

TIPPS ZUM EMPFEHLUNGSMARKETING

Empfehlungsmarketing zählt zu den wichtigsten Marketingaspekten, die es für Ihr Unternehmen gibt. Sprechen Sie Ihre/n Kunden/in gezielt auf Empfehlungen an und fragen Sie, ob sie mit Ihren Leistungen und Produkten zufrieden ist. Der wohl beste Zeitpunkt für diese Frage, ist direkt nach der erfolgreichen Ausführungen Ihrer Leistungen oder Ihres Produktes. Wenn er/sie mit „Ja“ antwortet, gehen Sie wie folgt vor:

1. Fragen Sie, was gut bzw. möglicherweise auch weniger gut war, um ein konkretes Feedback zu erhalten und die Abläufe in Zukunft noch zu optimieren
2. Fragen Sie, ob er/sie jemanden kennt, der auch zu Ihrem Unternehmen bzw. Ihren Produkten passen würde, aber noch kein Kunde ist

Arbeiten Sie in diesem Falle gerne mit der Aussicht auf eine „Belohnung“, die der Kunde erhalten könnte, z. B. wenn er/sie einen Neu-Kunden für Ihr Unternehmen akquiriert, gibt es beim nächsten Einkauf fünf Prozent Rabatt.

EXZELLENTER QUALITÄT UND ÜBERRAGENDE SERVICELEISTUNG

Überragende Serviceleistungen: So können Sie sich von Ihren Konkurrenten abheben und die Kunden überraschen und für Ihr Unternehmen begeistern.

Analysieren Sie Ihre Zielgruppe/n und stellen Sie sich die Frage: Welche Bedürfnisse haben Sie? Welche Leistungen verbessern die Aufenthaltsqualität? Während es bei Jugendlichen eher um das Thema Digitalisierung und Unterhaltung geht, ist es bei Müttern eher die Kinderbetreuung während des Einkaufs, mit der Sie überzeugen können.

EMPFEHLUNGSMechanismen STEuern UND BEHERRSCHEN

Zwei Mechanismen sind dabei entscheidend. Zum einen die standardisierten Empfehlungsmechanismen. Machen Sie konkrete Hinweise auf die Belohnung von Empfehlungen im Internet oder den Printmedien. Stellen Sie an der Kasse Formulare bereit und Prämienhefte oder Online-Prämienshops für Freundschaftswerbung.

Zum anderen ist es der Mechanismus konsequenter Befragung von Neukunden. Bringen Sie in Erfahrung, wie der/die Neukunde/in auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden ist, wer die Empfehlung ausgesprochen hat und wofür man Sie empfohlen hat. Dies ist wichtig damit Sie Empfehlungen belohnen können und vor allem um zu erfahren, welche Erwartungshaltung durch die Empfehlung erzeugt wird, damit Sie diese hundertprozentig erfüllen können.

PERMANENTE BEZIEHUNGSPFLEGE

Die Beziehungspflege sollte ein wichtiger Baustein Ihres Unternehmens sein. In der heutigen Zeit ist es schwieriger geworden Stammkunden für das eigene Unternehmen zu gewinnen. Es gibt eine Vielzahl von Angeboten, off- sowie online, bei denen der Kunde frei wählen kann, welchen Artikel er/sie wo kaufen oder im Internet bestellen möchte.

Wenn Sie Stammkunden bzw. zufriedene Kunden haben, pflegen Sie diese Kontakte. Bauen Sie Ihr Beziehungsnetzwerk permanent aus. Wichtige Multiplikatoren sind neben den zufriedenen Kunden auch die Familien, Freunde, Bekannte all Ihrer Mitarbeiter sowie Geschäftspartner und Lieferanten. Veranstalten Sie regelmäßig Events, verschicken Sie Gutscheine/Glückwünsche zum Geburtstag – dadurch rufen Sie sich immer wieder in Erinnerung und hinterlassen einen positiven Eindruck.