

10.07.12: Die Nase vorn durch intelligentes Referenz-Marketing

Kundenwunsch: Mehr Sicherheit bei der Kaufentscheidung durch positive Testimonials / Kriterium für B-to-B-Kunden und private Endgebraucher / Thielenhaus & Partner: neue Chancen mit intelligenten Referenz-Medien / „Zufriedene Nutzer als verlängerter Arm der Marktbearbeitung“



Das Beziehungs-, Empfehlungs- und Referenz-Marketing gewinnt beim Vertrieb von aufwändigen Gebrauchs- und Investitionsgütern weiter an Bedeutung. Das ist das zentrale Ergebnis einer Untersuchung, die die Wuppertaler Marketing-Agentur Thielenhaus & Partner für ein namhaftes Industrieunternehmen durchgeführt hat.

Die Kunden seien verständlicherweise hochgradig daran interessiert, die „richtige“ Kaufentscheidung zu treffen, um späteren Reklamationsrger, Ausfälle und Mehrkosten zu vermeiden. Das gelte gleichermaßen für private Endgebraucher wie für B-to-B-Einkäufer, deren Karriere von der Fehlervermeidung abhängt. Daraus resultiert das verstärkte Bedürfnis nach zusätzlicher Sicherheit durch positive Testimonials persönlich bekannter oder besonders glaubwürdiger Personen.

T&P-Geschäftsführer Dietrich W. Thielenhaus erläutert die Thematik am konkreten Beispiel: „Der Leiter Instandhaltung eines Unternehmens, das in eine umfassende Modernisierung der Energietechnik investieren will, stützt sich gerne auf Erfahrungsberichte von Kollegen in anderen Firmen, die die Zufriedenheit der Investoren belegen. Solche Nutzer-Statements sind oft ausschlaggebend für die Entscheidungsfindung, die zuvor die Expertise von SHK-Profis, Planern und Energieberatern einbezogen hat. Aus Herstellersicht lassen sich solche Einzelfälle strategisch sinnvoll bündeln, um eine flächendeckende Wirkung mit interessanten Multiplikator-Effekten zu erreichen. Umso erstaunlicher ist, dass intelligent konzipierte Referenz-Medien mit Zitaten realer Endkunden in der Praxis relativ selten genutzt werden.“

Auch beim Empfehlungs-Marketing besteht häufig noch erheblicher Handlungsbedarf. Das Instrumentarium der Kundenbindung eröffne vielfältige Möglichkeiten, zufriedene Nutzer zum verlängerten Arm der Marktbearbeitung und Akquisition zu machen.

Thielenhaus & Partner entwickelt und realisiert – neben der strategischen Unternehmensberatung – Aktionsprogramme in den Bereichen Marketing, Vertrieb, Kommunikation und Produktinnovation. Außerdem berät man bei Personal-Marketing und Nachfolgeregelungen. Die Unternehmensberatungsgesellschaft ist seit vielen Jahren auch international für namhafte Hersteller und Dienstleister tätig. Weitere Informationen via www.thielenhaus.de oder bei

[Zurück zur Übersicht](#)

Impressum

Anbieterkennzeichnung gemäß § 6 TDG

SHK-Journal ist eine Aktivität der

Querschiesser Unternehmensberatung GmbH & Co. KG
Triedelweg 6
D-46509 Xanten
Telefon: +49 (0) 28 01 / 986 925
Telefax: +49 (0) 28 01 / 986 927

E-Mail-Adresse: [geschaeftsleitung@_____](mailto:geschaeftsleitung@shk-journal.de)