

#BlickrichtungVorwärts

**Ein Arbeitspapier
für deinen Mehrwert
in ungewöhnlichen Zeiten!**



World of Bike

Darüber müssen wir sprechen!

Immer wieder wird unsere Branche vor Herausforderungen und Hindernisse gestellt, die es zu bewältigen gilt. Dieses Mal in einem nie bekannten Ausmaß. Aber die gute Nachricht ist: Das wird auch wieder vorbei gehen. Und jede schwierige Situation bietet auch Chancen!

Daher geht eine Bitte voraus, die uns sehr wichtig ist!
Gebt diesem Dokument eine Chance und denkt euch nicht: „Ich habe momentan sowieso schon finanzielle Sorgen und jetzt kommen die mir mit sowas...“

Unser Anliegen ist es nicht, euch dazu zu ermuntern, nun alles in euer Marketing zu investieren. Das wäre fatal! Es geht darum, Ideen und Anstöße zu liefern, die euch in diesen Wochen und auch danach helfen sollen, positiv in die Zukunft blicken zu können!

Dazu gehört vorab auch der Appell: „Macht euch Gedanken um uer Werbebudget, setzt es jetzt noch zielgerichteter ein und fahrt es auf ein Minimum herunter. Aber bitte verzichtet nicht komplett auf eure Werbekommunikation. Das holt euch schneller ein, wie ihr euren Helm aufsetzen könnt! Und es gibt eine Menge an Maßnahmen, die nur sehr wenig kosten oder gar komplett ohne Geldeinsatz umgesetzt werden können. Nicht nur jetzt, auch in der Zukunft.“



Jetzt zeigen!

Alle Medien sind gerade sehr negativ behaftet. Daher ist es jetzt umso wichtiger, eine positive und aufmunternde Kommunikation an den Tag zu legen. Das fällt dem Kunden nun noch mehr auf und sorgt für ein gutes Gefühl.

- 🏍️ **Mache deinen Kunden klar, dass man auf dich zählen kann! Kommuniziere auf all deinen Kanälen, dass du ansprechbar bist und bleibst, auch wenn der Showroom derzeit für den Publikumsverkehr geschlossen ist.**
- 🏍️ **Demonstriere und kommuniziere, was du derzeit, trotz aller Einschränkungen, zu bieten hast.**
- 🏍️ **Vor allem im Social Media – Bilder sagen mehr, als 1000 Worte. Zeige deinen Betrieb, dein Team – bei der Arbeit in der Werkstatt, am Telefon, beim Spaß haben etc. Kunden lieben den Blick hinter die Kulissen. Das macht sympathisch und authentisch.**
- 🏍️ **Die Lage ändert nichts an den Grundregeln der Marketingkommunikation unserer Branche: Emotion, Leidenschaft, Authentizität!**



Das macht im Marketing jetzt Sinn!

Webseite

Die Visitenkarte deines Unternehmens und die erste Anlaufstelle für Kunden bei der Suche nach Informationen. Hier kannst du alle derzeitigen Angebote, Serviceleistungen, evtl. angepasste Öffnungszeiten und wichtige Details kommunizieren und deine Kunden auf dem Laufenden halten.

Google My Business

Sollte sich an deinen Öffnungszeiten etwas geändert haben, dann denke auch an die Aktualität bei Google My Business. Du hast hier noch keinen Eintrag? Dann solltest du das unbedingt in Angriff nehmen. Keine Sorge, es ist ganz einfach! Beachte aber auch hier ein gewisses Maß an Qualität und Professionalität.

Onlinemarketing

Derzeit das Tool aller Maßnahmen und aller Branchen. Daher völlig überfüllt. Hier sollte Budget gekürzt und lieber umverteilt werden, da die Halbwertszeit noch einmal, durch die aktuelle Situation, verkürzt wird. Zudem sind viele schon genervt davon und nutzen auch mal lieber die gewonnene Zeit mit der Familie, den Kindern oder anderweitig, ohne sich ständig digital beeinflussen zu lassen.



World of Bike

Das macht im Marketing jetzt Sinn!

eCommerce

Auch Händler ohne eigenen Onlineshop können in dieser Zeit ihren Kunden anbieten, ihnen Zubehör etc. zuzuschicken. Das kann zumindest kleinere Löcher stopfen. Und wer weiß – wenn die Kunden das gut annehmen, kann man für die Zukunft auch über einen Shop nachdenken. Für den Übergang ist ein Onlineshop z.B. bei ebay schnell eingerichtet und startklar.

Verkauf über Skype/Zoom/Whatsapp

Im Verkauf ist der persönliche Kontakt sehr wichtig. Um dem Kunden möglichst nah zu sein, ohne dass er im Laden steht, kann man unterschiedlichste Möglichkeiten der Videotelefonie nutzen. Erstens hat der Kunde damit auch ein Gesicht, Mimik und Gestik vor Augen und es können auch Produkte präsentiert werden. Neben der Kundenbindung kann das auch für den Ansturm nach der Zwangspause des persönlichen Verkaufsgesprächs einen Zeitvorsprung verschaffen, da der Kunde das Produkt „nur“ noch z.B. ausprobieren oder einmal haptisch erfahren muss und vor Ort im Optimalfall keine Beratung mehr anfällt.

Newsletter

Bestandskunden freuen sich immer, mal was von dir zu hören! Nun ist bei vielen auch mal die Zeit, sich Newsletter zu Gemüte zu führen und nicht gleich in den Papierkorb zu verschieben. Wie überall muss hier auch Platz für schöne und ansprechende Bilder sein, um die Vorfreude auf die Saison anzukurbeln. Aber bitte denke daran – nicht zu oft auf diese Maßnahme zurückgreifen und Informationen nur einmal kommunizieren. Sonst sind die Kunden auch schnell mal genervt von zu viel aktiver Kontaktaufnahme.



World of Bike

Soforthilfe!

Diesen Textbaustein kannst Du für Deine Bedürfnisse ergänzen/anpassen und sofort auf Deiner Website und via Facebook veröffentlichen.

Lieber Freund, lieber Kunde, lieber Zweiradbegeisterter,

da uns Deine Gesundheit sehr am Herzen liegt, haben wir unsere Ausstellungs- und Verkaufsräume aktuell für den Publikumsverkehr geschlossen.

*Was aber nicht weiter schlimm ist – denn: **Der Verkauf geht weiter!***

Und in unserer Werkstatt sind wir uneingeschränkt für Dich und Dein Bike da!

Du suchst ein schickes Outfit? Brauchst ein neues Topcase?

Bei Fragen zu Helmen, Bekleidung, Zubehör erreichst Du uns aktuell

- rund um die Uhr über unseren Internetshop (www.),*
- werktags von 9 bis 17 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr über Telefon (09999-),*
- oder via E-Mail (verkauf@).*
- oder via Whatsapp unter 09999-*
- und auf unseren bekannten Social Media-Kanälen*

Reifenwechsel? Kein Problem!

Kundendienst? Machen wir!

Defekt? Bringen wir schnellstmöglich in Ordnung!

Wir sind werktags von 9 bis 17 Uhr und samstags von 9 bis 14 Uhr für alle Servicearbeiten an Deinem Bike für Dich da. Den Service-Termin und den Auftragsumfang besprechen wir gerne am Telefon mit Dir – Tel. 09999-.... Oder gibt uns einfach via E-Mail Bescheid (werkstatt@)

Wenn Termin und Werkstatteleistung geklärt sind, stellst Du Dein Fahrzeug einfach rechtzeitig bei uns auf dem Hof ab, steckst Schlüssel und Papiere in ein Kuvert und wirfst es zusammen mit Deiner Telefonnummer in unseren Briefkasten. Um den Rest kümmern wir uns.

*Du hast keine Zeit, selbst vorbeizukommen? Macht nichts! **Wir holen das Fahrzeug auch gerne bei Dir ab** und bringen es nach seinem Besuch bei uns wieder bei Dir vorbei.*

Wir freuen uns auf Dich!

Jasmin und das Team von Motorrad XY



World of Bike

Das könnte im Social Media laufen...

Allgemein

Immer ein super und auch notwendiges Tool für die Kundenkommunikation und Imagebildung und nun umso wichtiger, die Kunden auf dem Laufenden zu halten und aktuelle Infos schnell und ohne Rechnungsstellung externer Dienstleister zu verbreiten.

Veranstaltungen in Facebook (für die Zeit danach)

Es kommen neue Veranstaltungen innerhalb der Saison, auch wenn evtl. Season Openings ausgesetzt werden müssen. Diese kann man jetzt schon ankündigen und immer wieder neue Infos liefern. Damit hat man immer wieder „Beitragsfutter“. Und Vorfreude ist ja bekanntlich die schönste Freude.

Hinweis

Wer z.B. noch kein Instagram nutzt, sollte sich nun doch mal die Zeit nehmen und sich einen Account einrichten. Der ständige Wandel in den sozialen Netzwerken rückt auch für kleinere Betriebe diese Plattform in den Fokus. Und einen ganz großen Vorteil bietet es gerade jetzt – es werden so gut wie keine negativen Nachrichten zu dem bösen Wort mit „C“ verbreitet. Daher bewegen sich hier nun mehr Menschen, die sich gerne einfach einmal etwas Positives in der digitalen Welt ansehen wollen.



Print nicht vergessen!

Gutschein-Aktionen

Um die Liquidität am Laufen zu halten und für die Fälle, dass Kunden erst nach der Zeit der Beschränkungen zum Service oder zur Reparatur kommen wollen, machen Gutscheine Sinn. Z.B. 5% bei Sofortkauf eines Gutscheins auf den Service nach der „Krise“ inkl. bevorzugter Terminvereinbarung. Dieser kann problemlos per Mail verschickt und auf allen Kanälen beworben werden.

Directmailing

Immer ein gutes und erfolgreiches Instrument in der oft digitalen Welt. Aber denkt daran, dass manche sogar Angst haben, jetzt ihre Post ohne drei Lagen Handschuhe anzufassen. Daher das Versenden sicherheitshalber lieber auf den Zeitpunkt der Normalisierung legen. Aber jetzt kann schon alles dazu vorbereitet werden – Layout, Text, Druck, etc. Somit kann es jederzeit direkt zur Reaktivierung an die Kunden versendet werden.



World of Bike

Gas geben an der Service-Front!

Angebotserstellung und Finanzierungen

Jetzt kann man schon Angebote erstellen und Finanzierungen klären. Die Kunden haben sich in der Regel ohnehin schon auf ein oder zwei Modelle eingeschossen. Das erspart dem Kunden und auch dir beim Kauf eine Menge Zeit, entzerrt den Andrang nach den Einschränkungen und verbessert die Kundenbindung.

Hol- und Bringdienst

Was das bedeutet, wisst ihr ja. Aber wer das tatsächlich noch nicht in seinem Serviceportfolio haben sollte, dann wird es jetzt dringend Zeit dafür.



World of Bike

Man muss die Feste feiern, wie sie fallen!

Kleines „After-C*****-Event“

Viele Saisonstarts werden gezwungenermaßen verschoben, oder komplett abgesagt. Aber jeder wird froh sein, wenn er wieder unter Menschen kommen kann. Die perfekte Gelegenheit, um eine kleine Veranstaltung abzuhalten. Nix Großes. Nur ein paar Biertische, etwas Musik, Drinks und eine Kleinigkeit zu essen. Kostet wenig, bewirkt viel! Mehr werden die Leute nach zwei oder vier Wochen nicht brauchen, um zufrieden zu sein.

Man könnte sich dazu auch eine kleine Aktion überlegen: z.B. „18 Tage in den eigenen vier Wänden. Wir hängen eine Null hinten dran und stellen die ersten 180 Liter Getränke for free.“ etc. So eine Zusammenkunft kann auf allen Kanälen verbreitet werden. Perfekt hierfür ist auch die Veranstaltungsfunktion bei Facebook.



Das eigene Team nicht vergessen!

Marketing auch nach innen

Endlich ist auch mal Zeit, nicht nur Marketing nach außen zu kommunizieren, sondern auch nach innen. Die Mitarbeiter, die aktuell vor Ort sind, können in Entscheidungen besser einbezogen werden, es kann Zusammenhalt gelebt, es können gemeinsame Projekte umgesetzt werden. Direkt und in Zukunft wird sich das positiv auf das Betriebsklima und damit auch auf die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens auswirken.

Kooperation, Austausch und Ausbau in und von Netzwerken

Auch für Marketing im eigenen Netzwerk ist jetzt sicherlich auch mal ein kleines Zeitfenster frei. Netzwerke sind heute wichtiger denn je. Da kann man auch mal die Außendienstler, Kooperationspartner und Händlerkollegen auf dem Laufenden halten oder sich austauschen und unterstützen. Vor allem die Außendienstler nehmen sich auch immer Zeit und kümmern sich um ihre Händler. Zeit etwas, in Form von Solidarität und Zusammenhalt zurückzugeben.

Durch die Einschränkung der persönlichen sozialen Kontakte müssen diese auf andere Art und Weise gepflegt werden. Und glaubt uns – das Feedback wird positiv ausfallen und sich in der Zukunft positiv auf euer Image auswirken!



World of Bike

Die Zeit nutzen!

Zeit für Konzepte / Prozessoptimierung / Showroom / interne Verkaufsschulungen

Viel bleibt im Daily Business liegen. Dinge, die für das Unternehmen aber wichtig sind! Marketingkonzepte, Prozessoptimierungen, Neugestaltung des Showrooms, Umstrukturierung der Werkstatt, interne Abstimmungen und Schulungen im Verkauf – also: Ran an die Arbeit!

Vorplanung für den Ansturm nach den Beschränkungen

Der Ansturm wird kommen, sobald alles wieder halbwegs normal läuft. Hier könnte die Gefahr lauern, dass Kunden mit dem Service unzufrieden sind, wenn sie längere Wartezeiten in Kauf nehmen müssen. Eine klare Kommunikation zum jetzigen Zeitpunkt, dass sie lieber jetzt die Zeit für deine Services nutzen sollten, hält den Geldfluss am Laufen und sorgt für Kundenzufriedenheit. Für die, die sich nicht dafür begeistern können, sollte man vorsorgen. Sitzmöglichkeiten im Laden, Getränke oder z.B. ein Snickers, das mit dem Satz „Wenn’s mal wieder länger dauert“ übergeben wird, sorgen für Zufriedenheit, ein Grinsen und Kundennähe auf Augenhöhe. Auch hier gibt es genügend Möglichkeiten sich vorzubereiten oder es werbetechnisch sinnvoll zu verpacken.

Wichtige Hinweise unseriöser Anbieter

Onlinemarketing-Coaches überfallen das Web schon länger wie die Kakerlaken. Leider hat auch die Werbebranche mit steigender Unseriösität zu tun. Und derzeit wird es leider noch schlimmer. Daher ein Appell: Bitte nicht auf solche „Angebote“ reinfallen! Diese „netten“ Herren nutzen die Situation der Unternehmen jetzt noch schamloser aus. Bei Unsicherheit, ob es sich um einen Dienstleister handelt, der euch auch wirklich helfen will und kann, fragt jemanden, dem ihr vertraut!



World of Bike

Wir sind für euch da!

Ihr habt Fragen, braucht direkten Support?
Wir stehen Euch gerne zur Verfügung.

Rabbit and Wolf
Sebastian und Isabell Bolligs

08041 – 79 51 788
01522 – 90 72 381

tacho@rabbitandwolf.de

World of Bike
Stephan Krüchel

09333 – 90 49 90

redaktion@world-of-bike.de



World of Bike