

B2B2C – Online Marketing für Geschäftspartner und Endkonsumenten in der Praxis

Erfolgreiche Kundenansprache auf allen Kanälen

Andreas Duscha, 24. ECC-Forum, 05.09.2013

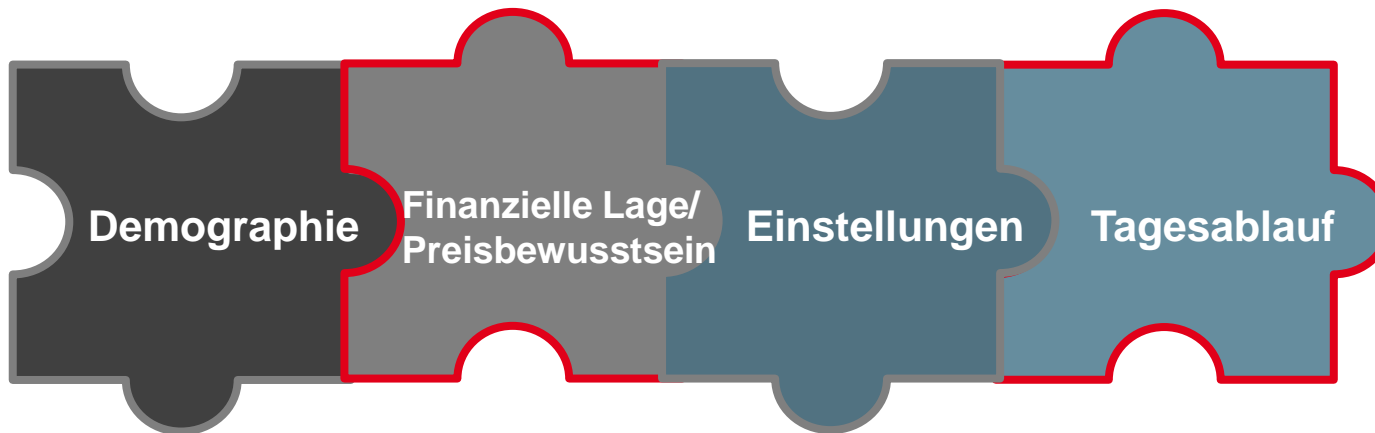


A man in a red polo shirt is smiling and holding several business cards and a brochure. The cards and brochure feature the logo for 'MUSTERFIRMA' and the text 'NEU ERÖFFNUNG'.

cewe-print.de
Ihr Online Druckpartner

www.cewe.de

Kundenverhalten im Wandel



- Alternde Bevölkerung
- Steigende Anzahl an Haushalten
- Die Bedeutung der „Berufstätigen Alleinlebenden“ und „Rentnerfamilien“ nimmt zu, neue Cluster wie die „Alleinerziehenden“ gewinnen an Bedeutung
- Größer werdende Einkommensschere
- Geld sparen vs. Leben in vollen Zügen genießen
- Sorgen um finanzielle Lage im Alter
- Preisbewusstsein
- Steigende Qualitätsorientierung (insb. bei Jüngeren)
- Facebook und Co. vs. stärkeres Vertrauen auf Altbewährtes
- Veränderungen vs. alte Gewohnheiten bei der Lebensführung
- Entstrukturierung des Alltags
- Zeitmangel
- Internet als ständiger Begleiter

Quelle: Adhoc Studie Digitales Fotografieren, GfK 2012.

- ▶ **Einkaufsverhalten und Qualitätsorientierung ändern sich.**
- ▶ **Das Internet wird ständiger Begleiter.**

Drei Thesen zur Kundenkommunikation

Kundenkommunikation im Wandel –
von Multi-Channel zu Cross-Channel

Konsumenten suchen regional –
Kundenmeinungen im Fokus

Mobile-Commerce – auf dem
Vormarsch



- 3. Bekleidungsschicht
- 2. Bekleidungsschicht
- 1. Bekleidungsschicht
- Schuhe & Socken
- Brillen
- Alles für Kinder
- Rund ums Fahrrad
- Rucksäcke & Taschen
- Schlafsack
- Outdoormöbel
- Zelte
- Bergsport
- Winterausrüstung
- Wassersport
- Messer & Werkzeuge
- Pflegemittel
- Outdoor-Küche
- Lampen
- Orientierung & Uhren
- Energie & Elektronik
- Reiseartikel



Online-Shop



Große Auswahl im Web

- Über 35.000 Artikel im Sortiment
- Nur 2,95 € Versandkosten
- Schnell, auch per Rechnung

[Weiter »](#)

Filialen



Erlebniswelten

- Über 26.000 Quadratmeter
- In 7 deutschen Städten
- Kältekammern, Kanubecken uvm.

[Weiter »](#)

Handbuch



Mehr als nur ein Katalog

- Rund 1000 Marken
- 748 Seiten Ausrüstung

[Gleich online schmöckern ...](#)

[Weiter »](#)

POS-Vertrieb über Handelspartner

Düsseldorfer dm-Kundin gibt zwanzigmillionstes CEWE FOTOBUCH in Auftrag

Düsseldorf/Karlsruhe, 15. November 2012. Die dm-Kundin Annika Schvoll aus Düsseldorf hat das zwanzigmillionste CEWE FOTOBUCH in Auftrag gegeben. Anlässlich dieser runden Zahl überreichten ihr heute Dr. Rolf Hollander, Vorstandsvorsitzender von CEWE, und Christoph Werner, Geschäftsführer von dm-drogerie markt, im Düsseldorfer dm-Markt in der Friedrichstraße einen Reisegutschein im Wert von 4.000 Euro. Die Düsseldorferin hat bei dm bereits ihr elftes CEWE FOTOBUCH beauftragt.



Dr. Rolf Hollander, Vorstandsvorsitzender von CEWE, und dm-Geschäftsführer Christoph Werner gratulierten dm-Kundin Annika Schvoll in Düsseldorf zu ihrem Gewinn.

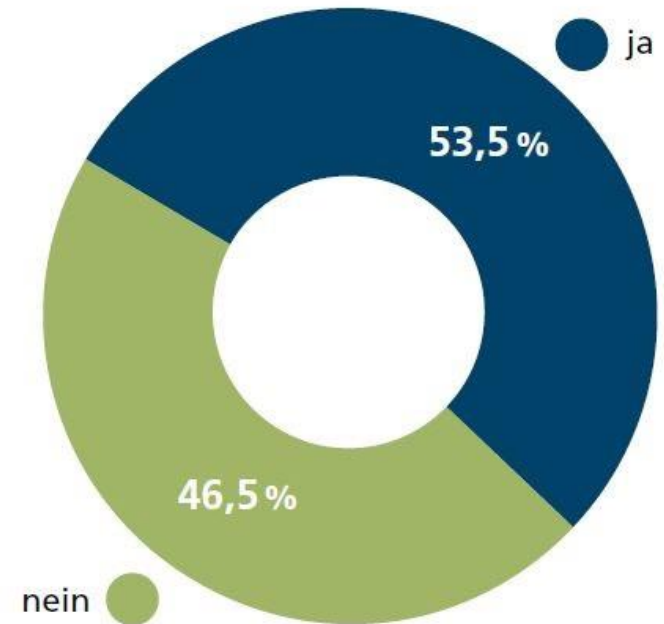


► **Konsistentes Marketing gemeinsam mit den Handelspartnern**

Internetvertrieb über Handelspartner



Fragetext: Wünschen Sie sich aufgrund Ihrer Einkaufserfahrungen als Privatperson mehr kanalübergreifende Service-Leistungen im B2B-Umfeld?



Quelle: Das Informations- und Kaufverhalten von Geschäftskunden im B2B-Multi-Channelvertrieb, ECC Handel 2012, n=1.047.

► **Kundenansprache auf allen Kanälen**

Internetvertrieb mit Produktkonfigurator

ce-we-print.de
Ihr Online Druckpartner

International | Newsletter | **ce-we-print.de**
Ihr Online Druckpartner

Persönliche Beratung
0800 60 222 60

Produkte | Layoutvorlagen | Druckdaten | Service & Hilfe

1.000 Flyer
ab **19,90 €***

ce-we-print.de
Ihr Online Druckpartner

International | Newsletter | ce-we fotowelt | ce-we-fotobuch.de | ce-we-print.de

Persönliche Beratung
0800 60 222 60

Ich bin Neukunde | Mein Konto | (0) Artikel
Jetzt ansehen

Produkte | Layoutvorlagen | Druckdaten | Service & Hilfe | Über uns | Beratung

Flyer kalkulieren und drucken

Layoutvorlagen

id ai ps aa

Druckdatenanleitung

- Grafiken und Bilder
- Farben und Farbmodus
- Größe
- Anschnitt
- Dateiformate

[Weitere Informationen](#)

FSC | TRUSTED STORE | DIGITALSICHERHEIT GARANTIE

EIGENSCHAFTEN	
Auflage	1.000
Endformat	DIN-A6 (105x148mm) hoch
Seitenanzahl	2 Seiten
Farbigkeit	4/4-farbig Euroskala
Papierart	135g/m ² Bilderdruck matt
Schneiden	Schneiden
Perforation	keine Perforation
UV-Lack	kein UV-Lack

FERTIGUNG UND VERSAND	
Fertigstellungszeitraum	Standard (4 Arbeitstage)
Versandart	Standard (ca. 1 Arbeitstag)

SERVICEOPTIONEN	
Datencheck	Basis-Datencheck (kostenfrei)
Proof	ohne Proof
Belegexemplar	ohne Belegexemplar
Sponsoring	ohne Sponsoring
Absenderadresse	Absender: CEWE-PRINT
Lieferungsaufteilung	Lieferung an eine Adresse (inkl.)

Unser Angebot für Sie

Nettopreis 16,72 €
MwSt. (19%) 3,18 €
Bruttopreis 19,90 €

inkl. Druck, Weiterverarbeitung, Versand und gesetzliche MwSt.

[» Angebot drucken](#)

[» Direkt zur Kasse](#)

[» In den Warenkorb](#)

Fertigstellungstermin

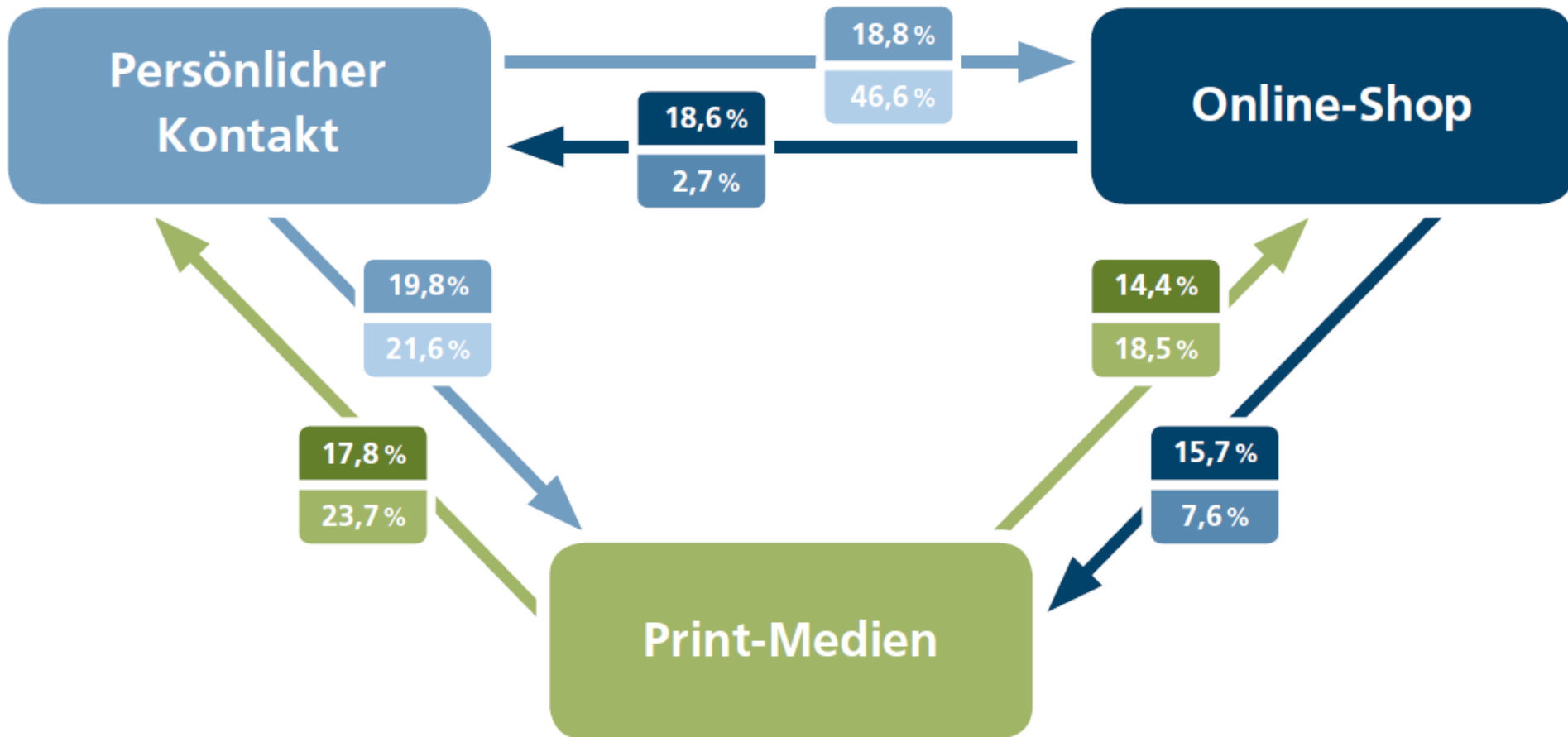
Standard 05.09.2013
Express 04.09.2013
Next Day 03.09.2013

Papiergewicht

Exemplar 2,10 g
Gesamt 2,10 kg

► Vertrauen und Service im Fokus

Vom Kaufimpuls zum Umsatztreiber – Verzahnung der B2B-Kanäle



Quelle: Das Informations- und Kaufverhalten von Geschäftskunden im B2B-Multi-Channelvertrieb, ECC Handel 2012, 143 ≤ n ≤ 253.

33.000 Handelspartner in Europa

Drogeriemärkte



Fotofachhändler



Elektronikfachmärkte



Systempartner



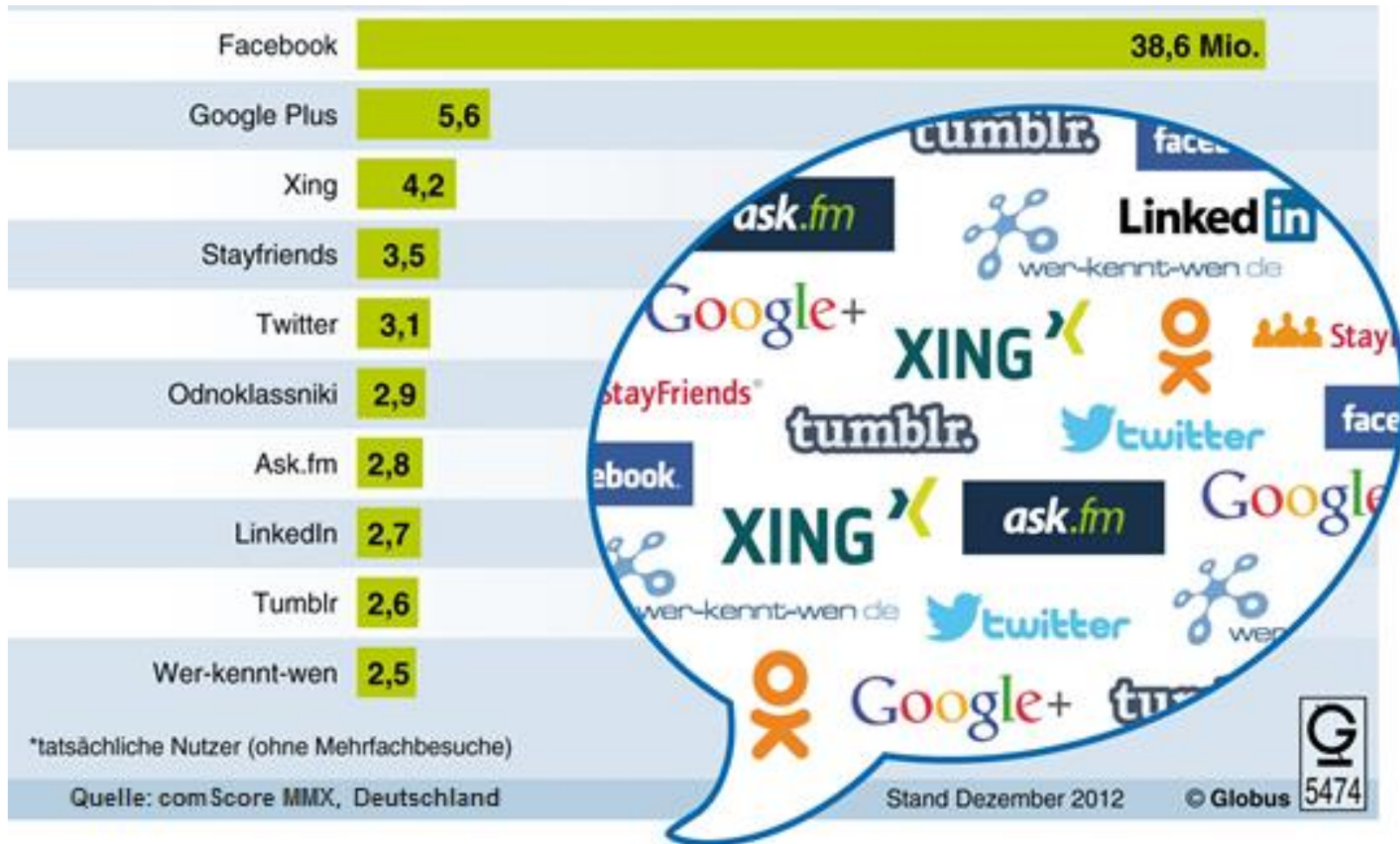
CEWE FOTOBUCH
30. April

Das neue Samsung GALAXY S4 kommt mit unserer innovativen CEWE SMARTPHOTO App. Damit könnt ihr eure besten Aufnahmen direkt für die Gestaltung von Fotoprodukten nutzen und vom Smartphone aus bestellen. Eine ausführliche Pressemitteilung zu dem Thema findet ihr unter: <http://www.cewecolor.de/de/presenews/pressemitteilungen.htm>



- ▶ Kundenansprache durch starke Handelsmarken
- ▶ Handelspartner investieren in Distribution und Marketing
- ▶ Neue Vertriebswege durch Online-Händler und Systempartner

Online vernetzt, Meinung gebildet, Kaufimpuls gesetzt



- ▶ Social Media als Kanäle zur Kommunikation, nicht zur reinen Information
- ▶ Zielgruppenspezifische Ansprache je Kanal

Social Media – Mehrwerte und Kundenservice

CEWE FOTOBUCH
21. Februar

Die Auswertung des Fotowettbewerbs „Tierisch gut abgelichtet“ ist ebenfalls abgeschlossen. Wir danken euch für die vielen kreativen (4.400 hochauflösende Foto). Auf [fotobuch.c](#) Auswahl.

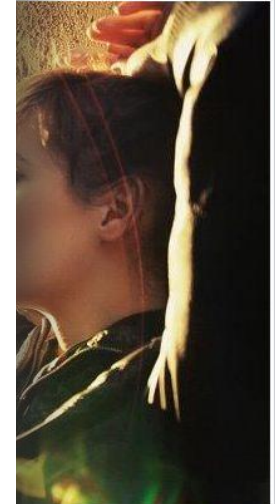
CEWE FOTOBUCH hat CEWE FOTOBUCHs Album geteilt.
29. April

Über unsere Seite [www.cewe-print.de](#) werden regelmäßig VIP-Tickets für die Fußballspiele eurer Lieblingsvereine verlost. Am

People-Fotowettbewerb von CEWE und Hasselblad:



CEWE Kundendienst Oldenburg



24

e Fotografiewettbewerbe
n, bei der es statt 20 billiger
ken liegt wohl am Wert einer solchen...
15-Verlosung. Wann hat man sonst mal

Gefällt mir · Ira Yashina, Ina Hilker, Miloš Kučera und 18 anderen gefällt das.

Daniela Schäfer Wow da sind tolle Fotos dabei, ich habe vom Wettbewerb leider gar nichts mitbekommen.
21. Februar um 00:47 · 1

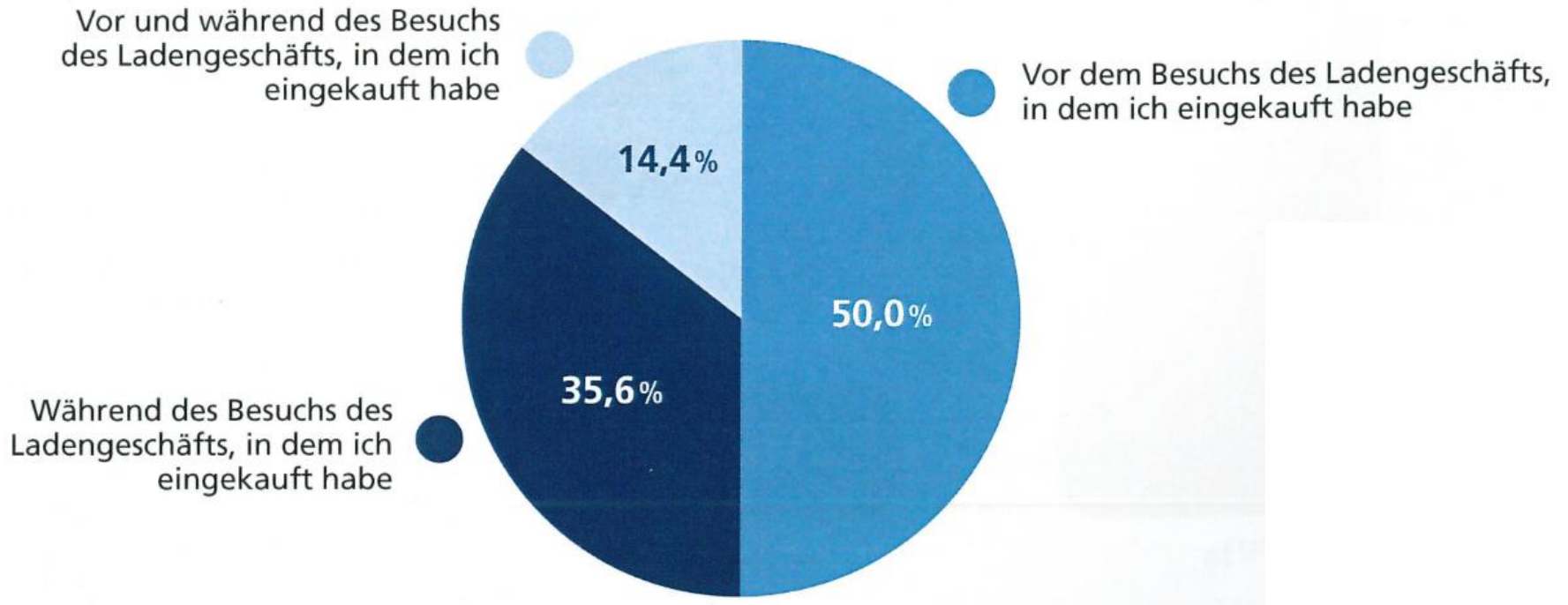
Andreas Dengs Der 1. Platz gefällt mir von der Idee her sehr gut 😊 Glückwunsch allen Gewinnern 😊
28. Februar um 06:13 · 1



t auf deine Frage: <https://www.facebook.com/help/> [Oliver]

...Mehr anzeigen

Smartphone-Nutzung im Kaufprozess



Quelle: Konsumentenverhalten im Wandel, ECC Handel 2011.

- ▶ **Online und offline verschmelzen – Mobile ist das Bindeglied**
- ▶ **Bestellprozesse bei Kunden verstehen und mobil unterstützen**

Von Single-Channel-Marketing zu Omni-Channel-Marketing



Kundendienst & Hotline Montag bis Sonntag von 09:00 Uhr - 22:00 Uhr
Bitte rufen Sie uns gerne an: 0180 / 5000331**

Europas führender Online-Druck- und Fotoservice

CEWE FOTOWELT: CEWE FOTOBUCH, Fotos und mehr

Europas beliebtestes Fotobuch
ab 7,95 €*

Mein cewe fotobuch
Mein Leben

CEWE FOTOBUCH

CEWE-PRINT.de: Ihr Online Druckpartner

cewe-print.de
Ihr Online Druckpartner

CEWE-PRINT.de

*unverbindliche Preisempfehlung zzgl. Bearbeitungspauschale

[Impressum](#) | [Kontakt](#) | [AGB](#)

Story Telling statt Hard Selling



Über CEWE-PRINT.de

Ausgezeichnete Qualität

Produktionsstandorte

Nachhaltigkeit

Referenzen

Sponsoring / Engagement

Geschichte von CEWE



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Andreas Duscha
Leiter Online Marketing

CEWE COLOR AG & Co. OHG
Meerweg 30-32
26133 Oldenburg

Tel.: +49 441 404-400

Fax: +49 441 404-464

E-Mail: andreas.duscha@cewecolor.de

