

affinis

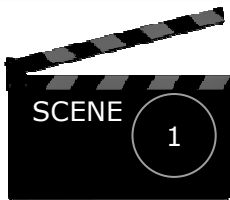
consulting

Social Media –
im Dialog mit dem Kunden

22. Expertenforum in Hamburg

25.09.2009

Bernd Janke, Manager



„Früher war alles besser!“



Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

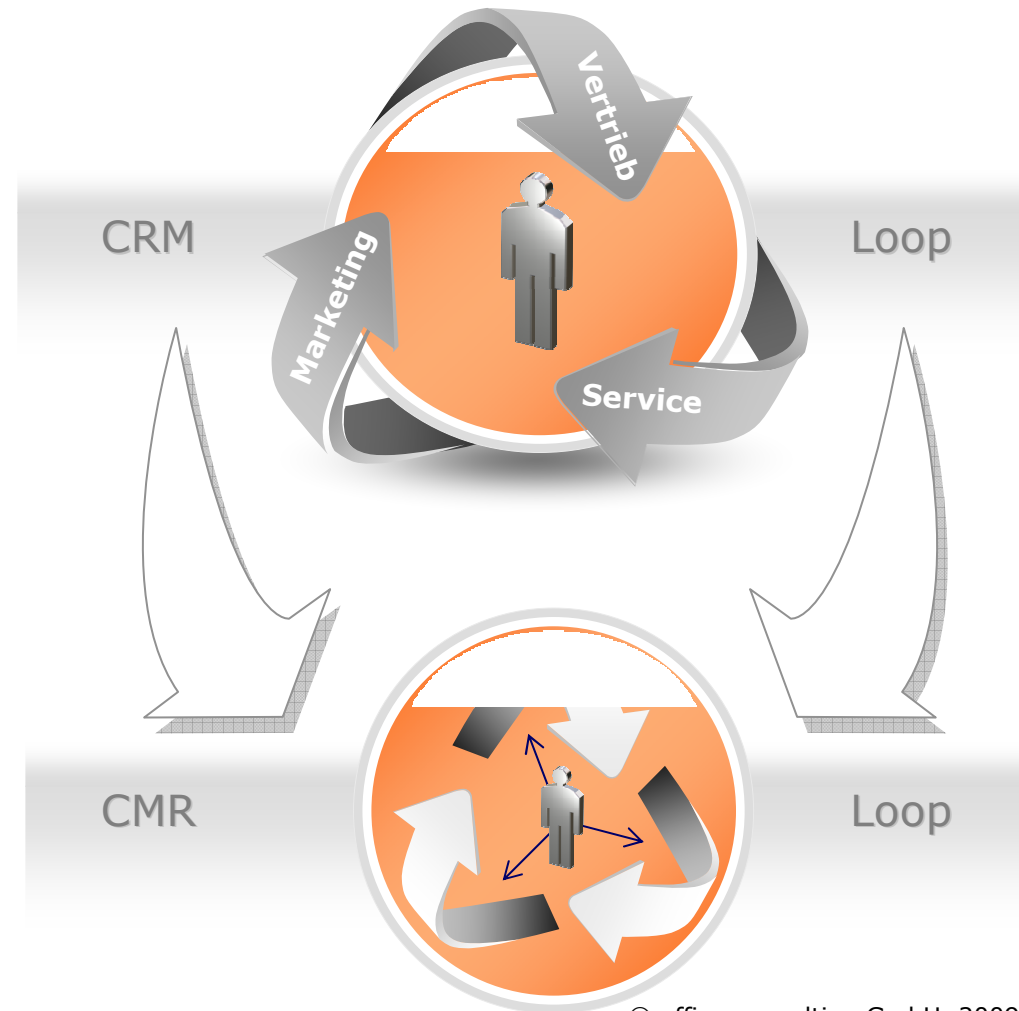
Vom Customer Relationship Management zum Customer Managed Relationship

Heutzutage gibt der Kunde den Takt an!

Neue Technologien, veränderte Kommunikationsstrukturen, die steigende Mobilität sowie die heranwachsende Zielgruppe der „Digital Natives“ verändern den Markt. Aus dem B2C- wird ein C2B-Ansatz.

Marketing, Vertrieb und Service haben bisher produktgesteuert auf die Kunden eingewirkt. Jedoch erwächst er dieser Passivität und wird zum komplex vernetzten, gut informierten, äußerst kritischen und aktiven Marktgestalter.

Der charakteristische CRM-Kreislauf wird um die Dimension „Kunde“ erweitert und entwickelt sich zu einem **CMR-Kreislauf**.



© affinis consulting GmbH, 2009

Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

Social Media Plattformen verhelfen zur Kunden-Emanzipation

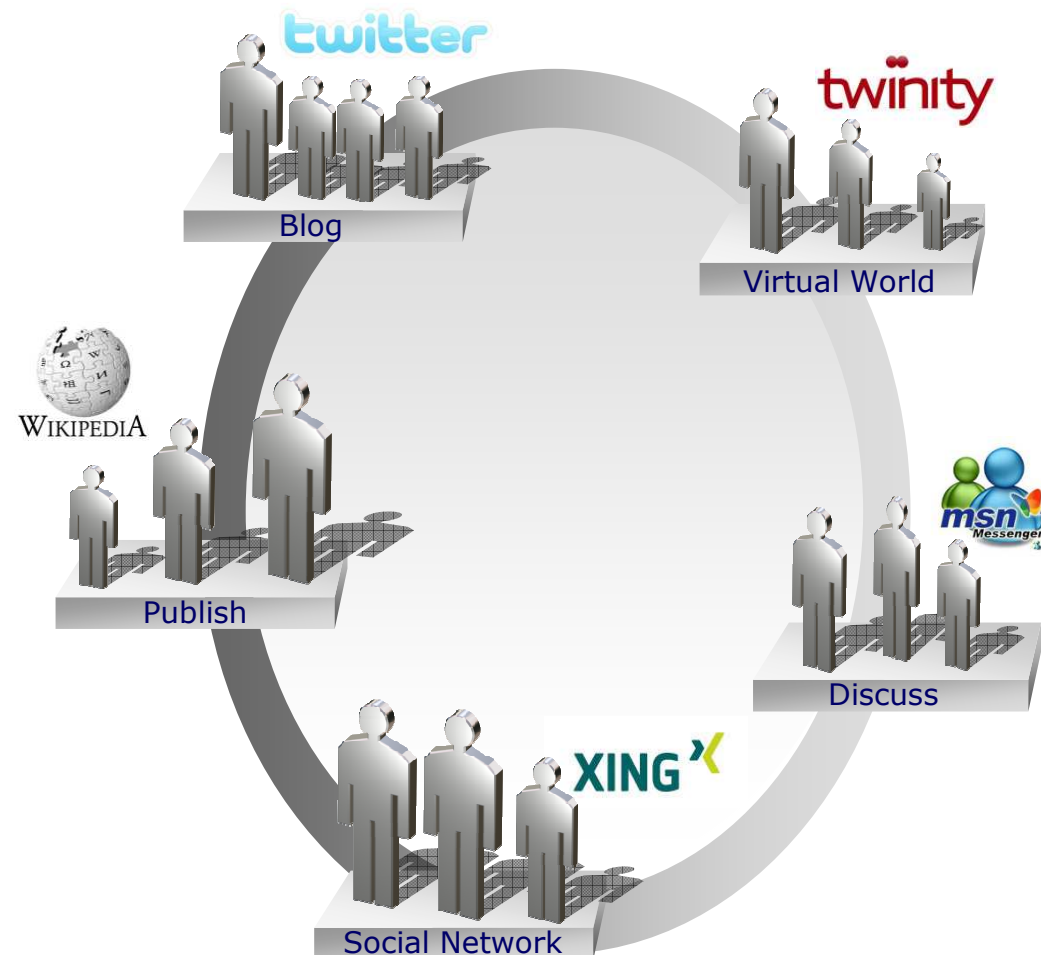
Social Media ist ein Schlagwort mit dem Netzgemeinschaften verstanden werden, die als Plattformen zum gegenseitigen Austausch von Meinungen, Eindrücken und Erfahrungen dienen.

Social Media unterstützt das menschliche Verlangen von sozialen Interaktionen mittels Technologie und wandelt mediale Monologe (one to many) in sozial-mediale Dialoge (many to many).

(Auszug aus Wikipedia, 09/09)

Fazit für Werbende:

Über Social Media werden Konsumentengespräche geführt!



© affinis consulting GmbH, 2009

Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

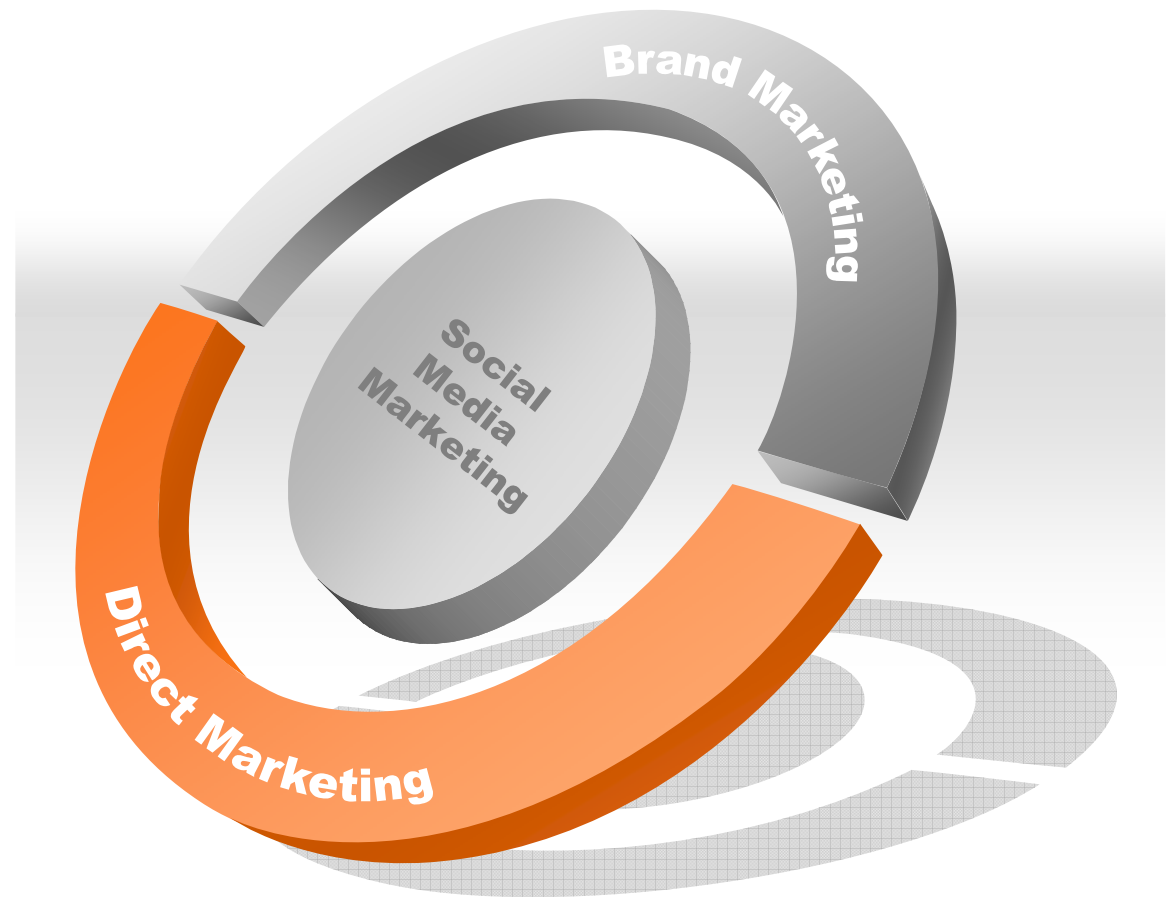
Social Media Marketing ist als Ergänzung zum klassischen Marketing zu betrachten

Klassisches Marketing – Einbahnstraße vom Werbenden zum Kunden

- Brand Marketing – Image und Reputation
- Direct Marketing – Lead Generierung
- Der Kunde ist Zuhörer, Werbende sind die Redner

Social Media Marketing

- Interaktives Marketing mit vernetzter Kommunikation (Werbende ↔ Kunden oder Kunden ← → Kunden)
- Kunden sind Mitgestalter
- Werbende haben Erwartungen an den Kunden, Kunden haben auch Erwartungen an Werbende

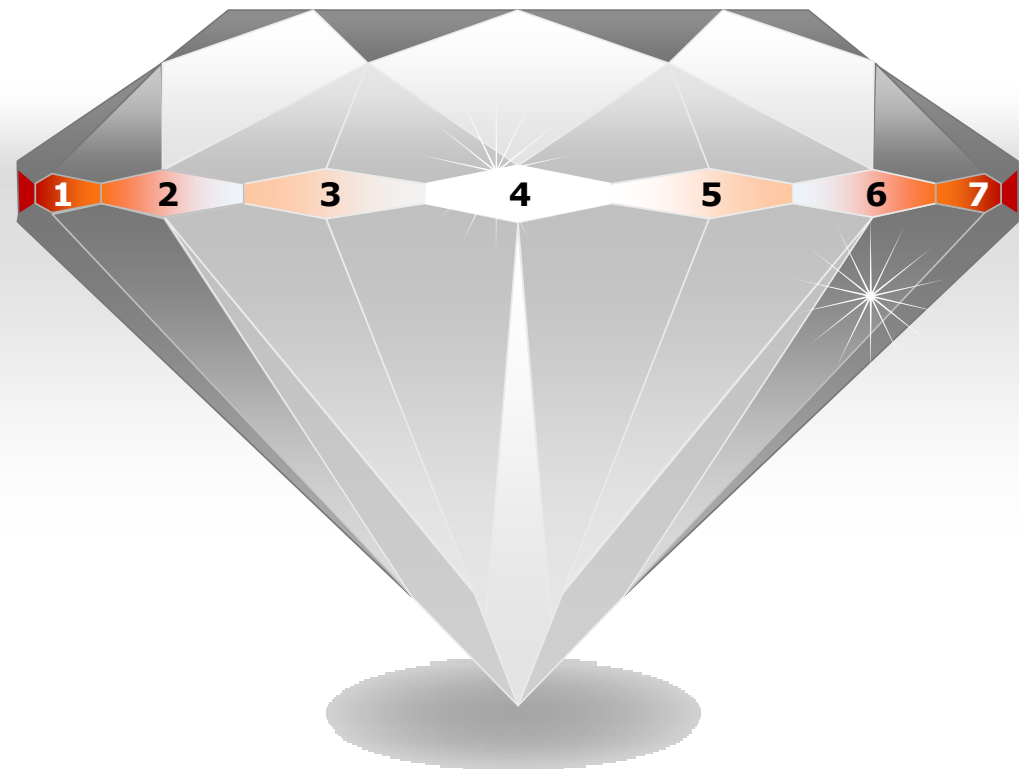


Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

Für eine Social Media Marketing Strategie sind zunächst einige Fragen zu beantworten

1. Welche Produkte eignen sich für die Social Networks?
2. Wie platziere ich diese Produkte?
3. Passt mein Layout auch grafisch in diese Communities?
4. Wie drücke ich mich dort werblich aus?
5. Welche sozialen Netzwerke passen am besten zu meinen Produkten?
6. Welche Reaktionen könnten auf mich zukommen?
7. Wie gehe ich mit negativer Kritik in Blogs usw. um?

Social Media Marketing



Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

Ein Beispiel für ein Social Media Marketing Framework (1/2)

1. Lernen

- Social Media selbst nutzen
- Best Practices anschauen
- Mitarbeiter ausbilden
- Neueste Trends ausprobieren

2. Ziele priorisieren

- Neue Märkte erobern
- Bekanntheitsgrad steigern
- Steigerung des Markenimages
- Neukunden gewinnen
- Kommunikation mit Kunden verbessern

3. Governance etablieren

- Chancen identifizieren
- Risikomanagement
- Social Media Regeln festlegen
- Regeln intern kommunizieren

4. Aktivitäten festlegen

- Phasenplan erstellen
- Initiale Plattform festlegen
- Verlinkung zum Offline-Marketing
- Ressourcenermittlung



Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

Ein Beispiel für ein Social Media Marketing Framework (2/2)

5. Potenziale erschließen

- Transparente Kultur und Verantwortlichkeiten entwickeln
- „Champions“ identifizieren
- Pilotprogramme etablieren

6. Kontinuierlich verbessern

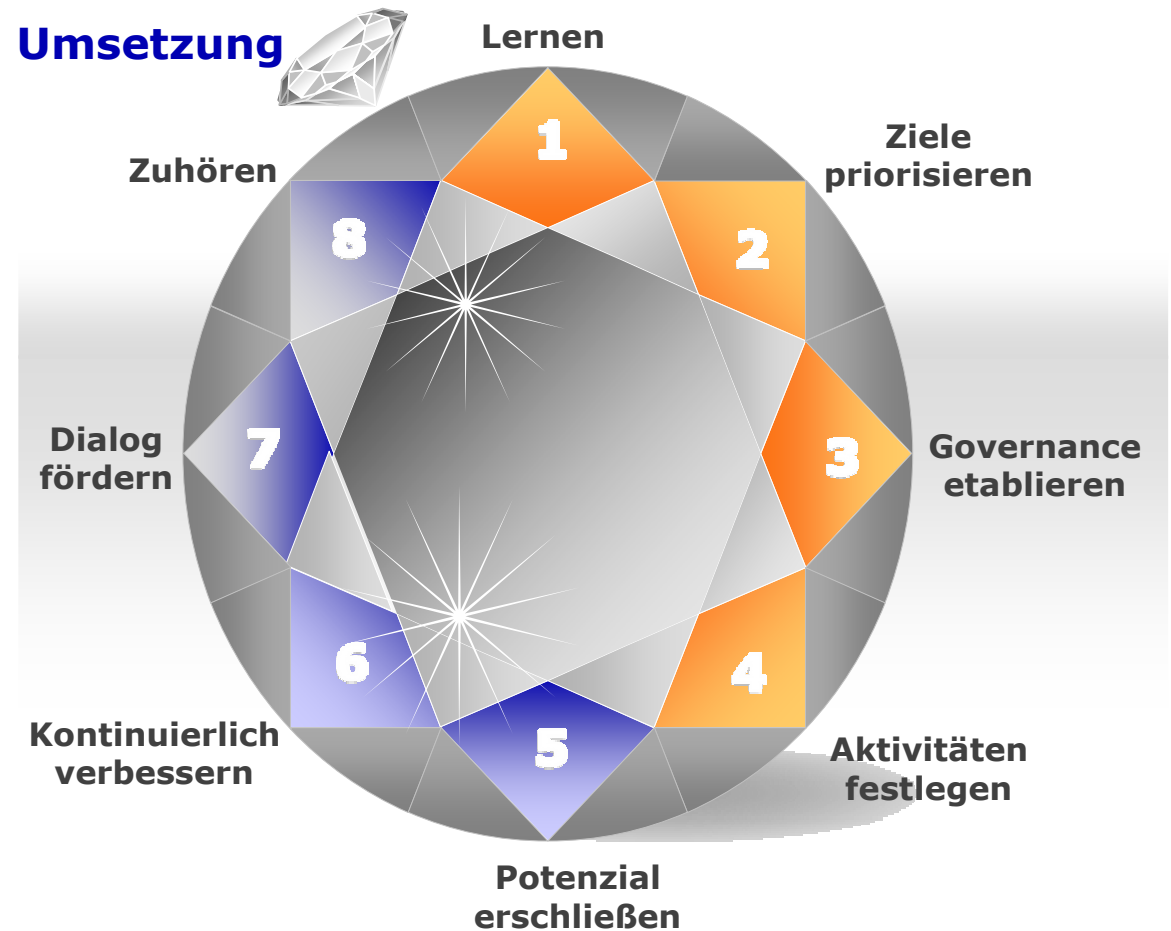
- Erfolgsmessung aufsetzen
- Success Stories ermitteln und kommunizieren
- Strategien verbessern

7. Dialog fördern

- Am Dialog teilnehmen
- Relevante Inhalte publizieren
- „Influencer“ anheuern
- Immer positiv antworten

8. Zuhören

- Wie ist die Marktresonanz?
- Relevante Communities finden
- „Key-Influencer“ enttarnen
- Social Media Monitoring Tools identifizieren und optimal einsetzen



Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

Die jüngste Vollbank Deutschlands, die Fidor Bank AG, die April diesen Jahres von der BaFin ihre Lizenz erhalten hat, setzt für das Fidor Community Banking (FiCoBa) auf aktives Social Media Marketing. Damit wird das Ziel der Kundenorientierung konsequent weiter verfolgt und ermöglicht einen direkten Dialog zwischen Kunde und Unternehmen. Matthias Kröner, CEO der Fidor Bank AG, spricht dabei vom "Banking 2.0".

Die Strategie von Fidor ist nachhaltig angelegt: "Wir müssen dort sein, wo unsere Kunden sind. Es geht um Transparenz, Mitsprache, Dialog und Offenheit.", sagt Matthias Kröner, CEO der Fidor Bank AG.

Die jüngste Vollbank Deutschlands durchsetzt die Social Media Plattformen

XING Suche nach Name, Firma etc. Suchen

Start Suche Nachrichten Kontakte Gruppen Events Jobs Unternehmen Best Offers

Gruppe: FIDOR COMMUNITY BANKING

Über diese Gruppe

ficoba.de
Banking mit Freunden

Über diese Gruppe

Fidor Community Banking

Kundenintegration auf hohem Niveau

Nachdem wir vor 15 Jahren die DAB BANK gegründet haben, werden wir nun einen neuen, weiteren Schritt machen. Fidor Community Banking wird eine neue Form der sehr transparenten und fairen Finanzdienstleistung ("social financial services"). Ein wesentlicher USP wird eine sehr hohe Integration der Kunden und ergo dessen Kommunikation mit den Kunden sein. Hierbei wollen wir uns - als technische Lösung - auf bestehende Social Networks wie XING fokussieren, weil sie dem größten Verhalten der User entsprechen.

So war's bisher: Die Bank - das andere Wesen

Aus persönlicher Erfahrung auf der einen Seite, aus diversen Studien auf der anderen Seite, wissen wir, dass einer der Haupt-Konfliktpunkte von Bankkunden die "Ertrücktheit" des Managements ist. Bedeutet: Die Erwartungshaltung der Kunden ist, dass sich ein Bank-Manager, ein Bank-Vorstand nicht um die Belange des

In dieser Gruppe sind Sie kein Mitglied.
Gruppe besetzt seit: 28.01.2009
Mitglieder in dieser Gruppe: 283
Artikel in dieser Gruppe: 148
Sprachen: Deutsch

Einsetzungen dieser Gruppe
Teilnahme Pflicht: ja
Gruppenrichtbarkeit: alle
Artikel lesen: nur Gruppenmitglieder
Artikel schreiben: nur Gruppenmitglieder

friendfeed Suche

FriendFeed ist die einfachste Art, online etwas mit anderen zu teilen. Lies mehr »

Fidor

Fidor abonnieren Ungefähr 1 Post pro Woche

VID00002 - <http://www.youtube.com/watch...>

Vor 22 Stunden von YouTube - Kommentar: - Find'ich gut. - Mit anderen teilen.

Tagesgeld - <http://www.youtube.com/watch...>



Diesen Feed abonnieren mit Dynamische Lesezeichen

Feeds immer mit Dynamische Lesezeichen abonnieren

Jetzt abonnieren

Fidor Blog - Fidor AG - Banking mit Freunden

Fidor Blog - Fidor AG - Banking mit Freunden

Neuer Trend: Wie könnte ethischer Konsum Finanzdienstleistungen beeinflussen?
Mittwoch, 16. September 2009 14:02

Unser XING Fidor Community Banking Gruppenmitglied Stefan Kauhaus hat uns auf die OTTO Group Tr Menge Erkenntnisse auch für unser Meider dm. sagt Stefan Kauhaus in seinem XING Fidor Community hat das [...]

Ozapit is - bald beginnt die 5. Jahreszeit in München und schon heute bei uns mit!
Mittwoch, 26. August 2009 10:55

Wie wir schon festge stellt haben, hat sich unsere Kamera in den Urlaub verabschiedet und bereitet sich werden. Wir wollten die Gewinner der mittlerweile vorletzten Runde "Wer soll's bekommen?" nicht all zu Austragsweise [...]

Livestreamung der letzten WSD-Aktion verzögert
Donnerstag, 20. August 2009 14:03

Vermutlich warten Sie schon alle zehnsichtig auf die Auslosung der letzten Runde "Wer soll's bekomme ohne Zweifel und ohne Losentscheid fest. Die User OmiconKodioc, stine87 und Johanna09 erhalten je Doch wer die [...]

Neue Vollbank in Deutschland: Aus Fidor AG wird Fidor Bank AG
Mittwoch, 19. August 2009 11:10

YouTube Suche

Konto erstellen oder Anmelden

Startseite Videos Kanäle Abonnements Profils Videos hochladen

fidor bank

fidor bank

NEU TAGESGELD 5,62%

20:14:54

SPE - Soundeffekte Favorit - Webaktionen Playliste - Mobile

Tagesgeld

2 Bewertungen

Tagesgeld ist ein Beitrag von 500 Euro für einen Monat. Es heißt sich bei Kreditinstitut mit der Monatskündigung von Betrag und Zinssatz und für den "Banking der F. (Fidor's Finanzdienstleistungen) Kommentare, Anhänge Videos und mehr anzeigen

FidCoBa Wochen Post (11)

Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

Die Parteien nutzen Social Media Plattformen für den Wählerkontakt



Konto erstellen oder Anmelden
Abonnements Protokoll Video hochladen

Wahlkampf 09

Der Videokanal zur Kampagne 2009.



SPD.de Wahlkampf09.de

Die SPD auf: StudiVZ facebook twitter flickr

Wahlkampf09 Kanal von SPDvision Abonnieren Playlists

Dafür kämpfen wir: Wege aus der Krise

0:03 / 4:33 HQ

- 12 videos
- 52 videos
- 11 videos
- 32 videos

facebook Startseite Profil Freunde Postfach Bernd Janke Einstellungen Abmelden

Angela Merkel

Pinnwand Info Fotos Veranstaltungen Video YouTube Box

Angela Merkel Nur Fans

Angela Merkel Der Deutschlandtag: Bilder von der Reise mit dem Rheingoldexpress // The "Deutschlandtag": images from a journey with the historic train "Rheingoldexpress" #teAM/ak

Deutschlandtag mit Angela Merkel
Von: Alexander Kurz
Fotos: 48

Vor 18 Minuten · Teilen

16 Personen gefällt das.

Ardiel Gonzalez what???
Vor 16 Minuten · Melden

Manuel Miranda Pa lañte Merkel!!!
Vor 14 Minuten · Melden

Angela Merkel

Bundestagswahlkampf mit Angela Merkel
Wir haben die Kraft
Öffentliche Rede von Angela Merkel auf dem Jakobplatz in Nürnberg. // A public speech by Angela Merkel at the Jakobplatz in Nürnberg.
Zeit: Mittwoch, 16. September 2009 19:30
Ort: Nürnberg, Jakobplatz

Jetzt mitmachen in teAM Deutschland und persönlich dazu beitragen, dass Angela Merkel Bundeskanzlerin bleibt.
<http://anmeldung.team2009.de>

Informationen

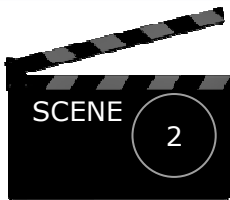
Land: Germany

Aktueller Arbeitsplatz

Amt: Bundeskanzlerin, Parteivorsitzende der CDU // Chancellor of Germany, party leader

Wahlkreis: Nr. 015, Stralsund - Nordvorpommern - Rügen

Partei:

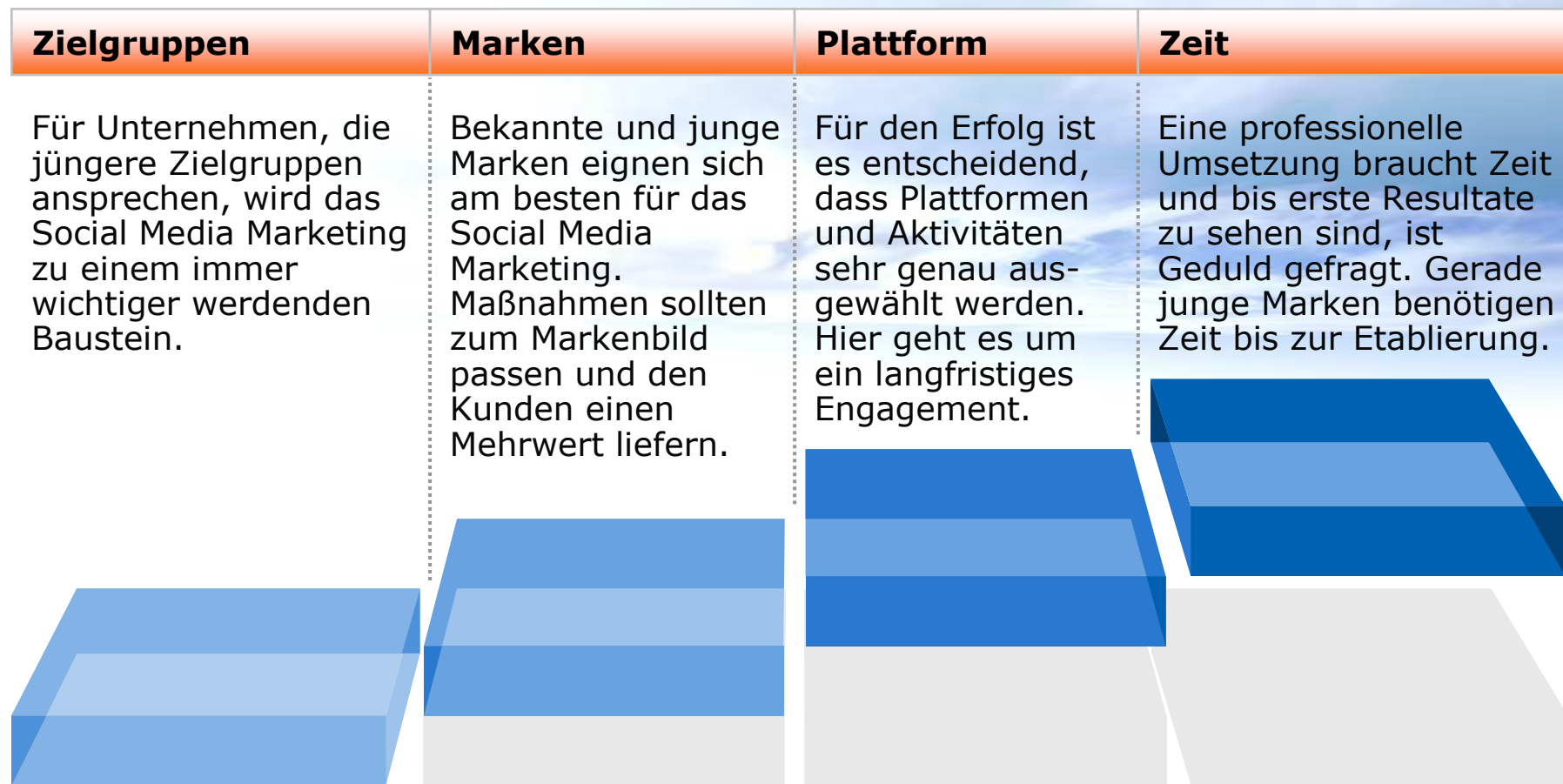


Social Media Plattformen greifen wertend in klassische Kampagnen ein



Überblick	Strategie
Beispiele	Fazit

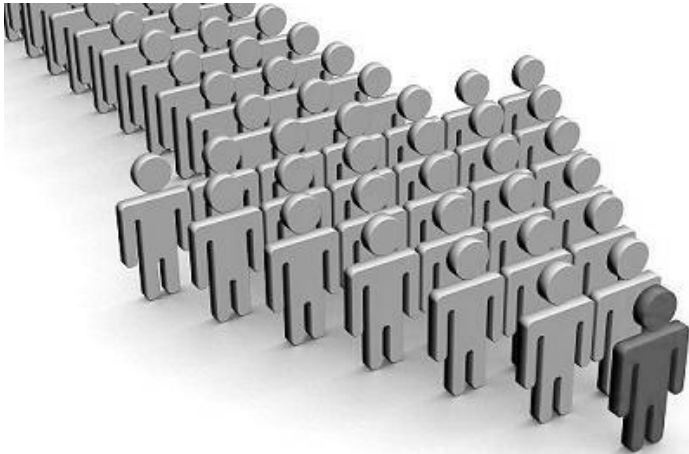
Vier wesentliche Faktoren legen den Grundstein für ein Social Media Marketing



Herzlichen Dank und viel Spaß bei der weiteren Veranstaltung!

**Social
Media
Marketing
Madness**





Ihr Ansprechpartner der affinis consulting
steht Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung!

Bernd Janke

Mobil-Tel : +49 163 3302077

E-Mail : Bernd.Janke@affinis.de

affinis consulting GmbH

Flughafenstraße 52

D - 22335 Hamburg

Telefon : +49 40 507986-0

Fax : +49 40 507986-99

Internet : www.affinis.de