

Wie wir es **Kunden so einfach wie möglich machen** können in den Austausch mit Euch zu treten

Die Kundschaft hat neue Erwartungen

Kein Informationsverlust beim Kanal- oder Endgerätwechsel

Kommunikation: persönlich, zeitnah und über mehrere Kanäle hinweg



Online Schaufenster
Google Business Eintrag



Offline Schaufenster
digitalisieren

Chancen

Möglichkeiten zur Optimierung, Neukundengewinnung und Kundenbindung

Google
Business
Eintrag

Bekanntheit und
Beliebtheitsgrad
steigern

Der erste Eindruck
on & offline trägt
maßgeblich zur
Entscheidung des
Kunden bei.

Direkte
Kommunikation

Du kannst die
Informationen und
Angebote direkt
sichtbar machen,
die ein potenzieller
Kunde braucht.

Vertrauens-
aufbau durch
Interaktion

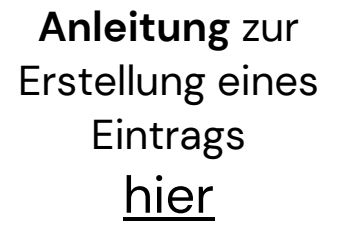
Kundenbeziehungen
aufrechterhalten mit
Updates, Neuigkeiten
, Sonderangeboten
und Rezensionen

Offline
Schaufenster
digitalisieren

Feedback von
Kunden



Google Business Eintrag



Anleitung zur
Erstellung eines
Eintrags
[hier](#)

- 1 Aktiv Bewertungen einholen
- 2 Sichtbarkeit aufrechterhalten
- 3 Hindernisse zur Kontakt-
aufnahme aus dem Weg räumen

1

Aktiv Bewertungen einholen



Kundenbeziehung aufrechterhalten Vertrauensaufbau

"Verbraucher finden Unternehmen, die auf Rezensionen antworten, 1,7-mal vertrauenswürdiger als solche, die das nicht tun." – Google



Antworten auf Rezensionen

so wie du auch persönlich antworten würdest.

Auch auf schlechte Bewertungen sollte geantwortet werden, jedoch nur, wenn die Bewertung nachvollziehbar ist.

4,5 ★★★★★



Paul Lalü

Local Guide · 27 Rezensionen · 10 Fotos

★★★★★ vor 5 Monaten

Einfach toll hier.

Hier gibt es Pflanzen und Töpfe die man nicht überall bekommt.

Die Beratung ist einfach toll und man kommt gleich ins Gespräch.

Immer wieder gerne.



Gefällt mir

Antwort vom Inhaber vor 5 Monaten

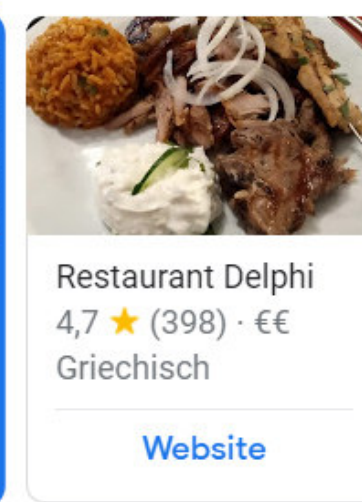
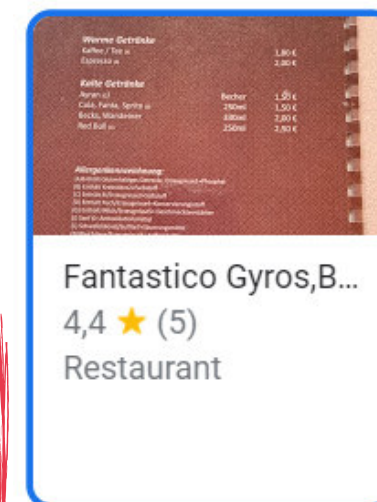
Dankeschön für die lieben Worte 🌱💚

1 Aktiv Bewertungen einholen



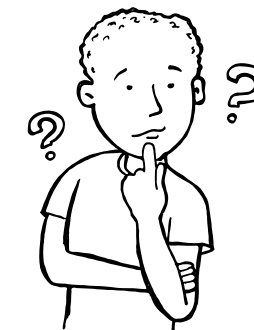
Kontaktaufnahme zu Kunden

Viele und ausführliche Bewertungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit einen neuen Kunden zu gewinnen.



4,5 ★★★★★

Ein Blick auf die Karte verrät mir, welches Restaurant gut ankommt.



1 Aktiv Bewertungen einholen



So gehts:

1. Erstelle Visitenkarten (oder ein Poster im Laden) mit QR-Codes.
2. Gebe deiner Kundschaft bei Ladenbesuchen eine Karte mit auf den Weg.
3. Bitte Sie um Feedback (erkläre, wenn nötig, dass sie mit dem Scannen des QR-Codes auf einer Seite landen, wo sie Feedback geben können.)
4. Zu Hause oder unterwegs kann der Kunde den QR-Code scannen und landet automatisch bei Google Bewertungen.



QR-Code
Generator
[hier](#)




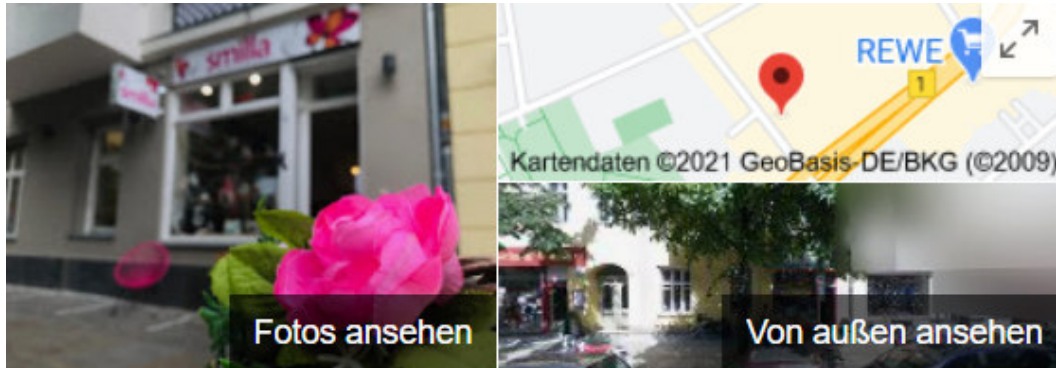
2 Sichtbarkeit aufrechterhalten



Kontaktaufnahme zu Kunden und Kundenbeziehungen pflegen

Nutzer wollen keinen schlichten Beitrag. Sie achten auf Attraktivität und brauchen aktuelle Informationen für eine Entscheidung.





smilla Berlin - Stoffladen, Nähkurse & Nähmaschinen

[Website](#) [Route](#) [Speichern](#) [Anruf](#)

4,6 ★★★★★ 60 Google-Rezensionen

Stoffgeschäft in Berlin


✓ Einkaufen im Geschäft · ✓ Abholung vor dem Lader

Adresse: Eisenacher Str. 64, 10823 Berlin

Öffnungszeiten: Geschlossen · Öffnet um 11:00 Sa ▾
Öffnungszeiten gelten evtl. nicht an folgenden Feiertage Karfreitag.

Sicherheit und Gesundheit: Termin erforderlich · Schutz erforderlich · Mitarbeiter tragen Schutzmasken · Schutz der Kasse · [Weitere Details](#)

Telefon: 030 32591333



Delta Textilhandel

[Website](#) [Route](#) [Speichern](#) [Anruf](#)

5,0 ★★★★★ 1 Google-Rezension

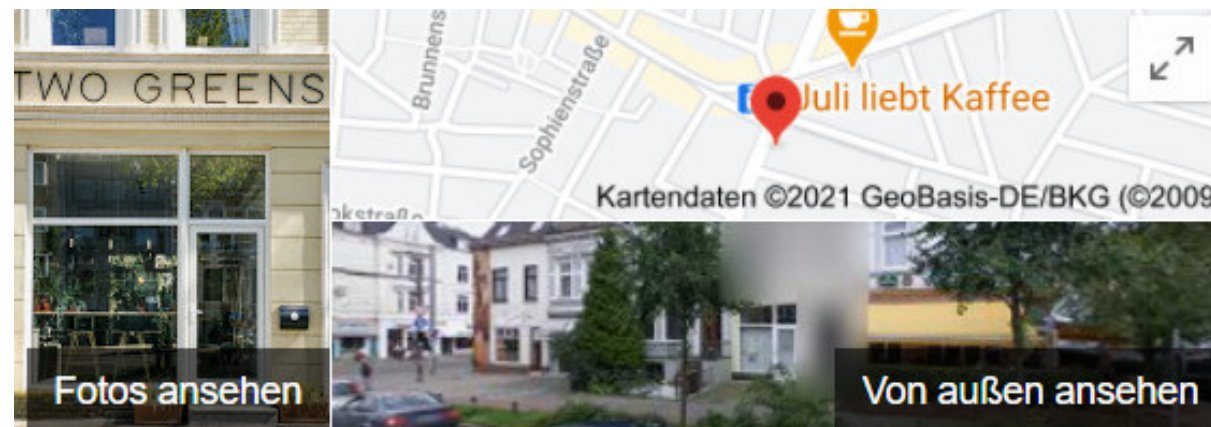
Gebrauchtwarenhändler in Bremerhaven, Bremen

Adresse: Am Holzwerk 1, 27572 Bremerhaven

Öffnungszeiten: Geschlossen · Öffnet um 08:00 Mo ▾
Öffnungszeiten gelten evtl. nicht an folgenden Feiertagen: Karfreitag.

Telefon: 0471 4190238

Beispieleinträge – positiver erster Eindruck auf Kunden



TWO GREENS

[Website](#) [Route](#) [Speichern](#) [Anruf](#)

5,0 ★★★★★ 34 Google-Rezensionen

Geschäft in Bremen

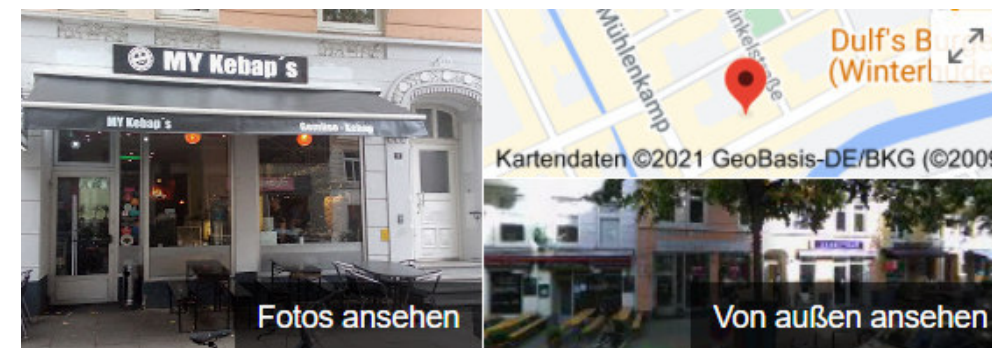
Adresse: Lüneburger Str. 25, 28205 Bremen

Öffnungszeiten:

Schließt demnächst · 19:00 · Öffnet am Sa um 11:00 ▼

Öffnungszeiten gelten evtl. nicht an folgenden Feiertagen:
Karfreitag.

Telefon: 0421 84511892



MY Kebap's

[Website](#) [Route](#) [Speichern](#) [Anruf](#)

4,4 ★★★★★ 356 Google-Rezensionen

€ · Kebabimbiss

ZUM MITNEHMEN
BESTELLEN

BESTELLEN UND
LIEFERN LASSEN

✗ Speisen vor Ort · ✓ Zum Mitnehmen · ✓ Kontaktlose Lieferung

Adresse: Gertigstraße 9, 22303 Hamburg

Öffnungszeiten: Geöffnet · Schließt um 22:00 ▼

Öffnungszeiten gelten evtl. nicht an folgenden Feiertagen:
Karfreitag.

Telefon: 040 49200802

Bestellen: lieferando.de



Schneiderwerk-Bremen

[Website](#) [Route](#) [Speichern](#) [Anruf](#)

4,5 ★★★★★ 27 Google-Rezensionen

Maßschneider in Bremen

Adresse: Kornstraße 149, 28201 Bremen

Öffnungszeiten: Geöffnet · Schließt um 13:00 ▼

Telefon: 0421 51425432

2

Sichtbarkeit aufrechterhalten



Google Beiträge
Aufrufe zum Handeln (Call-to-Action Buttons)
neue Bilder



So gehts:

1. Poste wichtige Neuigkeiten bei Google-Beträge und nutze dieses Tool als Chance werbeähnliche Botschaften direkt bei Google zu platzieren.
2. Alle Daten über dich sollten vollständig und korrekt ausgefüllt sein.
3. Hast du die richtige Platzierung auf der Karte? Pass sie hier an.
4. Erstelle neue Bilder von allen wichtiges Details über deinen Shop. Das können Gerichte sein, die aktuellste Speisekarte, der lachende Service Mitarbeiter hinterm Tresen, das Team, das Schaufenster von außen etc. Achte bei der Erstellung besonders auf gute Lichtverhältnisse, Details und Perspektiven, die dein Lokal im Besten Licht zeigen (weitere Tricks siehe Anleitung).

Google
Beiträge
verwalten
[hier](#)

Google
Beiträge
sinnvoll nutzen
[hier](#)

Google Beiträge
mit dem
eigenem Blog
verknüpfen
[hier](#)

Beispiele Google Beiträge nutzen für Neuigkeiten/ Sonderangebote etc.

Vom Inhaber

Stoffe Maid ist jetzt auch per WhatsApp zu erreichen! Bitte nur Nachrichten, keine...
16.03.2021



Updates des Unternehmens



Vintage & Rags
auf Google

Click & Meet

10.03.2021

[Reservieren](#)

Call-to-Action
Buttons
(Aufruf zum
Handeln)



der blumenladen

4,6 ★★★★★

Blumengeschäft · **Geöffnet**

+ Folgen

ÜBERBLICK

FOTOS

BEITRÄGE

INFOS



ANRUFEN



ROUTE



NACHRICHTEN



WEBSITE

Winterangebote mit
20 % Rabatt
30.12.-15.01.

[Angebot](#)



Friseur Schnittpunkt

4,6 ★★★★★ (38)

Friseursalon

[Jetzt anrufen](#)

ÜBERSICHT

NEUIGKEITEN

REZENSIONEN

FC



Friseur Schnittpunkt Mitte

06.02.2021

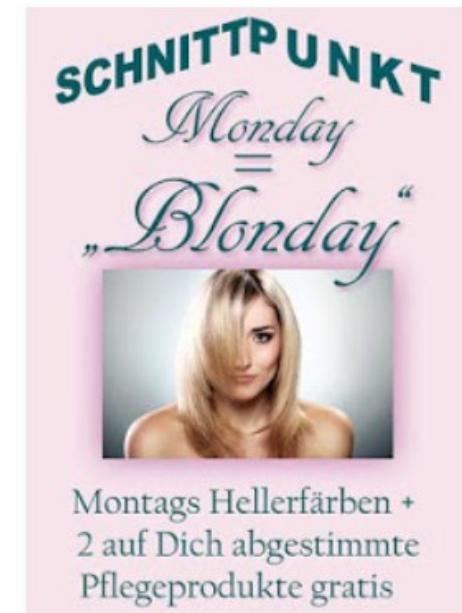
Jetzt schon einen Termin sichern!

Wir hoffen natürlich, Euch so bald wie möglich bedienen zu dürfen.
Ihr könnt Euch jetzt schon einen Termin sichern, indem Ihr auf den "Anmelden" Button klickt und



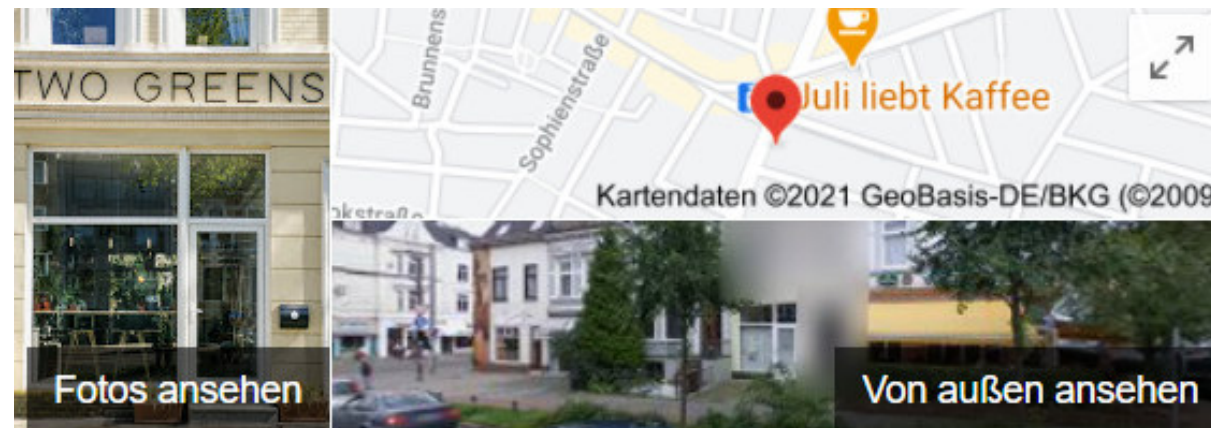
Friseur Schnittpunkt Mitte

15.05.2020



Bei uns gilt ab sofort immer MONDAY=BLONDAY!
Du willst Deine Haare heller färben? Dann haben wir für Dich genau das richtige Angebot.
Lass Dir an einem Montag bei uns die Haare heller färben und erhalte GRATIS 2 auf Dich... Mehr

Beispiele aussagekräftige Bilder – positiver erster Eindruck auf Kunden



TWO GREENS

[Website](#)[Route](#)[Speichern](#)[Anruf](#)

5,0 ★★★★★ 34 Google-Rezensionen

Geschäft in Bremen

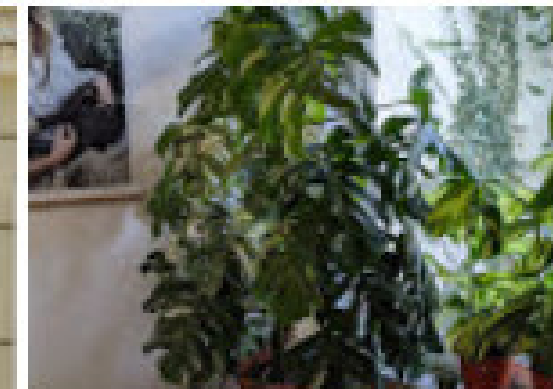
Adresse: Lüneburger Str. 25, 28205 Bremen

Öffnungszeiten:

Schließt demnächst · 19:00 · Öffnet am Sa um 11:00 ▼

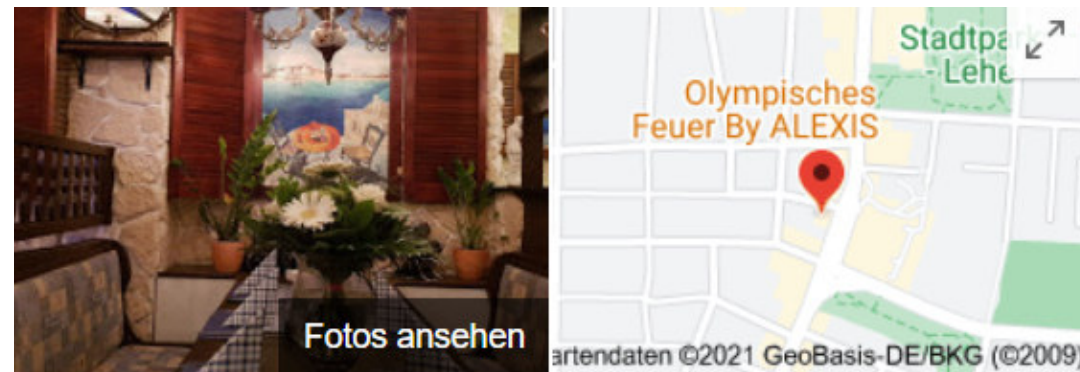
Öffnungszeiten gelten evtl. nicht an folgenden Feiertagen:
Karfreitag.

Telefon: 0421 84511892



Weitere Fotos

Beispiele aussagekräftige Bilder – positiver erster Eindruck auf Kunden



Olympisches Feuer By ALEXIS

Route

Speichern

Anruf

4,5 ★★★★★ 1.449 Google-Rezensionen

€ • Griechisches Restaurant

Im mediterranen Lokal mit weißen Steinmauern, Statuen und Fresken werden griechische Spezialitäten serviert.

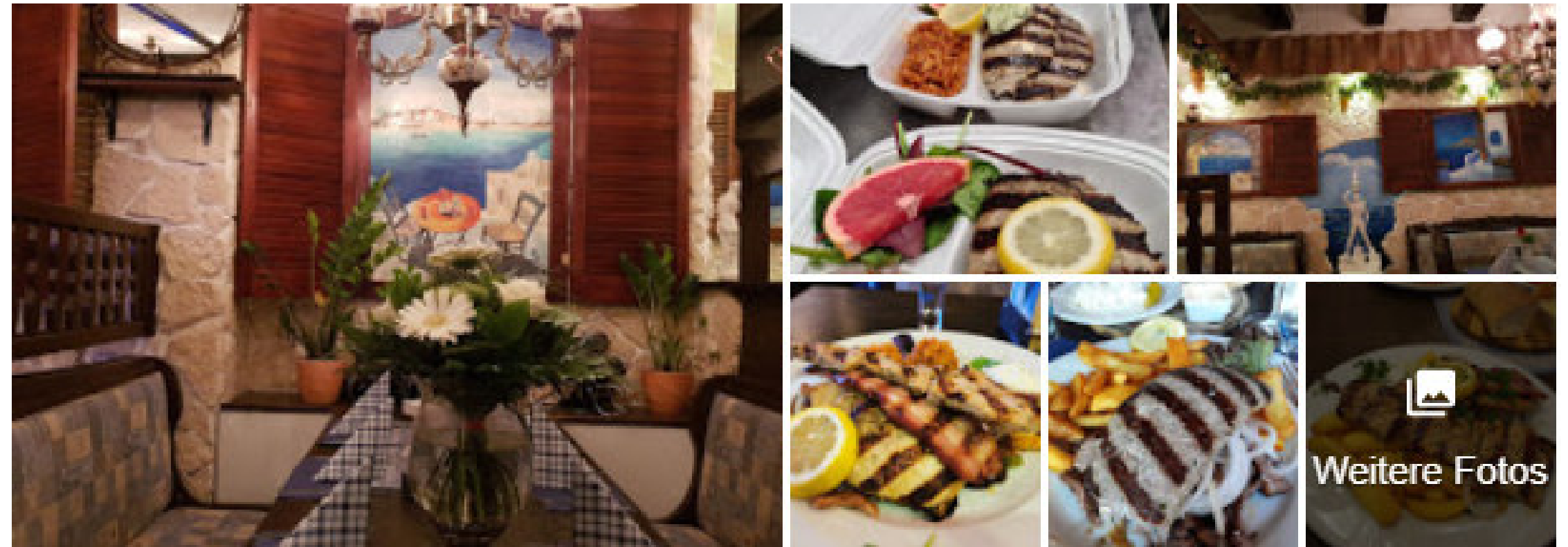
✓ Speisen vor Ort • ✓ Zum Mitnehmen • ✓ Lieferdienst

Adresse: Hafenstraße 119, 27576 Bremerhaven

Öffnungszeiten: Geöffnet • Schließt um 21:00 ▾

Öffnungszeiten gelten evtl. nicht an folgenden Feiertagen:
Karfreitag.

Telefon: 0471 54414



€ • Griechisches Restaurant

Im mediterranen Lokal mit weißen Steinmauern, Statuen und Fresken werden griechische Spezialitäten serviert.

✓ Speisen vor Ort • ✓ Zum Mitnehmen • ✓ Lieferdienst

4,5



1.449 Rezensionen

Bevor du die Bilder machst:

Was macht euch und euer Geschäft besonders? Habt ihr eine besonders gute persönliche Beziehung zu euren Kunden? Lasst eure Fotos von eurer Geschichte erzählen, damit die potenziellen Kunden wissen, was sie erwartet.

Erstelle Backlinks

auf dein Google Eintrag von anderen Websites.
Du kannst dich in der Liste von Erlebnis Bremerhaven oder bei das Örtliche aufnehmen lassen.



Achte auf Einheitlichkeit

auf all deinen Kanälen.
Gleiche Bezeichnung, gleiche Bilder, Öffnungszeiten und andere Daten.
Google kann dich dann auch höher ranken.

Nutze die Call-to-Action (Aufruf zum Handeln) Buttons

in den Neuigkeiten, um potenzielle Kunden dazu zu bringen mehr mit dir in Kontakt zu treten.

Verlinke bpsw. mit deinem Blog, zu einem Sonderangebot oder um ein neues Produkt vorzustellen.

3 Hindernisse zur Kontaktaufnahme aus dem Weg räumen



Kontaktaufnahme zu Kunden und Kundenbeziehungen pflegen

Machen Sie es Interessenten leicht direkt Kontakt aufzunehmen oder ihr Shop-System zu verstehen. Eine hohe Erreichbarkeit und Informationsbeschaffung macht die Kundengewinnung und Kundenbindung erst möglich.

private shopping

solange bis der Store wieder öffnet!

- step 1:** besuche www.twogreens.de
- step 2:** dort findest du einen Terminkalender
- step 3:** vereinbare einen „Private Shopping Termin“ (maximal 2 Personen aus einem Haushalt)
- step 4:** hinterlasse im Terminformular Name, Adresse und Telefonnummer, damit ich dich im Falle einer möglichen Corona - Infektion kontaktieren kann.
- step 5:** alles was du jetzt noch brauchst, ist eine Tasche und deine Maske
- step 6:** erscheine pünktlich zum Termin und du hast 30 Minuten Zeit, dir alles rauszusuchen, was du brauchst!
- step 7:** Wichtig: ich akzeptiere derzeit nur Kartenzahlung!
- step 8:** Ab nach Hause mit der Beutel!

Fotos ansehen Von außen ansehen

Schneiderwerk-Bremen

Website Route Speichern Anruf

4,5 ★★★★★ 27 Google-Re
Maßschneider in Bremen

seligkeitsding
Belgien
Oldenburg, Niedersachsen
5.642 Verkäufe ★★★★★

Ankündigung
Everything that beats up your sewing heart!
A wonderful variety of cute and colorful european fabrics, trims and ribbons!
[Weiterlesen](#)

Artikel

| Nach Artikeln s... | Suchen | Schaufenster |
|-----------------------|--------|--------------|
| Alle | 2904 | |
| Im Sale | 2900 | |
| Baumwollstoffe | 263 | |
| Designerstoffe | 132 | |
| Muselin / Waffelpique | 76 | |

11,90 EUR / m Muselin Pünktchen - mel...
5,35 € 5,99 € (10% Rabatt)
Qualifizierte Bestellungen portofrei

1,50 EUR / m Bommel-Zackentüte grün...
1,35 € 1,50 € (10% Rabatt)
Qualifizierte Bestellungen portofrei

Aufgrund des Lockdowns ist unser Laden derzeit geschlossen.
Aber wir bieten euch die Möglichkeit über unseren ETSY-Shop zu bestellen
Einfach auf den Button klicken und du wirst direkt weitergeleitet:

Etsy

Bis einschließlich 22.12. bieten wir dir eine kontaktlose Abholung
nach Vereinbarung an unserer Ladentür an (Mo - Fr 10 - 14h).

Die Kontaktmöglichkeiten:
per Telefon: 0441 - 30963525
per mail: hallo@seligkeitsding.de
über Instagram und facebook: per Direct message

Alternativ verschicken wir auch deine Bestellung, wenn wir keine Nachricht bezüglich der Abholung von dir erhalten.

Danach machen wir eine kleine Pause bis 03.01.2021
Aber ab dem 04.01.21 sind wir dann für kontaktlose Abholung (Mo - Fr 10 - 14 h) wieder da
und ab dann verschicken wir auch wieder!

3 Hindernisse zur Kontaktaufnahme aus dem Weg räumen

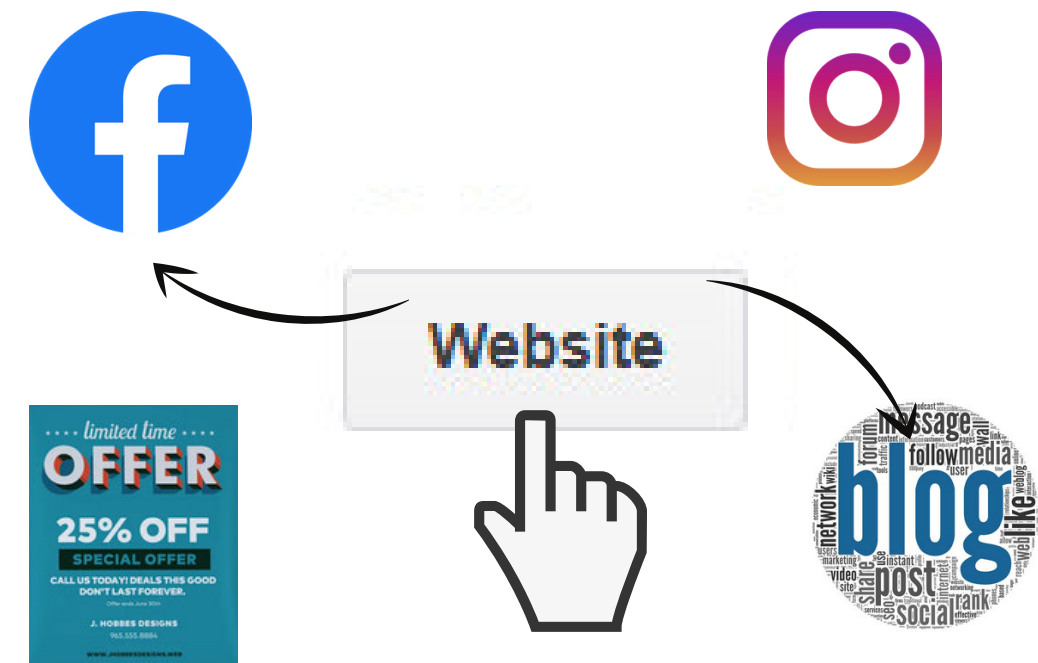


regelmäßige Pflege
Schaltfläche "Website" kreativ nutzen



So gehts:

1. Stets die Daten (Telefonnummer, Email, Adresse, Öffnungszeiten) aktuell halten.
2. Verknüpfe weitere Seiten von dir, wie bspw. Facebook oder eine Landingpage mit deinem Google Eintrag.
3. Achte darauf, dass sich auf jedem Kanal die gleichen Daten (Telefon etc.) schnell für den Kunden wiederfinden.
4. Verlinke all deine Seiten (Facebook, Instagram, Landingpage, Website) miteinander. Wenn du keine Seite aktuell hast, kannst du auch einfach ein Poster mit all den Informationen erstellen und verlinken.



3

Hindernisse zur Kontakt-
aufnahme aus dem Weg räumen



Kontaktaufnahme zu Kunden und Kundenbeziehungen pflegen

Terminbuchungen

Wenn du zu viele Telefonanrufe hast und durch deine fehlende Zeit alle entgegen zu nehmen welche verpasst, dann können Kunden sich direkt auf eine Warteliste eintragen lassen

Es gibt 5 Anbieter, die nicht kostenlos sind. Auf der nächsten Seite werden **kostenlose Alternativlösungen** gezeigt.

CLICK & MEET

Termin- und Kundenverwaltung
für den Einzelhandel

~~39€~~ **29€** / Monat

Betrag bei jährlicher Zahlung 348€/Jahr
zzgl. gesetzlich geltender MwSt.

Demo vereinbaren

Paket kaufen

Online-Terminbuchung über deine
Website, Instagram und Facebook
Online-Terminkalender

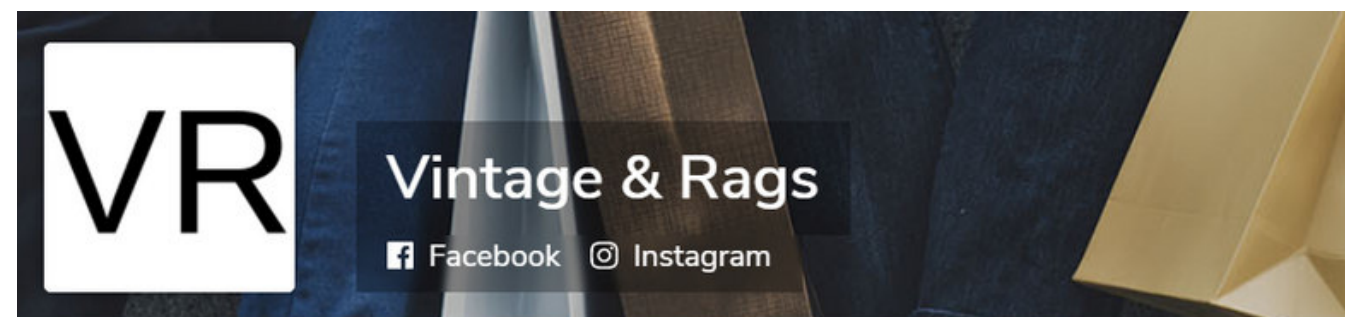


shore

Click & Meet

10.03.2021

[Reservieren](#)



Vintage , and Rags

Galerie

Deutsch ▼

Leistungen wählen

Vintage & Rags Hamburg
Kurze Mühren 6, 20095 Hamburg
30 Min.

Vintage & Rags Köln
Hohenzollernring 47, 50672 Köln
30 Min.



Google Forms Fragebogen



So gehts:

1. Du kannst mit GoogleForms einen Fragebogen erstellen, der Menschen dazu einlädt sich auf die Rückruf-Warteliste zu setzen. Mithilfe der Fragen können die Kundenbedürfnisse direkt schon vor dem Rückruf eingeordnet werden (bspw. welche Mitarbeiter:in für die Beratung bevorzugt ist).
2. Schreibe einen ansprechenden Text für die Einleitungsseite des Fragebogens.
3. Erstelle kurze, verständliche und maximal 3 Fragen bis die Wunschtermineintragung gefragt ist.
4. Du verlinkst nun den GoogleForms-Link mit der Schaltfläche "Website" und/oder erstellst einen Google-Beitrag, in dem du Kunden darauf aufmerksam machst.

Google Forms
DSGVO
hier

Friseur Schnittpunkt Mitte
06.02.2021

Jetzt schon einen Termin sichern!

Wir hoffen natürlich, Euch so bald wie möglich bedienen zu dürfen.
Ihr könnt Euch jetzt schon einen Termin sichern, indem Ihr auf den "Anmelden" Button klickt und das dort hinterlegte Formular ausfüllt.

Bleibt gesund,
Euer Schnittpunkt-Team

[Anmeldung](#)

Schnittpunkt - Termin sichern

Wir haben ab Montag wieder regulär geöffnet. Zur Terminvergabe können Sie uns also wie sonst auch immer telefonisch kontaktieren. Das Formular ist deaktiviert.

Dieser Inhalt wurde nicht von Google erstellt und wird von Google auch nicht unterstützt. [Missbrauch melden](#) - [Nutzungsbedingungen](#) - [Datenschutzerklärung](#)

Google Formulare

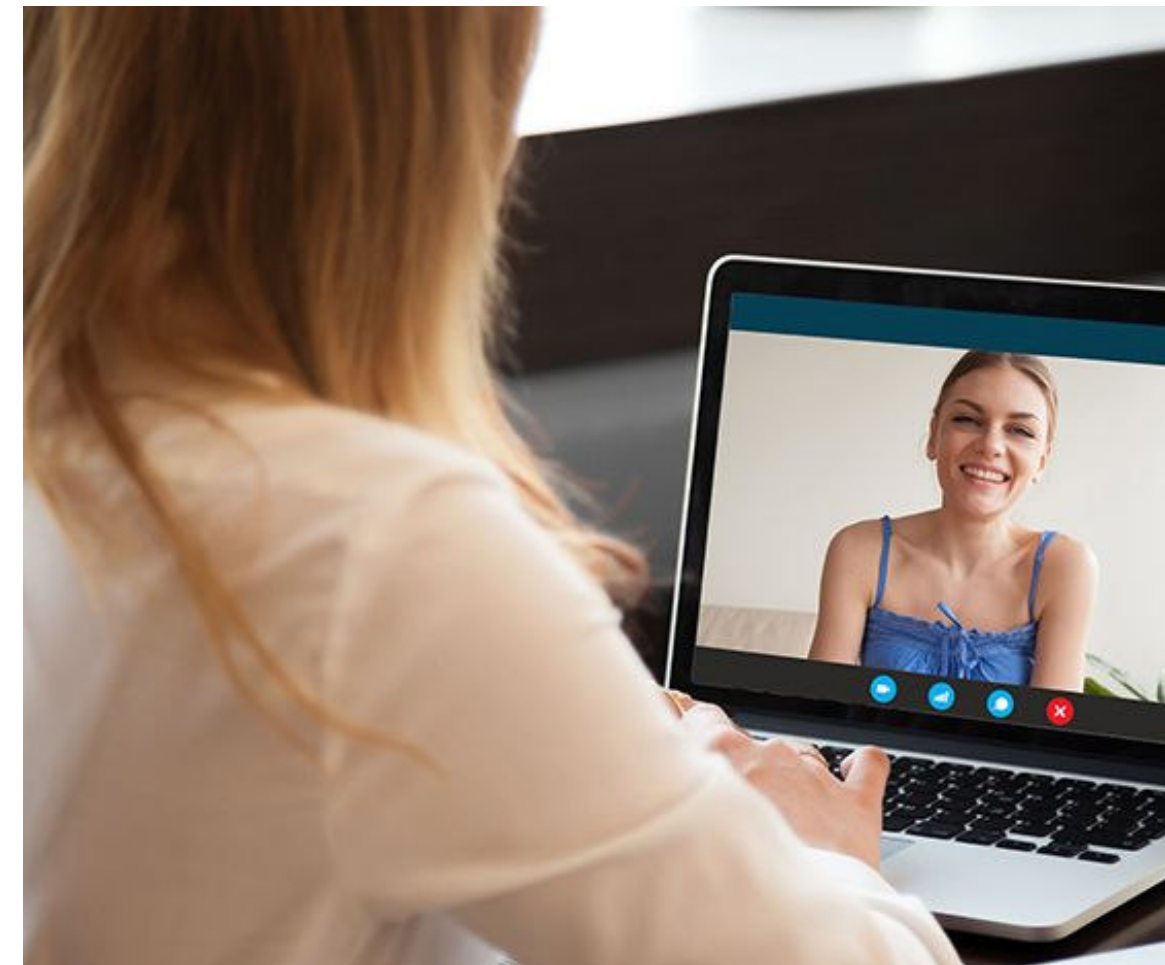
Offline
Schaufenster
digitalisieren

1 Aufruf zum Handeln

2 Digitale Beratung über Produkte



https://www.google.com/search?q=qr-codes+an+der+scheibe&sxsrf=ALeKk00w7UaTLkQhBqno83gbzv-yL-B4AA:1617645685270&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjUmsXj1-fvAhWxg_OHHbulDLkQ_AUoAXoECAEQAw&biw=1639&bih=779&dpr=1.25#imgrc=g5mTHXXOelEelM



https://www.google.com/search?q=zoom+beratung&tbm=isch&ved=2ahUKEwj8g7Dk1-fvAhULw4UKHcT3B6QQ2-cCegQIABAA&oq=zoom+beratung&gs_lcp=CgNpbWcQAziECAAQGDIECAAQGD0ECMQJzoICAAQsQMgwe6BQgAELEDOgIIADoECAAQQzoECAAQHjoGCAAQCBAeOgYIABAFEB5Qzu4JWIX7CWCV_AloAHAAeACAAyUBiAGZCplBAZcuNpgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaWlnwAEB&scient=img&ei=dIBrYlxi4aXBMtn6AK&bih=779&biw=1639#imgrc=KvE9INx6xG8OcM&imgdii=CjOgOZIOTCI-bM

Fragerunde