

Preisgestaltung: Wie Sie die richtigen Preise für Ihr Business festlegen

Präsentiert von Mireille van Reenen

17

**Welche Beziehung
werden Sie zu Ihren
Kunden aufbauen?**

Beziehungen spielen eine große Rolle bei...

Kunden gewinnen

Ersterwerb

Kunden vertrauen und glauben an Sie, Ihr Unternehmen und die von Ihnen angebotene Lösung

Kunden binden

Kundentreue

Wiederkehrende Käufe: z.B. aktive Abonnements oder wiederholter Kauf desselben Produkts/derselben Dienstleistung

Kunden weiteres kaufen lassen

Up- und Cross-Selling

Verkauf von weiteren Produkten und Dienstleistungen aus Ihrem Portfolio

'Nur' ein gutes Produkt/eine gute Dienstleistung anbieten genügt nicht

Emotionen ansprechen

(= reizgesteuerte Verarbeitung)



Klare und logische Argumente

(= wissensbasierte Verarbeitung)

Beziehung

Was es über mich sagt

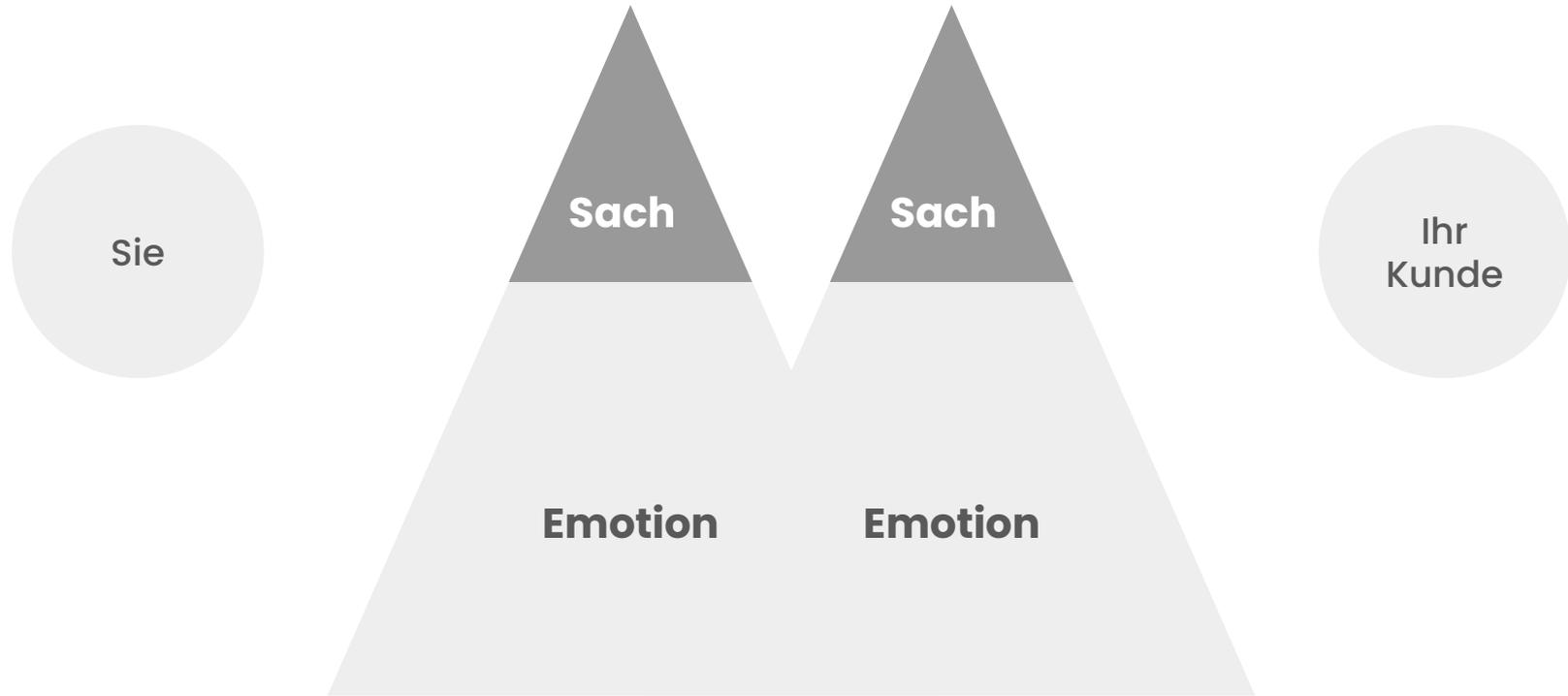
Marke

Qualität

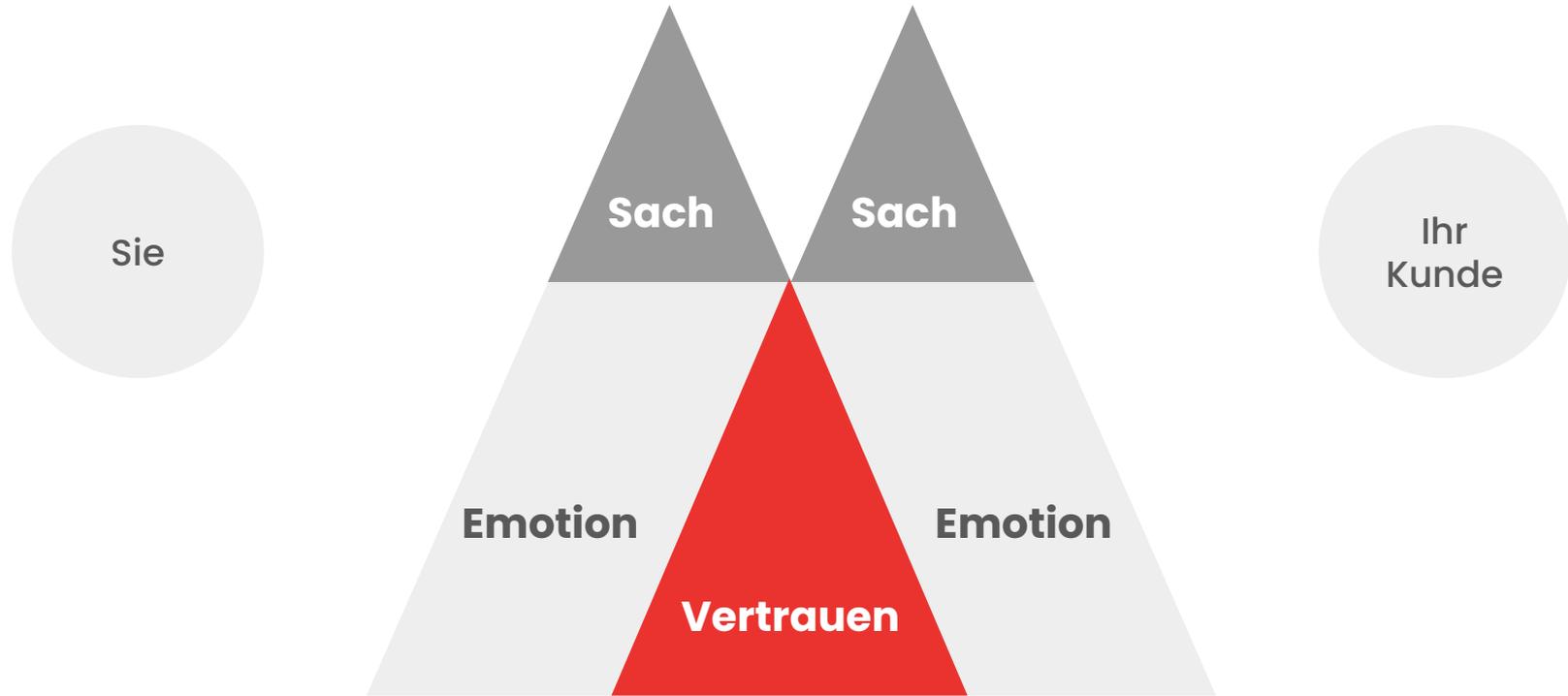
Preise

Benutzerfreundlichkeit

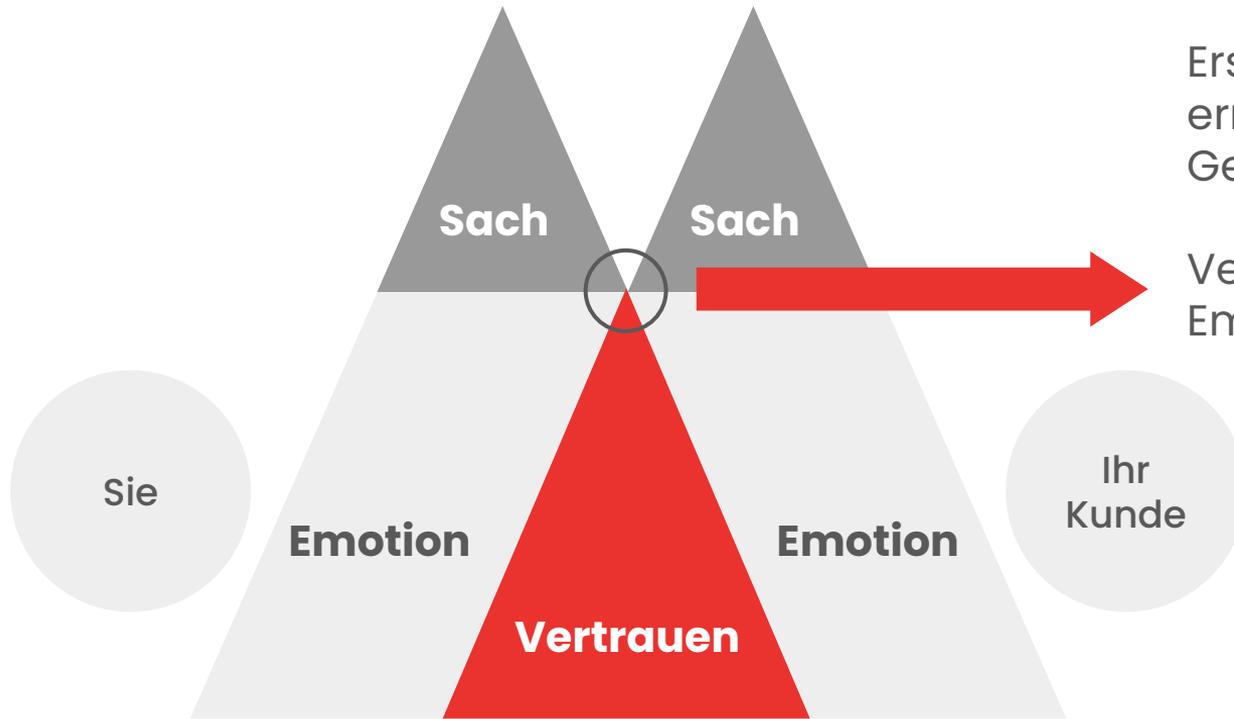
Emotionen ansprechen



Emotionen ansprechen



Emotionen ansprechen



Erst zu diesem Zeitpunkt erreicht man das Gegenüber mit der Sache!

Vertrauen → durch Emotionen & Gefühle

Eine Beziehung ist transaktional oder langfristig

Transaktional

- Keine echte Beziehung
- Nur für die Abwicklung des Kaufs
- Beispiel: Kiosk auf einem Flughafen



Langfristig

- Langfristige Beziehung zwischen Unternehmen und Kunden
- Vielleicht sogar eine tiefgehende Beziehung
- Wiederkehrende Interaktionen



Von keiner Beziehung zu persönlich und engagiert

Keine direkte Beziehung

Das Unternehmen stellt alle notwendigen Mittel zur Verfügung, damit die Kunden sich selbst helfen können

Selbstbedienung



Automatisierte Dienstleistungen

Mischung aus Kundenselbstbedienung und automatisierten Prozessen.

Zum Beispiel: Filmempfehlungen (erkennen den einzelnen Kunden und bieten relevante Informationen)

Im besten Fall können sie eine persönliche Beziehung anregen

Die Beziehung basiert auf menschlicher Interaktion.

Der Kunde kann während oder nach dem Kauf persönliche Hilfe in Anspruch nehmen.

In einem Geschäft/Büro, über ein Callcenter, per E-Mail usw.

Persönliche Unterstützung

Eigene persönliche Betreuung

Ein Kundenbetreuer ist speziell für einen einzelnen Kunden zuständig.

Tiefste und intimste Art der Beziehung
Entwickelt sich in der Regel über einen langen Zeitraum hinweg

Zum Beispiel: Private Banking, Großkundenbetreuer

Weitere mögliche Beziehungen

Gemeinschaften

Wenn ein Unternehmen Nutzer dazu ermutigt, eine (Online-)Gemeinschaft zu gründen, die anderen (potenziellen) Kunden hilft.

Zum Beispiel, um Wissen auszutauschen und die Probleme der anderen zu lösen.

Dies kann Unternehmen auch helfen, ihre Kunden besser zu verstehen.

Ko-Kreation

Wenn Kunden an der gemeinsamen Wertschöpfung für das Unternehmen und seine Kunden beteiligt sind.

Beispiel: Rezensionen, YouTube-Inhalte, Produktinnovation

Fragen zu iPhone oder iPad aktualisieren

Erfahre, wie du dein iPhone oder iPad auf die neueste Version von iOS oder iPadOS aktualisierst.

[Vollständigen Artikel anzeigen >](#)

Filtern

Thread	Reaktionen	Antworten	Neueste Aktivität
iPhone 7 auf iOS 16 updaten <small>in iPhone versenden von roas24</small>	7	1	FalkoMD vor 2 Stunden
iPhone 12 lässt sich nicht updaten <small>in iPhone versenden von alms44</small>	16	3	esa77 vor 8 Stunden

Willkommen in der Apple Support Community

- Ein Forum, in dem Apple-Kunden sich gegenseitig mit ihren Produkten helfen. [Weitere Informationen.](#)
- Registriere dich mit deiner Apple-ID, um loszulegen.

Customer reviews

★★★★☆ 4.4 out of 5

228 global ratings

Star Rating	Percentage
5 star	66%
4 star	18%
3 star	11%
2 star	3%
1 star	2%

How customer reviews and ratings work

Review this product

Share your thoughts with other customers

Filter reviews by

English German

Top reviews

Top reviews from Germany

Translate all reviews to English

Christian B.
★★★★★ **Top Buch**
Reviewed in Germany on 6 July 2022
Verified Purchase
Sehr gutes Buch, mit tollen Ansätzen für die Umsetzung.

Translate review to English

Cornelia Siegmann
★★★★★ **Guter Überblick**
Reviewed in Germany on 28 June 2022
Verified Purchase
Die Herangehensweise ist sehr interessant und stellt den Kopf auf den Kopf

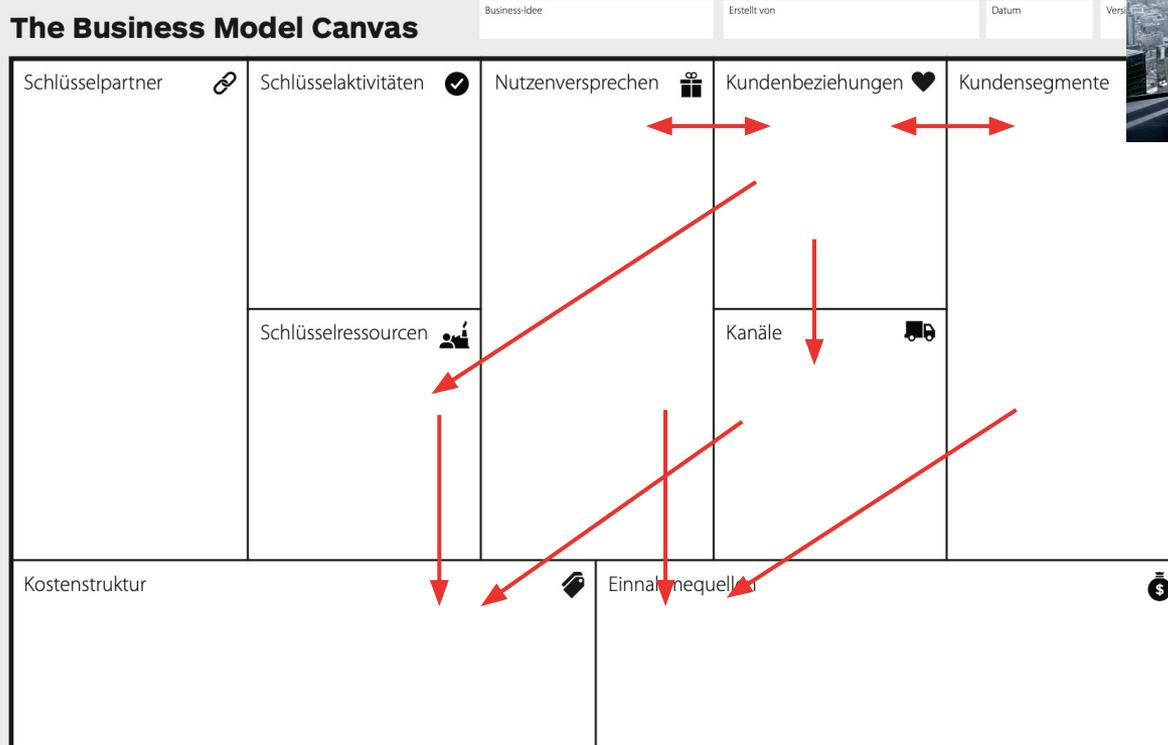
Translate review to English

Alles ist verbunden

Beispiel: Privatbankwesen



The Business Model Canvas

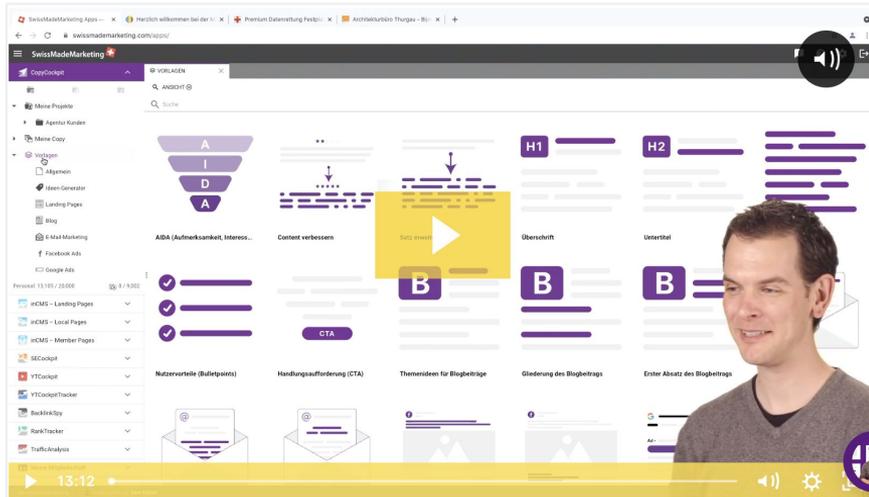


Sie können Ihre Beziehungen nach Kundensegmenten differenzieren

Miles & More | 

Die wichtigsten Service-Leistungen	FREQUENT TRAVELLER	SENATOR	HON CIRCLE MEMBERS
Karte			
Lounge-Zugang	Business Lounge ¹⁰	Senator und Star Gold Lounges ¹¹	Lufthansa First Class, SWISS First und Austrian HON Circle Lounge ¹⁵ , First Class Terminal in Frankfurt
Priority Check-in	Business Class Check-in bei Miles & More Airline-Partnern ⁶	First Class Check-in, Premium-Check-in	First Class Check-in, Check-in am First Class Terminal in Frankfurt (Air Dolomiti, Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS), Premium-Check-in
Fast Lane*		✓	✓
Priority Boarding ¹⁹		✓	✓
Zugang zum First Class Terminal	Nur mit First Class Ticket (Flüge von Lufthansa, SWISS)	Nur mit First Class Ticket (Flüge von Lufthansa, SWISS)	Unabhängig von Ihrer Reiseklasse (Air Dolomiti, Austrian Airlines, Lufthansa, SWISS)
Limousinen- und Transferservice			✓

Beispiel CopyCockpit: unterschiedlich, je nachdem wie aktiv der Kunde ist



- **Selbstbedienung** für diejenigen, die nur die Videotutorials nutzen
- **Persönliche Unterstützung** für die Teilnehmer an einem der Live-Webinare
- Vertiefte persönliche Beziehungen für diejenigen, die häufiger teilnehmen, das sind vorwiegend die Nutzer der Creator-Webinare
- **Gemeinschaft** in der Facebook-Gruppe
- Innovation / **Ko-Kreation** auf der Grundlage von Feedback und Fragen aus diesen Webinaren (und manchmal E-Mails)

Beziehungen können auch eine Möglichkeit sein, sich zu unterscheiden



support@swissmademarketing.com