

**Praxis-Ratgeber**

**Silvia Schaaf**

# **Professionelles Besuchermarketing**

**Zukunftsfähige Ansätze zur  
erfolgreichen Gestaltung  
der Kundenbeziehung**

Die Außenwirkung Ihres Unternehmens lässt sich nicht nur über klassische Werbung oder öffentlichkeitswirksame PR-Aktionen steuern.

Am besten lernen Kunden den Betrieb im persönlichen Kontakt kennen: bei einem Besuch in Ihrem Haus. Hier findet Beziehungsmarketing in seiner ursprünglichsten Form statt.

Nach dem Motto "Marketing begins at home!" sollten Sie Ihr Unternehmen mit einem professionellen Besuchermarketing von seiner besten Seite zeigen.

Wie werden Besucher in Ihrem Unternehmen empfangen, wie gestaltet sich der Aufenthalt und mit welchem Eindruck verlassen sie Ihr Haus?

Ein Besuch besteht aus einer Vielzahl von Stationen, beginnend bei der Terminvereinbarung und endend mit der Abfahrt vom Betriebsgelände.

Analysieren Sie zunächst kritisch die Servicequalität an allen Kontaktpunkten und decken Sie Schwachstellen auf. Grundlage dafür bildet die Analyse aller Kundenkontaktpunkte im Unternehmen

Aber: Ein durchschnittlich guter Service in der Besucherbetreuung wird kaum wahrgenommen, weil er in der Regel als selbstverständlich vorausgesetzt wird. Ein schlechter Service dagegen wird auffallen.

Durch eine exzellente Betreuung bereits am Empfang und über die Dauer des Besuchs hinweg können Sie Besucher positiv auf Geschäftstermine in Ihrem Unternehmen einstimmen.

Verkäufer haben es dann viel leichter, das Geschäft zu einem erfolgreichen Abschluß zu führen.

<b>Vorwort</b>	2
<b>Aspekte des Beziehungsentwicklung</b>	4
Ziele der Beziehung	4
Inhalte der Beziehung	6
Management der Beziehung	8
<b>Grundlagen des Besuchermarketings</b>	10
Die Besucherbetreuung	10
Das Besuchermanagement	11
Der Besuchsprozeß	12
<b>Elemente der Besuchererwartungen</b>	13
Anliegen an den Besuch	13
Anforderungen der Besucher	17
<b>Phasen im Besuchsablauf</b>	18
Die Anreise	18
Die Ankunft	21
Der Aufenthalt	25
Die Abreise	28
<b>Erfolg mit Besuchermarketing</b>	31

# Professionelles Besuchermarketing



Silvia Schaaf ist die deutschlandweit einzige Expertin für die erfolgreiche Entwicklung des Erscheinungsbildes von Unternehmen (CI/CD). Als Autorin von vielen Studien und Fachbeiträgen widmet sie sich immer wieder der Begegnung mit dem Kunden: sei es am Besucherempfang, der Telefonzentrale oder bei Firmenbesichtigungen bzw. Werksführungen. Als Gründerin und Geschäftsführerin des Beratungsunternehmens *performance design*, Potsdam begann sie vor einigen Jahren erfolgreiche Modelle der Kundenbegegnung in der Praxis zu implementieren. Zu ihren Kunden zählen vor allem die Top-Unternehmen der Deutschen Wirtschaft.

Die Außenwirkung Ihres Unternehmens lässt sich nicht nur über klassische Werbung oder öffentlichkeitswirksame PR-Aktionen steuern. Am besten lernen Kunden den Betrieb im persönlichen Kontakt kennen: bei einem Besuch in Ihrem Haus. Hier findet Beziehungsmarketing in seiner ursprünglichsten Form statt. Nach dem Motto "Marketing begins at home!" sollten Sie Ihr Unternehmen mit einem professionellen Besuchermarketing von seiner besten Seite zeigen.

Dieses eBook beschreibt in kompakter Form den Aufbau eines professionellen Besuchermarketings und geht dabei auf alle relevanten Aspekte der Besucherbetreuung, des Besuchermanagements und des Besuchsprozesses ein.

**Silvia Schaaf**

**Autorin zahlreicher Studien und Fachbeiträge zur Entwicklung  
des Erscheinungsbildes von Unternehmen**