

Local Business Goes Online

TERMINREIHE 1 | Kennenlernen

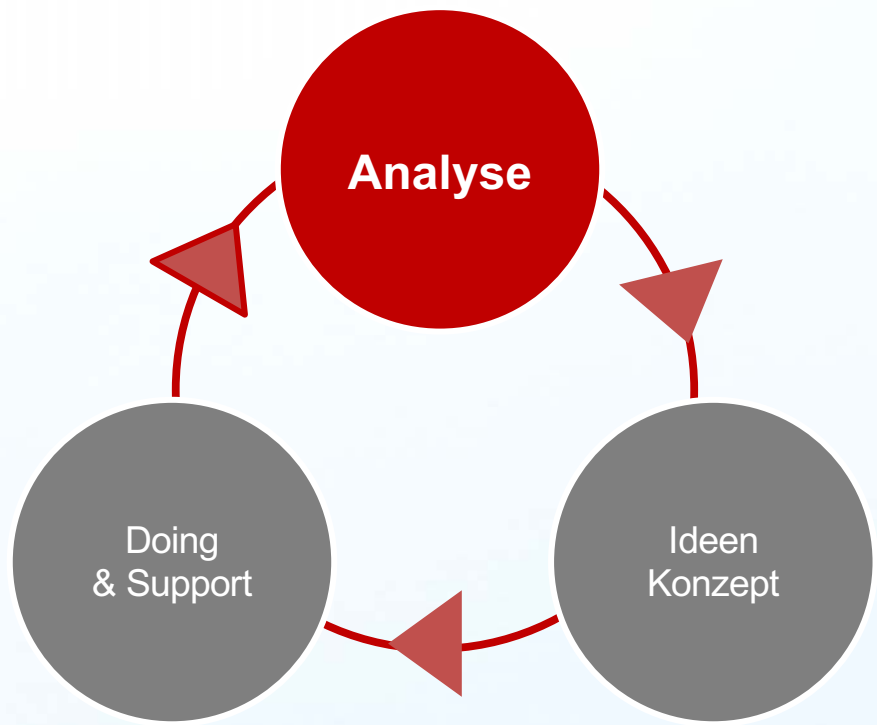
**Kennenlernen der Unternehmer-Fokusgruppe
für Hagener Einzelhändler und Zielsetzung**

Juni 2020

Jörg Siegmann
Wladimir Tisch
Christian Ströher

Local Business. Online-“Anamnese“



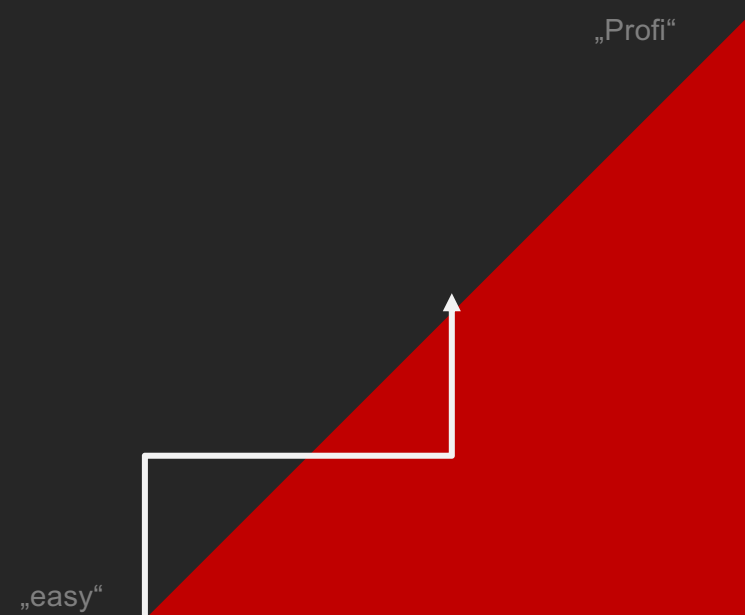


Bestandsaufnahme & Einordnung

- ▶ Technik
 - ▶ Inhalt
 - ▶ Kunden
- } **Auf diese drei Bereiche können/wollen wir (mit kleinen, konkreten Schritten) kurzfristig Einfluss nehmen und längerfristig planen bzw. vorbereiten.**
- ▶ **Wo setzen wir an?**
Um konkrete Strategien/Ideen ableiten zu können, wollen wir zunächst verstehen, was Ihr Business ausmacht und wie Sie heute aufgestellt sind.
 - ▶ **Wo wollen wir hin?**
Neben der Bestandsaufnahme wollen wir auch umsetzbare und realistische Ziele für dieses Projekt definieren und zukünftige Potentiale finden/vorbereiten.

Technik

- ▶ **Können wir online?**
Aufbauend auf „Basics“ werden wir versuchen, Ihren aktuellen Stand zu optimieren oder Tipps für die Umsetzung zu geben.
- ▶ **Technik als „Nicht-Techniker“**
Es ist wichtig, bestimmte Themen zu verstehen, um gute Umsetzung planen und kontrollieren zu können.

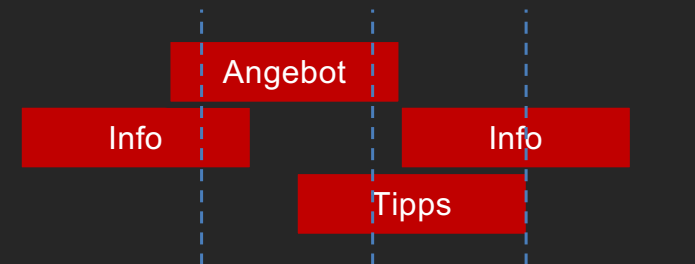


Inhalt

- ▶ **Was wollen wir erzählen/
kommunizieren?**
Hierzu möchten wir Sie unter anderem
heute besser kennenlernen.
- ▶ **Wo wollen wir kommunizieren?**
- ▶ **Wie schaffen wir Inhalte?**



„Planung“ / Redaktionsplan / Matrix



Kunden

- ▶ **Im Netz hat keiner auf uns gewartet.**
Was also machen wir, um Kunden zu gewinnen und auf uns aufmerksam zu machen?
- ▶ **Smalltalk und Kundenbindung.**
Wie transformiere ich meine Persönlichkeit und den Austausch auf die Ebene „online“?



erreichen

beteiligen /
engagieren



aktivieren

pflegen

Elevator Pitch.

Ihr Unternehmen
in 30 Sekunden.

Fahrstuhl-Gedanken – spontan

- ▶ Diese drei wesentlichen Dienstleistungen oder Produkte machen uns aus:

(Ihre Gedanken dazu)

Fahrstuhl-Gedanken – spontan

- ▶ Unsere Kunden kommen zu uns, weil:

(Ihre Gedanken dazu)

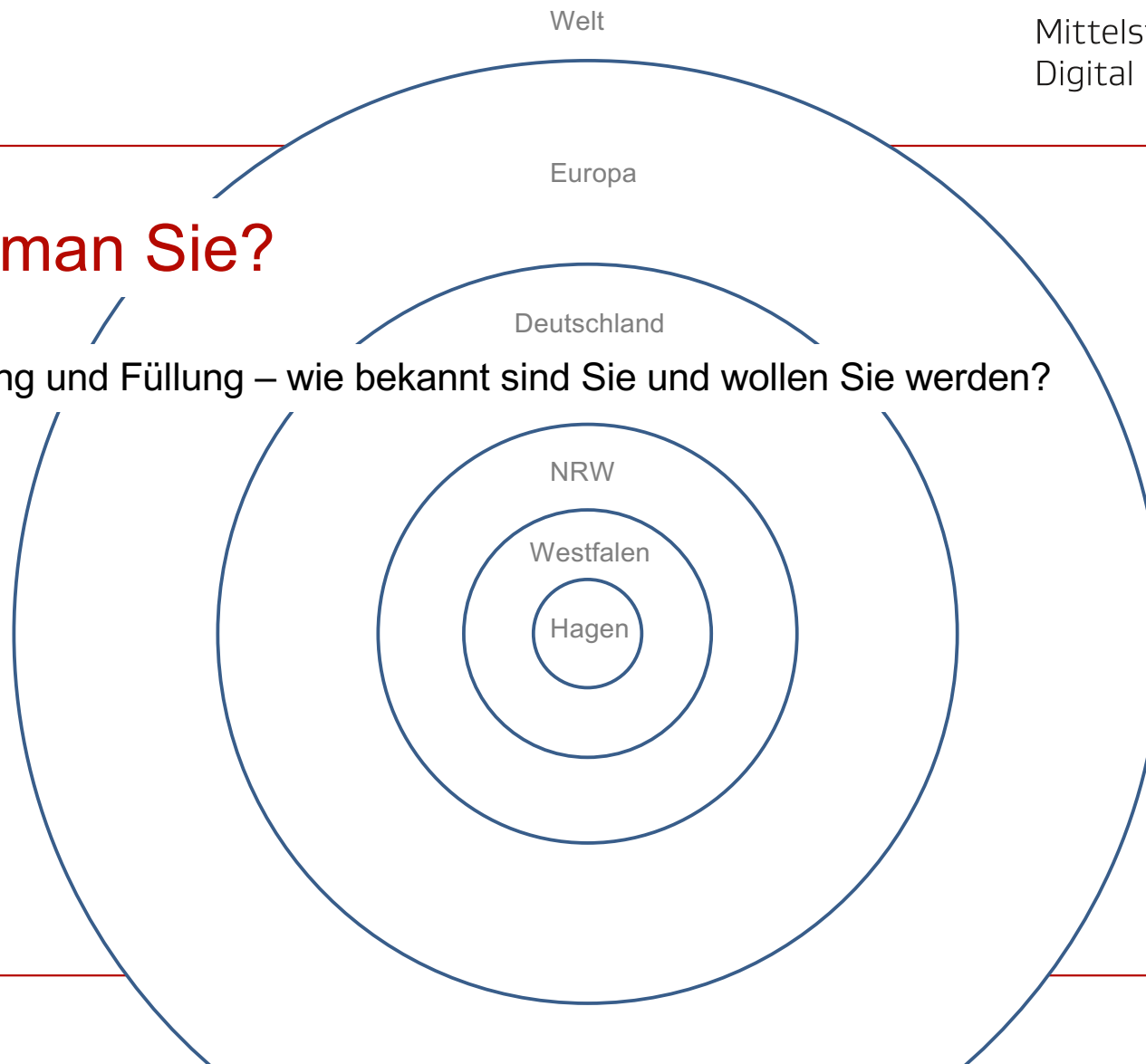
Einordnung

- Von „gar nicht zutreffend“ bis „voll zutreffend“, wie würden Sie Ihr Unternehmen einordnen:

	Gar nicht zutreffend				Voll zutreffend				
• Online „bedroht“ den lokalen Handel:	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Der Verkauf online ist für uns wichtig:	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Ein Online-Shop ist für uns zielführend:	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Wir fühlen uns online bereits gut vertreten:	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Unser Geschäft „funktioniert“ auch online:	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Online müssten wir wesentliche Dinge unseres Geschäfts umstellen/anpassen:	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>

Wo kennt man Sie?

- ▶ Kreisumfang und Füllung – wie bekannt sind Sie und wollen Sie werden?



Prototyp Kunde

Wer steht typischerweise vor
Ihrem Schaufenster in der Stadt?



...und online?

Wären das vermutlich
die gleichen oder eher andere Menschen?*



Persona

- ▶ **Der „Prototyp Kunde“ → Anforderungsmanagement**
(Auch wenn es „den einen Kunden“ nicht gibt, versuchen wir mit Hilfe sog. „Personas“ eine idealtypische Vorstellungen von derjenigen Person zu bekommen, die wir mit unseren Aktionen ansprechen und erreichen wollen. Die Fokussierung hierauf mag nicht intuitiv klingen, führt aber zu einer Schärfung des Profils.
- ▶ **Was würde „Frau Müller“ wollen?**
Wie verhält sie sich und was erwartet sie?

*Unser Beispiel auf den Folien zuvor war bewusst entgegen eines ersten Impulses (jung = online, alt = vor Ort) gewählt.
Wir wollen versuchen, hier vom gewohnten Denken abzuweichen.

Zusammenfassung & Zielsetzung



Abgleich

- ▶ Mit den vorgenannten Punkten und unserem bisherigen Gespräch:
Wie würden Sie Ihre aktuelle Präsenz im Web beurteilen?

(Durchaus über die Website hinaus gedacht. Wir sollten nun in etwa schauen, wo wir stehen und an welchen Punkten wir wirklich ansetzen können.)

- ▶ **Dürfen wir Ihnen ein kurzes Feedback / einen Eindruck rückmelden?**

Zielsetzung

- Von „sehr niedrig“ bis „sehr hoch“, wie würden Sie folgende Dinge priorisieren:
(Die Frage mag suggestiv klingen, da eigentlich vermeintlich alles wichtig ist. Bei Bedarf könnte man nachfragen, warum eine bestimmte Einordnung so getroffen wird. Die Fragen sind grob unseren fünf Themen zuzuordnen. Es geht auch darum, Prioritäten für die Fokusgruppe festzulegen.)

	Sehr niedrig				Sehr hoch
• Erweiterung „in Richtung online“ generell	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Optimierung der Technik (bspw. Website...)	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Findung einer „Online-Strategie“ (Inhalte etc.)	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Verkauf (bspw. Online-Shop)	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Social Media und Kontaktaufbau online	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>
• Local SEO – also generell das Gefunden-werden im Web...	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>	—	<input type="radio"/>

Erwartung

- ▶ Welche Bereiche interessieren Sie besonders?

Technik
und Basics

Präsenz und
Content

Shop
oder
Plattform

Social
Media

Local SEO und
Werbung

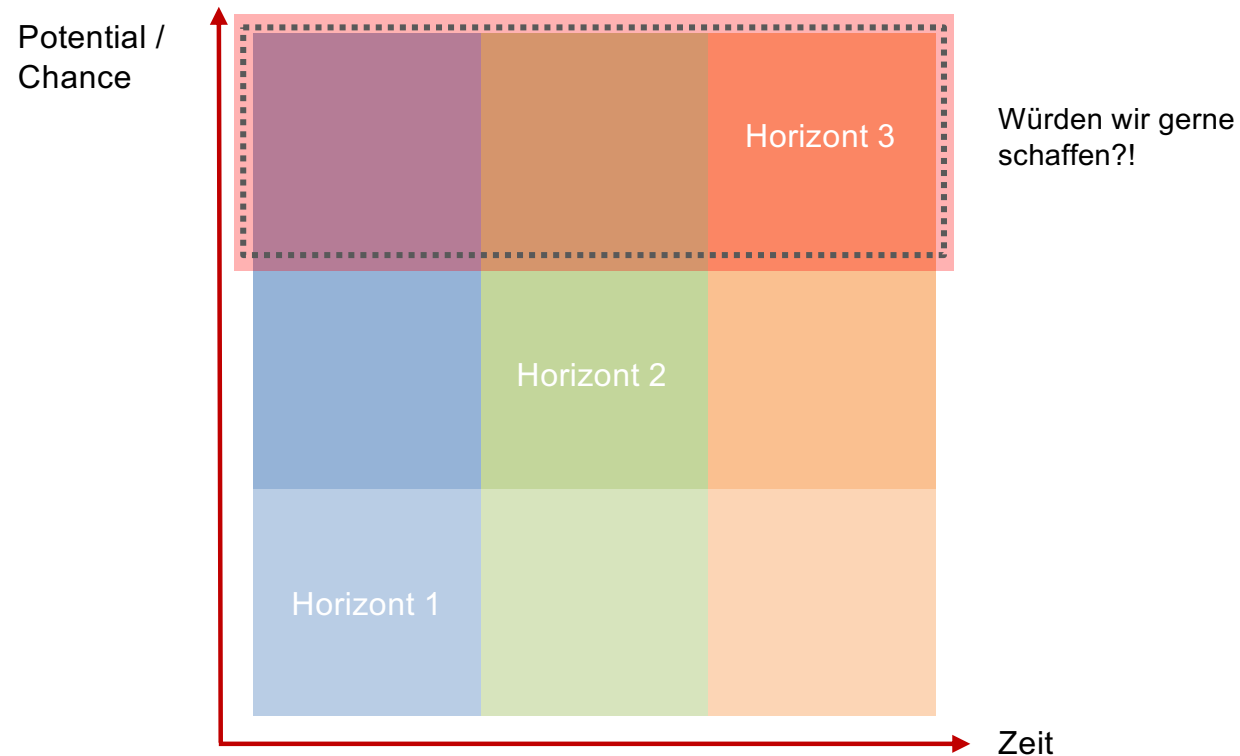
Erwartung

- ▶ Wenn Sie selbst ein Thema vorgeben könnten: Was wäre das?

(Ihre Gedanken dazu)

Zeit & Ziel: 3 Horizonte der Möglichkeiten

- ▶ Mit diesem Modell können wir uns eine Vorstellung davon erarbeiten, was auf Basis unserer aktuellen Situation die Möglichkeiten aktuell, mittelfristig und in der Zukunft sind.



Fragen zur Einordnung. BACKUP



Backup bzw. allgemeine Fragen

- ▶ Wie beschreiben Sie Ihr Unternehmen jemandem, der Ihre Firma nicht kennt?
- ▶ Welche Produkte & Dienstleistungen bieten Sie an?
- ▶ Wer ist Ihre Zielgruppe, und wie würden Sie diese charakterisieren?
- ▶ Was ist Ihre Mission? (WHY > HOW > WHAT)
- ▶ Was setzt Sie von den Mitbewerbern ab? Was ist Ihr USP?
- ▶ Welche Redewendungen, Wörter oder Schlagwörter assoziieren Sie mit Ihrem Unternehmen?
- ▶ Welche Anekdote dient als gutes Beispiel für Ihre Marke/Ihr Unternehmen?
- ▶ Was sind Dinge, die Ihre Kunden über Ihr Unternehmen sagen würden?
- ▶ Welches „Problem“ hat Ihr Publikum? Wie lösen Sie dies offline? Wie online?
- ▶ Zu welchem Suchbegriff würden Sie gerne auf Platz 1 bei Google landen?

*Nicht sortiert, nur soweit
notwendig oder hilfreich
mit einbauen.*

Backup bzw. allgemeine Fragen II

- ▶ Wer sind Ihre 3 Hauptmitbewerber?
- ▶ In einer perfekten Welt, wer und wie wäre Ihr idealer Kunde?
- ▶ Welche Social-Media-Kanäle betreiben Sie bereits aktiv? Wo haben Sie ein Konto, pflegen dieses aber nicht?
- ▶ Haben Sie Ihr Unternehmen in Google „MyBusiness“ bestätigt?
- ▶ Wie bekommen Sie bisher Kunden?
- ▶ Schalten Sie Werbung? Wenn ja, wo? Online, wo? Print, wo?
- ▶ Ist ihre Website in der Google Search Console (ehemals Webmastertools) angemeldet?
- ▶ Läuft auf Ihrer Website ein Statistik-Tool, um zu sehen, woher und wieviel Besucher welche Seiten besuchen?
- ▶ Bekommen Sie schon Bestellungen oder Anfragen über Ihre Website oder Social Media?
- ▶ Was ist online Ihre größte Herausforderung?

*Nicht sortiert, nur soweit
notwendig oder hilfreich
mit einbauen.*

Backup bzw. allgemeine Fragen III

- ▶ Beschreiben Sie Ihre aktuelle Problemlage (möglichst umfassend):
Was wäre darauf aufbauend Ihre Haupt-Frage oder -Aufgabenstellung?
- ▶ Die Problemlage hat Auswirkung auf...
 - ...mein Personal
 - ...meine Strategie
 - ...meine Technologie
 - ...meine Kooperations-/Schlüsselpartner
- ▶ Welche Maßnahmen haben Sie zur Sicherung Ihres Geschäftsbetriebes bereits eingeleitet?
- ▶ Haben Sie Erfahrung und/oder die zeitliche Kapazität, einen Social-Media-Kanal oder andere Inhalte zu erstellen (Texte schreiben, Bilder oder Videos erstellen)?

*Nicht sortiert, nur soweit
notwendig oder hilfreich
mit einbauen.*