

# DIE CUSTOMER-FIRST-CHECKLISTE FÜR MARKETER:

## VERTRAUEN, EMPATHIE & RELEVANZ

Mit **Customer-First-Marketing** steht der individuelle Kunde im Mittelpunkt. Marketer implementieren Engagement-Strategien auf Basis von **Vertrauen** und **Empathie** - mithilfe von Daten und Technologie, die jeden Kundenaustausch bedeutsam und **relevant** werden lassen. Nutzen Sie diese Checkliste um sicherzustellen, dass Ihre Botschaften zu Ihrer Customer-First-Philosophie passen.

### VERTRAUEN

Mehr denn je fühlen sich Verbraucher von Marken angezogen, denen sie in dieser unsicheren Zeit vertrauen können. Bieten Sie Ihren Kunden:

- Konsequente Datensicherheit?
- Transparente Datenpraxis & Einstellungskontrollen?
- Die Möglichkeit, Ihre Kunden über verschiedene Kanäle und Geräte wiederzuerkennen?
- Nahtlosen Login für bequemen Service?
- Mehrwert im Austausch für persönliche Daten?

### EMPATHIE

Empathie schafft Verbindungen, respektiert Kundenaktionen und unterstützt Kundenbedürfnisse. Bieten Sie Ihren Kunden:

- Ausreichend Daten, um die Absicht und Kundensituation zu verstehen?
- Spezielle Initiativen/Angebote/Rabatte zur Erleichterung der Situation rund um COVID-19?
- Schnelle oder umgehende Reaktion auf Kundenanfragen?
- Chancen für einen Beziehungsaufbau ohne Fokus auf Transaktionen/Konversionen?
- Ein Inboundmarketing (Website, FAQs, Chat, Call Center), das die Antworten gibt, die Verbraucher benötigen?

### RELEVANZ

Relevanz ist ein Beziehungsbeschleuniger, wenn Daten für Produktempfehlungen und hilfreiche Inhalte genutzt werden. Bieten Sie Ihren Kunden:

- Marketingbotschaften abgestimmt auf aktuelle Events?
- Personalisierte Empfehlungen/Angebote auf Basis von Echtzeitdaten?
- Automatisierte Kommunikation, die nicht zu allgemein ist?
- Relevanz vs Marketingdruck (weniger ist mehr)?
- Klare, alternative und standortspezifische Möglichkeiten, bei Ihrem Unternehmen in Krisenzeiten einzukaufen?

**Durch das Zusammenspiel von Empathie, Relevanz und Vertrauen können Marketer in einer verunsicherten Welt Beziehungen erhalten, gestalten und Kundenbedürfnisse individuell erfüllen.**