

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT

SIE LEISTEN GANZE ARBEIT, WEISS DAS AUCH IHR KUNDE?	7
---	---

KAPITEL 1

EINFÜHRUNG – WAS IST MARKETING?	9
---------------------------------------	---

KAPITEL 2

DER STANDORT – ISTZUSTAND ANALYSIEREN	19
2.1 Analyse der eigenen Dienstleistung	20
2.2 Marktanalyse	22
2.3 Konkurrenzanalyse	24
2.4 Zielgruppenanalyse	27
2.5 Arbeitsblätter zu Kapitel 2	29

KAPITEL 3

DAS FUNDAMENT – GRUNDLAGEN SCHAFFEN	35
3.1 Unternehmensziele – quantitative Ziele	37
3.2 Kommunikationsziele – qualitative Ziele	39
3.3 Zielgruppendefinition	40
3.4 Planvoll positionieren	43
3.5 Arbeitsblätter zu Kapitel 3	58

KAPITEL 4

DAS TRAGWERK – STRATEGIE PLANEN	63
4.1 Werbe- und Berufsrecht	65
4.2 Zeit- und Maßnahmenplan	69
4.3 Arbeitsblätter zu Kapitel 4	78

KAPITEL 5

DIE FASSADE – ZIELGRUPPENORIENTIERT KOMMUNIZIEREN	81
5.1 Grundlagen Kommunikation	85
5.2 Sprache	94
5.3 Grafik	97
5.4 Fotografie und Film	98
5.5 Kundenorientiert denken	106
5.6 Arbeitsblätter zu Kapitel 5	110

KAPITEL 6

DER BAUSTOFF – MARKETINGBAUSTEINE GEZIELT VERWENDEN	113
6.1 Offline-Medien	118
6.2 Online-Medien	125
6.3 Pressearbeit	146
6.4 Event und Präsenz	154
6.5 VOF-Verfahren, Wettbewerbe und Auszeichnungen	158
6.6 Sonstige Medien	167
6.7 Arbeitsblätter zu Kapitel 6	176

KAPITEL 7

DAS GEBÄUDE – BILANZ ZIEHEN	183
7.1 Erfolgskontrolle	184
7.2 Arbeitsblätter zu Kapitel 7	187