

Kundenbindung durch Authentizität

Hanna Hohmuth & Lena Kranz, Gründungsgeflüster

Digitales Barcamp, ThEx Frauensache, 07.07.2020

Und plötzlich wollen sie alle authentisch sein

Neue Medien (u.a. Social Media, Podcasting) bieten Unternehmen im Vergleich zu bestehenden Zugängen (u.a. Website, Newsletter) neue und vielfältige Möglichkeiten, Kunden neu zu gewinnen und gleichzeitig langfristig zu binden. Klassische Kundenbindungsmaßnahmen zielen ab auf Rabatte, Bonuspunkte und Geschenke - nicht zu unterschätzen ist allerdings der Aspekt der Persönlichkeit und vor allem Ehrlichkeit zur erfolgreichen Kundenbindung. Je nach Zielgruppe und ausgewähltem Medium ergeben sich neue Formen der Kommunikation zu Kunden und damit auch neue Möglichkeiten, sich authentisch zu präsentieren und dadurch auch abzugrenzen. Authentizität als Marketinginstrument erzeugt Bindung, schafft Vertrauen und schlägt klassische Werbung vor. Vor einigen Jahren war die Körpersprache das Indiz für Glaubwürdigkeit. Heute hat diese durch authentisches Denken, Handeln, Fühlen und Reden viele Gesichter, Sprachen und Inhalte bekommen.

→ Definiere und lebe Dein vertretbares Maß an Authentizität. Je authentischer sich die Zielgruppe angesprochen fühlt, desto höher die Erfolgsaussicht.

Digitale Kanäle

Je nach Geschäftsmodell und Zielgruppe kann die Kundenkommunikation (visuell und/oder auditiv) auf passenden Kanälen realisiert werden. Zu den wichtigsten zählen Facebook, YouTube, Instagram, TikTok, Twitter, LinkedIn und auch Spotify. Jeder Kanal bietet unterschiedliche Möglichkeiten bei der Erstellung des Contents und sollte zielgruppengerecht und unter Einhaltung der Corporate genutzt werden. Bsp. Instagram: zahlreiche und vielfältige Möglichkeiten zur Erstellung von Content und Erreichen der Kunden: Instagram-Live, Reels, Feed, Story, Messages, Likes, Teilen, Reposten. → Nutze die richtigen Kanäle sinnvoll und konstant und schaffe Wiedererkennung. Dadurch kannst Du eine vertrauensvolle, langfristige Bindung zu Deinen Kunden aufbauen.

Talk, Talk, Talk... Audio-Podcast - Persönlichkeiten und Informationen lauschen

Podcasts (Audio- oder Video-Beiträge, die in regelmäßigen Abständen über das Internet verbreitet werden) erfreuen sich immer größerer Beliebtheit bei den Rezipienten, nicht nur aufgrund ihrer Mobilitätskompatibilität im Vergleich zu anderen Medien. Prognosen zufolge wird der Markt weiter wachsen und Werbemöglichkeiten vielfältiger werden, während die Produktionen dauerhaft professionalisierter stattfindet. Dadurch entstehen weiterhin neue Potentiale, Zielgruppen authentischer und gezielter anzusprechen.

→ Ein Podcast kann ein starkes Alleinstellungsmerkmal gegenüber Deinen Wettbewerbern sein und die Kunden (von Beginn an) an Dich binden. Unterschätze jedoch den verbundenen Arbeitsaufwand der Pre-/Post-/Produktion nicht.

Tipps für (D)eine authentische, langfristige Kundenbindung

1. Sei Du selbst. Online & Offline.
2. Kommuniziere offen, was Dich beschäftigt.
3. Entwickle ein Gespür für Situation und Kunde.
4. Passendes Format und passende Kanäle - für die Zielgruppe.
5. Berichte darüber, was Deine Kunden interessiert (Mehrwert).
6. Beziehe Deine Kunden ein/ interagiere mit ihnen.
7. Hole Dir regelmäßig Feedback ein.
8. Löse Dich von Erwartungshaltungen und äußeren Einflüssen.

Fazit

Authentisch leben | handeln | reden | denken ist absolut individuell.

→ Definiere und nutze Deine Authentizität bewusst und sinnvoll und baue dadurch eine nachhaltige und intensive Kundenbeziehung auf.

Gründungsgeflüster: Unser Startup & unsere Vision

Uns liegt es am Herzen, das Thema Entrepreneurship präsenter werden zu lassen und gerade für junge Menschen greifbarer zu machen. Wir erzählen unsere Gründungsgeschichte offen, transparent und vor allem authentisch. Dazu zählen auch Fehler, die nämlich einen wichtigen und hilfreichen Teil des Prozesses darstellen. Dadurch wollen wir inspirieren, Diskussionen anstoßen und ein Netzwerk aus frischen GründerInnen aufbauen, welche sich gegenseitig (unter-)stützten.

Du hast Fragen/Wünsche/Anregungen? Wir freuen uns, von Dir zu hören!

Mail: hello@gruendungsgefluester.de

Du möchtest uns bei unserer Reise ins Unternehmertum begleiten? Sehr gern!

Website: www.gruendungsgefluester.de

Instagram: Gruendungsgefluester

Facebook: Gründungsgeflüster

Bis bald! Hanna & Lena