

«KUNDENKOMMUNIKATION IN DER HEUTIGEN VERNETZTEN WELT»

Daniel Röthlin
Unternehmensleiter Ex Libris AG

Agenda

- 1. Was heisst eigentlich «Kommunikation», Definition**
- 2. Warum ist Kommunikation für Ex Libris so wichtig, unser Marktumfeld, unsere Reaktion**
- 3. Kommunikation im Unternehmen selbst**
- 4. Kommunikation im Cross-Channel**
- 5. Kommunikation in den Prozessen**
- 6. Kommunikation im Marketing**
- 7. Kommunikation in den Social-Media Kanälen**
- 8. Fazit**

1. Was heisst eigentlich «Kommunikation», Definition

Auszug aus «Wikipedia», Etymologie:

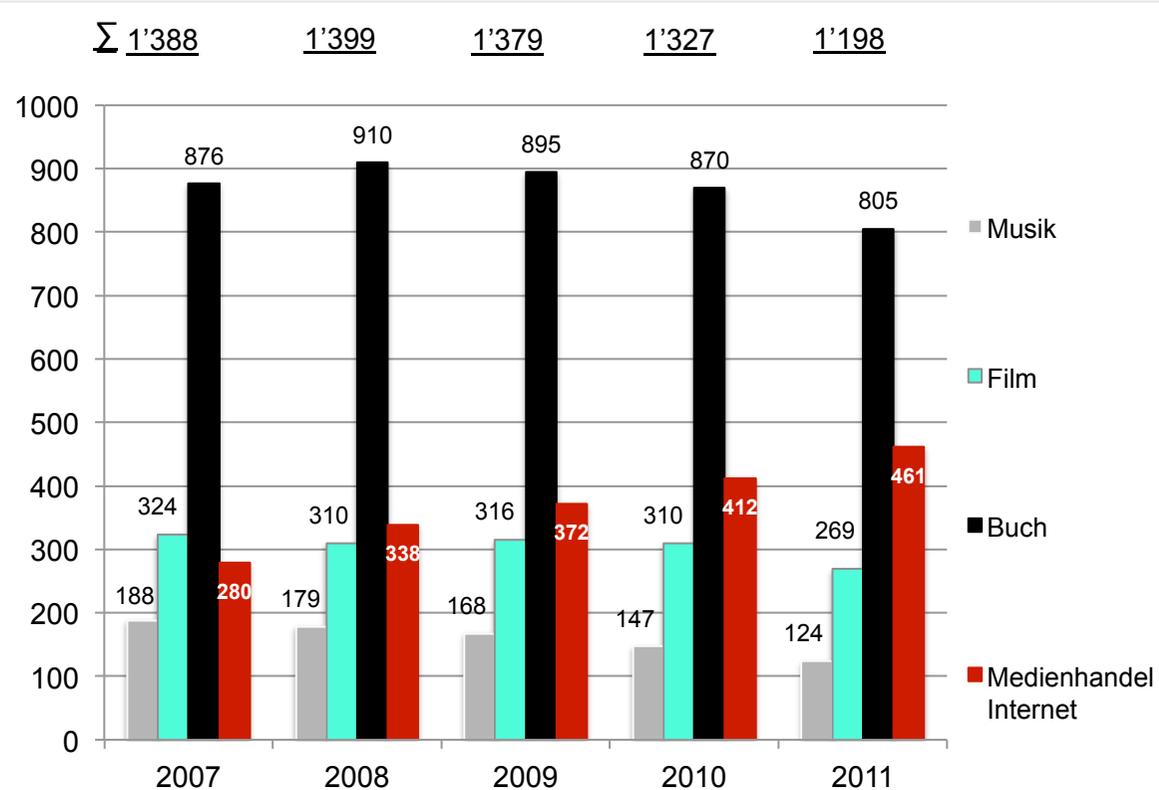
- **Kommunikation** stammt aus dem Lateinischen *communicare* und bedeutet

„teilen, mitteilen, teilnehmen lassen; gemeinsam machen, vereinigen“.

In dieser ursprünglichen Bedeutung ist eine **Sozialhandlung** gemeint, in die mehrere **Menschen** (allgemeiner: **Lebewesen**) einbezogen sind. **Wesentliche Aspekte** dieser Sozialhandlung sind zum einen **Anregung und Vollzug** von Zeichenprozessen und zum anderen **Teilhabe**, in der etwas als etwas **Gemeinsames** entsteht (lateinisch *communio*: „Gemeinschaft“, *communis*: „gemeinsam“).

2. Warum ist Kommunikation für Ex Libris so wichtig: Unser Marktumfeld

Entwicklung des Medienhandels in der Schweiz – Entwicklung Online Handel



2012:

- Buch: **-1%**
- Musik physisch: **-28%**
- Film physisch: **-20%**
- Games/Software: **-19%**

- EX Libris: **-8,2% (-6,7)**

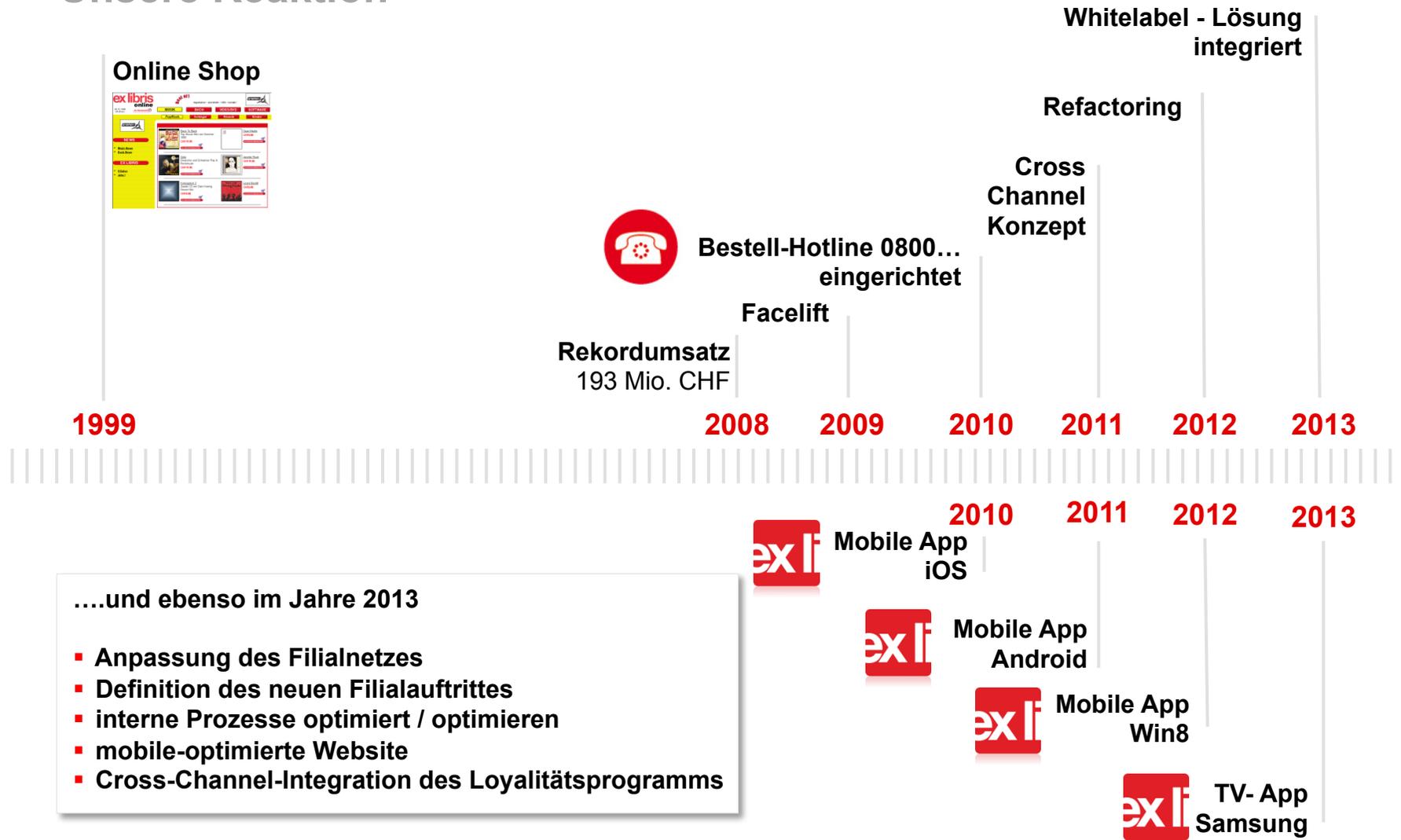
➤ **Ex Libris gewinnt in allen Kanälen und in allen Warengruppen weitere Marktanteile**

2. Warum ist Kommunikation für Ex Libris so wichtig: Unser Marktumfeld

Veränderung der Mitbewerberlandschaft

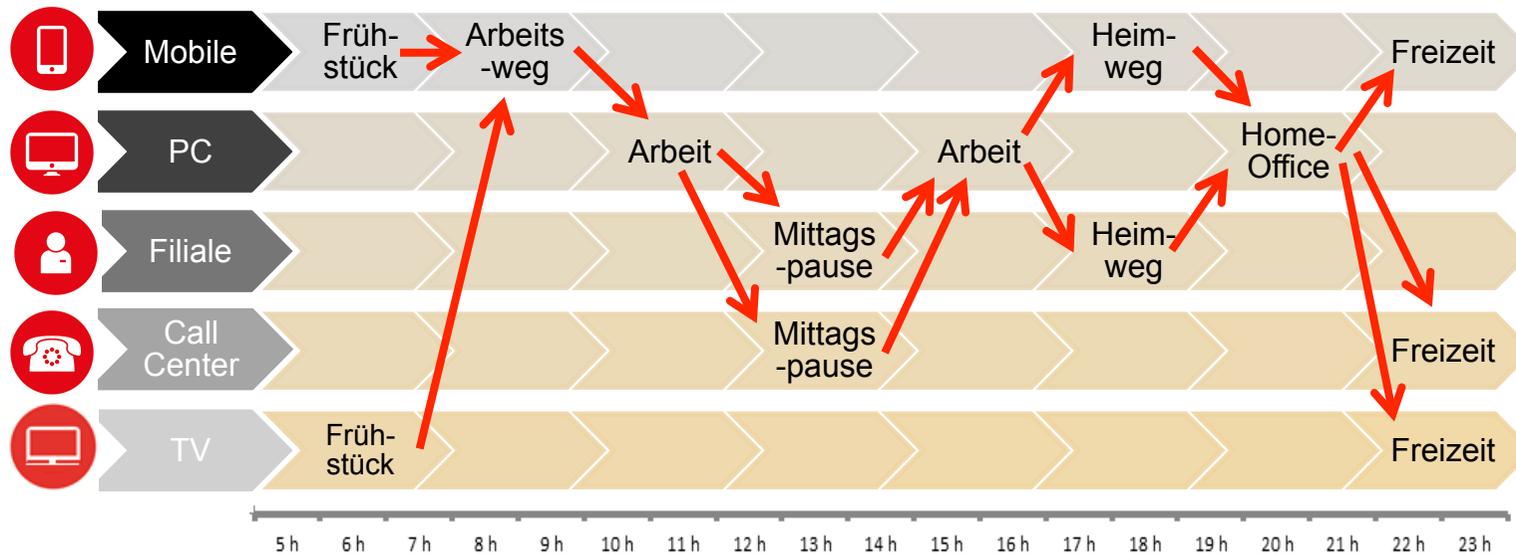
Stationär	Buch, stationär	Musik, stationär	Film, stationär	Games, stationär
	<ul style="list-style-type: none"> - Orell-Füssli - Thalia - Weltbild - Lokaler Buchhandel 	<ul style="list-style-type: none"> - MediaMarkt - Manor - Musik Hug - Jecklin 	<ul style="list-style-type: none"> - MediaMarkt - M-electronic - Interdiscount - Manor 	<ul style="list-style-type: none"> - Interdiscount - MediaMarkt - M-electronic - gamestop
	Buch, online	Musik, online	Film, online	Games, online
	<ul style="list-style-type: none"> - amazon.de - books.ch - weltbild.ch - storyworld.ch 	<ul style="list-style-type: none"> - amazon.de - cede.ch - citydisc.ch - storyworld.ch 	<ul style="list-style-type: none"> - amazon.de - cede.ch - citydisc.ch - storyworld.ch 	<ul style="list-style-type: none"> - amazon.de - cede.ch - citydisc.ch - wog.ch
Digital	eBook	Music-Download	Film-Download	Online-Games
	<ul style="list-style-type: none"> - amazon.de - iTunes - kobobooks.de - books.ch 	<ul style="list-style-type: none"> - iTunes - Spotify - Deezer - amazon.de 	<ul style="list-style-type: none"> - Swisscom-TV - UPC-Cablecom - Apple TV - acetrac 	<ul style="list-style-type: none"> - Smartphones - Gratis-Plattformen - TV-Sender - Hersteller-Plattform

2. Warum ist Kommunikation für Ex Libris so wichtig: Unsere Reaktion



2. Warum ist Kommunikation für Ex Libris so wichtig: Unsere Reaktion

„The Medium is the Message“ :



- **Niederschwelliges Channel-Hopping kann nahezu „hürdefrei“ situativ und mit adäquaten Funktionsangebot einfach vollzogen werden**
- **Dem Tagesverlauf und Nutzerverhalten optimal entsprechende Verfügbarkeit aufgrund der fünf verschiedenen Touchpoints bieten**

3. Kommunikation im Unternehmen selbst Interne Cross-Channel-Kommunikation

Die kritischen Erfolgsfaktoren in der bei der Planung und Einführung von Cross-Channel

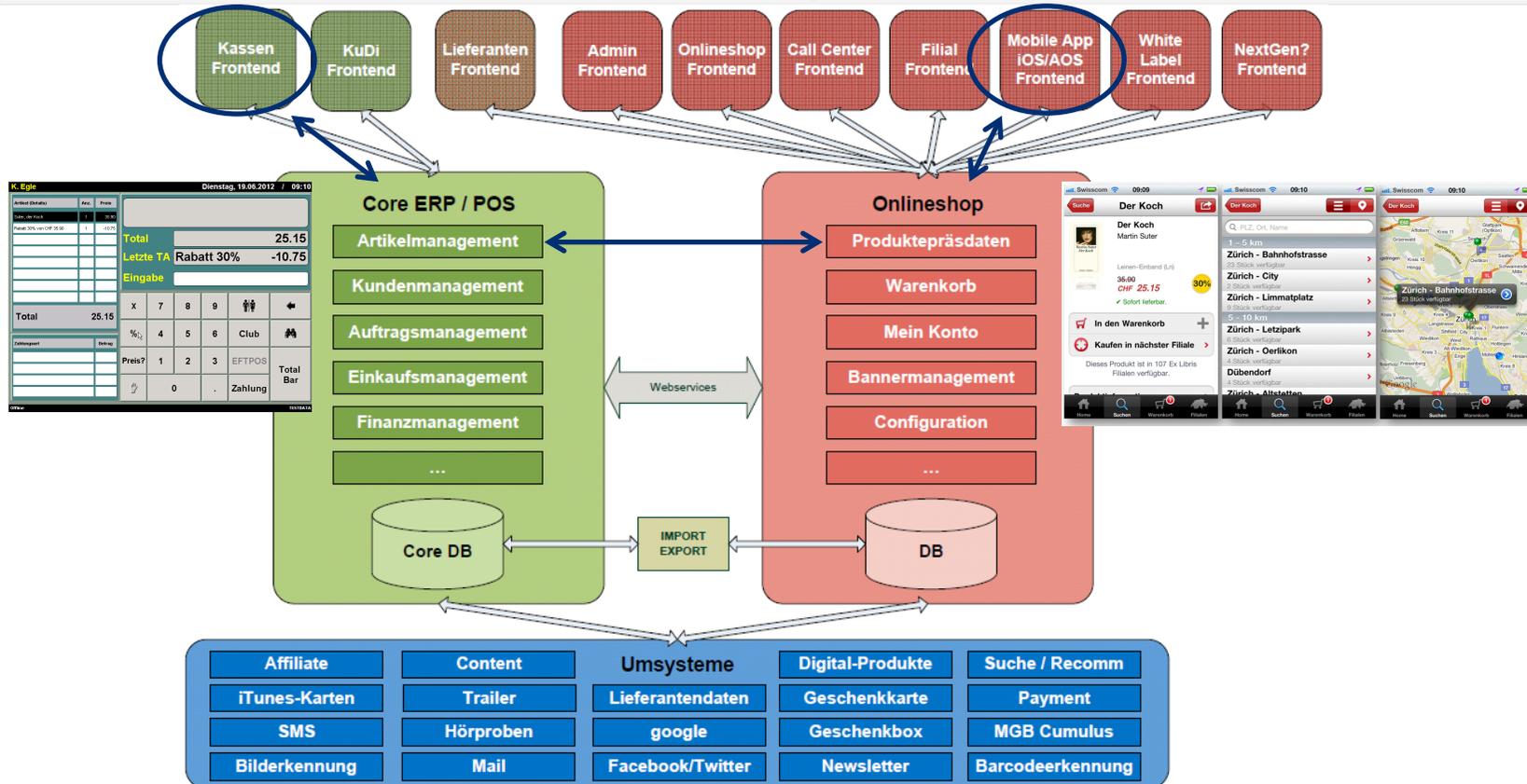
- **Klares Commitment der Geschäftsleitung**
- **Unternehmensweite Akzeptanz durch darlegen der «Warum's»**
- **IT follows Business vs. Business follows IT**
- **Zusammenspiel Mensch & IT**
- **Mitarbeiter-Informationen zu Prozessen / Serviceleistungen, Schulung aller Mitarbeiter**
- **Prozess-Sicherheit, «lange» Planungsphasen lohnen sich, Einbezug der Basis**
- **Gläsernes Unternehmen – „leben ohne Vorhänge“ braucht offene Kommunikation**

...und für die Zukunft:

die Weiterentwicklung, wer aufhört besser werden zu wollen, hört auf gut zu sein!!!

4. Kommunikation im Cross-Channel Technische Innovation als Basis für Echtzeit-Informationen

Systemarchitektur: Das Kernstück für das zeit- und kostengerechte Bereitstellen von Informationen



4. Kommunikation im Cross-Channel Information ist Kommunikation!

Bereitstellen von einheitlichen Informationen

Beschreibung Nach oben

"The Great Gatsby" erzählt von dem (Fitzgerald selbst nachempfundenen) hoffnungsvollen Nachwuchsautor Nick Carraway: Er kommt im Frühjahr 1922 aus dem Mittelwesten nach New York City, das von zerfallenden Moralvorstellungen, Jazz-Glamour und mächtigen Alkoholschmugglern geprägt wird. Auf seiner Suche nach dem amerikanischen Traum wird Nick der Nachbar des geheimnisvollen Millionärs Jay Gatsby, der regelmässig rauschende Feste feiert. Auf der anderen Seite der Bucht wohnt seine Cousine Daisy mit ihrem Mann, dem blaublütigen Frauenhelden Tom Buchanan. So wird Nick in die faszinierende Welt der Superreichen, ihren Illusionen, Romanzen und Intrigen hineingezogen.

Trailer Nach oben

Produkte-Informationen & -Auswahl:

- Best of-Sortiment mit einer Basis von über 15 Mio. Produkten in über 40 Kategorien von über 40 Lieferanten
- Bestes Preis/Leistungsverhältnis aufgrund eines Realtime-Bidding beim Einkauf 7x24 h
- Maximal angereicherter Content (Daten-Basis über 850 Mio. Elemente)

Regie: Baz Luhrmann
 Dauer: 143 Minuten
 EAN: 5051890161482
 Format: Blu-ray
 Altersempfehlung FSJK: ab 12 Jahre
 Hersteller: Warner Bros.
 Gewicht: 62g
 Größe: H175mm x B136mm x T15mm
 Bildformat: 2.40:1
 Veröffentlichung: 06.09.2013
 Jahr: 2013
 Untertitel: Deutsch, Englisch
 Setinhalt: 1
 Tonformat: Deutsch,DTS-HD 5.1 Master Audio, Englisch,DTS-HD 5.1 Master Audio
 Land: USA/AUS
 Sprache: DE, EN
 Features: - Nicht verwendete Szenen - Alternatives Ende - Trailer - Featurette



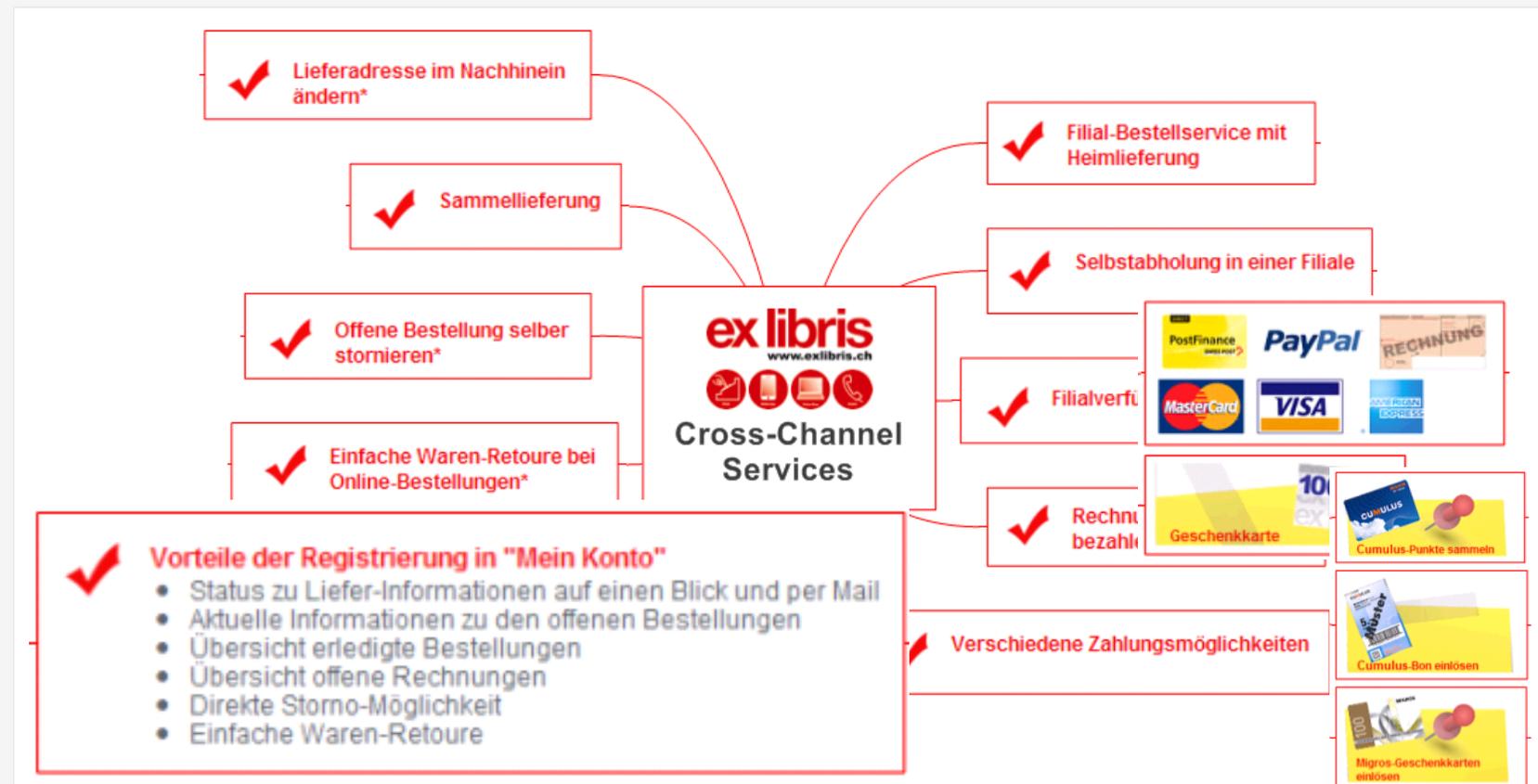
Filialen Nach oben

Dieses Produkt ist in 85 Filialen verfügbar

PLZ, Ort, Name	Suchen	Filialen von A-Z
A		
Aarau - Hintere Vorstadt		
Nicht an Lager		
Adliswil		
3 Stk. verfügbar		
Altstätten SG		
2 Stk. verfügbar		
Amriswil		
5 Stk. verfügbar		
Arbon		

5. Kommunikation in den Prozessen Hoher Kundennutzen

Der Kunde steht im Zentrum



5. Kommunikation in den Prozessen Hoher Kundennutzen

Einfachheit steht im Vordergrund

ex libris www.exlibris.ch Ex Libris AG, Online Shop 8953 Dietikon Grünaustrasse 23 Tel. 044 743 72 72

ONLINE-RETOURSCHEIN OR002

Rücksendeformular mit Ware innert 10 Tagen retournieren oder in Ihre nächste Filiale zurückbringen.

Name/Vorname: Bühler Jürg
Kundennummer: 07825549
Bestellnummer: 20623266
Auftrag: 6001633350 vom 13.03.12
Rechnung: 1901020 vom 13.03.12
Artikel: 138.9077-2 Best: 30, Leon, Auf Treu und Gla 9783257067767 Preis: 27.25

Retourenmenge: 1
Retourengrund: Defekt
Erneut liefern? Ja
Rechnung: noch nicht bezahlt
Bemerkung: Seite 10 bis 20 fehlen
Erster Ausdruck: 17.03.12 12:11:40

interne Anweisung Ex Libris: Hier falten, unterer Teil muss aus der Kiste hängen

Bestellservice retour an Zentrale-Kundendienst

ex libris www.exlibris.ch Ex Libris AG, Online Shop 8953 Dietikon Grünaustrasse 23 Tel. 044 743 72 72

Etikette für Paketversand

Barcode: 99.60.036079.00010143
GAS
Geschäftsverteilung

Ex Libris AG
Grünaustrasse 23
8953 Dietikon

Etikette für Briefversand

Barcode: 000016574

Ex Libris AG
Grünaustrasse 23
8953 Dietikon

5. Kommunikation in den Prozessen Hoher Kundennutzen

Einfachheit steht im Vordergrund





Werden Sie jetzt Fan von Ex Libris auf Facebook! Sie keine exklusiven Wettbewerbe und News!

Von: Noreply exlibris.ch [mailto:noreply@exlibris.ch]
Gesendet: Samstag, 17. März 2012 12:26
An: Bühler, Jürg-EXLIBRIS
Betreff: Ihre Retoure an Ex Libris Online

E-Books | **Bücher** | **Musik** | **Filme** | **Games** | **Software** | **Electronics** | **Spiele** | **Office & Tinte** | **Games**

Geschenkkarte kaufen | Alle Artikel | Titel, Personen, Tracks, EAN, ISBN etc... **Suchen**

zurück zur Vorseite | Home > Mein Konto > Erledigte Bestellungen

Soeben erschienen

- Bücher Deutsch
- CD
- Musik Download (MP3)
- DVD
- Blu-ray (BD)
- PC
- PS 4
- PS 3
- PS Portable
- PS Vita
- Xbox One
- Xbox 360
- Nintendo Wii
- Nintendo DS
- Software

Jetzt vorbestellen

- Bücher Deutsch
- CD
- DVD
- Blu-ray (BD)
- PC
- PS 4
- PS 3
- PS Portable
- PS Vita

Erledigte Bestellungen

Filter

Jahr: 2012
Monat: März **Suchen**

Ihre Bestellung vom 13.03.2012 11:05 (Bestellnummer 20623266)

Bezeichnung	Artikelnr.	Anzahl	Preis CHF	Status
Best30,Leon, Auf Treu und Gla	138.9077-2	1	27.25	Artikel verliess die Zentrale am 13.03.12 Retourschein erstellt am: 17.03.2012 Retour an Ex Libris Zentrale
Total Artikel netto			27.25	
Total Bestellung			27.25	

10 Tage netto. Bitte benutzen Sie den beiliegenden Einzahlungsschein.

Zahlung in Filiale bei Abholung (bar, KK oder Gutschein)

Ihre Retoure an Ex Libris Online

Sehr geehrter Herr Bühler

Wir haben Ihre Retoure erhalten und verarbeitet.

Bestellinformationen

Kundennummer: 07825549 Bestellnummer: 20623266

Rechnungsadresse:
Test Exli AG
Zusatzeile
Herr Jürg Bühler
Grünaustrasse 23
8953 Dietikon

Retournierter Artikel

Artikelbezeichnung: Best30,Leon, Auf Treu und Gla
Artikelnummer: 138.9077-2
Bestelldatum: 13.03.12
Preis: 27.25
Rücksendeschein: 000018574
Grund für Retournierung: Defekt

Details:

- Das gewünschte Produkt wird demnächst ab unserem Lager ausgeliefert.
- Für die entstandenen Umtriebe bitten wir Sie um Entschuldigung!

Bei Fragen oder Unklarheiten stehen wir Ihnen gerne über unser [Kontaktformular](#) zur Verfügung. Bitte antworten Sie nicht auf diese E-Mail. Ihre Antwort wird nicht bearbeitet.

Freundliche Grüsse
Ex Libris AG - Online Shop
www.exlibris.ch

5. Kommunikation in den Prozessen Hoher Kundennutzen mit Kosteneinsparung

Beispiel «Retouren - Management»

Effizienzsteigerung Callcenter / Retouren

Retouren mit Retourenschein

15'000 Anzahl / Jahr

Einsparungen manuelle Verarbeitung

5 Min.

Total Effizienzsteigerung Callcenter / Retouren

156 Personen-Tage

Effizienzsteigerung: Eliminierung Fehlerquelle

5% Fehlerquote manuelle Verarbeitung Retouren

750 Anzahl / Jahr

Einsparungen manuelle Verarbeitung

10 Min.

Total Effizienzsteigerung: Eliminierung Fehlerquelle

16 Personen-Tage

Effizienzsteigerung: Direkt-Storno durch Kunde

Anzahl Stornos direkt durch Kunde

40'000 Anzahl / Jahr

Einsparungen manuelle Verarbeitung

5 Min.

Total Effizienzsteigerung: Direkt-Storno durch Kunde

417 Personen-Tage

Effizienzsteigerung: Eliminierung Fehlerquelle

5% Fehlerquote manuelle Verarbeitung Stornos

2'000 Anzahl / Jahr

Einsparungen manuelle Verarbeitung

10 Min.

42 Personen-Tage

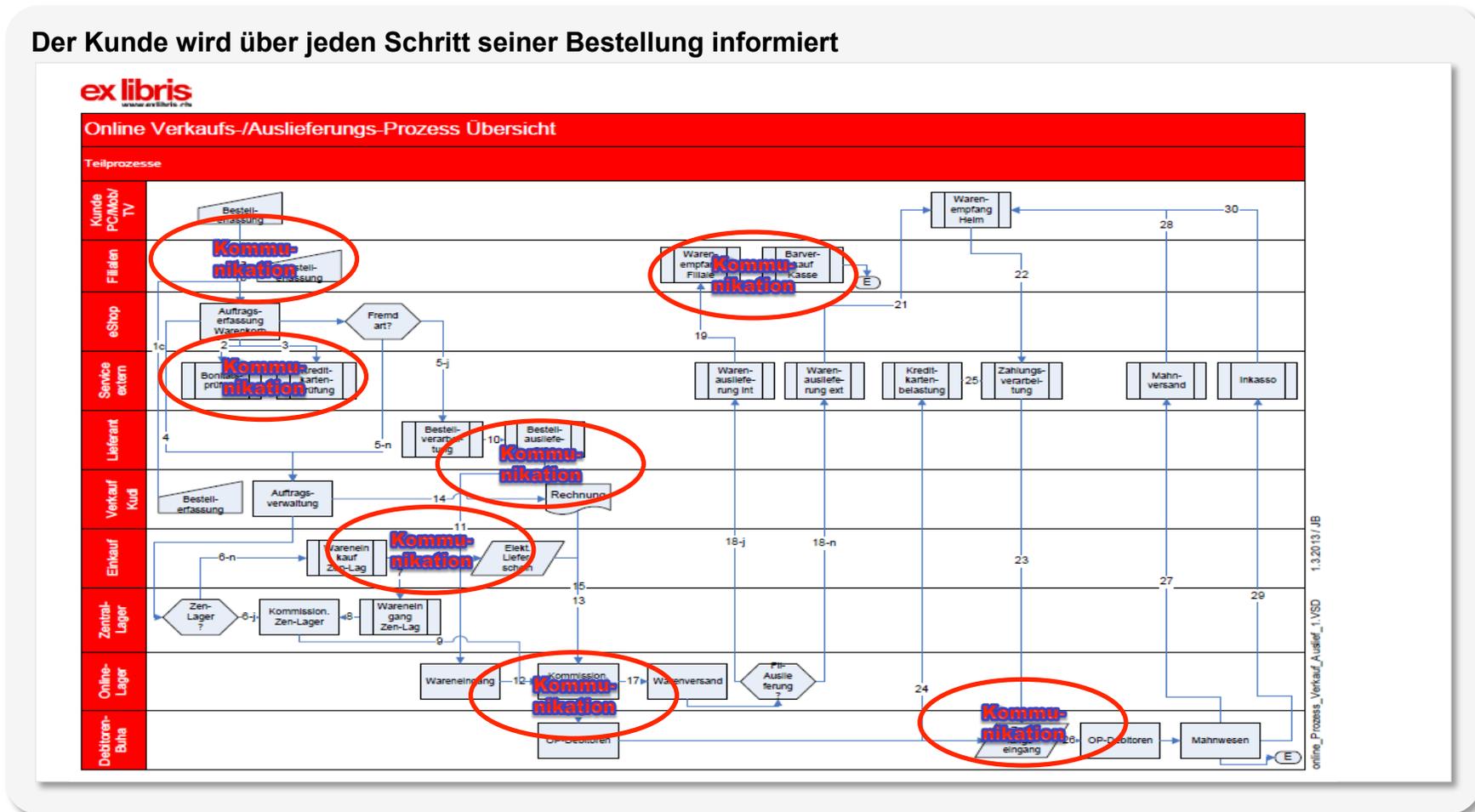
Total Ersparnis Arbeitsaufwand / Jahr

630 Personen-Tage

3 Personen-Jahre

5. Kommunikation in den Prozessen Hoher Kundennutzen

Der Kunde wird über jeden Schritt seiner Bestellung informiert



6. Kommunikation im Marketing Neue Möglichkeiten der Kommunikation entstehen

Unmittelbarer Kundennutzen

The collage illustrates the immediate customer benefits of Ex Libris through three main components:

- Promotional Flyer:** A red-themed flyer for Universal Music featuring various CD releases with prices. The flyer includes the Ex Libris logo and website, and lists several titles with their prices and 'Sonderpreis' (special price) tags. Titles include 'BLISS', 'SIDO', 'IN DER GEMAS', 'LANA DEL REY', 'MOVIE CLASSICS', 'PETER ROBER', and 'SNOW PATROL'.
- Storefront:** A photograph of an Ex Libris storefront at night, featuring a large illuminated poster and the Ex Libris logo on the building.
- Mobile App:** A smartphone displaying the Ex Libris mobile app interface. The app features three main search options: 'Textsuche' (Text search), 'Fotosuche' (Photo search), and 'Barcodescanner'. The 'Textsuche' option allows users to search by title, person, tracks, EAN- or ISBN-number. The 'Fotosuche' option allows users to photograph a product (cover, poster) to find matching products. The 'Barcodescanner' option allows users to scan the barcode of a desired product. The app also features a bottom navigation bar with icons for Home, Suchen (Search), Warenkorb (Shopping Cart), and Filialen (Locations).

6. Kommunikation im Marketing Systemgesteuerte Inhalte zur Kommunikation

Personalisierung des Newsletters und der Empfehlung als Wachstumstreiber

Newsletter
Persönliche Empfehlungen und Aktionen



E-Books
Bücher
Musik
MP3
DVD
Blu-ray
Games
Spiel



HIER BESTELLEN

Warenkorb

Keine Artikel im Warenkorb

Total : CHF 0.00

→ Zur Kasse



6 Märchenperlen - Hänsel und Gretel
Sibylle Canonica, Nastassja
DVD
CHF ~~18.90~~ **18.90** +Details



Das Washington Dekret
Jussi Adler-Olsen
Bücher deutsch
CHF ~~27.90~~ **22.30** +Details



Feuer Und Flamme
Egli Beatrice
CD
CHF ~~24.90~~ **24.90** +Details

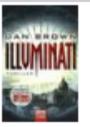


Die Wilden Kükén Bühne frei!
Thomas Schmid
Bücher deutsch
CHF ~~48.00~~ **15.10** +Details

Tierische Profite
Donna Leon
Leinen-Einband (Ln)
23.05.2013
Bücher Deutsch
CHF ~~32.90~~ **23.05** + Warenkorb



Single in 365 Tagen
Frank Baumann
Bücher deutsch



Illuminati
Dan Brown
Bücher deutsch



Whisper Island 01. Sturmwarnung
Elisabeth George
E-Books



Hänsel Und Gretel
Anna Russell, Mildred
DVD
CHF ~~32.90~~ **26.30** +

Unser Tipp für Sie



Der Hundertjährige, der aus dem Fenster stieg und verschwand...
Jonas Jonasson
Kartonierter Einband (Kt)
Ab 25.08.2011
CHF ~~21.90~~ **17.50** +

Mein Konto

Sie sind angemeldet als

6. Kommunikation im Marketing CRM, Newsletter-Marketing und persönliche Empfehlungen

Folgende Möglichkeiten haben wir dafür, nur einige Beispiele:

- **Reaktivierung Zielgruppen genau nach Interessen**, also Auswahl der Kunden, die im letzten halben Jahr nichts gekauft haben, vor einem Jahr aber noch aktive Kunden waren, Selektion bis auf Warengruppe (Bücher, Musik, Film etc.) möglich
Beispiel Massnahme: Aktivierung durch Online-Gutschein oder Warenspezifische Promotion
- **Potenzial ausschöpfen im Bereich E-Books**, also wer hat bis jetzt im Newsletter E-Books angeklickt, aber noch keine E-Books gekauft? (> Verbindung Resultate E-Mail-Tool und ERP).
Beispiel Massnahme: Coupon-Aktion auf E-Books, zielgruppenorientiert
- **Cumulus-Member gezielt angehen und Angebot platzieren**, denn durch Hinterlegen der Cumulus-Nr. in «Mein Konto» wissen wir genau, wer ein Cumulus-Member ist
Beispiel Massnahme: Gezielter Versand eines Ex Libris-Cumulus-Angebots an Cumulus-Member, die auch Ex Libris-Kunden sind (Vernetzung mit der Cumulus-Datenbank)
- **Kunde hat noch kein genaues Profil, kommt z.B. über einen Wettbewerb in DB.**
Beispiel Massnahme: Dem Kunden werden als erstes Bestseller aus allen Sparten angeboten. Mit der Zeit lernt das System und die Empfehlungen werden immer präziser aufgrund des Surfverhaltens
- **Voraussetzung:**
Verknüpfung Klickverhalten aus Newsletter (Clickcounter) und mit Surf/Kaufverhalten

7. Kommunikation in den Social-Media Kanälen Der Dialog mit unseren Kunden

Dialog bei «Twitter» als Beispiel

The image shows a screenshot of the Twitter profile for Ex Libris (@exlibris_ch). The profile page includes a header with the account name, bio, and follower/following counts. Below the header is a 'Tweets' section with several tweets. To the right, a conversation thread is visible, showing a series of replies and retweets. The tweets and replies are highlighted with red boxes to illustrate customer service interactions.

Profile Information:
 Name: Ex Libris
 Username: @exlibris_ch
 Bio: Willkommen auf dem offiziellen Twitteraccount von Ex Libris (eine Tochtergesellschaft der Migros). Fragen beantworten wir gerne von Montag bis Freitag, 8-17.30h
 Location: Dietikon, Schweiz · exlibris.ch
 1.683 TWEETS, 1.011 FOLGT, 1.279 FOLLOWER

Tweets:

- Ex Libris @exlibris_ch: @dailymedicalCH hast du schon ein Lieblings-Track? :-)) *jk
- Ex Libris @exlibris_ch: @dailymedicalch oh, nicht gut. Wir klären am Montag ab, was hier schief gelaufen ist. Hauptsache du hast das Album nun. :) Nice Weekend! *jk
- Ex Libris @exlibris_ch: Nur für euch auf Twitter: Gewinne 2 Tickets für den Film «2Guns». Hier geht's zum Wettbewerb: goo.gl/HX21pg *ja
- Ex Libris @exlibris_ch: Heute zum Spezialpreis: Der Action-Film «Vehicle 19» sowie Horror-Streifen «Das Haus der Dämonen 2» goo.gl/ScxHlw #filmtag *jk
- Ex Libris @exlibris_ch: @bryangraf leider nein. Die Lieferzeit dieses Produkts beträgt 3-4 Werktage. Wird voraus. anfang/mitte nächster Woche werden CC: @Delideja

Conversation Thread:

- exlibris_ch: Jan 12, 5:20pm via HootSuite
 @ [User] Sonst gibt es die Warenretoure. Drucke einfach das Retouren-Formular in deinem Konto aus und bringe es mit Artikel in die Filiale..
- [User]: Gestern bei @exlibris_ch komplette Star Wars Saga auf Blue-ray bestellt. Morgen wäre es Aktion und 30.- günstiger. Was tun? #timing #falsch
 4:50pm, Jan 12 from TweetDeck
- exlibris_ch: @ [User] r Wenn der Auslieferprozess noch nicht begonnen hat, funktioniert es mit dem Selbst-Storno und dann morgen einfach neu bestellen :-))
 5:07pm, Jan 12 from HootSuite
- [User]: @exlibris_ch Auslieferung ist "leider" schon passiert. Ihr seid nämlich vor der schnellen sorte, was ja grundsätzlich auch Gut ist. ;)
 5:09pm, Jan 12 from TweetDeck
- exlibris_ch: @ [User] Sonst gibt es die Warenretoure. Drucke einfach das Retouren-Formular in deinem Konto aus und bringe es mit Artikel in die Filiale..
 5:20pm, Jan 12 from HootSuite
- exlibris_ch: @ [User] ... und bestelle die Blue-ray Box der Star Wars Saga morgen nochmals neu zum Aktionspreis. Das wird funktionieren!
- [User]: @exlibris_ch Retoure hat geklappt. Vielen Dank für die Hilfe.
 10:41 am, Jan 19 from TweetDeck

7. Kommunikation in den Social-Media Kanälen Der Dialog mit unseren Kunden

Beispiel Facebook

facebook

E-Mail oder Telefon Passwort Anmelden

Angemeldet bleiben Passwort vergessen?

Ex Libris AG ist bei Facebook.
Um dich mit Ex Libris AG zu verbinden, registriere dich noch heute für Facebook.
Registrieren Anmelden

Ex Libris AG
5.591 „Gefällt mir“-Angaben · 113 sprechen darüber

Mit 107 Filialen, dem Online-Shop (über 6 Millionen Artikel), der Mobile App und dem telefonischen Bestellservice ist die Tochterunternehmung der Migros das führende Unternehmen im Bereich, Buch, Musik, Film und Multimedia. (Stand 1. Januar 2013)

Info Fotos „Gefällt mir“-Angaben 5.591 Netiquette

Höhepunkte

Ex Libris AG vor 14 Stunden
Das kleine Strickmonster 😊 Wer von euch strickt auch?

Aktuelle Beiträge anderer Nutzer auf Ex Libris AG Alle anzeigen

- Sheila Berger**
Vielen Dank für die zwei Kinokarten für Gravity! Ich war ga...
2 · 18. Oktober um 02:55
- Corina Syfrig**
wuahh danke viel viel viel mal für d'tickets vom Bastian Bak...
1 · 11. Oktober um 12:43
- Josefine Achermann**
Hallo Ex Libris, ich habe eine Frage. Wann bekommt man B...
2 · 11. Oktober um 02:34
- Odile Kouadou**
Thank you for your strong support and encouragement for...

Das App geht nicht mehr. Keine Anmeldung und Bestellung mehr möglich. Merkzettel kann ich auch nicht mehr ansehen. Gibt es ein Problem?

Gefällt mir nicht mehr · Kommentieren · 16. März um 08:53 via Handy

Dir gefällt das.

Ex Libris AG Hallo Alice. Danke für deine Nachricht. Werden gleich in der IT-Abteilung nachfragen. geht es um die iApp oder Android-App?

16. März um 09:27 · Gefällt mir

Danke für die schnelle Antwort, es handelt sich um die iApp.

16. März um 09:50 · Gefällt mir

Ex Libris AG Wir haben einige Tests gemacht und es ging einwandfrei. Das ist eigenartig. **Dürfen wir dich anrufen** um mehr über den Fehler zu erfahren? Wenn ja, schick uns einfach deine Telefonnummer an socialmedia@exlibris.ch. Vielen Dank!

16. März um 10:10 · Gefällt mir

Ja, das ist komisch. Habe mein Handy nochmals neu gestartet, jetzt geht alles wieder!!
Bin mit der App sehr zufrieden, geht alles ganz einfach. Vielen Dank für die tolle Arbeit.

16. März um 11:15 · Gefällt mir nicht mehr · 1

Ex Libris AG Puh. Super. Da sind wir aber froh, dass es wieder läuft bei dir. **Sonst einfach wieder melden.** Wir helfen gerne weiter. Schöns Weekend :-)

16. März um 11:39 · Gefällt mir

Das wünsche ich Euch auch!

16. März um 11:48 · Gefällt mir nicht mehr · 1

Schreibe einen Kommentar ...

7. Kommunikation in den Social-Media Kanälen Der Dialog mit unseren Kunden

Übergreifend hat Social Media bei Ex Libris folgende Hauptaufgaben

- **Wichtig: Social Media ist KEIN direkter Verkaufskanal, Ex Libris schaltet auch keine Ads auf Facebook**
- **Kommunikationskanal für Neuheiten, Innovationen und Services**
- **Teil der internen Kommunikation**
- **Verstaubtes Image modernisieren, Reputation**
- **Kundenbindung mit Emotionen > Unterhaltung, Dialog in Wohlfühl-Atmosphäre**
- **Pulsaufnahme, was wissen die Kunden schon, was nicht, was können wir ihnen noch bzw. wieder erzählen**
- **Erweiterter Arm des Kundendienstes: Support (Artikel bezogen und Dienstleistung)**



7. Kommunikation in den Social-Media Kanälen Der Dialog mit unseren Kunden

Gutes muss nicht teuer sein, braucht aber Herzblut und Ehrlichkeit










		TOTAL							
	MAX	100	35	20	12	12	11	5	5
1	Migros	93.4	34.4	19.5	9.2	11.8	10.3	3.6	4.6
2	Ikea	87.4	34.1	19.2	5.8	10.0	9.6	4.2	4.5
3	Digitec	81.5	33.3	19.9	11.1	8.7	0.0	3.7	4.8
4	STEG Electronics	80.9	34.0	19.5	7.5	11.6	0.0	4.0	4.3
5	Brack Electronics	79.5	32.7	19.5	8.2	11.2	0.0	3.2	4.6
6	Coop	78.5	33.9	14.5	4.5	10.0	8.2	2.9	4.6
7	H&M	78.1	25.9	15.3	7.4	10.9	9.7	4.2	4.6
8	Ex Libris	77.9	32.5	19.9	0.0	11.0	10.3	0.0	4.2

1. BRANCHE BUCH-/MEDIENHANDEL

7. Fazit

Lassen Sie uns kommunizieren! Besten Dank für Ihre Fragen!

Ich bin der Meinung...

ex libris
bringt's
... gerne auch Ihnen!!!