

Unternehmerweb begrüßt Sie bei der kostenlosen Seminarabendreihe „UnternehmerWissen“

Seminarabend-Thema: Strategisches Marketing – Kniffe für DienstleisterInnen

Vortragender: Mag. Peter Stepanek

Dauer: ca. 90 Minuten

Unsere Partner & Sponsoren



Kostenloser Wissenstransfer für Ihren Informationsvorsprung!

DIENSTLEISTUNGEN SIND ANDERS

Dienstleistungen sind immateriell

- Können nicht präsentiert, ausgestellt, getestet bzw. ausprobiert werden
- Nicht lagerfähig, können nicht auf Vorrat produziert werden
- Erhalten die Form erst in der Service-Situation
- KundInnen kaufen „Katze im Sack“

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Qualitätsbewertung

KundInnen haben bei Dienstleistungen keine vergleichbaren Produktinformationen

→ Beurteilen im Vorfeld die Qualität über Umwege

→ Beurteilen aufgrund von Faktoren, die vergleichbar sind, aber in der Regel kein Qualitätsindikator sind

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Menschen im Vordergrund

- Von Menschen an Menschen erbracht
- Produktfehler sind Verhaltensfehler
- Besondere Bedeutung der persönlichen Kommunikation
- Emotionale Ebene kann dominant werden

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Große Bedeutung des Produktionsprozesses

- Die Art der Erbringung der Dienstleistung beeinflusst das Ergebnis
- Der Ort, an dem die Dienstleistung erbracht wird, beeinflusst das Ergebnis
- Produktion und Marketing gleichzeitig

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

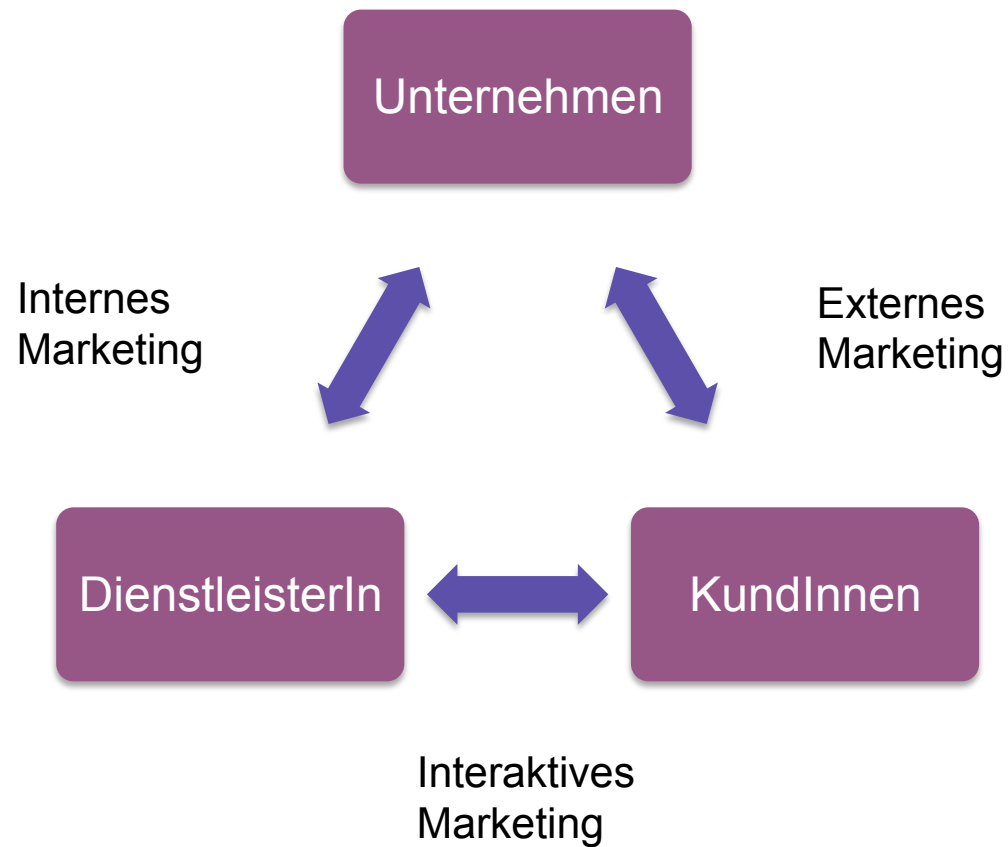
DIENSTLEISTUNGSMARKETING IST ANDERS

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

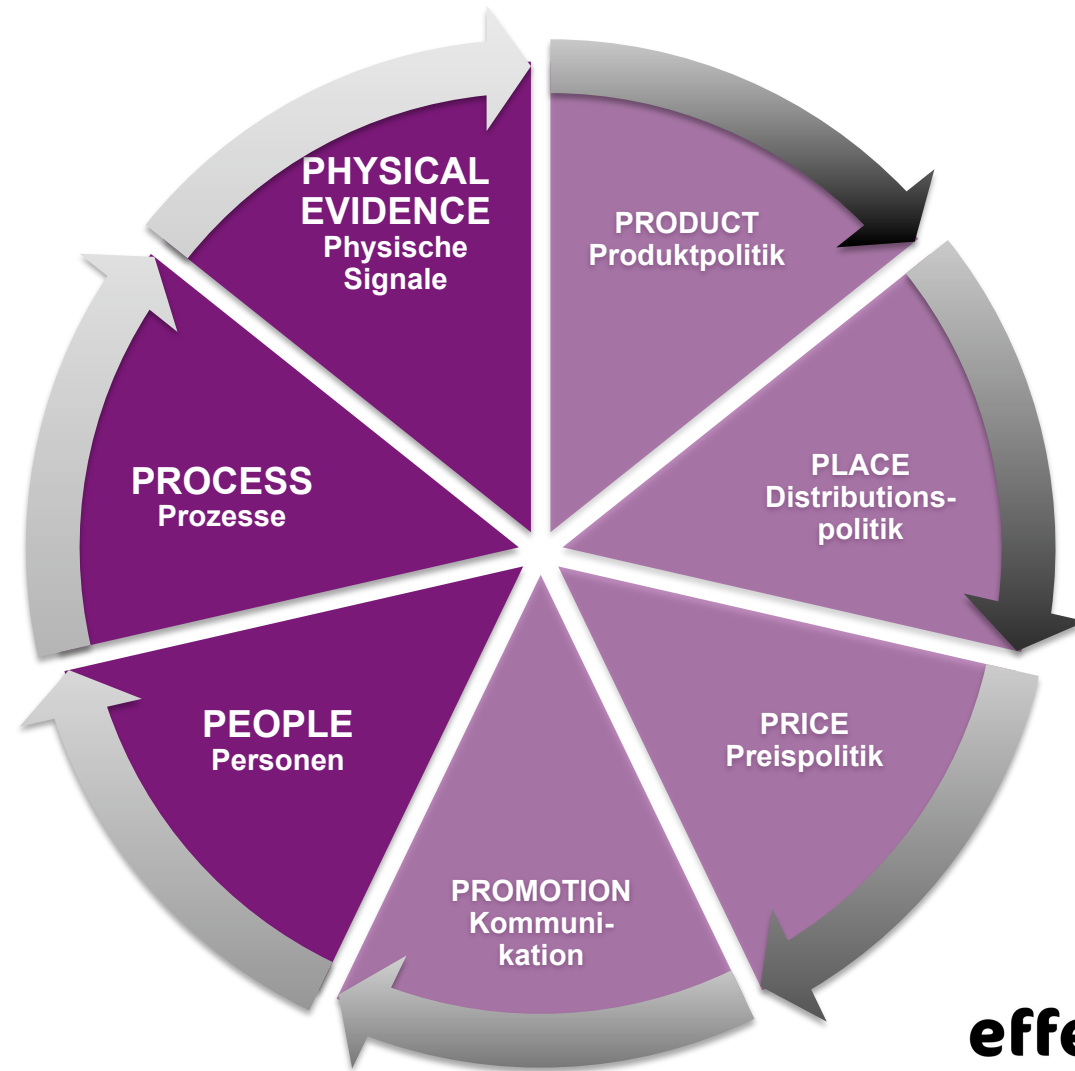
3 Ebenen des Marketings im Dienstleistungsbereich



effektivoll

Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Erweiterter Marketing-Mix für Dienstleistungen (7Ps)



effektivoll

Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

STRATEGISCHES MARKETING FÜR DIENSTLEISTUNGEN IST NICHT ANDERS

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Checkliste: Strategisches Marketing

1. Vermarkten Sie sich als Person oder als Unternehmen?
2. Kennen Sie Ihre Stärken, die Stärken Ihres Unternehmens?
3. Kennen Sie Ihre Zielgruppe(n) und deren Erwartungen und Bedürfnisse?
4. Warum braucht es Sie und Ihr Angebot am Markt?
5. Was macht Ihr Angebot unverwechselbar?

Grundlegende Entscheidung



Abhängig von Reputation, Bekanntheit, Wunsch nach Abgrenzung, Wachstumszielen, Wunsch nach Arbeitsteilung, ...

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

SWOT mal anders

1. Notieren Sie Ihre Stärken und reihen Sie diese nach Prioritäten für Ihr Unternehmen.
2. Fragen Sie 5 Freunde, Bekannte, Verwandte nach Ihren Stärken und reihen Sie diese nach Häufigkeit.
3. Vergleichen Sie die Ergebnisse.
4. Wiederholen Sie das mit Ihren Pkt. 1 ,2 und 3 mit Ihren Schwächen.
5. Identifizieren Sie Kernstärken und Kernschwächen.
6. Überlegen Sie, in wie fern das Ergebnis mit Ihrem Angebot kompatibel ist?

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Dienstleistungsangebot

- Klare und einfache Formulierung des Angebots
- Positive Abgrenzung von anderen Dienstleistern
- Dienstleistungs-Pakete zusammenstellen
- Dienstleistungs-Pakete mit KooperationspartnerInnen überlegen, die einen Mehrwert bieten
- Pfiffige und kluge Serviceleistungen

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Ziel: zufriedene KundInnen

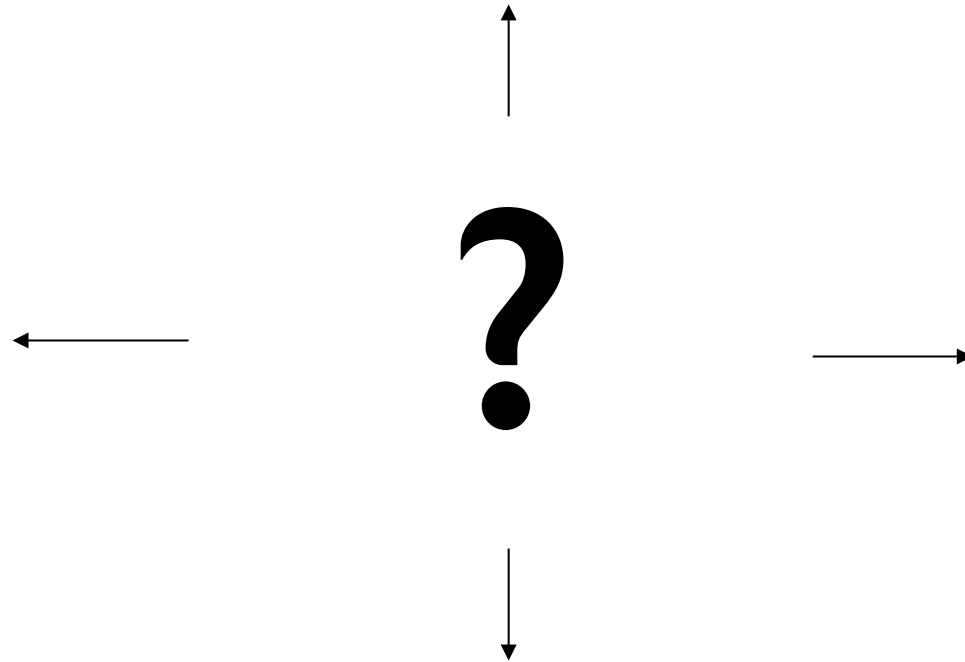
- weisen eine höhere Ausgabenbereitschaft auf
- nehmen die Dienstleistung häufiger in Anspruch
- besitzen eine höhere Bindungsdauer
- denken weniger über einen Anbieterwechsel nach
- sind weniger preissensibel
- empfehlen den Dienstleister aktiv weiter

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Wer ist/sind meine Zielgruppe(n)?



effektivoll

Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Checkliste

Zielgruppenauswahl

- Mit welchen Menschen(gruppen) arbeite ich gerne?
- Mit welchen KundInnen arbeite ich besonders effektiv und erfolgreich?
- Welche Nischen gibt es?
- Welche Möglichkeiten zur Kooperation habe ich?
- Welches Netzwerk habe ich?
- Welche beruflichen & privaten Erfahrungen habe ich, die mir in meiner Arbeit nützlich sind?

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Zentrale Fragen der Positionierung

1. Warum sollen die KundInnen ausgerechnet meine Dienstleistung in Anspruch nehmen?
2. Was kann ich besser als der Wettbewerb?
3. Wie sollen mich die Menschen wahrnehmen?

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung

Positionierung als SpezialistIn

Bündelung von Maßnahmen, die darauf abzielen,

Sie als SpezialistIn

- für ein bestimmtes Thema
- für eine bestimmte Zielgruppe, oder
- für eine bestimmte Arbeitsmethode

so in die selektive Wahrnehmung der Öffentlichkeit zu verankern

- dass Sie sich von der Konkurrenz abheben,
- dieser vorgezogen werden und
- dass es bei Ihrem Thema kein Weg an Ihnen vorbeiführt

effektivoll



Die Marketingagentur
für Auftritt & Wirkung