



10 schriftliche Verstärker in Sachen Empfehlungsmarketing

Die gute alte Mundpropaganda, die vor Jahrmillionen an den Lagerfeuern begann, erlebt gerade einen mächtigen Wandel. Die Social Media und der Hype um trendige Smartphones sind die wesentlichen Treiber dafür. Empfehlungen sind inzwischen der Kaufauslöser Nummer eins. Damit rückt das Empfehlungsmarketing an die vorderste Stelle im Marketingplan. Mithilfe der folgenden zehn Tipps können Sie andere auf schriftliche Weise ermuntern, Ihre Angebote aktiv zu empfehlen.

Wenn, wie jetzt, das Vertrauen in die Anbieter sinkt und ihren vollmundigen Werbeprospekten bald niemand mehr glaubt, dann sind Weiterempfehlungen besonders wichtig. Gerade in turbulenten Zeiten leihen wir unser Ohr vor allem denen, die uns nahe stehen, die vertrauenswürdig sind und ihre praktischen Erfahrungen wohlwollend teilen: verlässliche Empfehler.

Wer die Spielregeln des modernen Empfehlungsmarketings beherrscht, kann in eine dauerhaft profitable Zukunft schauen. Möglichkeiten dazu gibt es genug. Was hierbei vonnöten ist? Wissen, Ideenreichtum und ein wenig Mut. Die Wege zum Ziel sehen für jedes Unternehmen anders aus. Versuchen Sie es doch einmal, soweit passend für Sie, mit den folgenden Anregungen - und suchen Sie ständig nach neuen. Denn nur, wer einzigartig ist, wird vehement weiterempfohlen.

1. **Wenn Sie Briefe schreiben oder Mailings versenden**, erwähnen Sie systematisch eine Personengruppe, für die das Angebot ebenfalls interessant sein könnte. Das klingt dann in etwa so: „Wenn Sie und einer Ihrer Arbeitskollegen/Freunde/Geschäftspartner sich bis zum ... für ... anmelden, erhalten Sie den Frühbucherpreis von xx Euro. So sparen Sie



xx Prozent. Und Ihre Arbeitskollegen/Freunde/Geschäftspartner sparen gleich mit.“

2. **Wenn Sie Gutscheine verschicken**, legen Sie gleich einen zweiten bei – und weisen Sie ausdrücklich darauf hin: „Weil geteilte Freude doppelte Freude ist, schicken wir Ihnen gleich zwei Gutscheine zu. Einer ist für Sie und der andere ist zum Verschenken.“ So kommen Sie pfeilgerade im Umfeld Ihrer Zielgruppe ins Gespräch.
3. **Ermuntern Sie schriftlich**. In den USA las ich in einer Arztpraxis auf einem Schild im Wartezimmer einmal dies: „Bei folgenden Patienten möchten wir uns dafür bedanken, dass sie uns weiterempfohlen haben: ...“ Die Wartenden interessierten sich sehr dafür. Ähnliches kann ich mir hier bei uns in einem Geschäft, bei einem Handwerker oder auf den Webseiten der unterschiedlichsten Anbieter vorstellen.
4. **Wenn Sie einen Newsletter oder sonstige Informationen versenden**, stimulieren Sie das Weiterreichen wie folgt: „Sicher kennen Sie Menschen, für die dieser Newsletter/dieses Angebot auch interessant sein könnte. Von daher sind wir Ihnen sehr dankbar, wenn Sie diese E-Mail an drei Personen weiterleiten.“
5. **Werbebriefe, Prospekte und Broschüren enthalten vielfach einen Antwortabschnitt** oder ein Antwortfax. Unter das obligatorische Ja-ich-will-Kästchen setzen Sie ein weiteres Kästchen zum Ankreuzen mit folgendem Wortlaut: „Ja, und ich will außerdem, dass ein guter Freund/Geschäftspartner/Kollege von Ihrem tollen Angebot erfährt. Bitte senden Sie Ihre Unterlagen auch an ... Er/Sie wird sich sicher darüber freuen.“
6. **Integrieren Sie in Ihre Bestellkataloge Empfehlungspostkarten** (vorfrankiert) zum Heraustrennen. Diese können an den Kundendienst adressiert sein oder aber so gestaltet werden, dass man sie direkt an mögliche Interessenten aus seinem Umfeld verschicken kann. Und wenn Sie dem Katalog Coupons beilegen, denken Sie immer auch an ein zweites Set zur Aktivierung des Empfehlungsgeschäfts.
7. **Machen Sie Ihre Kunden zu kostenlosen Werbeträgern**. Dazu geben Sie Ihren Fans etwas in die Hand, mit dem sie Flagge zeigen können. So hat die Automarke Mini eine Zeit lang Aufkleber verteilt, auf denen stand: „My other car is a Mini.“ Und bei Apple



erhält man Aufkleber, auf dem steht: „Ja, ich bin ein Apple-Fan.“

8. **Bitten Sie begeisterte Kunden, Ihnen ein Testimonial zu geben**, also in schriftlicher Form über die Qualität Ihrer Arbeit zu sprechen. Man kann gar nicht genug solcher Referenzen haben. Bringen Sie diese in Angeboten, Verkaufsunterlagen, Prospektmaterial, Werbebriefen und auf Ihrer Webseite unter. Rahmen Sie Referenzschreiben und hängen Sie diese im öffentlichen Bereich Ihres Unternehmens aus. Und: Veröffentlichen Sie Referenzen in internen Medien wie Intranet und Mitarbeiterzeitung, denn positive Kundenstimmen fördern den Stolz der Mitarbeiter.
9. **In vielen Branchen stellen sich Referenzkunden zur Verfügung**, um potenziellen Neukunden Einblicke in erfolgreiche Projekte zu geben. So kann etwa ein Küchenbauer seine Kunden bitten, das Ergebnis seiner Arbeit ausgewählten Interessenten vor Ort oder über ein Video präsentieren zu dürfen. Ganz klar: Wer so kooperativ ist, sollte dafür eine kleine Aufwandsentschädigung erhalten.
10. **Erstellen Sie zu beispielhaften Projekten eingängige Storys** und bieten Sie diese der Presse an, denn viele Fachmedien arbeiten mit Fallbeispielen. Erfolgsstorys, die bereits vorliegen, ersparen den Redakteuren das Recherchieren. Lassen sie solche Beiträge aber von journalistisch versierten Menschen schreiben, denn sie dürfen keinesfalls nach Eigenlob klingen. Der erschienene Beitrag, als Sonderdruck präsentiert, erfüllt dann nicht nur die eigenen Mitarbeiter mit Freude, er kann bei Kunden ein wichtiger Türöffner sein.

Neben kostenlosem Empfehlungsmarketing gibt es natürlich auch die kostenintensiven Kundenwerben-Kunden-Programme. Okay, kann man machen, doch eines ist sicher: Bezahltes Weiterempfehlen ist immer nur zweite Wahl. Die freiwillig und uneigennützig ausgesprochenen Tipps sind die Besten. Wenn Sie diese dann im Nachhinein belohnen, das steht auf einem ganz anderen Blatt. Dazu rate ich sehr, denn ein überraschendes Danke-Geschenk mag jeder Empfehler gern. Und weil Menschen Aktivitäten verstärken, für die sie Aufmerksamkeit und Wertschätzung erfahren, kommen Empfehlungen dann zukünftig in Massen.



Das Buch zum Thema



Anne M. Schüller

Das neue Empfehlungsmarketing

Durch Mundpropaganda und Weiterempfehlungen neue Kunden gewinnen

BusinessVillage, 1. Auflage 2015, 300 Seiten
ISBN 978-3-86980-312-9, 29,80 Euro / 40.90 CHF
www.empfehlungsmarketing.cc

Das Hörbuch zum Thema



Anne M. Schüller

Der beste Weg zu neuen Kunden.

Die 25 wertvollsten Erfolgsrezepte für ein gezieltes Empfehlungsmarketing

Breuer & Wardin, 1 CD, 72 Min., Preis: 19,90 Euro / 29.90 CHF
ISBN: 978-3-939621-86-7

Über die Autorin



Anne M. Schüller ist Vortragsrednerin und Managementberaterin. Sie gilt als Europas führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Über zwanzig Jahre hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener Dienstleistungsbranchen gearbeitet. Die Diplom-Betriebswirtin und zehnfache Buchautorin arbeitet auch als Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen. Sie gehört zum Kreis der Excellent Speakers. Zu ihrem Kundenstamm zählt die Elite der Wirtschaft. Infos und Kontakt: www.empfehlungsmarketing.cc

© 2015 Anne Schüller Marketing Consulting, München, www.anneschueler.de.

Alle Rechte vorbehalten. Dieser Auszug aus meinem Buch ist urheberrechtlich geschützt. Er kann für private Zwecke verwendet und weitergeleitet werden. Er kann honorarfrei übernommen werden für Online-Publikationen, für Newsletter, für firmeninterne Medien sowie für Zeitungen und Zeitschriften mit sehr geringem Budget. Bedingung: Geben Sie mich als Autorin (Anne M. Schüller, www.anneschueler.de) sowie den jeweiligen Buchhinweis an und schicken Sie ein Belegexemplar an: info@anneschueler.de