



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

Kundenkontakt halten in Zeiten von Corona

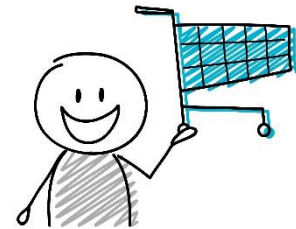
#stayconnected

#staysafe

Corona hat das Kundenverhalten stark verändert. Die Menschen verbringen vermehrt ihre Zeit zu Hause, arbeiten meist von dort aus und auch die Freizeitaktivitäten haben sich in die eigenen vier Wände verlagert.

Vor diesem Hintergrund hat sich auch das Kaufverhalten gewandelt, andere, und vor allem neue Dienstleistungs- und Produktkategorien gewinnen an Relevanz. Wie lange die aktuelle Situation noch anhält und wie es danach weitergeht, ist derzeit noch nicht absehbar.

Klar ist aber, dass jetzt **agil**, **flexibel** und vor allem **transparent** gehandelt werden muss.



Bleiben Sie mit Ihren Kunden in Kontakt und sammeln Sie deren Daten.

Tipps für den optimalen Kundenkontakt:

Klare Kommunikation nach außen: Veröffentlichen Sie die neuesten Informationen auf Ihrer **Internetseite**, im **Newsletter** oder auf **Google My Business**. Aktualisieren Sie beispielsweise Ihre Öffnungszeiten, oder das Zeitfenster, wann der Kunde die Produkte bei Ihnen abholen kann (click&collect). Sollten Sie auch Lieferservice anbieten, dann teilen Sie dies unbedingt Ihren Kunden mit.

1
Versuchen Sie aktiv, mit Ihren Kunden Kontakt aufzunehmen!

2
Ermitteln Sie die Kundenbedürfnisse und passen sich an diese an!

3
Vermitteln Sie Vertrauen und Zuversicht und denken Sie an die Zeit nach Corona!



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

Treffen Sie die Kunden dort, wo sie sind:

Sprechen Sie aktiv Ihre Zielgruppe auf Social-Media-Plattformen wie **Facebook**, **Instagram**, **Twitter**, **LikedIn** oder **TikTok** an. Denn dies sind wichtige Tools, um mit Kunden weiterhin in Kontakt zu bleiben und erhöht die Kommunikationsrate.

Ermöglichen Sie Ihrem Kunden auch via **WhatsApp** mit Ihnen in Kontakt zu treten, unkompliziert Bestellungen aufzugeben, detailliertere Informationen zum Produkt oder eine persönliche Beratung zu erhalten.



Der eigene Status bei WhatsApp bietet eine rasche und unkomplizierte Möglichkeit den Kunden über die aktuellen Öffnungszeiten zu informieren, kurze Videos zu teilen oder auf Verkaufsaaktionen aufmerksam zu machen.

Auch Live Videoberatungen sind längst eine gern genutzte Alternative.

Entwickeln Sie eine serviceorientierte Verkaufsstrategie:



Ermitteln Sie die Bedürfnisse Ihrer Kunden. Bieten Sie **zusätzliche Serviceleistungen** an, um sich gegenüber den Big Playern auf dem Markt zu differenzieren.

Bieten Sie beispielsweise nicht nur Hauszustellung an, sondern holen unter Umständen das defekte

Produkt beim Kunden ab, führen die Reparatur durch und stellen es wieder zu.

Entwickeln Sie Ihre eigene Home-Delivery-Strategie.



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



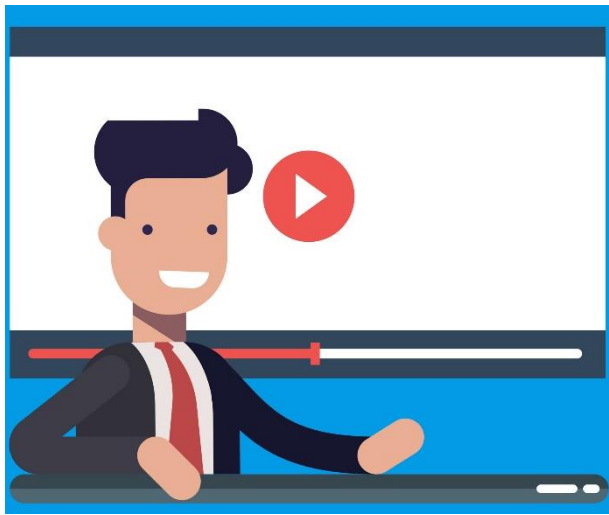
PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

Schaffen Sie Vertrauen:

Teilen Sie Ihrem Kunden mit, wie sich Ihr Unternehmen in dieser Zeit ausgerichtet hat, dies vermittelt **Vertrauen** und **Zuversicht**.

Gewähren Sie Einblick hinter die Kulissen. Zeigen Sie eventuell einzelne Produktionsphasen oder stellen Sie MitarbeiterInnen vor und berichten über deren Tätigkeit. Geben Sie Ihrem Unternehmen ein Gesicht.



Besonders **kurze Videoclips** kommen bei Kunden gut an. Gerade Heimwerker, Hobbyköche, oder Sportler erfreuen sich über Tutorials für zu Hause.

Das Kaufverhalten richtet sich häufig nämlich nicht nach dem Bedarf, sondern wird vielfach von Emotionen beeinflusst.

Nutzen Sie die Gelegenheit, neue Wege zu gehen und sich für die Zukunft gut zu rüsten!

Denken Sie an die Zeit nach Corona – Seien Sie bereit für das „New Normal“!