

Liebe Leser,

ein Neues Jahr und eine neue Ausgabe der themen & neuigkeiten ist da. Es geht weiter mit Berichten und Beiträgen rund um praxisgerechtes Marketing und anderen spannenden Themen.

Ich wünsche allen Kunden und Freunden einen super Start in ein spannendes und erfolgreiches Jahr 2018!

Viel Spaß beim Lesen!

Ihre Bernadette Dauner-Egger

## Kundentypen und die 80/20 Regel: Der Schlüssel zur Weiterempfehlung

Weiterempfehlung wird gerne als „Königsweg zum Kunden“ bezeichnet.

Die Produkte auf dem Markt werden immer vergleichbarer. Sie möchten, dass Kunden sich für ihr Produkt entscheiden und dieses auch weiterempfehlen?

Werfen wir dazu doch mal einen Blick auf einen speziellen Kundentypen:

*Der Anhängliche:* Der Mensch ist ein Gewohnheitstier. Das fängt schon beim Supermarkt um die Ecke an, wo die Lage und Preise der einzelnen Produkte bei den Käufern im Gedächtnis sind und jeder Handgriff sitzt. Diese Stamm- und Premiumkunden kaufen eben aus diesen Motiven (fast) immer beim gleichen Anbieter ein und halten ihm die Treue.

Aber die Tücke sitzt bekanntlich im Detail. Auch wenn loyale Kunden nicht sehr wechselfreudig sind, sollten sich Marketing und Vertrieb darauf nicht ausruhen.

Um die Bindung zu diesem Kundentypus besonders konstant und stabil zu halten, ist ein regelmäßiger Kontakt und die direkte Ansprache unerlässlich. Tendenziell führt die starke Loyalität dieser Kunden zu hoher Empfehlungs-bereitschaft. So können sie zum einen „Noch-Nicht-Kunden“ zu Kauf-entscheidungen motivieren und die Wahrnehmung positiv beeinflussen. Zum anderen liefern sie wertvolles Feedback und neue Impulse die Unternehmen wiederum in Wettbewerbsvorteile verwandeln können. Kurbeln Sie also die Empfehlungs-bereitschaft ruhig etwas an. Ein direkter Anreiz und die soziale Anerkennung, wie z.B. der Zugang zu einem exklusiven Treueprogramm können dabei helfen.

Es lohnt sich, sich wieder mehr auf seine loyalen Kunden zu konzentrieren, die wiederum als Markenbotschafter aktiv sind. Vertrauen und Zufriedenheit sind der erste Schritt zu Wiederkäufen und damit zur Kundentreue und das Teilen dieser positiven Erfahrungen in Form von Weiterempfehlungen.

**80/20 Regel** | auch „Pareto- Regel (nach ihrem Erfinder Vilfredo Pareto) genannt, besagt, dass 80% der Ergebnisse mit 20% des Gesamtaufwandes erreicht werden. Beispiel: 80% des Umsatzes werden mit 20% der Kunden generiert.

## Buchvorstellung:

### FYB Financial YearBook Germany/EU 2018

### Private Equity und Corporate Finance

Alternative Finanzierungsformen  
– das Nachschlagewerk für  
Unternehmer und Investoren

15. Ausgabe

[www.fyb.de](http://www.fyb.de)



## Impressum

Bernadette Dauner-Egger  
marketing & kommunikation  
Inhaberin: Bernadette Dauner-Egger  
Von-Görres-Straße 8 c  
86157 Augsburg

Telefon 0821 2293269  
Telefax 0821 2293270

bde@dauner-egger.de  
www.dauner-egger.de