INHALT

KUNDENANALYSE: DER TISCHLER NILS GRIMM ERFASST IN EINER DATENBANK, WER BEI IHM KAUFT 6

ANHÖREN Sie können Artikel auch hören: Gehen Sie auf den Link **impulse.de/audio**. In der impulse-Digitalausgabe klicken Sie einfach auf das Audiosymbol

BRANDING: BEI TEXTILFIRMA COMAZO PRÄSENTIERT DAS TEAM DIE UNTERWÄSCHE 40

VERLOCKEND: ANGEBOTE MACHEN, BEI DENEN KUNDEN ZUGREIFEN 72

EDITORIAL von Nikolaus Förster 3
ÜBER IMPULSE 82
IMPRESSUM 82

Hendrik Lüders, Ulla Deventer, Alexander Hagmann alle für impulse; Unternehmen; Getty Images

EXTRAS ZUM DOWNLOAD

Zusätzliches Arbeitsmaterial finden Mitglieder in ihrem Login-Bereich.

Diesmal:

- → Ein Fragebogen zur Erstellung von Kunden-Personas
- → Ein Fragebogen für die strategische Neuausrichtung
- → Eine Checkliste zur Optimierung der Firmenwebsite
- → Ein Leitfaden für Nachfassgespräche
- → Eine Vorlage zur Erfassung des Kundenbedarfs
- → Ein Fragebogen zur Markenkernfindung

impulse.de/downloads

KUNDENANALYSE
Wissen Sie genau, wer Ihre Kunden sind? Diese Methoden helfen, es herauszufinden und die strategische Ausrichtung des Unternehmens zu verbessern **6**

KUNDENWERT
Mit welchen Aufträgen verdienen Sie wirklich Geld? Vier Methoden, mit denen Sie errechnen können, welche Kunden wertvoll für Ihr Unternehmen sind **26**

KUNDEN VERSTEHEN
Welche Bedürfnisse und Wünsche hat meine Zielgruppe? Mithilfe von Personas lassen sich diese sehr genau bestimmen und gezielte Angebote erstellen **32**

BRANDING
Vier Unternehmen unterschiedlicher Branchen zeigen, wie sie ihren Markenkern gefunden haben und sich mit kreativen Marketingideen von Mitbewerbern abheben **40**

EMPFEHLUNGSMARKETING
Positive Kommentare in sozialen Netzwerken können Ihr Geschäft effektiver vorantreiben als teure Werbeanzeigen. Wie Sie Mundpropaganda über Social Media wie Facebook und Instagram gezielt fördern können **48**

WEBAUFTRITT
Zu überladen und unübersichtlich: Manche Firmeninternetseiten schrecken Kunden ab. Diese Checkliste zeigt Ihnen, wie Sie Ihren Webauftritt benutzerfreundlicher gestalten **52**

VERKAUFSGESPRÄCHE
Wer sich gezielt vorbereitet, den richtigen Ton trifft und kluge Fragen stellt, bewegt mehr Kunden zum Kauf. Unternehmer und Verkaufsexperten erklären, wie es mit leicht umzusetzenden Methoden klappt **56**

VERLOCKENDE ANGEBOTE
12 Tipps von Verkaufsexperten, wie Sie mit einfachen Kniffen schriftliche Angebote erstellen, die Ihre Kunden zum Kauf motivieren **72**

ERFOLGSREZEPTE VOM PROFI
Panagiota Petridou gehört zu Deutschlands erfolgreichsten Autoverkäuferinnen. Im Interview erklärt Sie, worauf es wirklich ankommt, um Kunden zu überzeugen **78**