

Checkliste: Empfehlungsmarketing perfektionieren

Autor: Hubert Baumann, Marketingexperte für Kundengewinnung und -beziehungspflege

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.

Empfehlungsmarketing perfektionieren

Ein zufriedener Kunde wird nicht nur wiederkommen. Er wird auch Sie und Ihre Firma gerne weiterempfehlen. Doch wer nicht laufend und immer wieder Präsenz zeigt, gerät – trotz guter Leistung – schnell in Vergessenheit. Diese Checkliste gibt Tipps und Anregungen, wie Sie bei Ihren Kunden Mundpropaganda erzeugen.

Maßnahme	Erledigt	Notizen
1. Kundenbetreuungskonzept erstellen. Wer lange nichts von sich hören lässt, gerät trotz guter Leistung schnell in Vergessenheit. Erarbeiten Sie ein Konzept, um mit Ihren Kunden in Kontakt zu bleiben. Beispiele: ☐ Newsletter ☐ Tag der offenen Tür / „Hausmesse“ ☐ Geburtstagsglückwunsch ☐ Produktneuigkeiten ☐ Aktionsangebote ☐ Kleine Aufmerksamkeit zwischendurch ☐ Erinnerung an Inspektions- oder Wartungstermine ☐ Kundenzeitschrift ☐ Hinweis auf besondere Angebot von Herstellern und Partnerunternehmen ☐ Frühjahrsaktion / Frühjahrsputz	☐	
2. Mundpropaganda durch zufriedene Kunden Zufriedene Kunden werden Ihren Betrieb weiterempfehlen. Auch ohne dass Sie sie explizit dazu auffordern. Zufriedene Kunden entstehen durch: Beispiele: ☐ Zuverlässigkeit ☐ Qualität / Service ☐ Authentizität ☐ ☐	☐	

3. Empfehlungen belohnen.



Ein Kunde, der sich über eine erfolgreiche Empfehlung freut, wird bei einem späteren Anlass gerne wieder an Sie denken. Überlegen Sie, ob Sie ihren Kunden für seine erfolgreiche Empfehlung eine kleine Anerkennung zukommen lassen.

Beispiele:

- ☐ Kleines Präsent
- ☐ Einkaufsgutschein für seine nächste Bestellung
- ☐ Oder auch einfach nur eine Karte mit einem freundlichen „Dankeschön“

Tipp: Vermeiden Sie, dass eine Empfehlung nur wegen der erwarteten Prämie ausgesprochen wird. Dies könnte insbesondere passieren, wenn die Prämie im Verhältnis zum Geschäft zu hoch ist, oder die Prämie an den Umsatz gekoppelt ist.

Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft!

4. Empfehlungsmarketing / Mundpropaganda gezielt fördern.



Überlegen Sie, wie Sie mit gezielten Aktionen Aufmerksamkeit erzeugen können und Sie somit besser in Erinnerung bleiben.

Beispiele:

- ☐ Aktuelles Automagazin auf dem Beifahrersitz nach der Kfz-Inspektion
- ☐ Kleine Überraschung als „Rechnungsbeleger“
- ☐ Empfehlungskärtchen
- ☐ Besonderes Produktdesign oder auffällige Verpackung
- ☐ Öffentlichkeitsarbeit
- ☐ Allgemein: Alles, was positiv auffällt und worüber geredet wird.

5. Internet (Blog und soziale Medien) nutzen.



Machen Sie auch in der Onlinewelt positiv auf sich aufmerksam. Nicht nur klassischer Werbung, sondern indem Sie über sich und Ihre Erfolge berichten sowie Tipps und Empfehlungen weitergeben.
