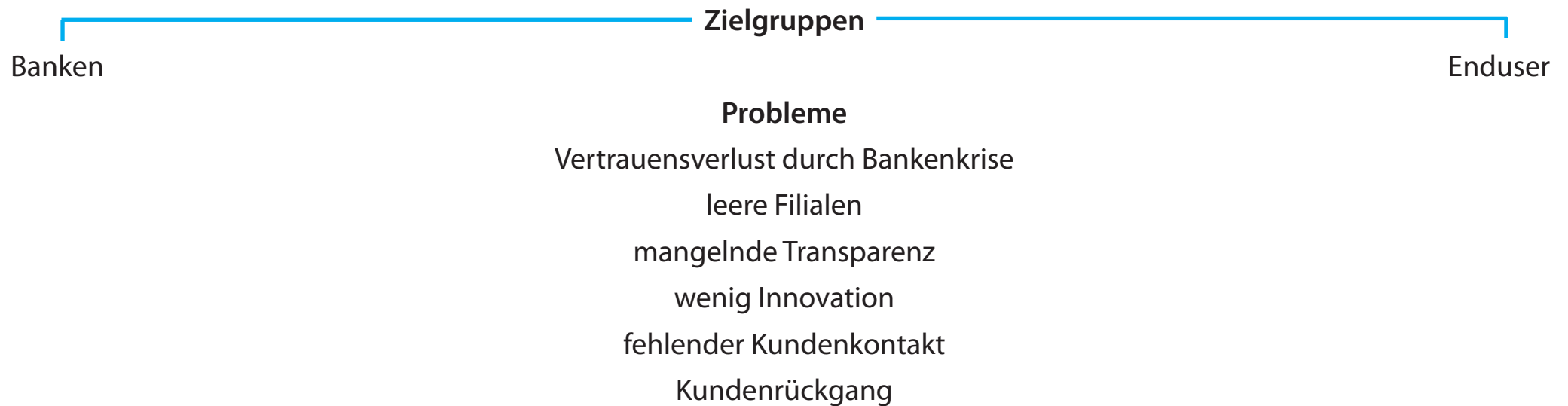


## Direct Marketing & Social Media



### Lösung

Plattform die Kunde individuell und im jeweiligen Umfeld anspricht

das System passt sich an die Wünsche und Gewohnheiten an

-->die Bedürfnisse des Kunden stehen im Zentrum der Kommunikation

## Direct Marketing & Social Media

### Mein Rohkonzept

Entwicklung einer Kommunikations- und Vertriebsplattform, die es dem Kunden ermöglichen soll, durch Nutzung unterschiedlichster Endgeräte die Abwicklung vom ersten Produktkontakt bis zum Kauf durchzuführen.

### Ziele

Kundenerhalt & -gewinn durch Mehrwert statt (ungezielter) Werbung  
regelmäßiger Kundendialog (durch Multikanal/Mehrwert)  
Transparenz und Vertrauen  
individualisierte Leistungen

### Maßnahmen

(Selbst-)Segmentierung des Kunden (z.B. Kundenprofil, Datenaustausch Social Media)  
Targeting  
Social Media (Infoaustausch, Beratung, Bewertung, Kontakt zum Berater (digital & real) )  
Vermittlung von Wissen über Bank und Umgang mit Geld  
effektive Nutzung des Multikanals  
Einrichtung eines Kontos das auf allen Kanälen abrufbar ist

-->der Kunde soll kanalübergreifend bei seinen Bedürfnissen „abgeholt“ werden