



2-Tages-Seminar:

## **Kundenbindung durch Online Marketing – so werden aus Käufern treue und zufriedene Kunden**

**In nur 2 Tagen lernen Sie, wie Sie Online Marketing effizient für eine nachhaltige Kundenbindung nutzen können. Dabei erfahren Sie, welche Online-Marketing-Instrumente Ihre Zielgruppe begeistern und wie Sie Ihre Erfolge messen können.**

## Seminarbeschreibung

Das Internet hat im Marketing eine neue und wichtige Bedeutung gewonnen. Die Internetpräsenz eines Unternehmens stellt heutzutage eine absolute Notwendigkeit dar. Das primäre Ziel der Online Präsenz dient dazu, Produkt- und Angebotsinformationen mit Interessenten sowie Kunden zu teilen. Durch die starke Markttransparenz und die Möglichkeit, diverse Anbieter miteinander einfacher miteinander vergleichen zu können, ist die Wettbewerbssituation der einzelnen Anbieter/Händler verschärft. Um den Wettbewerb nicht ausschließlich über den Preis zu definieren, sodass alle Anbieter in ein Dilemma der Dumping Preise geraten, gewinnt das Thema Kundenbindung zunehmend im Online Marketing.

In unserem 2-tägigen Seminar nehmen wir Sie an die Hand und führen Sie durch den Dschungel der Online-Marketing-Maßnahmen. Sie lernen die Bedeutung der Kundenbindung in einer Strategieplanung, sowie die Wichtigkeit dieser im Zeitalter des Internets kennen. Dabei erfahren Sie, welche Online Instrumente effizient eingesetzt werden können, um langfristige Kundenbindungen erfolgreich zu erreichen. Zusätzlich lernen Sie, wie Sie den Erfolg Ihrer Kampagnen messen und kontrollieren können. Mit Hilfe von diversen Use Cases und praktischen Tools können Sie nach Abschluss des Seminars das erlernte Know-how für Ihre Marketingaktivitäten einsetzen.

Und: Sie sind in der Lage, künftig effektiver mit Agenturen und Dienstleistern zusammenarbeiten und deren Leistungen besser beurteilen und kontrollieren zu können.

## Seminarziele

- Sie kennen die Grundlagen zeitgemäßer Online Marketing Strategien und verstehen die Wichtigkeit einzelner Säulen im Marketing Funnel
- Sie haben die Wichtigkeit der Kundenbindungsstrategie verstanden und können diese in Ihre Online Marketingplanung erfolgreich einbinden
- Sie sind in der Lage, Online Marketing-Maßnahmen zur Kundenbindung strategisch und zielorientiert zu planen und umzusetzen
- Sie kennen Online Marketing Instrumente für die Kundenbindung und können diese für Ihre Kunden einsetzen
- Sie beherrschen „out of the box thinking“ bei der Kundenbindung und setzen diese Taktiken für Ihr Geschäft ein
- Sie wissen, wie Sie Erfolge messbar machen, Optimierungen einleiten und wie Sie die wichtigsten Kennzahlen interpretieren und analysieren können.

# Seminarinhalte – Agenda

## **Kundenbindung: Bedeutung und Arten der Kundenbindung**

- Begriffserklärung Kundenbindung
- Welches Ziel hat das Kundenbindungsmanagement
- Arten von Kundenbindungen
- Welche Bindungsmotive gibt es? Verbundenheit vs. Gebundenheit
- Wirtschaftliche Bedeutung von Kundenbindung für das Unternehmen
- Chancen und Risiken für die Kundenbindung
- Kundenbindung als Kernbestandteil im CRM

## **Ziel der Kundenbindung: Aus Käufern werden Kunden**

- Der steinige Weg vom Käufer zum loyalen Kunden
- Verhältnis von Kundenzufriedenheit zur Kundenbindung
- Säulen der Kundenbindung: Einflussfaktoren auf die Kundenbindung

## **Strategisches Planen von Online-Marketing entlang des Marketing Funnel**

- Online Marketing Strategie – Ziele mit der richtigen Strategie erreichen
- Die Positionierung der Kundenbindung im Marketing Funnel
- Ziele der Kundenbindung im Online Marketing
- Fünf Dimensionen, die bei der Bindungsstrategie berücksichtigt werden: 5 W- Fragen

## **Zielgruppen Analyse: Kundentyp 4.0**

- Personas definieren und zielgerichtet bzw. handlungsorientiert ansprechen
- Die Bedeutung der Customer Journey: Onlineumfeld und Aktivitäten
- Die Bedeutung von personalisierter Ansprache im Internet

## **Online Marketingmaßnahmen zur Kundenbindung**

- Newsletter: Kunden regelmäßig mit Informationen versorgen
- Strategische Ansätze: Social Media Marketing und Monitoring. Langfristige Kundenbindung durch nachhaltiges Social Media Marketing
  - Möglichkeiten zur gezielten Ansprache von Kunden auf Facebook und LinkedIn
  - Out of the box thinking: Die Bedeutung von Gruppen auf LinkedIn für die Kundenbindung
  - Mit Hashtags nicht nur Reichweite, sondern auch Kundenbindung erreichen
  - Instagram Story: Kundenbindung frei nach dem Motto „we are entertaining you“
- Unternehmens- Blog und Kunden Community Management: Worauf es ankommt.
- Chat Bots: die moderne Version der Telefon-Hotline für Kunden
- Gamification: Kunden spielerisch binden und Produkte optimieren
- Couponing/ Rabattaktionen: Durch Couponing Kunden binden

## **Mit treuen Kunden zum Erfolg**

- SEO Optimierung durch Backlinking von treuen Kunden auf Ihre eigenen Website
- Reputationsmarketing: Echte Kundenbewertung als Kaufentscheidung für neue Kunden: „Bringe Deine Kunden dazu, Dich zu bewerten“.
- Referral Marketing: Kunden bringen neue Kunden. Die richtigen Methoden Kunden zu einer Weiterempfehlung zu bewegen
- Crossselling/ Upselling für mehr Umsatz

## **Use Cases**

- Beispiel-Prozess zur Kundenbindung nach Erwerb des Angebots vom Käufer
- Gewusst wie: Praxisbeispiele von Unternehmen

## Kundenbindung Auswerten

- Ex- post und Ex –ante Betrachtung
- Die wichtigsten Kennzahlen korrekt lesen und interpretieren
- Optimierungspotenziale erkennen und einsetzen
- Werkzeuge, Tools und Dienstleister

## Trainerin

### Belma Gümüstepe



Die diplomierte Sozialwissenschaftlerin Belma Gümüstepe hat in den letzten Jahren durch Ihre Beschäftigung in den führenden Media Agenturen profundes Wissen aus vielen Teilbereichen im Online Marketing gewonnen. Durch die Betreuung von hochkarätigen Unternehmenskunden konnte Sie branchenübergreifend im B2B und B2C Erfahrungen im Online Marketing sammeln. Der Wechsel von der Agentur in die Industrie ermöglicht ihr heute praxisnah, den Blick auf das Große Ganze im Online Marketing.

## Methodik

### Interaktiver Vortrag

In unseren Seminaren werden Sie mit Ihren individuellen Erwartungen an das Seminar und Ihren jeweiligen Online-Projekten selbstverständlich miteinbezogen. Fragen können jederzeit gestellt werden. Regelmäßige Feedback-Runden unterstreichen den interaktiven Seminarcharakter.

### Vielseitiger Medieneinsatz

Um die bestmögliche Aufmerksamkeit zu erreichen, arbeiten unsere Trainer abwechselnd mit anschaulichen Power-Point-Präsentationen, Live-Beispielen im Internet, Flipchart und Pinnwand. Das garantiert ein abwechslungsreiches Seminar – mit Inhalten, die „haften“ bleiben.

### Maximaler Praxisbezug

Live-Beispiele aus der Praxis sowie die Beispiel-Projekte der Teilnehmer garantieren den maximalen Praxisbezug und bilden eine professionelle Grundlage für die praktische Umsetzung der individuellen Unternehmensziele jedes Teilnehmers. Neben den konkreten Live-Beispielen arbeiten wir auf Wunsch auch an den verschiedenen Web-Projekten der Seminarteilnehmer.

### Tipps, Tools und Seminarunterlagen

Anhand von Live-Demonstrationen ausgewählter Tools, Portale und Netzwerke lernen Sie nützliche Werkzeuge kennen und erhalten wertvolle Tipps und Tricks, die Sie in Ihrer täglichen Arbeit aktiv unterstützen. Ausführliche, seminarbegleitende Unterlagen und Checklisten dienen als umfassendes Nachschlagewerk am Arbeitsplatz – auch noch lange nach Ihrem Seminarbesuch.

## Teilnehmer

Unser Seminar richtet sich an Mitarbeiter aus Unternehmen und Agenturen, für die Online Marketing und Kundenbindung ein fester Bestandteil ihrer täglichen Arbeit ist. Das Seminar richtet sich aber auch an Geschäftsführer, Einzelunternehmer und Entscheider, die sich einen fundierten Überblick über das Thema Online Marketing verschaffen möchten.

**Spezielle Voraussetzungen oder technisches Know-how der Teilnehmer werden nicht benötigt.**

### Unsere Zielgruppe im Überblick:

Marketingverantwortliche, Mitarbeiter aus Werbung und Vertrieb, Online Marketing Manager, SEA Manager, Website- und E-Commerce-Manager, Geschäftsführer, Entscheider, Projektleiter und Agenturen

## Referenzen und Teilnehmerstimmen

Seit mehr als 15 Jahren schenken uns unsere Kunden ihr Vertrauen. Immer wieder erhalten wir positives Feedback über die Kompetenz unserer Trainer, den optimalen Praxisbezug der Schulungen und die gute Verständlichkeit und Struktur der Kurse.

Mit der nachfolgenden Referenzauswahl erhalten Sie Einblick in die Branchenvielfalt unserer eMBIS Schulungsteilnehmer:



Viele unsere Teilnehmer haben uns bereits ihre Stimme zum Seminar gegeben. Auf unserer Webseite können Sie sich gerne davon überzeugen:

<https://www.embis.de/kunden-und-stimmen.html>

## Termine, Orte und Zeiten

- 11.-12.03.2019 München
- 17.-18.06.2019 Hannover
- 09.-10.09.2019 München
- 01.-02.10.2019 Frankfurt
- 09.-10.12.2019 Stuttgart

### Zeiten

1. Seminartag: 10:00 - 17:00 Uhr
2. Seminartag: 09:00 - 16:00 Uhr

## Kosten

Die Teilnahmegebühr beträgt pro Teilnehmer 980 Euro zzgl. MwSt.

Für den optimalen Lernerfolg ist die Teilnehmerzahl auf 12 begrenzt.

Im Preis inbegriffen sind ein Mittagessen, diverse Snacks und Erfrischungsgetränke sowie ausführliche Seminarunterlagen.

Die Kosten für Anreise und Übernachtung sind bei Bedarf selbst zu entrichten und nicht im Seminarpreis enthalten.

Alle Teilnehmer erhalten ein persönliches Teilnehmerzertifikat der eMBIS Akademie für Online Marketing, in dem Inhalte, Ort und Datum des Seminars dokumentiert sind. Das Zertifikat wird vom jeweiligen Trainer unterschrieben.

# Faxanmeldung: Kundenbindung durch Online Marketing Seminar

Bitte ausfüllen und an 0811 993366-1 faxen.

Anrede
Vorname
Nachname
Telefon
E-Mail

Firma
Straße/Postfach
PLZ/Ort
Unternehmenswebseite

**Termine (bitte ankreuzen):**

- 11.-12.03.2019 München
- 17.-18.06.2019 Hannover
- 09.-10.09.2019 München
- 01.-02.10.2019 Frankfurt
- 09.-10.12.2019 Stuttgart

**Anmeldebedingungen:**

Die Teilnahmegebühr für das Kundenbindung durch Online Marketing Seminar beträgt 980,00 Euro (das sind 1166,20 Euro inkl. MwSt.). Im Preis inbegriffen sind ein Mittagessen, diverse Snacks und Erfrischungsgetränke sowie ausführliche Seminarunterlagen. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Rechnung ist vor Seminarbeginn zu begleichen. Bis zu 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin können Sie Ihre Anmeldung kostenlos stornieren. Ab 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin berechnen wir die gesamte Teilnehmergebühr. Eine Stornierung ist schriftlich vorzunehmen. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Bei Absage der Veranstaltungen durch die eMBIS GmbH infolge nicht beeinflussbarer Gründe bzw. höherer Gewalt, wird der volle Teilnahmebeitrag erstattet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

**Sonstige Bemerkungen:**

--

Ort, Datum und Unterschrift