

Praxisstudie:

Effizientes Marketing für ambulante Pflegedienste

**Erfolgreich in der Praxis erprobte Marketingmaßnahmen
mit Schwerpunkt Internet und Personal**

Ergebnisse

**Studienzeitraum:
November 2016 bis April 2017**

Herausgeber:

Bernd Schüßler

Dipl.-Betriebswirt (FH)
Unternehmensberater

Tel. 0761 – 208 998 38
schuessler@berndschuessler.de
www.berndschuessler.de

Neumattenstraße 12
79102 Freiburg

© *Bernd Schüßler* 2017

Dankeschön!

*An alle, welche durch ihre Bereitschaft, Interviews zu geben,
diese Studie ermöglicht haben.*

*Gerne können Sie mir Lob, Kritik, Kommentare und
Ergänzungen zu dieser Studie zukommen lassen.*

Ich freue mich auf Ihr Feedback:

*Bernd Schüßler
schuessler@berndschuessler.de*

Rechtliches und Fairness und Erwerbbarkeit der Studie

Diese Studie wurde von mir in mehrmonatiger engagierter Arbeit erstellt. Gerne können Sie anderen Pflegediensten über diese Studie berichten, die Ergebnisse der Studie (ab Seite 12) aber bitte nicht an Dritte außerhalb Ihres Pflegedienstes weitergeben.

*Die Studie ist ab Mai 2017 auch käuflich direkt bei mir erhältlich.
Beim Erwerb mehrerer Exemplare oder Lizenzierungen sind reduzierte Staffelpreise möglich.*

*Bei Interesse an der Studie können Sie sich gerne per Email oder telefonisch an mich wenden.
Ebenso stehe ich ambulanten Pflegediensten für eine
individuelle Marketingberatung inklusive einer Optimierung der Auffindbarkeit im Internet
zur Verfügung.*

Bernd Schüssler
Dipl.-Betriebswirt (FH)

Telefon 0761-208 99 838
schuessler@berndschuessler.de
www.berndschuessler.de

Ich danke Ihnen für Ihre Fairness!

Hinweis auf Schreibweise und Haftung:

Es wird im Text meist nicht zwischen der weiblichen und männlichen Form der Schreibweise unterschieden. Dies soll der besseren Lesbarkeit dienen.

Trotz aller Sorgfalt bei der Erstellung dieser Studie kann für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen, Tipps und Empfehlungen keine Haftung übernommen werden. Die Studie basiert großteils auf Interviews. Diese Aussagen sind subjektive Meinungsäußerungen und geben nicht unbedingt die Meinung des Autors wieder. Eine Haftung für die Richtigkeit der in dieser Studie gemachten oder wiedergegebenen Aussagen ist daher ausgeschlossen. Die Studie enthält Links zu externen Webseiten. Für die dort veröffentlichten Inhalte sind nur deren Betreiber verantwortlich.

Inhaltsverzeichnis:

1. Executive Summary	6
2. Entstehung und Ziel der Studie, Vertraulichkeit.....	7
3. Methodik der Befragung und Auswahl der Studienteilnehmer	8
4. Fragenkatalog.....	9
5. Wie wirksam sind die einzelnen Marketingmaßnahmen?.....	11
5.1 Einleitung	11
5.2 Werbeanzeigen in Printmedien	12
5.3 Telefonbücher	14
5.4. Internet	16
5.4.1 Eigene Webseite	17
5.4.2 Google My Business	19
5.4.3 Werbung auf Google	23
5.4.4 Facebook	25
5.5 Fahrzeuge	26
5.6 Kleidung	28
5.7 Präsenz der Mitarbeiter vor Ort	30
5.8 Kommunikation mit Patienten und Angehörigen	31
5.9 Werbeflyer, Broschüren, Visitenkarten	32
5.10 Kontakt zu Arztpraxen und Apotheken	34
5.11 Kontakt zu Krankenhäusern	36
5.12 Geschenke und Give-Aways	37
5.13 Dokumentationsmappen	39
5.14 Corporate Design	40
5.15 Sponsoring	41
5.16 Kooperationen	43
5.17 Kontakt zu Behörden	45
5.18 Reaktion, wenn eine Anfrage nicht bedient werden kann	46
5.19 Präsenz und Sichtbarkeit des Pflegedienstes vor Ort	47
5.20 Persönliche Empfehlungen / Mund-zu-Mund-Propaganda	48
5.21 Sonstige Marketingmaßnahmen	49

6. Weitere Erkenntnisse aus den Befragungen	51
<i>6.1 Mitarbeiterakquise und Mitarbeiterzufriedenheit</i>	52
<i>6.2 Unterschiede und Verhältnis Sozialstationen / private Pflegedienste</i> ...	55
<i>6.3 Rentabilität von Aufträgen</i>	58
<i>6.4 Austausch unter Pflegediensten</i>	59
7. Zusammengefasste konkrete Empfehlungen	60
8. Über den Autor Bernd Schüßler.....	63

1. Executive Summary

Wie kann ein ambulanter Pflegedienst sein Marketing erfolgreich und kosteneffizient gestalten? Dies stand als Frage zu Beginn dieser Studie. Durch zahlreiche und teils sehr lange Interviews mit Verantwortlichen sowohl von privaten als auch von konfessionellen Pflegediensten wurde untersucht, welche Marketingmaßnahmen sinnvoll sind und welche eher weniger.

Es hat sich gezeigt, dass bei ambulanten Pflegediensten viele erfolgreiche Marketingmaßnahmen nicht nur der Kundengewinnung dienen, sondern gleichzeitig der Mitarbeitergewinnung und Mitarbeiterzufriedenheit. Gleichzeitig wird das Internet immer wichtiger, wobei dem Besuch der Webseite oft eine Empfehlung für diesen Pflegedienst vorausgeht.

Die Themen Personal und Internet haben sich bei Auswertung der Interviews und Erstellung der Studie als zwei zentrale Aspekte herausgestellt. Der Studientitel wurde daher um den Zusatz „mit Schwerpunkt Internet und Personal“ erweitert. Daneben werden viele weitere erfolgreich praxiserprobte Marketingmaßnahmen vorgestellt und beschrieben.

Marketingmaßnahmen für Pflegedienste haben sich immer dann als besonders erfolgreich herausgestellt, wenn sie der direkten Beziehungspflege dienen. Denn auch Pflege ist Beziehung. Es ist daher, als eines von vielen erfolgreichen Praxisbeispielen, meist viel nützlicher, z.B. seine Pflegekräfte mit hochwertigen Softshell-Jacken mit dem eigenen Logo auszustatten oder eine Kooperation mit lokalen Spezialisten für Wundmanagement aufzubauen, als eine große Anzeige im Sonderteil Pflege der Zeitung zu buchen. Die Kosten für die Jacken können vergleichbar sein mit denen einer Anzeige, bringen aber auf verschiedene Art deutlich höheren und zudem viel längerfristigen Nutzen. In den jeweiligen Kapiteln finden Sie hierzu Details und auf was es bei der Umsetzung konkret ankommt.

Auch hat sich z.B. gezeigt, dass es sehr unwahrscheinlich ist, dass ein potenzieller Patient oder Angehöriger im Telefonbuch einen örtlichen Pflegedienst sucht. Vielmehr kennt er zu diesem Zeitpunkt fast immer schon den Namen des gewünschten Pflegedienstes - z.B. als Empfehlung eines Arztes. Er möchte dann nur noch die Telefonnummer wissen. In der Telefonbuchwerbung kann somit viel Geld gespart werden. Gleichwohl bleiben Telefonbücher wichtig, auch die Onlineausgaben. Um dort optimal gefunden zu werden, braucht es, wenn überhaupt, nur minimaler Ausgaben. Vieles ist sogar kostenfrei möglich. In den jeweiligen Kapiteln finden Sie die Details und konkrete Praxistipps. Auch ist mittlerweile viel wahrscheinlicher, dass die Kontaktdaten eines Pflegedienstes auf google.de gesucht werden. Die Studie zeigte, dass manche Pflegedienste hier wichtige Details zu wenig beachten, andere bereits neue Wege gehen und damit Kunden und Mitarbeiter gewinnen.

Gesamtergebnis der Studie: Marketing für ambulante Pflegedienste ist mehr als Werbeanzeigen. Im Marketing erfolgreiche Pflegedienste verzichten sogar mittlerweile größtenteils auf konventionelle Werbung. Es gibt bessere und auch aus Kostensicht weit effizientere Methoden – und dies ist nicht unbedingt nur das Internet.

Sie sind eher ein Quer- und Schnelleser? Dann fangen Sie doch einfach hinten bei Kapitel 7 ab Seite 60 an zu lesen! Dort finden Sie die Zusammenfassung und die wesentlichen Ergebnisse. Alles was Sie detaillierter interessiert, können Sie dann in den jeweiligen Kapiteln genauer nachschlagen.

Und die Praxistipps geben die wesentlichen Punkte, auf die es bei den jeweiligen Marketingmaßnahmen ankommt, kurz und kompakt wieder.

2. Entstehung und Ziel der Studie, Vertraulichkeit

Als Unternehmensberater betreut der Autor das Marketing zahlreicher lokal agierender Unternehmen, unter anderem im Bereich ambulante Pflegedienste. Da die Branche der ambulanten Pflegedienste sich auch aufgrund der zu Anfang 2017 greifenden Pflegereform in einem Wandel befindet, soll das Marketing der ambulanten Pflege effizient weiterentwickelt und durch neue Ideen und Ansätze ergänzt werden. Hierzu entstand die Idee, sich darüber mit in anderen Städten und Gemeinden ansässigen Pflegediensten intensiv auszutauschen. Es sollte mittels einer Studie herausgefunden werden, welche Marketingmaßnahmen aufgrund der Praxiserfahrungen zahlreicher anderer Pflegedienste kosteneffizient und zielführend sind und welche ganz konkreten Maßnahmen sich bei verschiedenen Pflegediensten als erfolgreich herausgestellt haben. Zudem sollte ermittelt werden, auf welche Details bei dem Einsatz der einzelnen Maßnahmen geachtet werden sollte.

Der Autor ist Dipl.-Betriebswirt und als Unternehmens- und Marketingberater, in der Marktforschung und im Bereich Internetoptimierung für lokale Unternehmen tätig (siehe www.berndschuessler.de).

In der Studie werden nur die inhaltlichen Ergebnisse dargestellt. Die Studie enthält weder Namen noch genaue Ortsangaben der teilnehmenden Pflegedienste bzw. befragten Personen. Auch dem Auftraggeber der Studie werden keine Namen von Pflegediensten und Gesprächspartnern oder genaue Ortsangaben übermittelt. Sämtliche Studienergebnisse sind somit anonym. Daher können in der Studie keine Praxisbeispiele der befragten Pflegedienste bildlich dargestellt werden.

3. Methodik der Befragung und Auswahl der Studienteilnehmer

Die Interviews wurden telefonisch durchgeführt, teils spontan, teils nach vorheriger Terminvereinbarung und dauerten 10 bis 80 Minuten, im Durchschnitt ca. 35.

Interviewpartner waren die Inhaber/innen oder die Pflegedienstleitung bzw. Mitarbeiter/innen, welche für den Bereich Marketing zuständig sind.

Die Interviews orientierten sich an einem Gesprächsleitfaden (siehe Kapitel 4). Die Fragen wurden nicht wörtlich gestellt, sondern im Rahmen eines Gespräches. Daher wurden nicht immer alle Fragen gestellt, manche zusammengefasst bzw. wenn sich neue Aspekte ergaben, auch darüber hinausgehende Themen besprochen. Dadurch wurde ermöglicht, auch ausführlich über Marketingmaßnahmen und damit zusammenhängende Themen zu sprechen, welche sich im Laufe des Gesprächs als relevant zeigten, aber nicht als Fragen vorgesehen waren.

Es wurden sowohl private als auch der Freien Wohlfahrtspflege angehörende Pflegedienste befragt

Die Studienteilnehmer wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. In jeder zufällig ausgewählten Stadt bzw. Gemeinde wurde nur ein Pflegedienst befragt.

Als Quelle der Kontaktdaten diente:

- Verzeichnisse der Pflegedienste von Städten und Gemeinden
- Verzeichnisse von Interessenvertretungen von Pflegediensten
- Google
- Online-Telefonbücher

Ungefähr jeder zweite bis dritte kontaktierte Pflegedienst hat an der Studie teilgenommen. Insgesamt wurden 18 ausführliche und zahlreiche kurze Interviews durchgeführt, zudem längere Hintergrundgespräche mit Marketingverantwortlichen von Verwaltungen der Organisationen der Freien Wohlfahrtspflege. Denn viele der Freien Wohlfahrtspflege angehörende Pflegedienste betreiben kein eigenes Marketing. Dieses wird vielmehr von übergeordneten Stellen für mehrere Pflegedienste gemeinsam organisiert. Ergänzend wurde die Internetpräsenz zahlreicher Pflegedienste analysiert.

Die Antworten und sonstigen relevanten Aussagen der Studienteilnehmer wurden während der Gespräche handschriftlich mitgeschrieben und danach abgetippt. Die Studiengrundlage umfasste dadurch etwas über 70 Schreibmaschinenseiten Gesprächsprotokolle.

4. Fragenkatalog

→ siehe dazu Anmerkungen in Kapitel 3

- * **Telefon-Interview mit:**
Position der Person (z.B. Inhaber des Pflegedienstes / Pflegedienstleitung / Marketingverantwortliche), keine Namensnennung
- * **Sitz des Pflegedienstes:**
ungefähre Größe des Ortes, ggf. in der Nähe von (nächste große Stadt)
- * **Dauer:**
Minuten

a) Wie gewinnt Ihr Pflegedienst neue Kunden?

nachdem frei geantwortet wurde, nachfragen:

- * *über Ärzte (wie läuft das gewöhnlich ab)?*
- * *über Krankenhäuser?*
- * *über die eigene Webseite?*
- * *über die Google-Suche**
- * *über eigene Werbung?*
- * *über Google-Anzeigen?*
- * *über lokale Kooperationen?*
- * *über Behörden?*
- * *über sonstige Wege? Genaue Nachfrage, welche*

b) Wie ist die ungefähre prozentuale Verteilung der verschiedenen Wege der Kundengewinnung?

c) Ist der Pflegedienst ausgelastet, hat er genügend Anfragen?

d) Können alle Anfragen bedient werden?

e) Wer meldet sich beim Pflegedienst?

z.B.: Patient, Angehörige, Arzt, Physiotherapeuten, Sozialdienste, Kliniken, Beratungsstellen

f) Werden Neukunden von Behörden an den Pflegedienst weitergeleitet?

Wenn ja: erhält der Pflegedienst die Adressen der Personen oder gibt die Behörde die Adresse des Pflegedienstes weiter oder findet Weiterleitung auf andere Art statt?

g) Welche Art von Werbung machen Sie?

nachdem frei geantwortet wurde, nachfragen:

- * *Flyer? (Wo und wie werden diese verteilt?)*
- * *Werbeanzeigen? (wo?)*
- * *Google Anzeigen?*
- * *lokales Sponsoring?*
- * *Verteilen Sie Werbegeschenke?*
- * *sonstige Arten von Werbung?*

h) Welche Vorgehensweise der Kontaktpflege oder Werbung hat am meisten gebracht, was waren die Tops?

i) Welche Maßnahme der Kontaktpflege oder Werbung hat am wenigsten gebracht, was waren die Flops?

j) Wie pflegt der Pflegedienst sein Netzwerk / Kontakte?

Bekommen diese regelmäßige Infos, persönliche Besuche durch den Inhaber des Pflegedienstes oder den Schwestern bzw. Pflegern? Netzwerk ist: u.a. Patient, Angehörige, Arzt, Sozialdienste, Kliniken.

k) Gibt es irgendwelche Arten von Kooperationen

nachdem frei geantwortet wurde, nachfragen:

- * *mit anderen Pflegediensten (z.B. bei Anfragen außerhalb des eigenen Einzugsgebietes oder weil der eigene Pflegedienst aktuell keine Kapazitäten frei hat)?*
- * *mit freiberuflichen Pflegekräften (z.B. welche ohne eigene Kassenzulassung)?*
- * *mit Ärzten?*
- * *mit Krankenhäusern?*
- * *mit Sonstigen?*

l) Gibt es sonst irgendetwas, was sich bei Ihrem Pflegedienst als wichtig für eine erfolgreiche Neukundengewinnung herausgestellt hat?

m) Weitere relevante Inhalte aus dem Gespräch:

5. Wie wirksam sind die einzelnen Marketingmaßnahmen?

5.1 Einleitung

Mal ganz allgemein: Was möchten Kunden und Klienten heute? Sie möchten immer weniger einfach nur Waren kaufen oder Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Vielmehr suchen sie Lösungen für ihre individuellen Bedürfnisse.

Diese Entwicklung wird durch sich verändernde Rahmenbedingungen geprägt:

- **Geringere Bindungen an Anbieter**
Früher hatte man seinen Bäcker, sein Reisebüro und im Ort gab es auch einen Pflegedienst, meist die Sozialstation. Diesen Anbietern blieb man treu, oft über Generationen. Solche Bindungen nehmen ab. Auch der Arbeitgeber wird heute eher gewechselt, wobei der Lohn nur ein Kriterium ist.
- **Rein rationale Entscheidungen sind nahezu unmöglich**
Natürlich kann man versuchen, durch Vergleichen von Broschüren und Preislisten und z.B. im Pflege-Navigator den wirklich besten Pflegedienst zu finden. Es wird einem wahrscheinlich – besonders in größeren Städten - allein aufgrund der vielen verfügbaren Informationen nicht gelingen. Natürlich, man informiert sich. Doch die letztendliche Entscheidung ist meist eher intuitiv.
- **Sich schnell verändernde Märkte**
Gab es bislang zum Beispiel nur eine Sozialstation im kleinen Ort, bietet seit Neuestem auch ein privater Anbieter seine Dienste an. Es entsteht, oft ohne großen zeitlichen Vorlauf, ein Wettbewerb um Kunden und Mitarbeiter.
- **Empfehlungen werden immer wichtiger**
Auch aufgrund der Fülle des Angebots suchen Menschen Orientierung. Empfehlungen, zum Beispiel von Nachbarn, von Ärzten und teils auch aus dem Internet bieten diese und werden daher immer wichtiger.

All dies hat massive Auswirkungen auf das Marketing von Pflegediensten. Es zeigte sich: Im Marketing erfolgreiche Pflegedienste schalten immer weniger Anzeigen. Stattdessen werden Beziehungspflege, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und ein passender Mix zahlreicher Einzelmaßnahmen immer wichtiger.

Die folgenden Studienergebnisse sind in abgeschlossenen Kapiteln gegliedert. Sie kann somit auch als Nachschlagwerk zu den einzelnen Maßnahmen genutzt werden.

5.2 Werbeanzeigen in Printmedien

„Wir machen Werbung in sehr kleinen Medien. Dort freut man sich über das Geld, da wird darüber positiv gesprochen. Wenn ich der Zeitung Geld gebe, spricht niemand darüber, das bringt unserem Image nichts.“

„Vor einigen Monaten haben wir beschlossen, nahezu keine Werbeanzeigen mehr zu schalten. Wir haben daraufhin keinerlei Änderung bei der Neukundenakquise gemerkt.“

„In Zeitungsanzeigen wird meist nicht nur der Pflegedienst beworben, sondern alle Angebote, also auch die Pflegeheime. Dies ist ein großer Vorteil der Caritas. Den kommunizieren wir.“

Gedruckte Werbeanzeigen sind die klassische Form der Werbung. Und bevor es das Internet gab, waren sie neben eigenen Druckerzeugnissen wie Flyern sowie Außenwerbung die dominierende Form. Wie sieht das heute aus, gewinnen ambulante Pflegedienste mit dieser Form der Werbung neue Kunden?

Die Antwort ist: Es kommt darauf an

- **Gemeindeblatt/Amtsblatt**

Mit regelmäßiger Werbung darin wurden gute Erfahrungen gemacht, besonders in der Weihnachtsausgabe - darin blättern auch die Angehörigen und der Pflegedienst kann sich in der Anzeige bedanken und alles Gute fürs nächste Jahr wünschen. Diese Ausgabe werde, ähnlich wie solche z.B. zum Gemeindejubiläum oft mit Vollabdeckung an alle Haushalte verteilt, die anderen nicht immer. Ein mit dieser Werbemethode erfolgreicher Pflegedienst: „Unsere Anzeigen sind farbig, modern und ansprechend gestaltet, unterscheiden sich deutlich von denen der Caritas und Diakonie, die Bilder und Schlagzeilen werden regelmäßig getauscht.“ Sinnvoll kann auch sein, in den Mitteilungsblättern von kleinen Nachbargemeinden im Einzugsbereich zu werben. Mancher Pflegedienst hat zudem mit Personalsuchanzeigen im Gemeindeblatt gute Erfahrungen gemacht. Teils gibt es auch einen offiziellen Adressteil. Mancher private Pflegedienst hat - einer sogar durch persönliches Vorsprechen beim Bürgermeister - erreicht, dass auch seine Daten dort kostenfrei und dauerhaft gleichwertig neben denen der freien Träger der Wohlfahrtspflege stehen. Dies bringe sogar mehr als Werbeanzeigen.

- **Weitere lokale Veröffentlichungen**

Werbung, ebenfalls mit besten Wünschen, z.B. in der Weihnachtsbroschüre des Gewerbevereins kann ebenfalls sinnvoll sein. Weniger die Größe ist entscheidend, sondern die Botschaft: Mein Unternehmen gehört dazu. Gutes Feedback bekamen Pflegedienste zudem auf meist sehr preiswerte Anzeigen in sehr kleinen Veröffentlichungen z.B. der lokale Kindergarten gibt ein

Malbuch mit Anzeigen heraus. Gute Erfahrungen wurden mit den in manchen Regionen erscheinenden „lokalen Adressführern“ oder z.B. „Wegweiser für Senioren“ gemacht, herausgegeben von Verlagen, Zeitung oder Gemeinde. Diese Hefte dienen oft als lokale Nachschlagwerke – oft mehr als die offiziellen Telefonbücher. Auch hierin gibt es meist einen offiziellen Adressteil.

- **Werbung in der Tageszeitung**

Diese meist teure Printwerbung haben viele Pflegedienste mittlerweile komplett eingestellt – besonders von Pflegedienst welche erheben, wie Kunden auf sie aufmerksam wurden. Dies gilt sogar, wenn die Zeitung einen Sonderteil „Pflege“ macht. Denn es sei unwahrscheinlich, dass genau am Erscheinungstag jemand dort die Kontaktdaten eines Pflegedienstes sucht oder sich die Seite extra aufhebt. Manche Pflegedienste machen nach eigener Aussage zudem auch deshalb Zeitungswerbung, weil diese einfach zu organisieren ist.

Nichtsdestotrotz kann auch Zeitungswerbung sinnvoll sein. Manchem Träger gehören Pflegedienste, Pflegeheime, Essen auf Rädern usw. an. Die Anbieter werben dann genau damit: Bei ihnen gibt es alles aus einer Hand. Die Kosten gemeinsamer Werbeanzeige sind pro beworbene Sparte dann gering und solche Anzeigen dienen auch dazu, um neue Mitarbeiter zu gewinnen.

Wenige, aber doch manche größeren, privaten Pflegedienste machen Werbung in Tageszeitungen, besonders wenn sie in Großstädten ansässig sind. Diese Werbung hat dann meist das Ziel, dass der Name des Pflegedienstes immer mal wieder präsent ist, neben vielen anderen Kontaktpunkten (z.B. Fahrzeuge, Kleidung, Internet) – auch für potenzielle neue Mitarbeiter. Nicht was die Tageszeitung anbietet, sollte dabei gewählt werden, sondern das was für den jeweiligen Pflegedienst am sinnvollsten ist. Eine Werbeanzeige mit Einladung zum Tag der offenen Tür kann sinnvoller sein als eine im Sonderteil „Senioren“.

Praxistipps:

- Werbung im Gemeindeblättchen hat sich als sinnvoll erwiesen, besonders in der Weihnachtsausgabe. Lieber seltener inserieren, dafür auffällig.
- Anzeigen können auch dazu dienen, lokales Engagement zu zeigen. Zeitungsanzeigen bringen diesen Imagegewinn meist nicht mit sich.
- Anzeigen in der lokalen oder regionalen Tageszeitung haben sich nur bei größeren Anbietern als sinnvoll herausgestellt.
- Anzeigen in der Tageszeitung bzw. dem Gemeindeblatt können hingegen sinnvoll sein zur Mitarbeitergewinnung. Hierzu genügen kleine Anzeigen.

8. Über den Autor Bernd Schüßler

Seit rund 25 Jahren bin ich in der Unternehmens- und Marketingberatung sowie der Pressearbeit für kleine und mittlere Unternehmen sowie Verbände tätig.

Auswahl meiner Spezialisierungen:

- **Kundenorientierung**
Betrachtung und Analyse sämtlicher Kontaktpunkte zwischen Anbietern und ihren potenziellen Kunden, Aufzeigen konkreter Optimierungsmöglichkeiten. Store-Checks, Ladenbegehungen und Check von Dienstleistungsunternehmen
- **Marketingberatung**
Check des Marketings von Unternehmen und Entwicklung individueller Marketingmaßnahmen.

Als lokaler Anbieter optimal im Internet gefunden werden

Anlegen bzw. Optimierung von Einträgen u.a. bei Google My Business, Apple Maps, Facebook und in Branchenbüchern für lokale Geschäfte und Dienstleister, Praxen, Vereine und Organisationen.

Weitere Informationen über die einzelnen Bereiche finden auf
www.berndschuessler.de

Über das dortige Kontaktformular oder telefonisch über 0761 – 208 99 838
können Sie auch direkt mit mir Kontakt aufnehmen.

Auswahl Qualifikationen und Erfahrungen:

- Dipl.-Betriebswirt (FH) mit den Schwerpunkten Marketing, Personal und Umweltwirtschaft, zuvor Tätigkeit als Bankkaufmann.
Diplomarbeit: „Praxisnahe Gestaltungsformen des betrieblichen Ideenmanagements“
- Fachautor zu den Themen Marketing und Kundenorientierung
- Umfangreiche Aus- und Weiterbildungen z.B. in den Bereichen Marketing, Kundenorientierung, Recherche, Google und Suchmaschinenoptimierung.
- Über 15 Jahre Tätigkeit als Pressesprecher bzw. PR-Berater für Unternehmen und Verbände aus dem Bereich Umwelt und Soziales.
- Tätigkeit für führende Kommunikations-, Marketing- und Marktforschungsinstitute wie Institut für Demoskopie Allensbach und GfK.