



key-work.de





Individualreise für Ihre Kunden

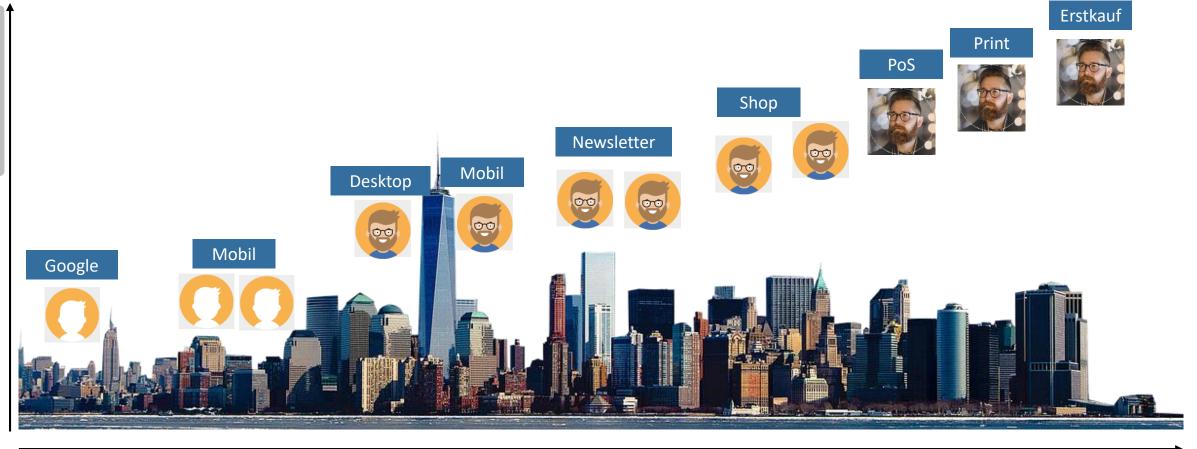
SCV als Grundlage einer begeisternden Customer Journey

© Key-Work Consulting GmbH 2019 | 2





Start der Customer Journey

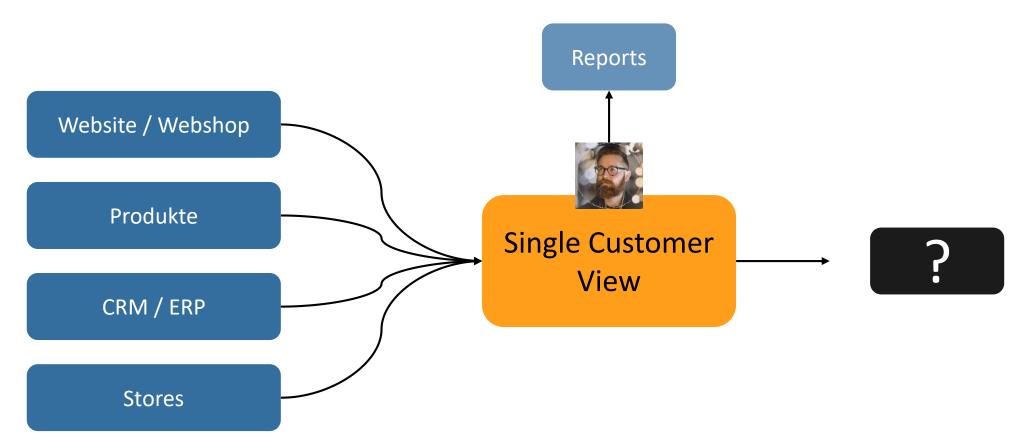


Zeit





Input für den SCV







Man muss den Kunden kennen (lernen), um die passende Botschaft zur richtigen Zeit zu kommunizieren!



"Man kann nicht nicht kommunizieren." Quelle: Paul Watzlawick

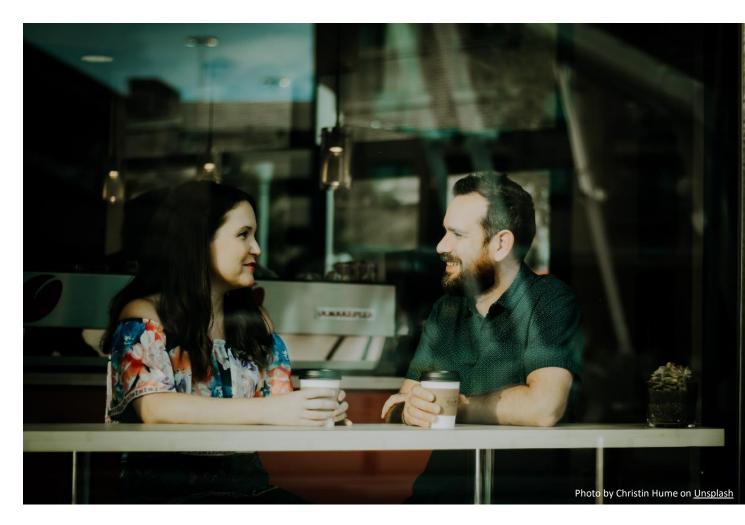
Kommunikation (lateinisch communicatio, Mitteilung') ist der Austausch oder die Übertragung von Informationen, die auf verschiedenen Arten (verbal, nonverbal) oder verschiedenen Wegen (Sprechen, Schreiben) stattfinden kann.

Quelle: https://de.wikipedia.org

Das Ziel von Kommunikation ist die Vermittlung einer Botschaft.

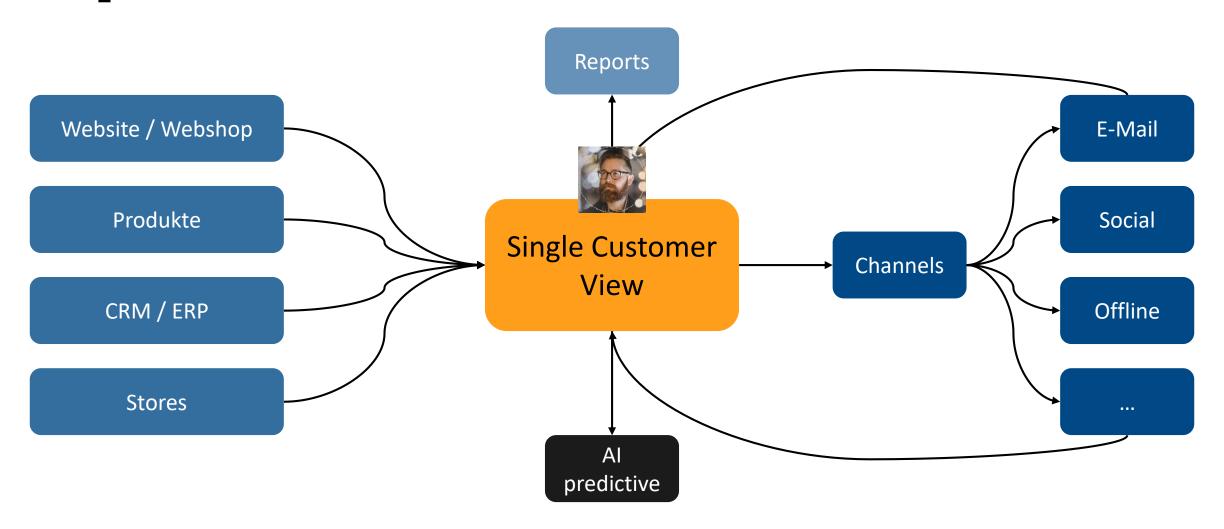
Relevante Botschaften erreichen ihr Ziel mit höherer Wahrscheinlichkeit.

Kommunikation: Relevante Botschaften im Dialog





Output aus den Erkenntnissen des SCV





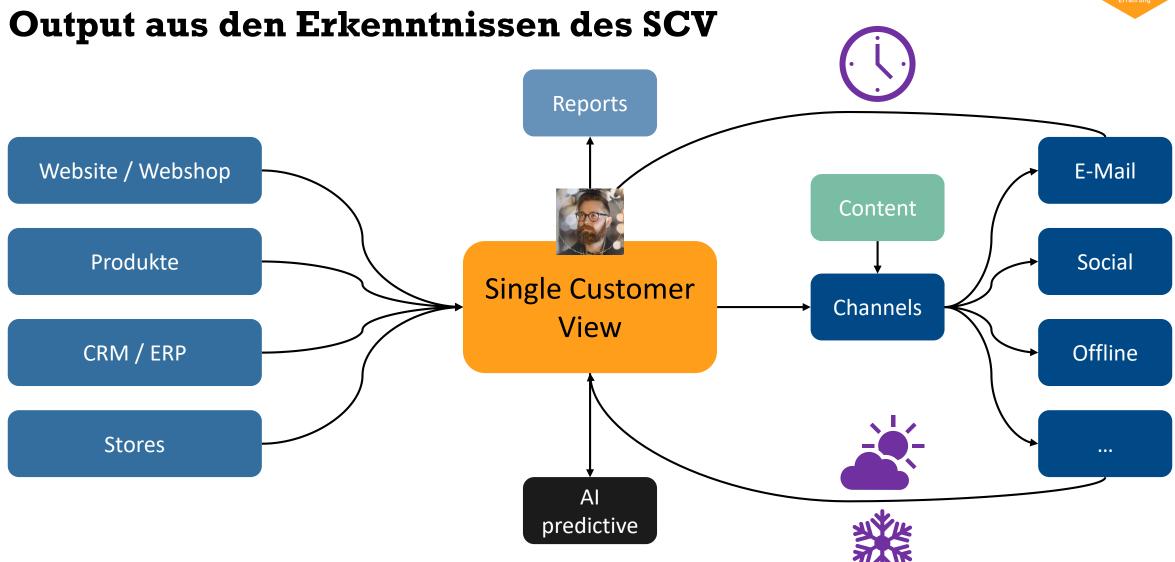




... Zeitpunkt, Gefühlslage, Kaufhistorie, externe Einflüsse sind ebenso entscheidend!

© Key-Work Consulting GmbH 2019 | 13









Customer Data Platform (CDP) + Warehouse



- Individuell und personalisiert
- Cross-Channel-Campaigns mit hohem Automationsgrad
- alle Nutzerdaten zu umfassenden 360° Kundenprofilen.
- aktuelles Verhalten der Customer-Journey als Trigger
- Kampagnen für die richtigen
 Segmente und Reaktion in Echtzeit.
- Integration aller Datenquellen

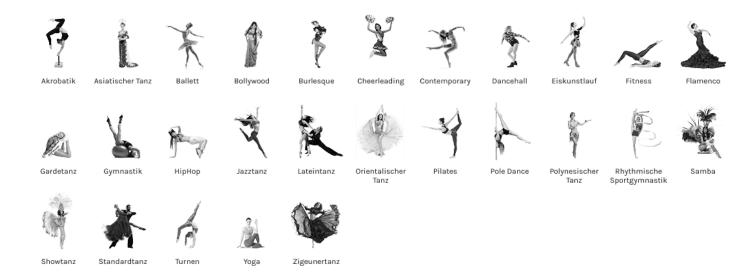






WÄHLE DEINEN LIEBLINGS TANZSTIL

Du bist auf der Suche nach spezieller Tanzbekleidung, Tanzschuhen, Kostümen, oder Accessoires für deinen ausgeübten Tanzstil? Ganz gleich ob Standardtanz oder Lateintanz, ob Bauchtanz, Burlesque oder auch Salsa, Bachata, Kizomba, Merengue – wähle einen Tanzstil, um alle Produkte deines Tanzstils anzuzeigen!





MIRABESQUE











Summary



- Wissen und Historie über den Kontakt ist die Basis
- SCV ergibt ein Gesamtbild und ändert sich stetig
- Individualisierung & Personalisierung ist Pflicht
- Relevante Kommunikation erreicht Aufmerksamkeit
- Kunden reagieren auf Inhalte sehr unterschiedlich
- Content muss zur Gesamtsituation passen







Dankeschön.



Torsten Butz
Head of Marketing Services
+49 (0)721 78203 287
torsten.butz@key-work.de



© Key-Work Consulting GmbH 2019 | 20