

# Inhalt

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Die Checklisten .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>Einleitung .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>I Der Weg zum Markterfolg – Grundlagen .....</b>                            | <b>11</b> |
| 1 Marketingplan gestalten – Inhalte strukturieren .....                        | 11        |
| 2 Marketingplanung Schritt für Schritt .....                                   | 14        |
| 2.1 Marketingentscheidungen vorbereiten.....                                   | 14        |
| 2.2 Marketingziele formulieren .....   | 27        |
| 2.3 Positionierung erarbeiten .....  | 29        |
| 2.4 Marketingstrategien festlegen .....  | 33        |
| 2.5 Marketingmaßnahmen auswählen, Budget ermitteln .....                       | 39        |
| 2.6 Marketingerfolg kontrollieren .....  | 42        |
| <b>II Im Mittelpunkt – Die Kunden .....</b>                                    | <b>45</b> |
| 1 Unternehmen kundenorientiert führen – Grundlagen schaffen .....              | 45        |
| 2 Kunden verstehen .....   | 48        |
| 2.1 Handlungsmotive der Kunden erkennen .....                                  | 48        |
| 2.2 Problemlösungen und Kundennutzen bieten .....                              | 50        |
| 3 Kundenzufriedenheit analysieren .....  | 53        |
| 4 Kundenbeziehungen festigen .....   | 59        |
| 4.1 Maßnahmen zur Kundenbindung festlegen .....                                | 59        |
| 4.2 Aus Kunden begeisterte Stammkunden machen .....                            | 67        |
| 4.3 Aktives Beschwerdemanagement verwirklichen .....                           | 77        |
| <b>III Kundenkommunikation – effektiv, überzeugend und aussagekräftig.....</b> | <b>85</b> |
| 1 Mit Werbung den Markterfolg unterstützen .....                               | 85        |
| 1.1 Werbung zielgerichtet vorbereiten .....                                    | 85        |
| 1.2 Mit externen Werbedienstleistern zusammenarbeiten.....                     | 90        |
| 2 Werbemittel wirkungsvoll umsetzen .....                                      | 94        |
| 2.1 Für ein einheitliches Erscheinungsbild sorgen.....                         | 94        |
| 2.2 Mit Anzeigen, Prospekten und Mailings Vorteile verkaufen .....             | 96        |
| 2.3 Mit Website und E-Mail-Marketing Kunden individuell ansprechen .....       | 103       |

|   |            |
|---|------------|
| 2.4 Dienstleistungsversprechen glaubwürdig kommunizieren .....                                    | 107        |
| 3 Den Dialog mit der Öffentlichkeit suchen .....  | 111        |
| 3.1 Voraussetzungen für Medien-und Öffentlichkeitsarbeit schaffen .....                           | 111        |
| 3.2 Ereignisse für die Öffentlichkeit inszenieren.....  | 113        |
| 3.3 Nachrichten in die Medien bringen.....  | 117        |
| <b>IV Verkaufsgespräche mit Geschäftskunden –<br/>zielgerichtet in allen Gesprächsphasen.....</b> | <b>123</b> |
| 1 Vor dem Kundenbesuch.....   | 123        |
| 1.1 Bestandskunden analysieren und Erfolg versprechende Zielkunden definieren ....                | 123        |
| 1.2 Bei der Gesprächsplanung systematisch vorgehen .....  | 125        |
| 2 In das Kundengespräch einsteigen.....   | 129        |
| 2.1 Der erste Eindruck zählt.....   | 129        |
| 2.2 Als vertrauenswürdiger Partner punkten .....  | 131        |
| 3 Im Verkaufsgespräch Informationen gewinnen .....  | 135        |
| 3.1 Kaufmotive erkennen und Bedarf ermitteln.....   | 135        |
| 3.2 Profil des Kundenunternehmens erhalten .....  | 138        |
| 4 Überzeugend präsentieren .....  | 142        |
| 4.1 Präsentationen aus Kundensicht vorbereiten.....   | 142        |
| 4.2 Mit Argumentationstechniken Überzeugungsarbeit leisten.....                                   | 145        |
| 4.3 Präsentationsfehler vermeiden.....  | 153        |
| 5 Zum Abschluss kommen .....  | 156        |
| <b>Der Autor .....</b>  | <b>161</b> |

*„Wenn du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht  
die Leute zusammen, um Holz zu beschaffen,  
sondern lehre deine Mannschaft die Sehnsucht  
nach dem weiten, endlosen Meer.“*

*Antoine de Saint-Exupery*