

TriCo.Media 
DIE KUNST ZU KOMMUNIZIEREN

**KOMMUNIKATION
MIT KUNDEN**

KOMMUNIKATION MIT KUNDEN.

Gesteigerter Umsatz,
wirtschaftlicher Erfolg, stetiges
Wachstum: Die Basis der
Weiterentwicklung sowohl im
B2B- als auch im B2C-Geschäft
ist immer die Zufriedenheit der
Kunden.

Zufriedene und begeisterte
Kunden sagen es weiter. Sie
steigern die Bekanntheit der
Marke. Es geht dabei nicht
unbedingt darum, dass sie
mehr konsumieren. Sondern
dass sie unsere Botschaften
weiter verbreiten.

Die Kunst dabei ist, sich in die
Rolle des Kunden zu versetzen.
Um herauszufinden, welcher
Mehrwert sich für ihn bietet.
Was er benötigt. Was ihm
weiterhilft. Dazu braucht es
grundlegende Fähigkeiten, die
jeder lernen kann: Fach-,
Methoden-, Sozial-,
Kommunikationskompetenz.

PLÖTZLICH IN DEN

**Kommunikation: Kunden
wünschen sich
persönlichen Kontakt zu
Unternehmen**



Der neue „Annual Global Customer Engagement Report“ von Vonage zeigt, dass technologische Mängel eine sinnvolle Kundenkommunikation verhindern und die Loyalität der Kunden gefährden. In

<https://www.e-commerce-magazin.de/kommunikation-kunden-wuenschen-sich-persoelichen-kontakt-zu-unternehmen/>

Beschwerdemanagement

Worauf es bei der Kommunikation mit dem Kunden ankommt

Wenn sich Kunden bei einem Unternehmen beschweren, gedulden sie sich im Durchschnitt eine Woche lang, bis sie eine Antwort bekommen. Dauert es länger, beginnen sie sich zu ärgern. Zu dem Ergebnis ist ein deutsches Forscherteam gekommen. Unternehmen könnten aber

<https://www.deutschaerundfunk.de/beschwerdemanagement-worauf-es-bei-der-kommunikation-mit-100.html>

<https://www.zm-online.de/news/detail/beschwerde-management-ist-ein-image-bringer>

**"Beschwerde-Management
ist ein Image-Bringer!"**



SCHLAG ZEILEN

01 WELCHE BOTSCHAFT SENDE ICH? WELCHEN MEHRWERT KOMMUNIZIERE ICH?

02 WIE GEBE ICH DEM KUNDEN RESONANZ? WIE BLEIBE ICH MIT IHM IN VERBINDUNG?

03 WIE SCHNELL MUSS ICH ANTWORTEN?
WIE REAGIERE ICH RECHTZEITIG?

04 WIE STELLE ICH DIE RICHTIGEN FRAGEN?
WAS IST AKTIVES ZUHÖREN?

05 WIE FORMULIERE ICH KRITISCHE THEMEN
POSITIV? UND BLEIBE DENNOCH
AUTHENTISCH?



DER KOMPASS UNSERER

ZUSAMMENARBEIT

1 ANALYSE

systematische Untersuchung aller unternehmensrelevanten Kriterien

2 STRATEGIE

passgenaue Ausrichtung und Definition projektbezogener Maßnahmen

3

TAKTIK

konkrete Umsetzung definierter Schritte



KONTROLLE

4

*stetige Überprüfung
umgesetzter Maßnahmen
im Prozess und
im Ergebnis*

FÜR SIE:

IHR GANZ- HEITLICHER ANSATZ



- Einarbeitung in die Branche und Recherche zum Unternehmensumfeld.
- Workshop mit der Geschäftsführung:
 - Welche Vision verfolgen Sie? Welches Anliegen (Purpose) treibt Sie an? Welche Werte sind Ihnen wichtig? Entwicklung Ihres Leitbildes.
 - Entwicklung oder Überprüfung der Corporate Identity Ihres Unternehmens.
 - Definition und Ausrichtung einer darauf abgestimmten Corporate Language, Culture, Philosophy und Behaviour.
- Erstellen eines Kommunikationskonzeptes nach ABERTO:
 - Kommunikation nach ganzheitlichem Ansatz – digital plus analog.
 - Welche Kommunikationsmaßnahmen sind für Sie relevant?
 - Wie entwickeln wir eine Sichtbarkeit mit möglichst geringem Einsatz?
- Begleitung der Umsetzung des entwickelten Kommunikationskonzeptes

FÜR SIE:

IHR MITEINANDER FÜREINANDER



- Workshop mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die in der Kundenkommunikation aktiv sind.
 - Definition sprachlicher Leitplanken, abgestimmt auf Ihr Unternehmen.
 - Definition der Do's and Dont's in der Kundenkommunikation.
 - Definition eines abgestimmten Community-Managements.
- Begleitendes Coaching und Überprüfung der etablierten Leitplanken.

AUF EINEN BLICK

Sie haben mit Dr. Thorsten Klein einen Ansprechpartner zu allen Fragen der Kundenkommunikation.

Sie profitieren von einem langfristigen Sparringspartner und dessen stetiger Begleitung mit branchenübergreifender Expertise und seinem belastbaren Netzwerk.

Sie entwickeln ein strategisches Kommunikationsmanagement für Ihr Unternehmen.

Das Bild, in dem Sie stehen, können Sie nicht selbst betrachten. Deshalb hilft Ihnen ein Kommunikationsexperte, der das Beste aus verschiedenen Welten mitbringt. Sie lernen von anderen Branchen und Unternehmen.

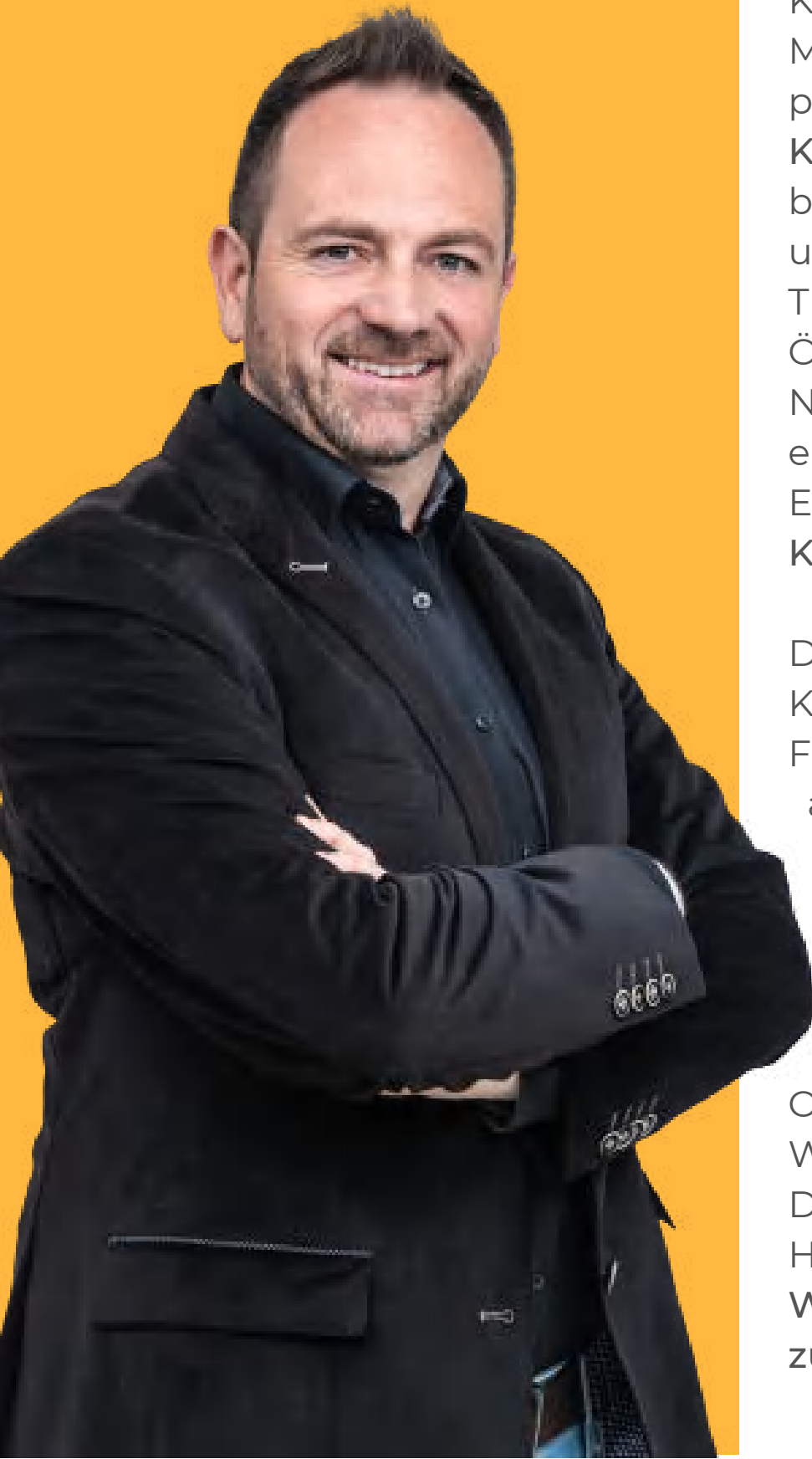
Sie erhalten wichtige Einblicke in die Do's and Dont's der externen Kommunikation und entwickeln einen routinierten Umgang mit ihr.

Sie schätzen Ihre Kunden wert und sorgen für eine gestärkte reziproke Beziehung, die von Vertrauen geprägt ist.

TriCo.Media gibt Ihnen Sicherheit und Vertrauen.



KOMMUNIKATIONS EXPERTE



Dr. Thorsten Klein, Jahrgang 1979, aus Saarbrücken ist ehemaliger Regierungssprecher der Staatskanzlei des Saarlandes und hat in Kommunikations- und Medienwissenschaften promoviert. Als Kommunikationsexperte begleitet er Unternehmen und Institutionen zu Themen wie PR, Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerkaufbau – und hat eine ausgewiesene Expertise in der Krisenkommunikation.

Dr. Klein hat die Kommunikation in allen Facetten kennengelernt - als Journalist, Mediensprecher, Gründer, Geschäftsführer, Krisenmanager, Ehrenamtler, Oppositionsführer, Wissenschaftler und Dozent an diversen Hochschulen. Er führt das Wissen aus den Welten zusammen.

UNSERE REFERENZENZEN

Wir bringen das Beste aus den Welten zusammen und mit in eine neue Branche. Iterativ und interdisziplinär.

VERTRAUEN STEHT AN ERSTER STELLE.

Verständlicherweise erwarten unsere Mandanten Vertraulichkeit. Wir auch. Deshalb nennen wir nicht alle, sondern nur diejenigen, mit denen wir das vereinbart haben. Gerne bieten wir an, zum Feedback den Kontakt zu Mandanten herzustellen.



UKS
Universitätsklinikum
des Saarlandes

PRÄSIDIUM DER
BEREITSCHAFTSPOLIZEI



POLIZEI
Sachsen



reha
Einer für alle. Alle vereinen.

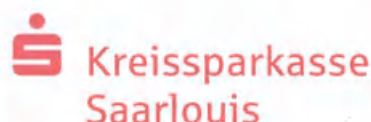


HIPS HELMHOLTZ
Institut für Pharmazeutische Forschung Saarland



ABTEI THOLEY

grenzenlos mystisch



BRUCH
Der Bierbrauer



IHR PARTNER FÜR DIE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN .

DR. THORSTEN KLEIN

Telefon: +49 681 98 3322 0
E-Mail: thk@trico.media

www.trico.media

