

One-to-One Marketing oder geht Tante Emma online?

Unter One-to-One-Marketing versteht man den individuellen Zuschnitt von Marketing-Maßnahmen auf Kunden mit Hilfe statistischer Verfahren. Statt einzelner Kundenmerkmale (wie Einkommen oder Alter etc.) werden durch Data-Mining oder auf Basis eines CRM Kundenprofile generiert.

Von Marketingtreibenden wird One-to-One Marketing gerne mit dem "Tante Emma Laden" früherer Zeiten verglichen.

1. Kunden werden als Individuen wahrgenommen und persönlich angesprochen: *„Guten Morgen Frau Müller, geht es Ihnen gut heute?“*
2. Ihnen werden auf ihre Bedürfnisse angepasste „customized“ Produkte, Dienstleistungen oder Informationen angeboten: *„Heute wieder ein Kastenbrot? Morgen bekommen wir leckere Lammfilets, soll ich Ihnen zwei zurücklegen? Ihr Mann isst die doch so gerne.“*
3. Durch Dialog und Feedback wird das Marketing-Wissen generiert und beständig verfeinert: *„Ihr Sohn kommt nächstes Wochenende und er bringt die neue Freundin mit, ach, eine Vegetarierin.“*
4. Ziel ist nicht in erster Linie die Neukundengewinnung, sondern die Kundenbindung und der immer umfangreichere Verkauf: *„Das ist natürlich eine Herausforderung Frau Müller, wissen Sie was, ich habe hier ein ganz tolles Rezeptbuch 'Vegetarisch kochen'. Probieren Sie doch einmal den Gemüseauflauf mit Parmesan. Ich bin gespannt, wie der ankommt. Das müssen Sie mir nächste Woche erzählen.“*

Im „gläsernen“ E-Mail-Marketing, argumentieren einige Softwareanbieter, habe man eine solche Fülle, an verwendbaren Daten, dass der Kunde auf eine sehr persönliche Art, mit genau den Informationen angesprochen werden könne, die ihn interessieren. Wir haben also nachgefragt, geht Tante Emma online?



Geschäftsführerinnen postina.net
Julia Nati und Yvonne Perdelwitz

„Inhaltlich wie grafisch auf Zielgruppen zugeschnittene E-Mails steigern die Response im Dialog-Marketing signifikant“, bestätigt Julia Nati, Geschäftsführerin der seit 2004 auf E-Mail-

PRESSEKONTAKT:

postina.net · Perdelwitz.Nati Newsletter Services

Yvonne Perdelwitz · yvonne.perdelwitz@postina.net · Tel. 06221 – 753 42 24

Julia Nati · julia.nati@postina.net · Tel. 06221 – 753 42 25

Hans-Bunte-Straße 8 · 69123 Heidelberg · www.postina.net

Marketing spezialisierten Agentur postina.net, die Entwicklung *hin zum Kunden*. „Zunehmend konzipieren und realisieren wir für unsere über 30 Kunden im Mittelstand und auf Konzernebene speziell auf Zielgruppen zugeschnittene, personalisierte E-Mails.“ Zu den Kunden der Heidelberger Full-Service-Agentur postina.net zählen Unternehmen wie die EvoBus GmbH Mercedes-Benz Omnibusse, die Biologische Heilmittel Heel GmbH und die HeidelbergCement AG.

„Doch, wirkliches One-to-One Marketing im originären Sinne ist eine sehr persönliche Kommunikation. In der Praxis wird selbst bei großen ‘Playern’ meist mit den eher klassischen Zielgruppen gearbeitet. Segmentiert wird insbesondere nach Kaufverhalten, Branche oder nach Geschlecht, Alter und regionaler Zuordnung. Richtgrößen wie Öffnungsrate und Klickverhalten dienen immer noch in erster Linie der Erfolgsüberprüfung. Eher nutzen wir das Klickverhalten als Auslöser für Event-Mailings mit vertiefenden Informationen zu einem bestimmten Thema. Eine weitere Segmentierung der Newsletterverteiler und die Bereitstellung so variantenreichen Contents ist für die meisten Unternehmen nicht rentabel“, führt Geschäftspartnerin Yvonne Perdelwitz aus. Ausnahme bilden einige große Unternehmen im Versandhandel mit personalisierten Online-Shops und automatisiert generiertem Content oder Dienstleister wie Reise-Portale. Doch selbst bei diesen wird (noch) meist nur das Kaufverhalten ausgewertet und für Produktempfehlungen genutzt.

E-Mail- und Online-Marketing bietet so viele und variantenreiche Personalisierungsmöglichkeiten wie sonst kein Medium, von der Absendeadresse, über Betreff und Teile des Inhalts bis hin zu Bildern. Mit interaktiven und kreativen Möglichkeiten lassen sich E-Mailings spannend, fesselnd und auch zielgruppengerecht gestalten. Die Akzeptanz der Kunden, persönliche Daten und Vorlieben anzugeben, um zielgruppengerechte Informationen zu erhalten, nimmt zu. Doch E-Mail-Marketing ist immer noch ein Massenkommunikationsmittel. Auch wenn viele Kundendaten zur Verfügung stehen, ohne eine vernünftige, wohlüberlegte Zielgruppenbildung stehen Aufwand und Nutzen nicht im Verhältnis. Die sehr



Bildpersonalisierung als Möglichkeit der individuellen Ansprache

PRESSEKONTAKT:

postina.net · Perdelwitz.Nati Newsletter Services

Yvonne Perdelwitz · yvonne.perdelwitz@postina.net · Tel. 06221 – 753 42 24

Julia Nati · julia.nati@postina.net · Tel. 06221 – 753 42 25

Hans-Bunte-Straße 8 · 69123 Heidelberg · www.postina.net

persönliche Betreuung von Tante Emma ist großen Kunden mit viel Potential vorbehalten, denn wirkliches One-to-One Marketing ist aufwendig. Und das musste schon Tante Emma schmerzhaft erfahren.

- Zeichen mit Leerzeichen 4214 -

PRESSEINFORMATION:

Bilder in Print-Qualität zum Download:

www.postina.net/presse/Pressemitteilung_DirektMarketing.htm

Kontakt:

Yvonne Perdelwitz yvonne.perdelwitz@postina.net

Julia Nati julia.nati@postina.net

Tel.: +49/(0)6221 / 753 42 -24/-25

postina.net

Perdelwitz.Nati Newsletter Services

Hans-Bunte-Straße 8-10, 69123 Heidelberg

www.postina.net

Über postina.net:

postina.net wurde 2004 in Heidelberg von den Geschäftsführerinnen Yvonne Perdelwitz und Julia Nati als spezialisierte E-Mail- und Online-Marketing Agentur gegründet. Das kreative, junge Team realisiert für mittelständische Unternehmen, Konzerne und Institutionen erfolgreich E-Mail-Marketing-Kampagnen. Mit Kompetenzen aus den Bereichen Marketing, Webdesign und Redaktion sowie einer professionellen und leistungsstarken Mailing-Software bietet postina.net seinen über 30 Kunden einen ganzheitlichen Service an. Zu ihren Kunden gehören u.a.: EvoBus GmbH Mercedes-Benz Omnibusse, Heel GmbH, HeidelbergCement AG.

PRESSEKONTAKT:

postina.net · Perdelwitz.Nati Newsletter Services

Yvonne Perdelwitz · yvonne.perdelwitz@postina.net · Tel. 06221 – 753 42 24

Julia Nati · julia.nati@postina.net · Tel. 06221 – 753 42 25

Hans-Bunte-Straße 8 · 69123 Heidelberg · www.postina.net