

Neujahrskalender 2011

Samstag, 01. Januar

www.Ihr-Internet-Auftritt.de

Viele Kunden informieren sich heutzutage über Produkte und Dienstleistungen im Internet. Ein überzeugender Auftritt ist eine gute Basis, um neue Kundengruppen zu gewinnen.

Beispiel: Lassen Sie Ihren Internetauftritt professionell gestalten. Verwenden Sie Ihre Firmenfarben, Ihr Logo, Ihren Slogan, achten Sie auf Aktualität und Übersichtlichkeit. Arbeiten Sie mit Fotos! Vergessen Sie keinesfalls Ihre Adressdaten, Anfahrtsskizze, Telefon- und Faxnummer.

Sonntag, 02. Januar

Zitat

"Wenn es ein Geheimnis für Erfolg gibt, dann ist es die Fähigkeit, sich in andere hineinzuversetzen." Henry Ford

Montag, 03. Januar

Wussten Sie schon ...

... dass Stress aggressiv macht? Ein biologischer Rückkopplungsmechanismus lässt uns unter Stress aggressiver reagieren als sonst. Dabei reicht bereits eine einzige Konfliktsituation aus, um die Feedback-Schleife zwischen Stresshormon und Aggressionszentrum in Gang zu setzen. Entspannung kommt also allen zu Gute, auch Ihren Mitarbeitern und Kunden. Machen Sie sich den Zusammenhang klar und gehen Sie entspannter mit Reklamationen um und in das Gespräche mit Mitarbeitern. Gibt es unangenehme Dinge zu klären, dann sorgen Sie dafür, dass Sie beide entspannt einsteigen können.

Dienstag, 04. Januar

Die Produktpalette ständig hinterfragen

Neben dem Blick auf die Zielgruppen ist die Grundlage nahezu aller Tätigkeiten im Marketing, ein ständiges Augenmerk auf die Produkte und Leistungen des Betriebes zu haben. Sie sollten jederzeit darüber informiert sein, in welchem Maße die einzelnen Produkte und Leistungen zum Unternehmenserfolg beitragen (Einschätzung z. B. anhand ihrer Umsätze, Umsatzanteile und Deckungsbeiträge) und wie die jeweiligen Marktaussichten sind. Wenn erkennbar ist, dass ein Produkt nicht mehr optimal zum Unternehmenserfolg beiträgt, sollten Sie rechtzeitig über Veränderungen – Produktvariation – nachdenken.

Mittwoch, 05. Januar

Starten Sie einen Ideenwettbewerb!

Überraschungseffekte in Kommunikationsmaßnahmen sind das Ergebnis von Kreativität. Nicht nur Ihrer eigenen Kreativität, sondern auch der Menschen in Ihrem Umfeld. Ihre Familie, Ihre Freunde und Ihre Mitarbeiter entwickeln sicher Ideen, wenn sie Anregung und Gelegenheit dazu bekommen. Sie können interessante und wichtige Vorschläge durch eine Ideenbörse, ein betriebliches Vorschlagswesen und einen offenen Austausch zu Tage fördern.

Donnerstag, 06. Januar

Mit dem Körper sprechen

Ob Ihre Kommunikation mit Kunden für Sie positiv verläuft, hängt viel weniger als man allgemein annimmt vom Inhalt des Gesagten ab als davon, wie man etwas sagt. Eine stimmige Körpersprache gehört daher als ganz wichtiges Element zu einem angemessenen Auftreten Ihrerseits.

Tipp: Den Erfolg von Kommunikation bestimmt zu 60 % die Körpersprache, zu 30 % die Stimme und nur zu zehn Prozent der Inhalt des Gesprächs. Achten Sie auf einen offenen Blickkontakt, einen angemessen festen Händedruck, eine dem Gesprächspartner zugewandte, Ihr Interesse unterstreichende Körperhaltung.

Freitag, 07. Januar

Wussten Sie schon...

... dass im Jahre 2010 jeder dritte und im Jahre 2040 jeder zweite älter als 60 Jahre sein wird? Stellen Sie sich auf Kunden ein, die älter werden und damit ihre Ansprüche verändern. Nutzen Sie diese Entwicklung durch das Angebot „altersgerechter“ Leistungen.

Samstag, 08. Januar

Heute schon gelobt?

Lob kostet wenig. Wie viel Arbeit, Geld und Mühe können sich Unternehmer sparen, wenn sie nur ein bisschen mehr mit ihren Mitarbeitern über ihre Leistungen reden würden! Viele Menschen loben nicht, weil sie ohnehin alles in Ordnung finden oder weil sie denken, dass es nichts zu loben gibt. Aber sie vergessen dabei den Feedbackaspekt. Schon allein die Tatsache, Feedback zu erhalten ist wichtig. Denn es drückt Anerkennung aus und zeigt, dass die eigene Arbeit bemerkt wird. Lob muss ehrlich und konkret sein und bald nach der erbrachten Leistung kommen. Also, heute schon gelobt?

Sonntag, 09. Januar

Zitat

"Die besten Entdeckungsreisen macht man nicht in fremden Ländern, sondern indem man die Welt mit neuen Augen betrachtet"; Marcel Proust

Montag, 10. Januar

Ihre Kunden finden Sie im Netz!

Der Kunde von heute informiert sich vor dem Kauf im Internet über das Produkt oder die Dienstleistung. Statistiken sprechen hier von 80 Prozent. Manch ein Kunde ist sogar nur noch über das Internet erreichbar. Die Entwicklung der vergangenen Jahre zeigt deutlich, dass Sie online präsent sein müssen, um Ihre (potentiellen) Kunden zu erreichen. Sonst entscheiden sie sich für einen Ihrer Wettbewerber.

Dienstag, 11. Januar

Werben Sie mit aktuellem Bezug

Werben Sie mit aktuellem Bezug, sei es zu einem sportlichen, politischen oder lokalen Ereignis. Die Kunden sind durch die Medien für dieses Thema sensibilisiert. Dadurch erreicht Ihre Werbung erhöhte Aufmerksamkeit.

Beispiel: Ein Betrieb aus dem Bereich Alarm- und Sicherheitstechnik liest in der Zeitung von der gestiegenen Zahl an Einbrüchen in Arztpraxen nach Einführung der Praxisgebühr. Er kopiert diesen Artikel und setzt ihn gezielt für erfolgreiche Werbeaktionen gegenüber der Zielgruppe Ärzte ein.

Mittwoch, 12. Januar

Sind Sie teamfähig?

Im Grundsatz sind Mittelständler selbstständig geworden, um auf eigenen Beinen zu stehen und eigenständig zu agieren. Aber der Markt verlangt zunehmend Systemlösungen. Was aber befähigt einen zum Mannschaftsspieler?

Tipp: Diese Schlüsselfaktoren sollten kooperationswillige Unternehmer mitbringen: Selbstbewusstsein und eine gesunde wirtschaftliche Basis, Kommunikationsstärke, Kritikfähigkeit, Flexibilität und Großzügigkeit in dem Sinne, dass die wirklich wichtigen von den belanglosen Ärgernissen zu unterscheiden weiß.

Donnerstag, 13. Januar

Wussten Sie schon...

... dass bei älteren Menschen die Fragen nach dem Preis eine eher zweitrangige Bedeutung hat? Ältere Menschen haben vielmehr Interesse an guter Beratung, Rundum-Service, hohe Ansprüche an Komfort, Sicherheit und Gesundheit der angebotenen Leistungen. Der Preis steht nicht unmittelbar im Vordergrund!

Freitag, 14. Januar

Andere Länder – andere Sitten: Niederlande

Geschichtlich bedingt legt man in den Niederlanden großen Wert auf die Gleichheit aller und auf eine ausgeprägte Diskussionskultur. Nicht nur im politischen und gesellschaftlichen Bereich, sondern auch im Zusammenleben im Unternehmen. Den Vorgesetzten „herauszukehren“ und einsam zu bestimmen, wird keinem Chef einfallen.

Tipp: In geschäftlichen Besprechungen sollten Sie sich nicht wundern, wenn alle Beteiligten auf niederländischer Seite mitreden und ihre Vorschläge einbringen. Man folgt damit der Regel „Alles wird besprochen, jeder darf seine Meinung sagen“. Titel sind bei unseren Nachbarn eher nebensächlich.

Samstag, 15. Januar

Kunden gewinnen Kunden

Über zufriedene Kunden neue Kunden gewinnen und Aufträge zu generieren, ist ein guter und vor allem kostengünstiger Weg. Allerdings brauchen die Stammkunden auch Anreize, das Unternehmen weiterzuempfehlen.

Beispiel: Ein Tischlerbetrieb zahlt jedem Kunden, der einen neuen Kunden mitbringt, eine Provision von 2 % am Auftragsvolumen mit dem Neukunden in Form eines Gutscheins. Dieser Gutschein kann mit dem nächsten Auftrag verrechnet oder aber in einem befreundeten Geschenkartikelgeschäft eingelöst werden.

Sonntag, 16. Januar

Zitat

"Wer glaubt, etwas zu sein, hat aufgehört, etwas zu werden!"; Philip Rosenthal

Montag, 17. Januar

Elektronische Geschäftspost

Sie meinen, bei einer E-Mail kann man nichts falsch machen? E-Mails sind zwar ein unkompliziertes, schnelles und günstiges Kommunikationsmittel, doch auch hier gibt es das ein oder andere zu beachten. Verwenden Sie eine seriöse E-Mail-Adresse mit Ihrem Firmennamen nach dem @-Zeichen. Hängen Sie an jede E-Mail Ihre Signatur. In den Einstellungen Ihres E-Mail-Programms kann man dies automatisch einrichten. Wahren Sie auch in E-Mails eine förmliche Sprache. Beantworten Sie E-Mails in spätestens innerhalb von 24 Stunden.

Dienstag, 18. Januar

Nutzen Sie das Wissen Ihrer Mitarbeiter!

Gerade die Mitarbeiter erkennen Schwächen in den betrieblichen Abläufen. Ein betriebliches Vorschlagswesen kann deshalb entscheidende Veränderungen anstoßen und so Vorteile gegenüber dem Wettbewerber schaffen.

Beispiel: Der Mitarbeiter eines Tischlerbetriebes macht einen Verbesserungsvorschlag zur Optimierung der Möbelproduktion. Dadurch kann der Verschnittanteil gesenkt werden und das Endprodukt preiswerter angeboten werden.

Mittwoch, 19. Januar

Was haben Sie zu bieten?

Erstellen Sie eine Liste Ihrer wichtigsten Dienstleistungen. Machen Sie so für Ihren Kunden deutlich, wodurch Sie sich von Ihren Wettbewerbern unterscheiden. Nennen Sie diese Leistungen auf Ihrer Website, auf Flyern etc. und führen Sie sie auf Rechnungen auf.

Beispiel: Ein Friseur bewirbt stets seine 10 Leistungen. 1. Waschen-Schneiden-Föhnen, Färben, Tönen 2. Cut & Go 3. Haarverlängerung 4. Brautfrisuren 5. Kosmetik 6. Massagen 7. Abhol- und Bring-Service 8. Styling-Seminare 9. Pflegeprodukte 10. Farb- und Stilberatung.

Donnerstag, 20. Januar

Tipps für die Zielgruppe 50plus

Zielgruppenspezifische Marketingstrategien erhöhen deren Erfolgswahrscheinlichkeit. Für die Zielgruppe der Generation 50plus steht die Information im Rahmen einer umfassenden Beratung im Vordergrund. Und der Umgang mit dieser Zielgruppe spielt eine große Rolle.

Tipps: 1. Beratung in ungestörter Atmosphäre 2. Vermeidung von Fachbegriffen 3. Klar nachvollziehbare Angebot und Preise 4. Nicht drängeln, sondern Zeit für Entscheidungen geben 5. Nutzen der Leistung herausstellen (Komfort, Sicherheit,...)

Freitag, 21. Januar

Wussten Sie schon...

... dass Stammkunden die besten Werbeträger sind? Es gibt Handwerksunternehmen, die völlig auf Werbung verzichten können und dennoch sehr erfolgreich sind: Durch die Weiterempfehlung der begeisterten Stammkunden. Ihre Kunden werden sich freuen, wenn Sie sich für eine Weiterempfehlung bedanken. Versuchen Sie die Weiterempfehlungsquote zu steigern, indem Sie den Kunden zur Weiterempfehlung motivieren: „Danke, dass Sie uns weiterempfohlen haben!“

Samstag, 22. Januar

Angebote zu besonderen Anlässen

Stellen Sie sich auf Ereignisse von lokaler und überregionaler Bedeutung ein und entwickeln Sie dafür spezielle Angebote. Dies schafft eine stärkere Bindung zum Kunden und Sie profitieren von der starken Wirkung und hohen medialen Präsenz dieser „Events“.

Beispiel: Anlässe können wichtige sportliche oder kulturelle, aber auch regelmäßig wiederkehrende Ereignisse sein. Ein Beispiel wäre das Meisterbrot zum Gewinn eines sportlichen Titels des heimischen Fußballvereins oder spezielle Frisuren von bekannten Künstlern, die in der Region gastieren

Sonntag, 23. Januar

Zitat

"Das Geheimnis des Erfolges? Anders sein als die anderen!"; Woody Allen

Montag, 24. Januar

Heute schon gefunden worden?

Millionen von Kunden suchen täglich über Google nach Produkten und Dienstleistungen in ihrer Region. Tragen Sie sich in die lokalen Branchenergebnisse von Google ein – den so genannten „Google Places“. Dieser Service ist einfach und kostenlos. Sucht beispielsweise ein Kunde einen Schreiner in Düsseldorf, könnte Ihr Schreinerbetrieb bei den Ergebnissen aufgelistet werden. Eine Garantie, dass Ihr Unternehmen unter den Treffen gezeigt wird, gibt es zwar nicht, einen Versuch ist dies jedoch gewiss wert. Helfen Sie Ihren Kunden, Ihr Unternehmen zu finden!

Dienstag, 25. Januar

Wussten Sie schon...

..., dass auch die Mitarbeiterzufriedenheit für den Erfolg Ihres Unternehmens entscheidend ist? Nur zufriedene Mitarbeiter werden Ihre Kunden zufrieden stellen können. Investieren Sie deshalb in Ihre Mitarbeiter, beziehen Sie sie in wichtige Unternehmensprozesse aktiv mit ein und legen Sie viel Wert auf eine offene und motivierende Unternehmenskultur!

Mittwoch, 26. Januar

Parlez-vous-français?

Denken Sie daran, dass ca. 10 % der Bevölkerung in Deutschland Ausländer sind. Diese sind häufig der deutschen Sprache nicht oder nicht fließend mächtig. Informationen in den wichtigsten Sprachen erschließen Ihnen ganz neue Kundengruppen.

Beispiel: Drucken Sie Handzettel, Angebote, Informationen, Preislisten, Produktwerbung und andere Materialien auch in der Sprache der Kunden, die für Sie Bedeutung haben. Wenn Sie diese Sprache nicht beherrschen, suchen Sie sich kompetente Hilfe. Nichts ist schlimmer, als eine holprige oder fehlerhafte Übersetzung.

Donnerstag, 27. Januar

Wussten Sie schon...

... dass es besser ist, eine Sache richtig gut als viele Sachen mittelmäßig zu machen? Spezialisieren Sie sich! Bieten Sie spezielle Produkte für spezielle Zielgruppen an und berücksichtigen Sie die individuellen Bedürfnisse. Gutes Handwerksmarketing ist immer auch Nischenmarketing.

Freitag, 28. Januar

Andere Länder – andere Sitten: Spanien

Die höchste Führungskraft führt das Wort und hat mehr Interesse daran, die Geschäftspartner kennen zu lernen, als sich trockene Präsentationen anzuhören.

Tipp: Arbeiten Sie daran, die Beziehung persönlich zu machen; das Geschäftliche kommt dann von allein. "Business is personal". Wenn Sie Kritik oder persönliche Wünsche vorbringen möchten, benutzen Sie einen sanfteren Ton als im Deutschen.

Samstag, 29. Januar

Wussten Sie schon...

... dass auf Ihrer Homepage die Kontaktinformationen (Adresse, Anfahrt, Telefon, Fax, E-Mail,...) immer über höchstens einen Klick zu erreichen sein sollte? Das Internet ist ein geeignetes Medium, um potenziellen Kunden Ihre Leistungen vorzustellen. Stellen Sie jedoch sicher, dass die Interessenten sofort mit Ihnen Kontakt aufnehmen können – auch auf die „klassische“ Art und Weise!

Sonntag, 30. Januar

Zitat

"Kleine Taten, die man ausführt, sind besser als große, die man plant."; George Marshall

Montag, 31. Januar

Die persönliche Einstellung wählen

Haben Sie schon mal darüber nachgedacht, wie Ihr eigenes Verhalten das Ihrer Mitarbeiter beeinflusst? Wie reagiert Ihre Umgebung, wenn Sie den Tag mit schlechter Laune beginnen? Wäre die Reaktion anders, wenn Sie sich entscheiden würden den Tag mit guter Laune zu beginnen? Viele glauben, dass Sie keine Kontrolle über ihre Einstellung oder Laune haben. Aber Sie können sich schon beim Aufstehen entscheiden, ob Sie sich den Tag vermiesen lassen wollen oder ob Ihre Umgebung einen fröhlichen Tag erleben wird. Ihre Mitarbeiter werden es Ihnen danken.