

## Anleitung: Die unterschiedlichen Kanäle zur Kundenansprache

Autorin: Sandra Rauch

Immer auf der sicheren Seite

- ✔ **Von unserer Fachredaktion geprüft** Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

# Die unterschiedlichen Kanäle zur Kundenansprache

Ob persönlich verfasster Brief, eine E-Mail oder ein Post auf sozialen Medien wie etwa Facebook: Bei Ihren Stammkunden können Sie sich über unterschiedliche Kommunikationskanäle ins Gespräch bringen. Jeder Kanal verfügt über ganz eigene Stärken, Schwächen und Erfolgsfaktoren.

Dialog-Medium	Vor- und Nachteile	Erfolgsfaktoren
<b>Mailing per Post</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kreative Gestaltungsmöglichkeiten (z.B. persönliche Ansprache, eigenhändige Unterschrift)</li> <li>+ Hohe Rechtssicherheit (Empfänger muss nicht vorab eingewilligt haben, angeschrieben zu werden)</li> <li>– Hohe Kosten (Papier, Umschläge, Porto)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ansprechendes Layout</li> <li>– Persönliche Ansprache des Kunden</li> </ul>
<b>E-Mail-Newsletter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kostengünstig</li> <li>+ Leichte Verknüpfung mit Social Media (z.B. durch integrierte Links auf die eigene Website)</li> <li>– Ohne Einwilligung des Empfängers darf der Kunde nicht angemailt werden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Richtig formulierte Betreffzeile</li> <li>– Lesbarkeit auf den unterschiedlichen mobilen Geräten (Smartphone / Tablet)</li> </ul>
<b>Social Media</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kostengünstig</li> <li>+ Leichte Einbindung von Fotos, Videos und Links</li> <li>– Permanente Beobachtung, um auf Kommentare reagieren zu können</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ständige Pflege und Update des Profils</li> <li>– Kontinuierliche Aktivierung der Community</li> </ul>
<b>Kundenevent</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Persönlicher Kontakt zum Kunden</li> <li>+ Emotionales Erlebnis</li> <li>– Hoher Aufwand (Zeit, Kosten, Organisation)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Richtige Event-Idee</li> <li>– Gelungene Umsetzung / Organisation</li> </ul> <p><b>Achtung:</b> Keinen wichtigen Kunden vergessen</p>