

# VERTRAUENSAUFBAU IN DIGITALEN KANÄLEN

«Wir müssen es mit Unternehmen schaffen, Kunden nicht bloss über die Werbung, sondern über alle relevanten Touchpoints konsistent und langfristig zu aktivieren.»

Kunden müssen über die verschiedenen Phasen des Kaufentscheides geführt werden.



**Aufmerksamkeit wecken**



**Beziehungen entwickeln**



**Beziehungen vertiefen**



**Umsatz generieren**

## MARKEN-BEZIEHUNG

Starke Marken-Beziehungen sind abhängig von vier Faktoren



Zeit die mit der Marke verbracht wird



Vertrauen in die Marke



Intensität der erzeugten Emotion



Gegenseitigkeit der Beziehung

## WELCHE KANÄLE STEHEN ZUR VERFÜGUNG?

Themen setzen

**Paid Media**

Media Push

TV, Radio, Inserat, Plakat, DisplayAds, AdWords, Messen



Fremde

Themen pflegen

**Owned Media**

Eigene Kanäle

Website, Facebook Page, Broschüre, Point of Sale



Likers

beobachten, mitreden

**Earned Media**

Interesse

Mund zu Mund, Social Networks, Blogs, Foren, Communities



Community

## ZWEI STRATEGIEN - EIN ZIEL

**TOP-DOWN**



- Kauf mich
- Liebe mich
- Profitiere
- Egoismus fördern

Die Marke ist zwar im Kopf, aber eine Aufgabe oder Legitimation zur Kontaktaufnahme fehlt und muss jedes Mal von neuem erarbeitet werden.



**BOTTOM-UP**

- Denk mit
- Liebe mich
- Sei kritisch
- Empfehle mich
- Leiste einen Beitrag
- Ermögliche dir
- Kauf mich
- Profitier
- Gemeinschaft fördern

Die Marke ist «Mitmensch», darf fragen, kann fordern, fördert und lernt sichtbar mit. Es besteht eine gemeinsame Mission.



**ZIELE**

**Mehr Abverkauf**  
**Mehr Kundennähe**  
**Rundere Prozesse**  
**Motivierte Mitarbeiter**  
**Kosten im Griff**

Vertrauensaufbau kann mit einer Kombination aus Top-Down und Bottom-Up-Kommunikation, über Paid-, Owned und Earned-Media erreicht werden

## QUELLEN

- Geoffrey Moore's "four gears"-Modell
- Strong relationships are built on 4 pillars - lithium.com
- Defining Earned, Owned And Paid Media - forrester.com
- Community Building Campaigning - coundco.ch



**FRONTAL  
KOMMUNIKATION/  
DESIGN/  
FREUDE.**

## KONTAKT

AGENTUR FRONTAL AG  
Bruggmatt 1  
CH-6130 Willisau  
Tel +41 41 972 56 56  
info@frontal.ch  
frontal.ch