehmen	55%	15%	10%	20%

**Verkaufsförderung/
Pro Motion**

-> Kommunikations Politik / Absatz **kurzzeitig** steigern

Staff Promotion

-> für Außendienstler/ Verkäufer

Trade Promotion

-> Handel / Verkäufer

B2B= Business to
Business

Consumer Promotion

-> Endverbraucher

Piller

-> Litfaß-Säule mit integrierter Dienstleistung; z.B. Toilette

Adbusting

-> "ad"= Werbung, "to bust"= zerschlagen / Creativer Widerstand
z. B. - CocaCola = Enjoy Cocain
- Adidas = Adi-Lass-Das
meist auf bedruckten T-Shirts zu finden.

Sponsoring

-> Unterstützung von Gruppen und Personen. Als Gegenleistung wird der Name des Sponsors in der Öffentlichkeit genannt.