



## SUCHE

[erweiterte Suche](#)

## MARKE-X MAGAZIN

## AKTUELLE AUSGABE

Lesen Sie die aktuelle Ausgabe von marke-X

## BISHERIGE AUSGABEN

Alle bisherigen Ausgaben mit kurzer Inhaltsangabe

## INFO CENTER

Links zu Hunderten von Artikeln

## BÜCHER

Aktuelle Buchempfehlungen

## SERVICE

## KONTAKT

[ÜBER MARKE-X](#)
[IMPRESSUM](#)
[MEDIADATEN](#)

## Die Kunst sich zu bedanken - Kunden binden mit Dankeschreiben



**Danksagungen sind äußerst wichtig. Sie zeigen Ihrem Kunden, dass Sie ihn wertschätzen. Aber nur wenige Internetdienste nutzen diese Möglichkeit konsequent, um Kunden zu binden und mehr Produkte zu verkaufen.**

Jeder Mensch möchte anerkannt werden. Nichts ist so wertvoll für einen Kunden, wie persönlich geschätzt zu werden. Ganz besonders nach einem virtuellen Geschäftsabschluss dürstet es Ihren Kunden danach, dass sein Kauf von Ihnen gewürdigt wird. Natürlich erhält jeder Kunde nach seiner Online-Bestellung ein **Dankeschreiben** des Shops.

Wenn wir aber ehrlich sind, hat diese E-Mail eher die Funktion einer Bestätigung der Bestellung als die eines Dankeschreibens. Das "Danke" in der E-Mail ist vergleichbar mit dem obligatorischen "Danke" eines Verkäufers in einem Warenhaus. Nett, aber nichts Besonderes.

Am wirkungsvollsten ist eine Danksagung, wenn sie persönlich gestaltet ist und Ihr **Kunde** womöglich gar nicht damit rechnet. Hier ein paar Beispiele aus der On- und Offline-Welt:

Freitag, 10. September 2004

### NEWSLETTER

Abonnieren Sie den **marke-X Newsletter** Kostenlos dazu: Sascha Langners Top 10 Tipps für erfolgreiche Newsletter

Anrede

Vorname

Nachname

e-Mail



1. Vor zwei Monaten abonnierte ich einen amerikanischen Online Marketing Newsdienst. Natürlich bekam ich die übliche Dankes-Mail. Nach einem Monat erhielt ich allerdings eine E-Mail vom Chefredakteur, in der er mir seinen persönlichen Dank aussprach und sich erkundigte, ob ich mit dem Angebot zufrieden sei. Damit hatte ich nicht gerechnet.
2. Meine Autowerkstatt Pit Stop rief mich vor kurzem an, um sich dafür zu bedanken, dass ich bei ihnen einen Ölwechsel machen ließ. Ob ich mit dem Service zufrieden gewesen sei? Der Ölwechsel kostete 29,90 EUR, trotzdem machte sich der Geschäftsführer die Mühe, mich noch einmal anzurufen. Eine solche Aufmerksamkeit hätte ich von meinem Hausarzt erwartet, aber nicht von meiner Werkstatt...
3. Nach dem Kauf eines eBooks über Wissensmanagement in Unternehmen erhielt ich eine E-Mail vom Autor. Er erklärte, dass er als Dankeschön für mich persönlich (d.h. für alle Käufer des Buches) noch ein kleines Booklet zum Thema "Geld verdienen mit Wissensmanagement im Internet" als kostenlosen Download bereitgestellt hätte. Des Weiteren bat er darum, seinen Newsletter zu abonnieren, um aktuelle Tipps & Tricks zur Thematik zu erhalten.
4. Meine Freundin bestellte online eine CD-ROM für ihr Medizinstudium. Eine Woche nach der Lieferung der CD erhielt sie eine handgeschriebene Dankeskarte des kleinen Verlages. Nichts Außergewöhnliches, nur ein Dank dafür, dass sie diesen Verlag gewählt hatte. Obwohl das allein schon genug gewesen wäre, schickte der Verlag anbei ein kleines Notizbuch. Ganz am Ende dieses Büchleins befand sich eine Auflistung aller aktuellen CD-ROM-Titel des Verlages.
5. Eine Woche, nachdem der Wagen meines Vaters abgeschleppt werden musste, erhielt er eine Karte des Abschleppdienstes mit den besten

Genesungswünschen für sein Auto. Auf der Rückseite der Karte waren alle Dienstleistungen des Abschleppdienstes aufgelistet.

Sie sehen, es ist gar nicht so schwierig, seine Kunden auf originelle Art und Weise zu überraschen. Dennoch sollte der Aufwand hierfür nicht unterschätzt werden. Bei der Suche nach einer originellen Danksagungsidee sollten Sie deshalb immer auch Ideen für eine kostengünstige **Automatisierung** parat haben.

### **E-Mail - persönlich und kostengünstig**

Sich per E-Mail zu bedanken birgt viele Vorteile. Der Versand von E-Mails schlägt nur mit einem Bruchteil der Kosten zu Buche, die beim Postversand üblicherweise anfallen. Aber vor allem durch die hervorragenden Personalisierungs- und Automatisierungsfunktionen eignet sich die elektronische Post für den Versand von Dankeschreiben optimal:

1. Eine E-Mail lässt sich wie ein Serienbrief personalisieren.
2. Der Versand kann zeitlich automatisiert erfolgen, also beispielsweise genau einen Monat nach der getätigten Bestellung.
3. Papier- und Druckkosten entfallen.
4. Die Kosten für Downloads von kleinen Dateien, wie Booklets, Software oder Ähnlichem sind verhältnismäßig gering (vor allem, wenn man den professionellen Druck und den Versand per Post dagegen rechnet).

Wenn Sie E-Mails als Dankeschreiben verwenden wollen, sollten Sie sich allerdings darüber im Klaren sein, dass sich Ihr Schreiben von dem Ihrer Bestellbestätigungen abhebt und die Unterschrift einer realen Person trägt. Diese sollte wiederum dazu in der Lage sein, E-Mails persönlich zu

empfangen und zu versenden. Nur sehr wenige Menschen greifen heute noch zu Papier und Stift und beantworten eine handgeschriebene Dankeskarte. Bei einer E-Mail dagegen drückt man schnell mal auf den Antwortbutton.

### **Traditionelle Danksagungen machen mehr Eindruck**

Wenn ein Kunde ein virtuelles Produkt über ein virtuelles Medium kauft, kann eine reale, d.h. handgeschriebene Dankeskarte oder ein Anruf mehr Eindruck machen. Sie zeigen Ihrem Kunden so unbewusst, dass es Ihr Unternehmen in der Realität gibt und dass er es mit echten Menschen zu tun hat. Je abstrakter Ihre Leistung ist, desto handfester sollte deshalb Ihre Danksagung ausfallen.

Traditionelle Danksagungen sind ebenfalls angebracht, wenn es sich um ein teures **Produkt** handelt. Sich per E-Mail zu bedanken, kann in diesem Fall sogar eine Minderwertschätzung für Ihren Kunden bedeuten. Wenn Sie Dankeskarten verwenden, benutzen Sie auf jeden Fall nur handgeschriebene Karten. Nichts ist unpersönlicher als ein vorgedruckter Text, nichts persönlicher als eine handschriftliche Notiz. Diese sind zwar teurer als gedruckte Schreiben, der Effekt ist aber wesentlich größer. Behalten Sie immer das Kosten/Nutzen-Verhältnis im Auge. Der finanzielle Aufwand für Ihre Danksagung sollte immer nur einen kleinen Teil Ihres Gewinns ausmachen. Um Kosten zu sparen, können Sie beispielsweise Rentner und Studenten damit beauftragen, Dankeskarten für Sie zu schreiben.

### **Nur ein Dankeschreiben?**

Es ist eine nette Geste, Rabattcoupons zu versenden oder ein Booklet zum Download bereitzustellen. Verwenden Sie Ihre Danksagung aber nicht direkt dazu, ein anderes Produkt zu verkaufen. Sie erzeugen bei Ihren Kunden nur das Gefühl, dass Sie ihm etwas aufschwätzen wollen.

Sich zu bedanken ist eine exzellente Möglichkeit, Vertrauen

zu Ihren Kunden aufzubauen. Danksagungen eignen sich auch hervorragend, um Mund-zu-Mund-Propaganda zu erzeugen. Die meisten Kunden sind so positiv überrascht, dass Sie vielen anderen Personen von Ihnen erzählen. Probieren Sie es einfach einmal aus.

Und: Herzlichen Dank, dass Sie diesen Artikel gelesen haben.

---

**Sascha Langners persönliche Marketing Taktiken gibt es jetzt zu kaufen:** Marketing Tricks: Guerilla Strategien für erfolgreiches Promoten und Verkaufen im Internet.



**Geheime Guerilla Taktiken, Hunderte Tipps und Tricks sowie zahlreiche bewährte Strategien**, die in der Vergangenheit diversen Websites zum Erfolg verhalfen. All das gibt es

jetzt als interaktiven Leitfaden auf einer prall gefüllten CD-ROM.

**Achtung! Die CD ist auf 1.000 Stück limitiert. Sichern Sie sich jetzt Ihr persönliches Exemplar.**

**URL: <http://www.marketing-tricks.de>**

---

Bestellen Sie den monatlichen e-Mail Newsletter, **marke-X Internet Marketing®**. Mit über 3.900 Abonnenten ist marke-X einer der erfolgreichsten Internet Marketing Newsletter in Deutschland.

Anrede

Vorname

Nachname

e-Mail

---

[Startseite](#) - [Aktuelle Ausgabe](#) - [Archiv](#) - [Info Center](#) - [Bücher](#)

[Kontakt](#) - [Über marke-X](#) - [Impressum](#)

© Copyright 1999-2004 [marke-X](#), Magazin für Internet Marketing.  
Aller Rechte vorbehalten. E-Mail: [sascha.langner@marke-x.de](mailto:sascha.langner@marke-x.de)  
Ihre Web Marketing Infoquelle: <http://www.marke-x.de>

