

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Marketing und Kommunikation	3
2.1	Begriffsverständnis	3
2.2	Entwicklungsphasen der Kommunikation	5
2.3	Kommunikationsstrategien	7
3	Briefing und Recherche	9
4	Analyse	13
5	Ziele und Zielgruppen	15
5.1	Zielhierarchien	15
5.2	Funktionen von Kommunikationszielen	17
5.3	Formulierung von Kommunikationszielen	18
5.4	Zielgruppen	19
6	Positionierung	23
7	Kommunikationsinhalte	25
7.1	Themen und Botschaften	25
7.2	Consumer Benefit	26
7.3	Golden Circle	29
7.4	Strategien der Beeinflussung	29
7.5	Markenstueerrad	32
7.6	Die Macht der Bilder	33
7.7	Verständlichkeitskonzepte	34

8	Kommunikationsmaßnahmen	37
8.1	Strukturierung von Kommunikationsmaßnahmen	37
8.2	Kaufentscheidungsprozess	38
8.3	Modell des Kaufverhaltens	40
8.4	Customer Journey	41
8.5	Customer Touchpoints	41
8.6	PE(S)O-Modell	43
8.7	Budget und Ressourcen	44
9	Dokumentation, Präsentation und Erfolgskontrolle	47
	Zusammenfassung	49
	Literatur	53