

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 ★★★★★

Fantastico Gyros, B...
4,4 ★ (5)
Restaurant

Restaurant Delphi
4,7 ★ (398) · €€
Griechisch
[Website](#)

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.

The screenshot displays two Google Maps listings. The top listing is for 'smilla Berlin - Stoffladen, Nähkurse & Nähmaschinen' located at Eisenacher Str. 64, 10823 Berlin. It has a 4.6-star rating from 60 Google reviews and offers services like 'Einkaufen im Geschäft' and 'Abholung vor dem Lader'. The bottom listing is for 'Delta Textilhandel' located at Am Holzwerk 1, 27572 Bremerhaven. It has a 5.0-star rating from 1 Google review and offers services like 'Einkaufen im Geschäft' and 'Abholung vor dem Lader'. A large black arrow points from the 'smilla Berlin' listing towards the 'Delta Textilhandel' listing.

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

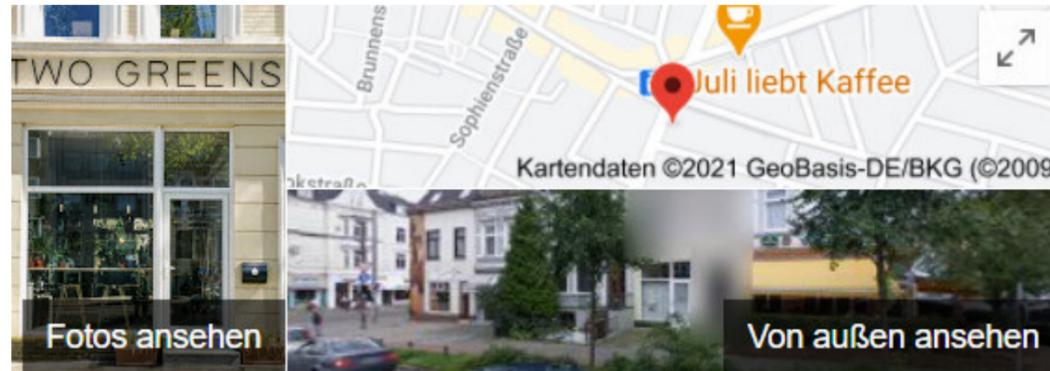
SCHNITTPUNKT
Monday
"Blonday"



Montags Hellerfärben +
2 auf Dich abgestimmte
Pflegeprodukte gratis

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:

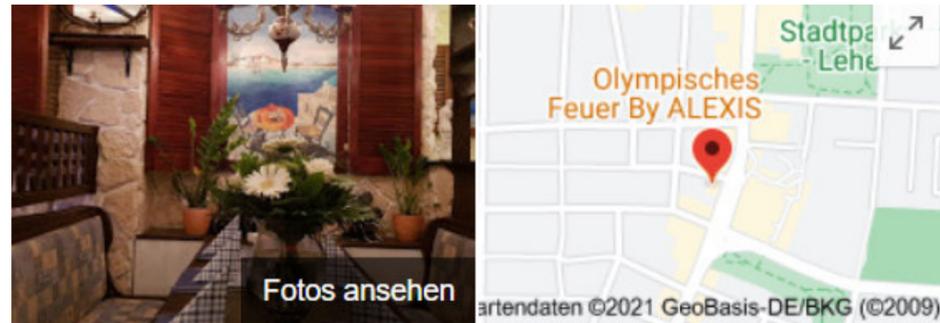
Schließt demnächst · 19:00 · Öffnet am Sa um 11:00 ▾

Öffnungszeiten gelten evtl. nicht an folgenden Feiertagen:
Karfreitag.

Telefon: 0421 84511892



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.

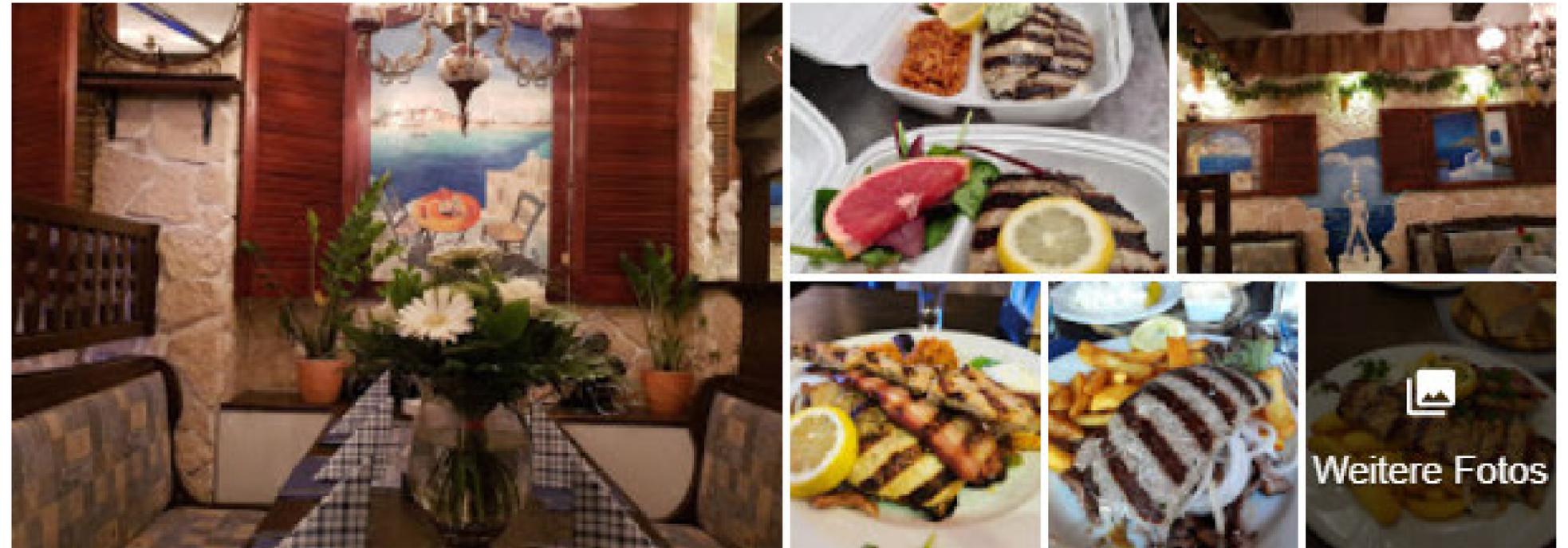
✓ Speisen vor Ort · ✓ Zum Mitnehmen · ✓ Lieferdienst

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!

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

Website Route Speichern Anruf

seligkeitsding
Seligkeitsding
Osternburg, 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...
Schaufenster

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:

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



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



Click & Meet
10.03.2021
[Reservieren](#)

VR Vintage & Rags
Facebook Instagram

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

Google Forms
DSGVO
hier



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.

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

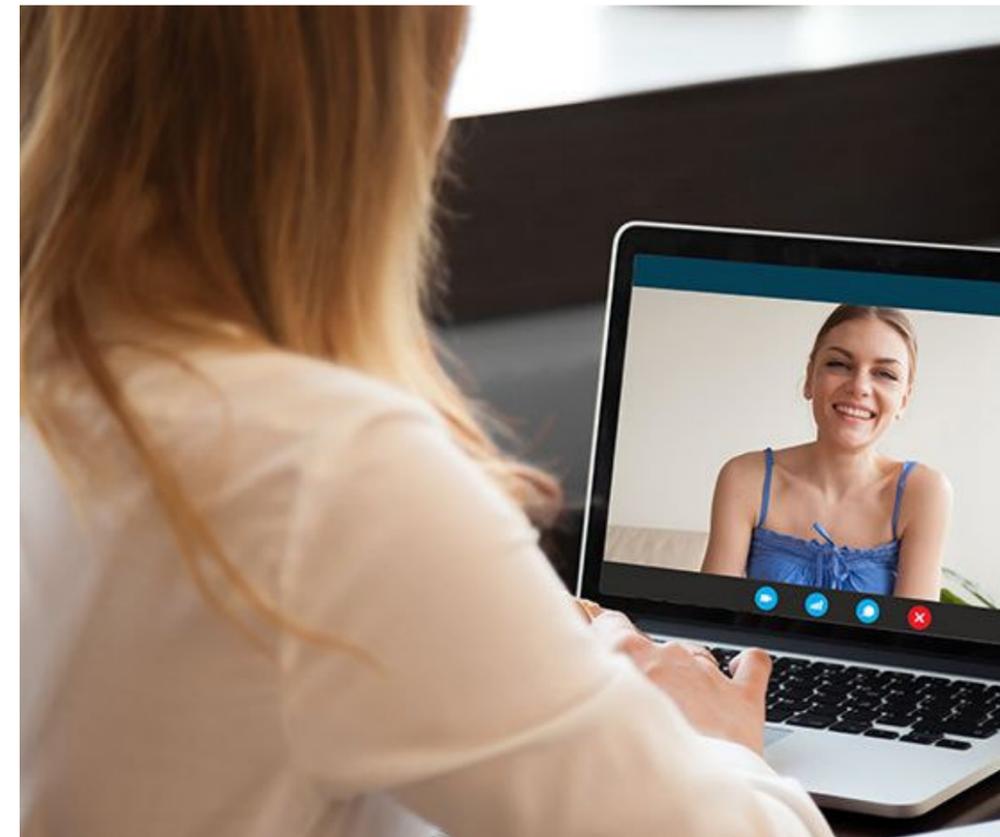
Offline
Schaufenster
digitalisieren

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=CgNpbWcQAziECAAQGDIECAAQGD0ECCMQJzoLCAAQsQMqgwE6BQgAELEDOglIADoECAAQQzoECAAQHjoGCAAQCBAeOgYIABAFEB5Qzu4JWIX7CWCV_AloAHAAeACAAyUBiAGZCpIBAZcuNpgBAKABAaoBC2d3cy13aXotaWInwAEB&scient=img&ei=dIBrYLxsi4aXBMTvn6AK&bih=779&biw=1639#imgrc=KvE9INx6xG8OcM&imgdii=CjOgOZIOTCl-bM

Fragerunde