

fuchs:PR

TEXTE & IDEEN

“Was brauchen meine Kunden?“

Werte und Bedürfnisse im Fokus

Zu meiner Person:

- geboren am 30.8.1974
- gelernte Reiseverkehrskauffrau und Touristikfachwirtin (IHK)
- 17 Jahre lang (inkl. Ausbildung) tätig beim Harzer Tourismusverband
 - Pressesprecherin, Internetbeauftragte, Unterstützung Marketingabteilung, Messebesuche etc.
- seit 12.1.2012 selbständig mit Fuchs PR
- seit 11/2019 Autorin und Ghostwriter
- ich möchte unterstützen, begeistern, Arbeit erleichtern

Mein Motto:

Menschen begeistern!

Wichtige Kriterien für erfolgreiches Marketing

- Authentizität
- Verlässlichkeit
- Klarheit
- Kontinuität

Warum Fokus auf Bedürfnisse und Werte?

- Unterscheidung der Begriffe:
Bedürfnisse = was wir brauchen, um körperlich und emotional sicher/zufrieden zu sein
Werte = was uns wichtig ist
- können sich widersprechen (Bedürfnis = Ruhe / Wert = Erleben) oder gleich sein (Sicherheit als Bedürfnis und als Wert)
- Produkte/Dienstleistungen sind überwiegend vergleichbar
- Unterscheidung über Preis ist endlich
- emotionale Bindung sorgt für treue Kunden
- sind Bedürfnisse/Werte bekannt, lassen sich Marketing und Unternehmenskommunikation daran ausrichten

Schlüsselfunktion der eigenen Werte

- Basis für Authentizität
- Kompass für Entscheidungen
- Grundlage der Unternehmensphilosophie
- ggf. Selektion von Kunden
- ggf. Selektion von Mitarbeitern
- „Burnout-Prophylaxe“

Meine Werte

- Autonomie/Selbstbestimmung
- Empathie
- Leichtigkeit
- Verlässlichkeit
- Freude

Welche Werte/Bedürfnisse haben wir eigentlich?

Entspannung

Autonomie

Zugehörigkeit

Sicherheit

Empathie

Unterstützung

Vertrauen

Bewegung

Freiheit

Selbstbestimmung

Liebe/Geborgenheit/Nähe

Schönheit

Kreativität

Freude/Spaß

Bildung

Wie fühlen wir uns, wenn unsere Werte/Bedürfnisse erfüllt sind?

belebt

enthusiastisch

berührt

ruhig

energiegeladen

begeistert

neugierig

sicher

erleichtert

überrascht

unbekümmert

zufrieden

fröhlich

vertrauensvoll

gelassen

Produktorientierung vs. Bedürfnisorientierung

Was?

- Presstexte/-arbeit
- Online-Marketing
- Online-Redaktion
- Texterstellung
- Ghostwriting

Warum?

- unterstützen
- erleichtern
- begeistern
- anerkennen
- gemeinsam etwas bewirken

Was?

- 256 GB Speicher
- 171g Gewicht, 6,1 Zoll
- Ultraweitwinkelkamera
- bis zu 20h Video

Warum?

- einfacher
- sicherer
- schneller
- Zugehörigkeit

„Apple Produkte lassen sich bei der Arbeit genauso einfach verwenden wie im täglichen Leben. Das iPhone, das iPad und der Mac sind von Grund auf sicher. Auf ihnen laufen Apps, die du jeden Tag nutzt. Und sie sind vollgepackt mit Features, die dir helfen, dich mit anderen zu vernetzen, zusammenzuarbeiten und dein Unternehmen noch erfolgreicher zu führen.“

Zitat von www.apple.com/de/business/small-business/

„Apple Produkte lassen sich bei der Arbeit genauso **einfach** verwenden wie im täglichen Leben. Das iPhone, das iPad und der Mac sind von Grund auf **sicher**. Auf ihnen laufen Apps, die du **jeden Tag nutzt**. Und sie sind vollgepackt mit Features, die dir **helfen**, dich mit anderen zu vernetzen, zusammenzuarbeiten und dein Unternehmen noch **erfolgreicher** zu führen.“

Zitat von www.apple.com/de/business/small-business/

Beispiele aus der Werbung



ING.de

<https://www.ing.de> › kredit ⋮

Günstigen Online Kredit beantragen » einfach mit ...

Kredit auf Abruf ... Die monatlichen Raten entsprechen effektiven Jahreszinsen von 3,79% bis 10,09%. Ihre monatliche Rate wird zwischen 180,90 EUR und 224,85 EUR ...



Santander Consumer Bank AG

<https://www.santander.de> › ... › Kredite & Finanzierung ⋮

Kredit günstig, einfach & schnell

Ein **Kredit** für jeden Wunsch: Das ist Freiheit. · Günstige Zinsen schon ab 2,99% effektiver Jahreszins · Bequem digital abschließen mit automatischem Kontoblick, ...



Bank of Scotland

<https://www.bankofscotland.de> › ratenkredit ⋮

Der Ratenkredit der Bank of Scotland

Der günstige **Kredit** für Ihre Pläne · Kreditangebot in 6 Minuten · Digitaler Abschluss · Schnelle Auszahlung · Jetzt Ratenkredit mit. Bestzins beantragen.



Deutsche Bank

<https://www.deutsche-bank.de> › kredit › privatkredit ⋮

Online-PrivatKredit: mehr finanzielle Freiheit

Online-PrivatKredit zur freien Verwendung ✓ Laufzeit & Monatsrate berechnen ✓ **Kredit** aufnehmen & einfach Wünsche erfüllen ▶ Jetzt online beantragen!



ING.de

<https://www.ing.de> › kredit ⋮

Günstigen Online Kredit beantragen » einfach mit ...

Kredit auf Abruf ... Die monatlichen Raten entsprechen effektiven Jahreszinsen von 3,79% bis 10,09%. Ihre monatliche Rate wird zwischen 180,90 EUR und 224,85 EUR ...



Santander Consumer Bank AG

<https://www.santander.de> › ... › Kredite & Finanzierung ⋮

Kredit günstig, einfach & schnell

Ein **Kredit** für jeden Wunsch: Das ist Freiheit. · Günstige Zinsen schon ab 2,99% effektiver Jahreszins · Bequem digital abschließen mit automatischem Kontoblick, ...



Bank of Scotland

<https://www.bankofscotland.de> › ratenkredit ⋮

Der Ratenkredit der Bank of Scotland

Der günstige **Kredit** für Ihre Pläne · Kreditangebot in 6 Minuten · Digitaler Abschluss · Schnelle Auszahlung · Jetzt Ratenkredit mit. Bestzins beantragen.



Deutsche Bank

<https://www.deutsche-bank.de> › kredit › privatkredit ⋮

Online-PrivatKredit: mehr finanzielle Freiheit

Online-PrivatKredit zur freien Verwendung ✓ Laufzeit & Monatsrate berechnen ✓ **Kredit** aufnehmen & einfach Wünsche erfüllen ▶ Jetzt online beantragen!



Apple

<https://www.apple.com> › [iphone](#) ⋮

iPhone - Apple (DE)

Lern dein **iPhone** kennen. · Fortschrittliche Kameras. Selfies machen. Filme drehen. · Chips von Apple. So fühlt sich schnell an....

[iPhone kaufen](#) · [iPhone - Modelle vergleichen](#) · [iPhone 15](#)

Die Kunst der werteorientierten Kommunikation

- Bedürfnisse und Werte meiner Kunden erkennen
- Welche Probleme löst mein Produkt/meine Dienstleistung?
- Wie fühlt es sich an, wenn das Produkt überzeugt?
- Statt sich nur auf die Alleinstellungsmerkmale zu konzentrieren, eher ansprechen, welche Bedürfnisse des Kunden diese erfüllen.
- Storytelling
- Stolperstein:
Verschiedene Kunden haben unterschiedliche Bedürfnisse
Bsp.:
SUV – für den einen ein Statussymbol (Zugehörigkeit), für den anderen ein Nutzfahrzeug (Sicherheit, Unterstützung)
Kredit – für den einen Sicherheit, für den anderen Freiheit

Marketing aus Kundensicht sorgt für den Erfolg!

Fazit:

Orientieren Sie sich an Ihren Werten und an denen Ihrer Kunden!

Vielen Dank und alles Gute!

fuchs:PR
TEXTE & IDEEN

Miriam Saatz
Tel. 0151 46431842
www.fuchs-pr.de