



Autor: Mag. Michael Simon

Kommunikation im Aufwind

Doppelt so viele Telefonate, 40% mehr E-Mails und von den unzähligen Videokonferenzen ganz zu schweigen. Die Corona-Krise lehrt uns, dass ohne Kommunikation aber auch gar nichts geht. Intern und extern. Wir wollen doch unsere MitarbeiterInnen, die sich über Jahre mit Fleiß und Loyalität ausgezeichnet haben, halten. Dann müssen wir mit ihnen reden, egal ob wir sie in [Kurzarbeit](#) schicken müssen oder ihnen nahelegen, gerade jetzt Urlaub zu nehmen. Und extern? Über welche Kanäle informieren wir unsere Kunden, wenn sie nicht zu uns kommen können? Ja klar. E-Mail, social media, die wichtigsten Kunden anrufen. Das haben wir doch immer schon so gemacht, oder?

Bei so manchen Unternehmen gibt es da einen enormen Aufholbedarf. Kommunikation zum richtigen Zeitpunkt, an die richtige Zielgruppe, mit den gewünschten Inhalten und – über den richtigen Kommunikationskanal. Klingt nicht schwierig, kostet aber Zeit. Oder eine vernünftige [Ressourcenplanung](#) mit einem sauberen CRM (Anm.: Customer Relationship Management / Kundenbeziehungsmanagement). Das jetzt zu implementieren wäre auch zukunftsorientiert.

Ich möchte Ihnen ein wenig die Sorge nehmen, dass Kommunikation kompliziert und zeitaufwendig ist – anhand eines praktischen Beispiels: Ein Kleinunternehmer, seit 20 Jahren in der Kreativbranche tätig, sammelt seine Kundendaten (DSGVO-konform) in einer Apple-Datenbank. Mit Ausbruch der Corona-Krise sinkt sein Umsatz auf Null. Seine Kunden wissen nur, dass der Betrieb, ein Fotostudio, geschlossen hat. Er möchte also eine möglichst große Anzahl an Kunden schnell davon in Kenntnis setzen, dass Landschafts- und Produktfotografie nach wie vor möglich ist. Also schnell die Kundendaten in Excel exportieren, bereinigen, Filter setzen, in ein Newsletter-System importieren, Gestaltung des Newsletters, Versand. Gleichzeitig wird die Homepage aktualisiert, drei Facebook-Postings pro Woche, ein Plakat in der Auslage, ein PR-Text in den lokalen Zeitungen. Und die wichtigsten Kunden ruft er persönlich an. Zeit – die hat er jetzt ja. Eine Botschaft, sechs Kommunikationskanäle. Schwer zu übersehen.

Eines von vielen Beispielen, die Sie sich jetzt auch noch fördern lassen können. Zu 100% für 4 Stunden Beratung. Wenn Sie mehr wissen wollen, nehmen Sie Kontakt auf.

Ihr Team der MarketingBasis

Tel. +43 664 963 29 19

E: office@marketingbasis.at