



**ENGEL & ZIMMERMANN AG**  
UNTERNEHMENSBERATUNG FÜR KOMMUNIKATION

## VERBRAUCHER- KOMMUNIKATION

MARKENBOTSCHAFTER GENERIEREN

### ENGEL & ZIMMERMANN AG

Schloss Fußberg  
Am Schlosspark 15  
82131 Gauting bei München

Tel 089-8935633  
Fax 089-89398429

Mail [info@engel-zimmermann.de](mailto:info@engel-zimmermann.de)  
Web [www.engel-zimmermann.de](http://www.engel-zimmermann.de)

KRISEN-NEWSROOM  
Web [www.krisen-newsroom.de](http://www.krisen-newsroom.de)

## IHR VORTEIL

- Sie decken potenzielle Schwachstellen in der Kommunikation Ihres Verbraucherservices auf und können diese gezielt beseitigen.
- Sie gewinnen Sicherheit über Ihre internen Prozesse, damit keine Verbrauchieranfrage unbeantwortet bleibt.
- Sie steigern deutlich die Effizienz Ihrer Verbraucherkommunikation.
- Sie sind optimal auf kritische Anfragen vorbereitet und schaffen es, aus einer negativen Rückmeldung eines Verbrauchers durch eine sympathische und transparente Verbraucherkommunikation den Konsumenten wieder vom Unternehmen und seiner Marke zu überzeugen.

**Interessiert? Dann kontaktieren Sie uns.**

Ihre Ansprechpartnerin bei Engel & Zimmermann:

### MARIA GROSSE BÖCKMANN

LEITER BERATUNG

Tel 089-893563-3 / DW -583

Mail [m.grosse-boeckmann@engel-zimmermann.de](mailto:m.grosse-boeckmann@engel-zimmermann.de)





## HERAUSFORDERUNG

Der moderne Verbraucher ist anspruchsvoll, informiert und vernetzt. Viele Unternehmen reagieren skeptisch auf die neue Macht des Verbrauchers und empfinden ihn sogar als potenzielle Bedrohung für die eigene Reputation. Dabei ist der interessierte Verbraucher ein wertvoller Partner für jedes Unternehmen. Seine Wünsche und Ängste und seine Kritik ernst zu nehmen, ist für beide Seiten in dieser Partnerschaft gewinnbringend.

Eine stimmige Verbraucherkommunikation ist vor diesem Hintergrund nicht nur ein wichtiges Instrument in der Krisenprävention, sondern auch ein Differenzierungsmerkmal für jedes Unternehmen. Sie hat starke Auswirkungen auf die Markenwahrnehmung – die richtige Ansprache und ein angemessener Umgang mit Kritik machen den Verbraucher im Idealfall zum Markenbotschafter im social web. Hingegen können Relativierungen, ausweichende Antworten oder auch eine unpassende Reaktion auf einen Fehler schwerwiegende Folgen haben – bis hin zu einer medialen Berichterstattung über die misslungene Verbraucherkommunikation eines Unternehmens.

## UNSER VORGEHEN

Im Rahmen eines Workshops zur Verbraucherkommunikation besuchen wir Ihr Unternehmen und gehen im ersten Teil auf Besonderheiten und kritische Themen Ihrer Branche ein und erläutern allgemeine Regeln für eine gelungene Verbraucherkommunikation. Im zweiten Teil des Workshops lautet die Devise „Ran an den Text“: Unsere Berater schauen sich im Vorfeld Ihre Verbraucherkommunikation anhand von realen Beispielen an, erarbeiten Potenziale und benennen Schwachstellen.

Sofern gewünscht, testen unsere Berater auch aktiv Ihre Verbraucherkommunikation. Die Ergebnisse werden im Rahmen des Workshops vorgestellt. Zudem geben unsere Experten konkrete Empfehlungen, wie Sie Ihre Verbraucherkommunikation noch effizienter aufstellen können.

## UNSERE KOMPETENZ

Wir beraten Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen beim Aufbau einer professionellen Verbraucherkommunikation und unterstützen Sie sowohl bei der Beantwortung kritischer Verbrauchernfragen als auch bei der Erarbeitung von Textbausteinen für die wichtigsten Themenfelder Ihres Unternehmens.

Unsere Experten sorgen dafür, dass Sie kommunikativ bestmöglich aufgestellt sind und durch eine gelungene Verbraucherkommunikation nicht nur kritische Anfragen optimal bewältigen, sondern die Konsumenten auch nachhaltig an Ihr Unternehmen und Ihre Marke binden.

### LEISTUNGSSPEKTRUM

Workshop für die Mitarbeiter, die mit der Verbraucherkommunikation betraut sind

Entwicklung oder Überarbeitung von Textbausteinen

Optimierung der Prozesskette

Beratung bei kritischen Verbrauchernfragen

Social Media Management

UNSERE KUNDEN

IHRE ZIELGRUPPE