



**HNE**  
**Eberswalde**

Hochschule für nachhaltige Entwicklung (FH)

Unser Name ist Programm

30. Oktober 2013

**Evelyn Juister**

FG Politik und Märkte in der Agrar- und Ernährungswirtschaft

evelyn.juister@hnee.de

## Kunden gewinnen und Kunden binden

### Welche Wege eignen sich in der Direktvermarktung?



EUROPÄISCHE UNION  
Europäischer Sozialfonds



LAND  
BRANDENBURG

Ministerium für Wissenschaft,  
Forschung und Kultur

Das Projekt wird gefördert durch das Ministerium für Wissenschaft, Forschung und Kultur aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Brandenburg. Europäischer Sozialfonds - Investition in Ihre Zukunft.

# Agenda

1. Warum ist Kundenbindung ein wichtiges Thema?
2. Kundenbindung, was ist das eigentlich?
3. Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Warum ist Kundenbindung ein wichtiges Thema?

Direktvermarkter stehen im Wettbewerb mit dem Lebensmitteleinzelhandel

- Regionalität als Trend
- Pragmatismus versus Ideale

Kosteneinsparungsmöglichkeit

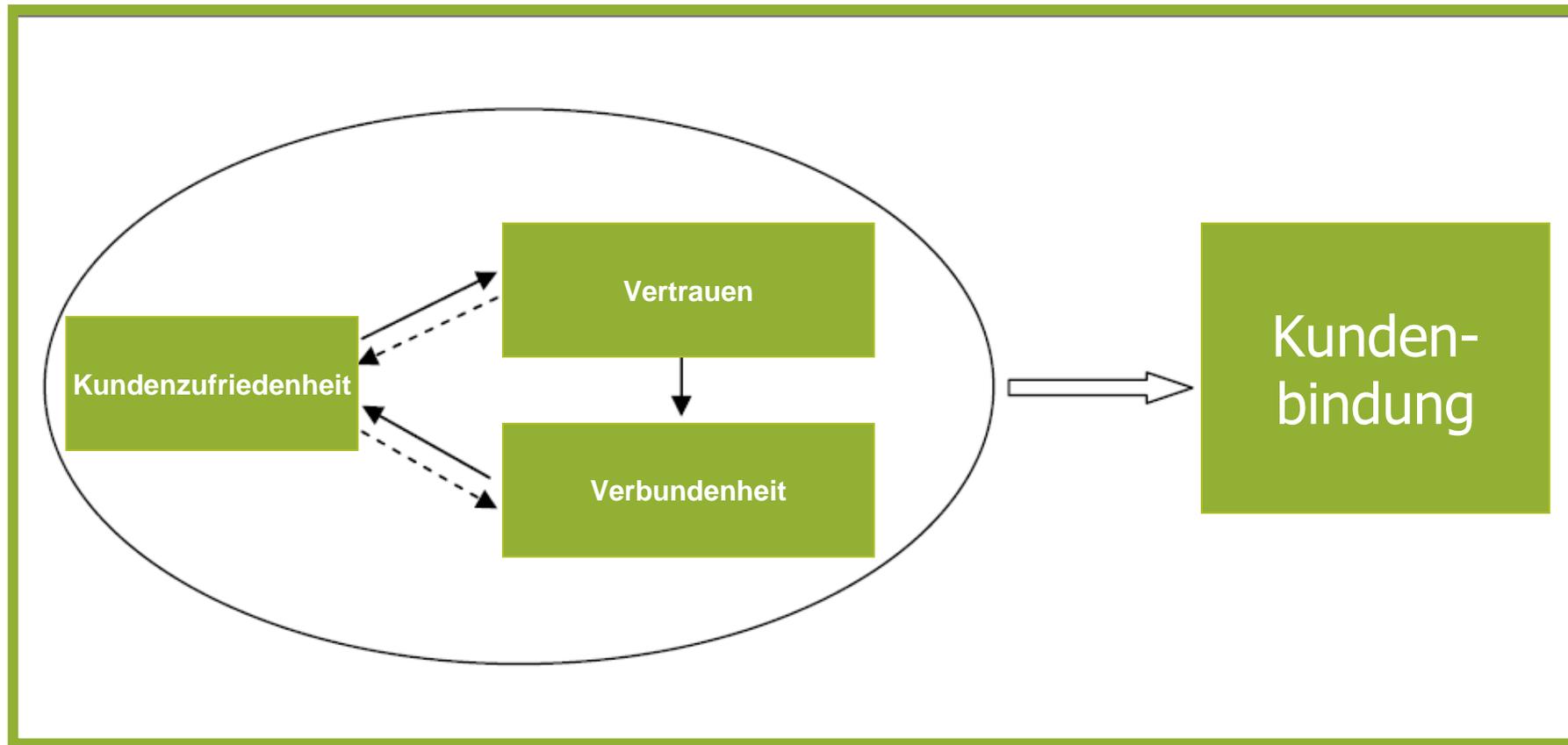
- Hauptgeschäft mit Stammkunden
- Negativwerbung schlägt weite Wellen
- Neukundengewinnung ist 5x teurer als die Kundenbindung

# Kundenbindung, was ist das eigentlich?



Quelle: In Anlehnung an Bruhn, 2003.

# Kundenbindung, was ist das eigentlich?

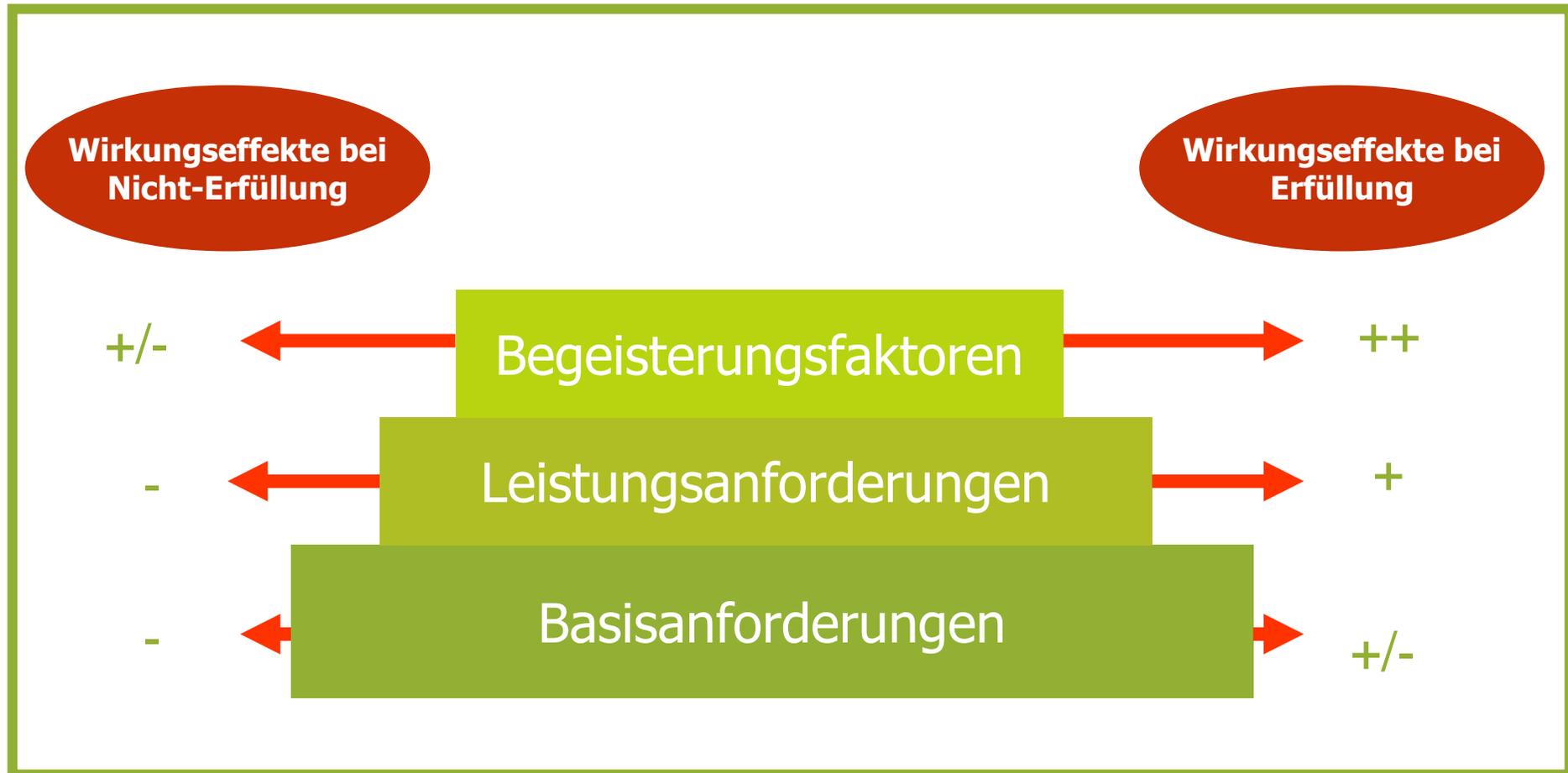


**Abbildung 1: Psychologisch-emotionale Ebene der Kundenbindung**

Quelle: In Anlehnung an Diller, 2001.

# Kundenbindung, was ist das eigentlich?

## Bausteine der Kundenzufriedenheit



**Abbildung 2: Zusammenhang zwischen der Erfüllung von Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit**

Quelle: In Anlehnung an Matzler/Stahl/Hinterhuber, 2004.

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

Kundenkarte, Treukarte



Ziel: Kundendaten und Verbundenheit generieren.

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Serviceleistungen



**Ziel: Leistungs- und Begeisterungsfaktoren schaffen, Kundenorientierung integrieren!**

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

Webseite

**Haus Bollheim**  
biologisch-dynamischer Landbau

Vielfalt und Vielseitigkeit

Aktuelles

Bollheim

Wir

Bio-dynamischer Landbau

Unsere Kühe

Unsere Hühner

Einkaufen

Käserei

Bäckerei

Vielfalt pflegen.



Wir

Haus Bollheim, das sind jede Menge Kühe, noch mehr Hühner, reichlich Acker-, Wald- und Grünland, 4 Getreide- und 6 Kartoffelsorten, 50 verschiedene Gemüsekulturen, Gewächshäuser, eine Käserei, eine Bäckerei und viele Menschen, die auf dem Hof leben und arbeiten. Seit 1981 bewirtschaften wir den Hof biologisch-dynamisch, mehr als 30 Jahre lang. Unser Ziel ist es, einen gesunden Organismus heran zu ziehen, der nicht nur für den Menschen, sondern auch für die Natur wir sie uns vorstellen und Sie sehen, was wir machen. Schauen Sie doch mal vor...

**Ziel: Als Aushängeschild nutzen, Grundinformationen geben, Teilhabe ermöglichen.**

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Newsletter



- Aktuelles →
- Veranstaltungen
- Charta für den Klimaschutz
- Förderpreis Ökologischer Landbau
- Lieferservice →
- Wochenmärkte
- Der Pappelhof →
- Nachhaltigkeit →
- Sport & Wellness →
- Querbeet in den Medien →
- Stellenangebote
- Erzeuger & Partner
- Angebote zum Download
- Rezepte
- Kontakt
- Impressum



Kundeninfo für die 43. Woche (21. Oktober bis 27. Oktober)

### Kürbiszeit!

Liebe Kundinnen und Kunden,

der Kürbis hat in den vergangenen Jahren in Deutschland eine ziemlich steile Karriere gemacht. Die Anbaufläche stieg innerhalb weniger Jahre um mehr als ein Drittel, wie Oekolandbau.de meldet. Insgesamt gibt es um die 800 Sorten. Davon haben wir jetzt einige im Sortiment:

Besonders bekannt und beliebt ist der mit rund zwei Kilo „handliche“ HOKKAIDO-Kürbis. Dieser leuchtend orangefarbene Kürbis mit hellem Fruchtfleisch lässt sich bequem mit der Schale kochen. Der HOKKAIDO macht sich püriert als Suppe genauso gut wie gegrillt oder gekocht als Beilage.

In zartem Gelb präsentiert sich die Sorte BUTTERNUT. Sie ähnelt in der Form einer überdimensionierten Erdnuss bzw. Birne und ist – wie Kollege HOKKAIDO – sehr vielseitig verwendbar. Das feste Fruchtfleisch lässt sich braten, frittieren oder zu Rohkostsalat verarbeiten.

Weniger bekannt sind die sogenannten SPAGHETTI- und DELICATA-Kürbisse. Beide sind sich äußerlich recht ähnlich, Fruchtfleisch und Geschmack sind allerdings sehr unterschiedlich: Beim SPAGHETTI-Kürbis zerfällt nach dem Kochen oder Garen das Fruchtfleisch in Spaghettifasern. Er eignet sich hervorragend für würzige Speisen. Der DELICATA ist dagegen ein echter Dessertkürbis und leicht zuzubereiten: Einfach als ganze Frucht in kochendes Wasser geben und halbiert servieren. Mit Ahornsirup und Schlagsahne gereicht überraschen Sie Ihre Gäste sicher!

Außerdem dient manche Kürbissorte auch als schöne Herbstdekoration. Ausgehöhlt und mit Kerzen versehen, werden Kürbisse zum typischen Halloweeneschmuck. Hierfür empfehlen wir die Zierkürbisse. Aber Achtung: Zierkürbisse sind nicht zum Verzehr geeignet, da sie giftige Bitterstoffe enthalten. Zierkürbisse werden mit den Speisekürbissen zusammen gelagert, um Verwechslungen zu vermeiden.

Herbstliche Grüße vom Pappelhof,  
Ihr Thomas Wolff

**Ziel: Aktuelle Informationen an unterschiedliche Zielgruppen kostengünstig versenden.**

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Soziale Netzwerke



**Ziel: Virtuelle Gemeinschaft und Teilhaben ermöglichen.  
In kurzen Zeitabständen informieren.**

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Events Hofführung, Feste, Verkaufsförderungen

Märkte	Januar bis Dezember – für Groß und Klein!	Eindrücke vom Kartoffelmarkt 2013
Kinder und Landwirtschaft	Thematische Hofführungen, vielseitige Märkte, ein Angebot für die Ferien, eines für Schulklassen, Brötchen backen für die Kleinen - zahlreiche Veranstaltungen begleiten den Jahreslauf auf dem Wulfsfelder Gutshof. Sie sind informativ, unterhaltsam und immer auch lecker – ein echtes Erlebnis.	Wir haben eine schöne Auswahl von Fotos unseres diesjährigen Kartoffelmarktes jetzt online gestellt! <a href="#">Neugierig?</a>
Feriencamps	Damit Sie nichts verpassen, haben wir alle Veranstaltungen in unserem jährlichen <b>Veranstaltungskalender "Rund um's Gut 2013"</b> für Sie zusammengestellt.	
Veranstaltungskalender	Wir wünschen Ihnen auch in diesem Jahr wieder viel Freude an unseren Festen und Veranstaltungen und freuen uns auf Ihren Besuch.	<b>Aktuelle Stellenangebote</b>
Sonstige Veranstaltungen	 Hofführungen	Für die Gutsbäckerei suchen wir ab sofort einen stellvertretenden Backstubenleiter (m/w).
Selber ernten	Unsere „Kleine Hofführung“ widmet sich in eineinhalb Stunden einem aktuellen Thema unseres Hoflebens. »	Auch beim Lieferservice brauchen wir Verstärkung und suchen einen Tourenplaner (m/w) sowie einen Auslieferungsfahrer (m/w).
Tiergarten	 Märkte	Interesse? Mehr Informationen finden Sie <a href="#">hier</a> .
	 Kinder und Landwirtschaft	
	Wir bieten Kindergärten und Schulklassen die Erkundung unseres Bauernhofes an: anschaulich, jahreszeitlich abgestimmt und altersangemessen. »	<b>Ziel: Das Besondere erlebbar machen und Gesicht zeigen.</b>
	 Die Ferien... Jungen v... unserem... wohnen und...	

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Markierung, Logo



Ziel: Wiedererkennung,  
die eigene Kompetenz unterstreichen.

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Ladengestaltung

- Raumgestaltung
- Umfeldgestaltung

**Checkliste Hofladen + Direktvermarktung**

Name, Ort: \_\_\_\_\_  
 Kundenzahlen: \_\_\_\_\_ Öffnungszeiten: \_\_\_\_\_  
 Produktschwerpunkte: \_\_\_\_\_

1. Außenbereich	Gut	mittel	verbessern	Anmerkungen
Kundenführung außen: Beschilderung, Beleuchtung, Orientierung, Parkplätze, Sicherheit				
Gesamteindruck:				
Attraktionen für Kinder				
Sonstiges:				
2. Personal	Gut	mittel	verbessern	Anmerkungen
Ansprache, Personensorientierung, Aufmerksamkeit, Begrüßung, Kenntnisse, Sachkompetenz, Arbeitskleidung, Namensschild				
Persönlichkeit der Verkäufer				
Verhalten bei Reklamationen, Störungen				
Sonstiges:				
3. Einrichtung	Gut	mittel	verbessern	Anmerkungen
Kundenführung, Orientierung, Aufteilung				
Möbiliar, Warenkörbe				
Boden, Wände, Raumklima, Atmosphäre				
Sonstiges:				
4. Gesamtauftritt, Gesamteindruck	Gut	mittel	verbessern	Anmerkungen
Kasse, Handling				
Positionierung, ein Stil/ Corporate identity ist erkennbar				
Beleuchtung				
Was fehlt?: Sonstiges				
5. Sortiments- & Produktpolitik	Gut	mittel	verbessern	Anmerkungen
Sortimentstiefe (Vielfalt innerhalb einer Warengruppe)				
Sortimentsbreite (Vielfalt der verschiedenen Produktarten)				
Interessante Produktbezeichnungen/ Innovative Produktideen eigener Produkte				
Produkt Herkunft - Regional/ Bio/ selbst erzeugt				

Hubert Redelberger Tel. 05665 30738, Fax 05665 30731, [www.redelberger.info](http://www.redelberger.info)

Ziel: Eine angenehme Atmosphäre schaffen.

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Beschwerdemanagement

- Beschwerdebox
- Persönliche Gespräche

**Ziel: Kundenbindung durch Kundenzufriedenheit steigern.**

# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Neue Kunden ansprechen

- Weiterempfehlungen der Kunden honorieren

## Querbeet LIEFERSERVICE

### Kunden werben Kunden

Als zufriedener Kunde wissen Sie, was Sie an uns haben, und können uns an Freunde, Bekannte, Nachbarn und Kollegen weiter empfehlen.

Nach der ersten Bestellung des neuen Kunden bedanken wir uns mit einer Gutschrift von € 10,- auf Ihre nächste Rechnung!

Wenn der von Ihnen geworbene Kunde von uns Waren im Wert von mehr als **200,- €** geliefert bekommt und bezahlt hat, erhalten Sie zusätzlich den **Querbeet Shopper**.



# Welche Instrumente gibt es für die Kundenbindung?

## Neue Kunden ansprechen

- Beschilderung optimieren
- Nutzen Sie das gesamte Marketingspektrum
- Vor-Ort Präsenz zeigen (Aktionen auf dem Hof, regionale Aktivitäten, Medienberichte nutzen)
- Internet aktiv nutzen

Quelle: In Anlehnung an Spiller, 2009.

**Fazit: Sich nicht allein auf  
Mund zu Mund Kommunikation verlassen!**

## Fragen für Sie...

- Was macht Sie unverwechselbar?
- Wann haben Sie Ihre Kunden das letzte Mal gefragt, was Sie besser machen könnten?
- Womit begeistern Sie Ihre Kunden wirklich?
- Wie sprechen Sie systematisch neue Zielgruppen an?

Quelle: In Anlehnung an Spiller, 2009.

## Was wir Ihnen als Hochschule anbieten können...

- Bearbeitung Ihrer Fragen im Rahmen von Studienarbeiten
  - Projektarbeiten
  - Abschlussarbeiten
- Aktuell: Unterstützung bei Ihrer Kundenbefragungen
  - Kundenfragebogen wird zur Verfügung gestellt
  - Durchführung der Befragung übernimmt der Betrieb
  - Betriebsspezifische Auswertung durch die Hochschule

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

## Quellen

**Bruhn, M. (2003):** Kundenorientierung. Bausteine für ein exzellentes Customer Relationship. München.

**Diller, H. (2001):** Vahlens Großes Marketinglexikon. München.

**Matzler, K.; Stahl, H.K.; Hinterhuber, H.H. (2004):** Die Customer-based View der Unternehmen. In: Hinterhuber, H.H.;

**Matzler, K. (Hrsg.):** Kundenorientierte Unternehmensführung. S. 3-31. Wiesbaden.

**Spiller, A. (2009):** Kunden begeistern –neue Kunden gewinnen: Neue Wege im Marketing von Direktvermarktern, Vortrag im Rahmen des 14. Direktvermarkter-Tag.