



# Seminar Empfehlungsmarketing



## 10:00 – 11:00 Uhr

### **Einführung - Empfehlungsmarketing – was ist das?**

- Empfehlungsmarketing vs. klassisches Marketing und klassischer Vertrieb
- Warum Empfehlungsmarketing funktioniert
- Die Gründe & Voraussetzungen für erste Empfehlungen
- Begeisterung steckt an – warum Menschen gerne empfehlen
- Kundenzufriedenheit vs. Kundenbegeisterung
- Die 9 Personenkreise für Empfehlungen
- Instrumente des Empfehlungsmarketing im B2B-Bereich
- Das Alleinstellungsmerkmal als Ausgangspunkt jeder Empfehlung

## 11:00 – 11:15 Uhr Kaffeepause

## 11:15 – 13:00 Uhr

### **Ist-Analyse Ihrer bisherigen Marketing- und Vertriebsarbeit**

- Was Kunden wirklich wollen?
- So gestalten Sie „gewaltfreie“ Kundenkommunikation – versteckte Unfreundlichkeit in der täglichen Kundenansprache
- Analyse der Unternehmenskommunikation
- Bestimmung des Kundenlebenszyklus
- Customer Experience Management – die Kontaktpunkte zu Ihren Kunden und deren Gestaltung
- Ideen-Box – wie können die Kontaktpunkte langfristig begeistern?
- strategisch netzwerken – der Umgang mit Multiplikatoren und Netzwerken
- Bildung Ihrer individuellen Netzwerke-Karte

## 13:00 – 14:00 Uhr Mittagspause

**14:00 - 15:00 Uhr**

## **Der Strategieaufbau**

- „Vom roten Tuch zum roten Faden“ – Aufbau Ihrer Empfehlungsmarketingstrategie
- Definition der Zielgruppe, die mit Empfehlungen erreicht werden sollen
- Festlegung der möglichen Empfehlungsgeber (Kunden und/oder Netzwerke)
- Ableitung der Empfehlungsmarketing-Ziele
- Auswahl der passenden Kommunikationsinstrumente
- Daten, die über Kunden in Zukunft gesammelt werden sollen

**15:00 – 15:15 Uhr Kaffeepause**

**15:15 – 16:45 Uhr**

## **Die Umsetzung**

### **Empfehlungen aktiv herbeiführen – Ihr Maßnahmenplan**

- „Der rote Faden“ – Festlegung der ersten Maßnahmen
- Der Kommunikationsaufbau zu den ausgewählten Zielpersonen, am Beispiel eines Kundengesprächs

### **Hilfsmittel in der Praxis**

- Kennzahlen zur Messung des Erfolges des Empfehlungsmarketing (*NPS<sup>®</sup> und die Empfehlungsrate*)
- Praxisbeispiele (online wie offline)
- Der Empfehlungsmarketing-„Knigge“
- Referenzen: Wo und wie setzt man diese am besten ein?

**16:45 – 17:00 Uhr Abschlussdiskussion**



**Empfehlungen sind  
Gold wert!**

**Kontaktdaten:**

Dipl.-Kauffrau (FH)

Ekaterina Arlt

**ARLTMARKETING**

Sistenichstr. 8

40597 Düsseldorf

Mob.: +49 (0)178 – 73 30 63 4

Mail: [info@arlt-marketing.de](mailto:info@arlt-marketing.de)

[www.arlt-marketing.de](http://www.arlt-marketing.de)