

**Machen Sie es richtig: Erreichen Sie  
Ihre Kunden, indem Sie Ihren Nutzen  
in den Mittelpunkt stellen!**

Präsentiert von Mireille van Reenen

# 06

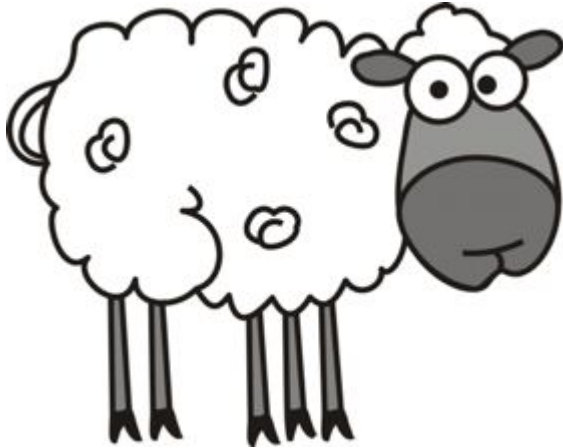
**Wie Sie Ihr Nutzen-  
versprechen  
definieren**

# Bei der Herstellung von Produkten stößt man an physikalische Grenzen und muss sich entscheiden



**Macbook Air:  
Leichtigkeit vs.  
Computerspeicher**

# Wenn es um Dienstleistungen geht, versuchen viele, wie ein fünfbeiniges Schaf zu sein



**Aber...**  
**Sie können nicht in allem gut sein**

---

**WE OFFER 3 KINDS OF SERVICES**

**GOOD-CHEAP-FAST**

**BUT YOU CAN PICK ONLY TWO**

---

**GOOD & CHEAP** WON'T BE **FAST**

**FAST & GOOD** WON'T BE **CHEAP**

**CHEAP & FAST** WON'T BE **GOOD**

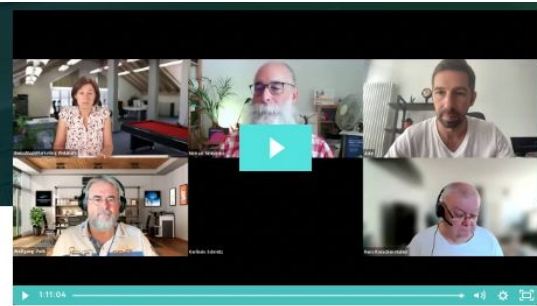
# Trauen Sie sich zu entscheiden



# Hinweis

So werden Sie Ihre Kunden begeistern und binden – mit außergewöhnlichem Service!

12. Juli 2022



**Nächstes Training**

**LANDING PAGE ERSTELLEN IN WENIGER ALS 60 MIN!**

Weitere Fallbeispiele: Wir erstellen in weniger als 60 Minuten eine ansprechende Landing Page inklusive Texten.

**Weitere Trainings**

Die Macht der Geschichten im Marketing - Warum Geschichten so wirkungsvoll...

Die Macht der Geschichten im Marketing - Warum Geschichten so wirkungsvoll...

Arbeitsgruppe & Praxisbeispiele: Finden Sie die besten Kunden für Ihre...

**So werden Sie Ihre Kunden begeistern und binden - mit außergewöhnlichem Service!**

Das Hauptziel jedes Unternehmens sind glückliche Kunden. Doch wie machen Sie Ihre Kunden wirklich glücklich? Ganz klar: Mit einem außergewöhnlichen Service!

Es ist wichtig, Ihren Kunden einen außergewöhnlichen Service zu bieten. In unserem kostenlosen Live-Webinar erfahren Sie mehr über das Buch "Uncommon Service" von Frances Frei und Anne Morris und wie Sie die Ratschläge in die Tat umsetzen können.

Lernen Sie, wie Sie Ihr Service zu glücklichen und stark gebundenen Kunden führen kann. In diesem Webinar behandeln wir folgende Punkte:

- Wie steigert man die Zufriedenheit der Kunden? Wie stärkt man die Kundenbindung? Wie macht man Kunden zu Fans?
- Lernen Sie, wie Sie Ihre Kunden begeistern und binden können.
- In diesem Webinar stellen wir Ihnen das Buch "Uncommon Service" von Frances Frei und Anne Morris vor. Und zeigen, wie Sie außergewöhnlichen Service erstellen und aufrechterhalten.
- Sie erfahren, wie Sie Ihr Unternehmen so organisieren können, dass es den Kunden den bestmöglichen Service bieten kann.
- Wir sprechen über die wichtigsten Erkenntnisse aus dem Buch und wie Sie diese in Ihrem Unternehmen umsetzen können.
- Mit verschiedene Fallstudien und praktischen Tipps.

Von den Inhalten dieses Buches kann auch Ihr Unternehmen profitieren!

Führen Sie ein Unternehmen, welches durch begeisterte und treue Kunden geprägt ist und bauen Sie eine aussergewöhnliche Beziehung zu Ihren Kunden auf.

**Links, Checklists and Templates**

[PDF der Präsentation](#)

**How to Win by Putting Customers at the Core of Your Business**

**UNCOMMON SERVICE**

FRANCES FREI | ANNE MORRIS

HARVARD BUSINESS REVIEW PRESS



## Es dreht sich um die Kunden und ihre Bedürfnisse



Wenn es überhaupt ein  
Geheimnis des Erfolges gibt,  
so besteht es in der Fähigkeit,  
sich auf den Standpunkt  
des anderen zu stellen und  
die Dinge ebenso von seiner  
Warte aus zu betrachten  
wie von unserer.

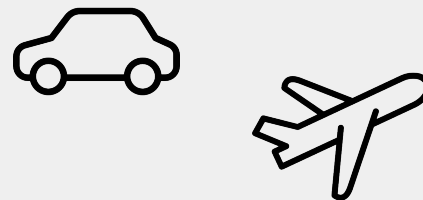
– Henry Ford –

[www.entfalt.de](http://www.entfalt.de)

# Woher wissen Sie, was Ihren Kunden wichtig ist?



Nachhaltigkeit



Geschwindigkeit, Status



Freizeit & Vergnügen



Abenteuer, Freiheit

# Beispiel



*Roman Wimmer*



# Beispiel



*Roman Wimmer*

“Was interessiert einen Kunden, wenn er in ein Hotel reinkommt?

- Es muss sauber sein,
- es muss gut riechen.
- die Rezeption muss freundlich sein.
- Und wenn es Frühstück gibt, sollte das Frühstück passen.

Den Gast interessiert am Ende des Tages nicht mehr. Außer er will Fünf Sterne Hotellerie.

Aber das sind nicht wir, das sind dann wieder andere.”



# Führen Sie Gespräche!





Fragen Sie:  
Warum?

# Kommen Sie zum Kern, ohne zu urteilen

Warum ... .. ?

Ja, und?

Ja, und?

Ja, und?

Ja, und?

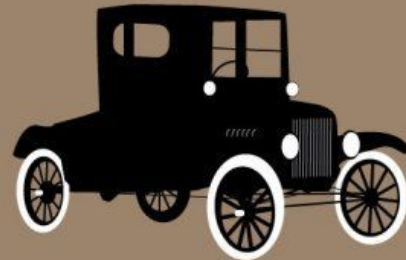
- Keine Urteile
- Wenn Sie das Warum herausfinden, können Sie sich in Ihre Kunden hineinversetzen
- Die Information, die Sie erhalten, geben dem zu lösenden Problem einen neuen Rahmen

**5x warum**

**Für die Antwort  
hinter der Antwort,  
die Frage hinter  
der Frage**

**IF I HAD ASKED MY  
CUSTOMERS WHAT  
THEY WANTED, THEY  
WOULD HAVE SAID A  
FASTER HORSE.**

- Henry Ford

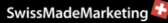




# Hinweis

So verstehen Sie Ihre Kunden, deren Erwartungen und Kaufentscheidungen: Erzielen Sie mit "Käufer-Personas" mehr Umsatz

1. Juni 2021



**Online Academy**  
So verstehen Sie Ihre Kunden, ihre Erwartungen und Kaufentscheidungen: Erstellen Sie "Käufer-Personas", um mehr Umsatz zu erzielen  
Präsentiert von Mireille van Reenen

KATEGORIEN: STRATEGIE  
#Geschäftsplan & Finanzen  
01.06.2021

**So verstehen Sie Ihre Kunden, deren Erwartungen und Kaufentscheidungen**  
**Erzielen Sie mit "Käufer-Personas" mehr Umsatz**

Seien Sie ehrlich: Wie gut kennen Sie Ihre Kunden, deren Erwartungen und Kaufentscheidungen wirklich? Mithilfe sogenannter "Käufer-Personas" können Sie Ihre Kunden besser kennenlernen, Ihre Marketingstrategien dementsprechend anpassen und schlussendlich mit Ihrem Unternehmen deutlich mehr Umsatz erzielen. Im Webinar führen wir Sie ins Thema "Käufer-Personas" ein und zeigen Ihnen, wie auch Ihr eigenes Business davon profitieren kann.

Diese Punkte behandeln wir im Webinar:

- Verstehen Sie Ihre Kunden, ihre Wünsche und ihr Kaufverhalten wirklich?
- Haben Ihre Marketingbotschaften einen positiven Einfluss auf den Kaufprozess?
- Lernen Sie, was genau eine "Persona" ist, wie Sie diese für Ihr eigenes Unternehmen erstellen und schlussendlich einsetzen können.
- Mit dieser Strategie geben Sie Ihren Kunden das Gefühl, endlich verstanden zu werden
- Webinar zum Buch: Adele Revella - Buyer Personas.

Stärken Sie den Draht zu Ihren Kunden, um Sie schlussendlich mit Ihrer Marketingbotschaft gezielt erreichen zu können

Links, Checklists and Templates  
[PDF der Präsentation](#)

Nächstes Training

**Online Academy**  
5 Funnels, 10.000 €, 30 Tage, einmaliger Einblick  
02.06.2021


5 Funnels, 10.000 €, 30 Tage, einmaliger Einblick

THE NEW RULES SERIES FOREWORD BY DAVID MEERMAN SCOTT

ADELE REVELLA

**BUYER PERSONAS**

How to GAIN INSIGHT into  
YOUR CUSTOMER'S EXPECTATIONS,  
ALIGN YOUR MARKETING STRATEGIES,  
and WIN MORE BUSINESS



WILEY

# Beispiel: Jobcoach

Personen, die von Arbeitsplatzverlust bedroht sind und Unterstützung bei der Jobsuche benötigen

Selbstständige, die ihre beruflichen Ziele und ihr Business weiterentwickeln möchten

Personen, die Schwierigkeiten haben, den richtigen Job zu finden, der ihren Fähigkeiten und Interessen entspricht

Menschen, die ihre berufliche Zufriedenheit steigern und ihre Work-Life-Balance verbessern möchten

Menschen in der Midlife-Krise, die einen beruflichen Neuanfang suchen

Studierende kurz vor dem Abschluss, die sich auf den Berufseinstieg vorbereiten möchten

Personen, die den Arbeitsplatz wechseln möchten und Unterstützung bei der Bewerbung und Verhandlung von Verträgen benötigen

Arbeitnehmer, die in einer beruflichen Sackgasse feststecken und einen beruflichen Neustart wagen wollen

Menschen, die unzufrieden mit ihrem derzeitigen Job sind und nach einer beruflichen Veränderung suchen

Berufsanfänger, die beim Einstieg in den Arbeitsmarkt Unterstützung benötigen

Berufstätige, die nach einer beruflichen Neuorientierung suchen

Arbeitnehmer, die ihre Karriere vorantreiben und aufsteigen möchten

Menschen, die nach einer längeren Pause wieder in den Arbeitsmarkt einsteigen möchten

Führungskräfte, die ihre Leadership-Fähigkeiten weiterentwickeln wollen

Personen, die ihre Stärken und Talente besser kennenlernen möchten

Menschen, die ihre Soft Skills verbessern wollen

Menschen in beruflichen Übergangsphasen, wie zum Beispiel nach einer Kündigung oder einem Jobverlust

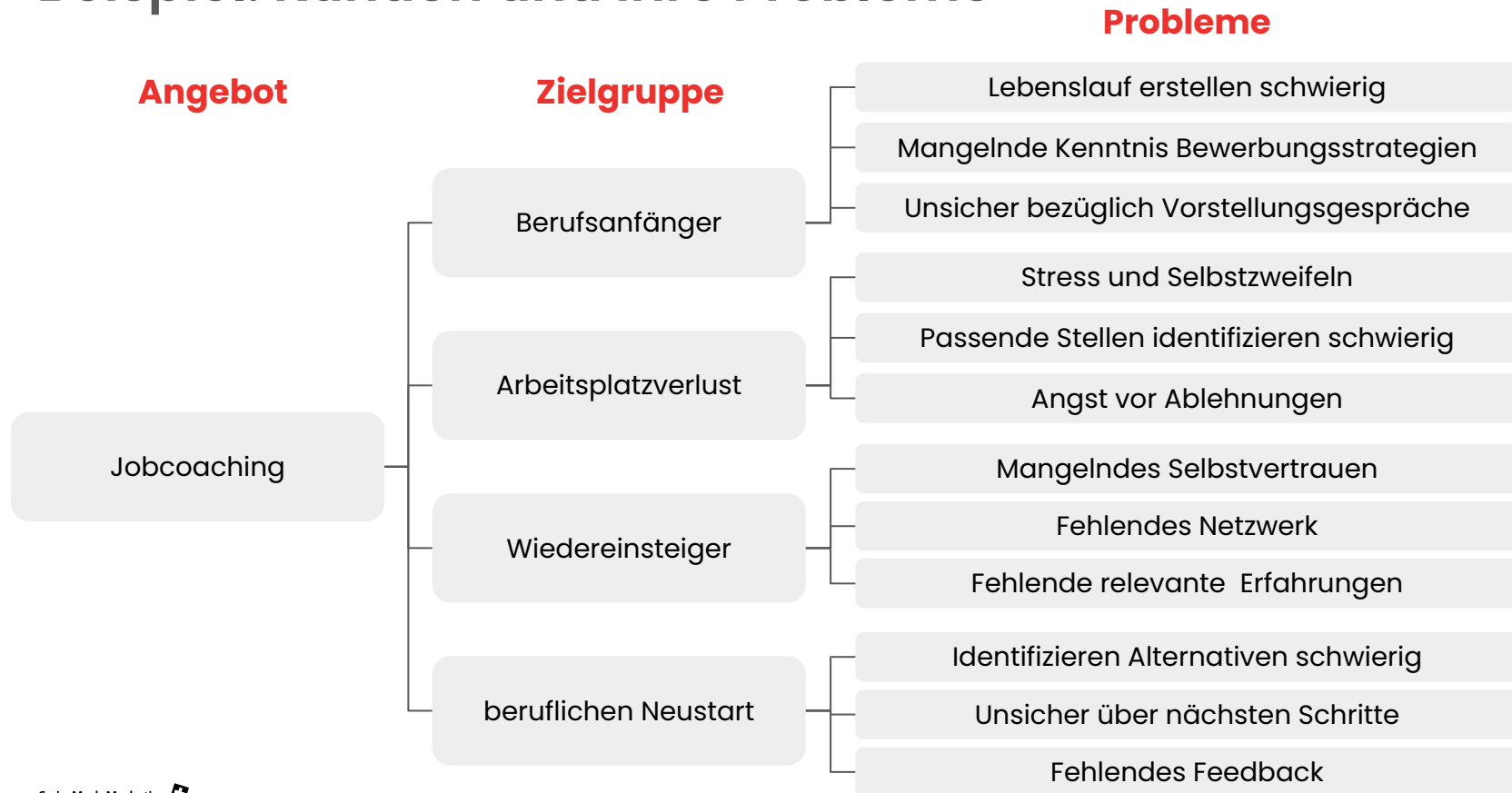
Personen, die ihre Work-Life-Balance optimieren möchten

Menschen, die ihre beruflichen Ziele klar definieren und erreichen wollen

Künstler:innen, die ihre kreativen Fähigkeiten in einen erfolgreichen Karriereweg umwandeln möchten

Menschen, die in der Arbeitswelt mehr Sinn und Erfüllung suchen

# Beispiel: Kunden und ihre Probleme



# Beispiel: Vielfalt an Lösungen



**Verstehen Sie Ihre Zielgruppe:  
Was ist die Frage/das Problem?  
Welche Lösung suchen sie?  
Was ist für sie dabei wichtig?**

## Berufsanfänger

Sophia



25 Jahre alt; Absolventin eines Wirtschaftsstudiums; sucht nach ihrem ersten Job

Engagiert und motiviert, in ihrer Karriere erfolgreich zu sein. Sie möchte ihre Fähigkeiten und Kenntnisse in einem Job einsetzen, der ihr Spaß macht und sie erfüllt. Sie ist jedoch unsicher, wie sie ihre Erfahrungen und Stärken am besten präsentieren kann und benötigt Unterstützung bei der Erstellung eines überzeugenden Lebenslaufs und Anschreibens.

## Jobverlust

Anna

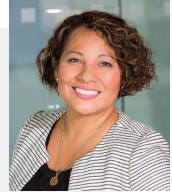


40 Jahre alt; vorherige Karriere im Marketing; derzeit erwerbslos

Ehrgeizige und zielstrebige Person. Sie ist jedoch momentan frustriert und verunsichert aufgrund ihres Jobverlustes. Sie fühlt sich gestresst und hat Selbstzweifel während des Bewerbungsprozesses. Sie ist offen für Unterstützung und Coaching, um ihre Bewerbungsstrategie zu verbessern und ihre Chancen zu erhöhen.

## Wiedereinsteiger

Julia



38 Jahre alt; zwei Kinder im schulpflichtigen Alter; hat vor der Berufspause als Marketingmanagerin gearbeitet

Hat den Wunsch, wieder in den Arbeitsmarkt einzusteigen. Sie hat jedoch Zweifel an ihren Fähigkeiten und fehlt das Selbstvertrauen, sich erfolgreich zu vermarkten. Sie ist bereit, hart zu arbeiten, um wieder Fuß zu fassen. Sie möchte eine gute Vorbildfunktion für ihre Kinder sein.

# Welche Erwartungen, Hoffnungen, Ängste usw. haben die Kunden?

Der Kunde hat  
ein Problem  
oder eine Frage

Wichtig dabei:

... ..

... ..

... ..

... ..

... ..



# Sophia, Berufsanfängerin

## Berufsanfänger

Sophia

25 Jahre alt; Absolventin eines Wirtschaftsstudiums; sucht nach ihrem ersten Job

Engagiert und motiviert, in ihrer Karriere erfolgreich zu sein. Sie möchte ihre Fähigkeiten und Kenntnisse in einem Job einsetzen, der ihr Spaß macht und sie erfüllt. Sie ist jedoch unsicher, wie sie ihre Erfahrungen und Stärken am besten präsentieren kann und benötigt Unterstützung bei der Erstellung eines überzeugenden Lebenslaufs und Anschreibens.



- Job der Fähigkeiten und Interessen entspricht
- Im Studium erworben Fähigkeiten und Kenntnisse effektiv präsentieren
- Lernen, optimal auf Vorstellungsgespräche vorzubereiten
- Individueller Unterstützung



- In der Bewerbungsphase übersehen zu werden
- Es wird schwer sein, einen Job zu finden
- Unsicher, wie einen Lebenslauf anzupassen, um potenzielle Arbeitgeber zu beeindrucken
- Besorgt, wie sich auf Vorstellungsgespräche vorzubereiten & Nervosität zu überwinden



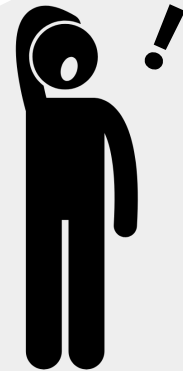


# Sophia, Berufsanfängerin

Schwierigkeiten bei der  
Erstellung eines  
überzeugenden  
Lebenslaufs



Lösung: erfolgreichen  
Karriereentwicklung von  
Anfang an

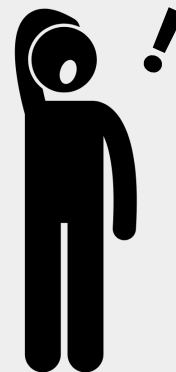


# Was passt zu diesem Kunden?

Schwierigkeiten bei der  
Erstellung eines  
überzeugenden  
Lebenslaufs



Lösung:  
erfolgreichen  
Karriereentwicklung  
von Anfang an



# Wie passt Ihre Lösung zu Ihrem Kunden? Wie gehen Sie auf seine Bedürfnisse ein?

**Der Kunde hat  
ein Problem  
oder eine Frage**

## **Wichtig dabei:**

- Job, der Fähigkeiten und Interessen entspricht
- Im Studium erworben Fähigkeiten und Kenntnisse effektiv präsentieren
- Lernen, optimal auf Vorstellungsgespräche vorzubereiten
- In der Bewerbungsphase übersehen zu werden
- Es wird schwer sein, einen Job zu finden



**Kundenproblem  
oder Frage  
wurde gelöst!**

## **Versprechen dabei:**

- maßgeschneiderte Unterstützung für deine persönlichen Karriereziele
- professionelle Expertise
- Hilfe bei der Erstellung von überzeugenden Bewerbungsunterlagen
- Regelmäßiges Feedback



## Ein erfolgreicher **Start in deine Karriere.** Der Jobcoach ist an deiner Seite.

Wäre es nicht großartig, wenn du von Anfang an auf dem richtigen Karriereweg wärst? Mit dem Jobcoach an deiner Seite musst du dich nicht länger mit Bewerbungsfrust herumschlagen. Wir bieten individuelle Betreuung und professionelle Expertise, um überzeugende Bewerbungsunterlagen zu erstellen, die die Herzen der Personalverantwortlichen höherschlagen lassen. Verliere keine Zeit mehr mit dem Sammeln von Absagen und lass uns gemeinsam deine Chancen auf den perfekten Job steigern.

- ✓ Erhöhte Chancen auf einen passenden Job: Durch unsere Unterstützung verbessern sich deine Chancen, den richtigen Job zu finden.
- ✓ Individuelle Betreuung: Wir gehen auf deine spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen ein.
- ✓ Professionelle Expertise: Unsere Jobcoaches haben langjährige Erfahrung und wissen genau, worauf es bei Bewerbungsunterlagen ankommt.
- ✓ Überzeugende Bewerbungsunterlagen: Wir erstellen maßgeschneiderte Unterlagen, die deine Stärken hervorheben und Personalverantwortliche beeindruckten.

**Starte jetzt deine erfolgreiche Karriere - Vereinbare einen kostenlosen Termin**

# Anna, Jobverlust



## Jobverlust

Anna

40 Jahre alt; vorherige Karriere im Marketing; derzeit erwerbslos

Ehrgeizige und zielstrebige Person. Sie ist jedoch momentan frustriert und verunsichert aufgrund ihres Jobverlustes. Sie fühlt sich gestresst und hat Selbstzweifel während des Bewerbungsprozesses. Sie ist offen für Unterstützung und Coaching, um ihre Bewerbungsstrategie zu verbessern und ihre Chancen zu erhöhen.



- Chancen auf einen neuen Job erhöhen
- Volles Potenzial ausschöpfen
- Verbesserte Bewerbungsstrategie und -techniken
- Unterstützung und Motivation, um Selbstzweifel und Stress zu reduzieren
- Erfahrenen Jobcoach, Kenntnisse in diversen Branchen



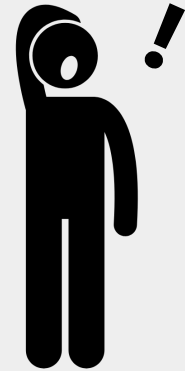
- Geld für Coaching auszugeben, das keinen echten Mehrwert oder positive Ergebnisse bringt
- Keine effektive Unterstützung und Anleitung zu erhalten
- Weitere Ablehnungen bei Bewerbungen
- Sich frustriert und entmutigt zu fühlen.

# Anna, Jobverlust

Schlechte Bewältigung von  
Stress und Selbstzweifeln  
während des  
Bewerbungsprozesses



Lösung: Neues Gefühl der  
Zuversicht und Hoffnung  
auf einen neuen  
beruflichen Erfolg



# Julia, Wiedereinsteiger

## Arbeitsplatzverlust

Julia

38 Jahre alt; zwei Kinder im schulpflichtigen Alter; hat vor der Berufspause als Marketingmanagerin gearbeitet

Hat den Wunsch wieder in den Arbeitsmarkt einzusteigen. Sie hat jedoch Zweifel an ihren Fähigkeiten und fehlt das Selbstvertrauen, sich erfolgreich zu vermarkten. Sie ist bereit, hart zu arbeiten, um wieder Fuß zu fassen. Sie möchte eine gute Vorbildfunktion für ihre Kinder sein.



- Erfolgreich in den Arbeitsmarkt zurückzukehren
- Fähigkeiten und Stärken betonen zu können
- Unterstützung bei branchenspezifischen Fragen und Herausforderungen
- Persönlich
- Vertrauen in die Wirksamkeit des Coachings



- Angst vor dem Wiedereinstieg
- Zweifel an den eigenen Fähigkeiten und dem Selbstvertrauen, sich erfolgreich zu vermarkten
- Coaching bringt nicht die gewünschten Ergebnisse: Investition wird verschwendet
- Zeitliche und finanzielle Einschränkungen

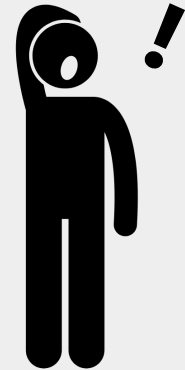


# Julia, Wiedereinsteiger

Mangelnde  
Selbstvertrauen und  
Selbstvermarktungs-  
fähigkeiten



Lösung: beruflichen  
Comeback, Gefühl von  
Sicherheit und Erfolg





**support@swissmademarketing.com**