



In 5 Schritten zum digitalen Erfolg Ihres KMU

Gefunden, Gesehen, Gebucht, Gekauft, Geliked

Wir verraten Ihnen, wie einfach und effektiv
Online-Marketing heute geht.



localsearch

Erfolg für KMU in der digitalen Welt

Die Welt tickt online. Sie auch?

Corona zeigt: Wer digital gut aufgestellt ist, ist gewappnet. Kann agieren statt nur reagieren. Handeln Sie als KMU jetzt, denn Ihre Kunden sind digital unterwegs!

Wer etwas sucht, tut dies heute meist als Erstes im Internet. Eine Chance für Sie, wenn Sie ein eigenes Geschäft haben. Denn holen Sie die Menschen im digitalen Raum kompetent ab, könnten diese Ihre Kunden werden. Das sichert Aufträge und damit Ihre Zukunft – und auch die Ihrer Mitarbeitenden. Verpassen Sie diese Chance, ist der nächste Anbieter nur

einen Klick entfernt. Passiert das zu oft, ist das Risiko gross, dass Sie von der Konkurrenz verdrängt werden. Gerade im Internet ist diese riesig – auch weil viele KMU bereits digitale Profis geworden sind. Im Online-Business sind die Spielregeln einfacher, als man denkt: Gehen Sie von sich selbst aus. Wo suchen Sie, wenn Sie selbst Kunde sind?



«Digital erfolgreich in 5 einfachen Schritten»

Stefano Santinelli, CEO localsearch (Swisscom Directories AG)

Wann lassen Sie sich von den sozialen Medien inspirieren? Was gibt den Ausschlag dafür, ob Sie auf den Kauf- oder Buchungs-Knopf klicken oder nicht? Zentral ist auch, dass es Ihnen gelingt, mit Ihrer Firma digital Vertrauen zu schaffen. Nehmen Kunden Sie als seriösen Partner wahr, greifen sie gerne auf Ihre Dienste zurück, wenn sie diese benötigen. Ein professioneller Online-Auftritt auf allen Kanälen ist zu diesem Zweck unerlässlich. Er sollte Kunden einen guten Eindruck Ihres Unternehmens und Ihres Angebots vermitteln und alle wichti-

gen Fragen beantworten. Und er sollte Kunden erlauben, alles Nötige am gleichen Ort abzuwickeln. Über den tatsächlichen Erfolg entscheidet am Ende, wie gut Sie die goldene Marketing-Regel der 5 «G» erfüllen: Gefunden werden. Gesehen werden. Gebucht, Gekauft und Geliked werden. Was diese fünf Schritte genau bedeuten und was Ihnen hilft, sie umzusetzen, erfahren Sie in diesem Ratgeber. Vertagen Sie das Thema nicht. Es drängt, denn die Zeiten, in denen es reichte, nur offline im Geschäft zu sein, sind vorbei. Endgültig.

80 %

aller Schweizer Konsumenten informieren sich über Firmen, Dienstleistungen und Produkte erst online, bevor sie ein Geschäft aufsuchen.

39 %

der Schweizer Konsumenten möchten auch im Quartierladen online bestellen können.

4,4 Mio.

Schweizer nutzen Social Media, aber nur 20% der Schweizer KMU haben ein Social-Media-Profil.

35 Tsd.

Kundenanfragen vermitteln local.ch und search.ch monatlich an Schweizer Unternehmen.

77 %

der Schweizer kaufen monatlich oder häufiger im Internet ein.

1/3

aller Schweizer verlässt sich auf Online-Bewertungen bei der Auswahl eines Geschäfts oder einer Dienstleistung.

«Wer digital nicht gesehen wird, existiert nicht in den Köpfen»

Dr. Darius Zumstein ist Dozent am Institut für Marketing Management an der ZHAW – und Autor der Onlinehändler-Befragung. Seine Tipps für KMU.

Für grosse Firmen ist es ein Muss, ihre Kunden im Internet abzuholen. Wie wichtig ist es für die kleinen?
Sogar noch wichtiger, weil sie weniger bekannt sind und kleine Budgets haben. Sie müssen effektiv und effizient neue Kunden ansprechen.

Was erwarten Kunden?
Sie wollen Informationen auf einer Website schnell verstehen. Und sie erwarten Lösungen für ihr Problem, für sie relevante Inhalte und Angebote.

Gefunden, Gesehen, Gebucht, Gekauft, Geliked: Warum sind die 5 «G» für Firmen entscheidend?
Wer digital nicht gefunden und gesehen wird, existiert nicht in den Köpfen. Wenn nicht gebucht oder gekauft werden kann, dann wird es für jedes Unternehmen wirtschaftlich problematisch. Und ohne Likes ist es heute



schwierig, eine Community, eine Stammkundschaft oder überhaupt Vertrauen aufzubauen.

Wie ist die Wichtigkeit der 5 «G» wissenschaftlich untermauert?
Sie widerspiegeln die fünf wichtigsten Ziele im digitalen Marketing, welche die Mehrheit der KMU verfolgt: Kontakte herstellen, gezielt informieren, kommunizieren und interagieren, Leads, also Interessenten, generieren und entsprechend Verkäufe realisieren.

Welchen Service muss man digital bieten, um Erfolg zu haben?
Möglichst viele und einfache Möglichkeiten, mit dem Kunden in Kontakt zu treten: Kontaktformular, Newsletter, Kunden- und Rückrufservice, Chat oder Onlineshop.



So werden Sie #GEFUNDEN

Sie können den schnellsten Service oder die besten Produkte bieten: Wenn Kunden nichts von Ihrem Angebot wissen, können sie dieses nicht in Anspruch nehmen.

Gefunden werden, und zwar genau dann, wenn Kunden einen brauchen, ist das A und O. Besonders in der digitalen Welt, in der die Konkurrenz riesig und immer verfügbar ist. Nur: Wie kann man online möglichst einfach und effizient auf das eigene Angebot aufmerksam machen? Was braucht es alles, woran muss man denken, worauf achten? Und wie aufwendig ist es?

Viele Selbständige kapitulieren angesichts solcher Fragen – weil neben Job und Familie die Zeit fehlt. Oder weil ihnen «Computer-Angelegenheiten» nicht liegen. Am Schluss ist es hier aber wie mit der kaputten Waschmaschine: Man muss nicht alles selbst ma-

chen. Es gibt Spezialisten, die helfen können. Wichtig für alle, die nicht einfach einen guten Freund oder die versierte eigene Jungmannschaft einspannen können.

ALL-IN-ONE-LÖSUNG

digitalONE von localsearch macht Schweizer KMU fit für die digitale Welt. Das virtuelle Angebot bietet Gewerbetreibenden eine für Mobile optimierte Website und sorgt für Präsenz und Auffindbarkeit auf allen relevanten Plattformen. Ob Buchungen oder Social-Media-Feedback – man kann sich von einem einzigen Ort aus um alles kümmern. Einloggen, loslegen.

Checkliste – Was braucht es?

- Sind Sie mit Ihrem Geschäft auf allen relevanten Plattformen der digitalen Welt präsent?
- Können Kunden Sie über Dienste wie Google, Google Maps, Bing, search.ch, local.ch, Facebook und Instagram finden?
- Finden auch Leute den Weg zu Ihnen, die Sprachassistenten wie Siri, Alexa oder Google Assistant benutzen?
- Erscheinen Sie in Navigationssystemen?
- Ist Ihre Website fürs Handy optimiert?

So werden Sie #GESEHEN

Machen Sie Kunden auf sich aufmerksam. Vergessen Sie dabei nicht: Der erste Eindruck zählt. Online umso mehr, weil man sich nicht persönlich begegnet.

Bevor Kunden ein Geschäft betreten, verschaffen sie sich gerne in einem Schaufenster einen ersten Eindruck. Gefällt ihnen, was sie sehen, treten sie ein und kaufen vielleicht etwas. In der digitalen Welt haben Firmen so viele Schaufenster, wie es Plattformen gibt, auf denen sie präsent sind. Die Möglichkeiten reichen von Anzeigen über Google

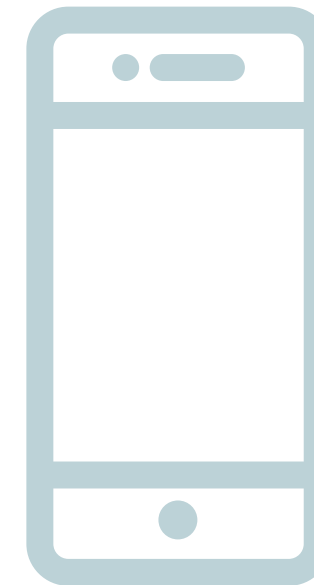
Ads oder Social Media bis hin zur eigenen Website. Auf diese Weise gesehen zu werden, ist zentral – genauso wie der Eindruck, den eine Firma dabei hinterlässt. Von Schlampigkeiten, beispielsweise auf der Website, schliessen Kunden schnell auf die Arbeitsweise des Anbieters. Achten Sie also auf Tippfehler. Und beantworten Sie alle wichtigen Fragen.

Was bieten Sie an? Was kostet es? Wie sind die Lieferbedingungen? Wie sind Ihre Öffnungszeiten? Kunden wollen die wichtigsten Informationen auf einen Blick – und Fotos oder Videos, die ihnen einen Eindruck vermitteln.



HOMEPAGE INBEGRIFFEN

Das digitalONE-Paket von localsearch schliesst eine kostenlose – für Handys optimierte – Firmenwebsite mit ein. Ändert man etwas daran, zum Beispiel die Öffnungszeiten, werden automatisch auch die Einträge auf den Online-Plattformen aktualisiert, auf denen man sonst zu finden ist. Praktisch, professionell.



Checkliste – Wie treten Sie auf?

- Ihre Website ist Ihre Visitenkarte. Strahlt sie die Professionalität und Kompetenz aus, für die Sie stehen möchten?
- Können sich Kunden von Ihrem Angebot ein gutes Bild machen?
- Halten Sie Daten wie Preise und Öffnungszeiten auf allen Online-Plattformen à jour?
- Sind alle relevanten Daten vorhanden?
- Entspricht Ihre Website den neuesten Sicherheitsstandards?
- Sind Ihre Anzeigen gut sichtbar?

So werden Sie #GEBUCHT

Ob Coiffeur oder Heizungsmonteur: Hat man sich für ein Angebot entschieden, braucht es einen Termin. Online geht das unkompliziert – für beide Seiten.

«Hast du schon angerufen?» – «Hab ich, aber es kam nur der Anrufbeantworter.» Oder: «Ich warte auf einen Rückruf.» Möglich wäre auch: «Der Laden war bereits zu.» Oder: «Ich hab nicht mehr daran gedacht.» Will man als Kunde telefonisch Termine vereinbaren, kann es mühsam werden. Für Gewerbetreibende ist das nicht anders: Man ist alleine im Laden und gerade am Bedienen, da klingelt das Telefon...

Online-Buchungssysteme machen allen das Leben leichter. Sie entlasten Dienstleistungsanbieter, und Kunden können dank ihnen Termine abmachen, wann immer es ihnen passt – unabhängig von Öffnungszeiten. Dank schriftlicher Rückbestätigung und elektronischer Erinnerung,

zum Beispiel per SMS, nehmen Missverständnisse ab. Dadurch werden die ärgerlichen No-Shows weniger, und es geht kein Umsatz verloren. Und man läuft selbst weniger Gefahr, Terminkollisionen zu verschulden.



BUCHEN INBEGRIFFEN

Das digitalONE-Paket von localsearch bietet neben vielen anderen Features wie Firmenwebsite und Suchmaschinen-Optimierung eine integrierte Buchungslösung. Das garantiert ein einfaches und zuverlässiges Termin-Management – die Voraussetzung für einen möglichst reibungslosen Arbeitsalltag.



Checkliste – Termine im Griff?

- Müssen Sie Ihre Arbeit häufig unterbrechen, weil Kunden telefonisch einen Termin vereinbaren möchten?
- Bekommen Sie Rückmeldungen von Kunden, die gerne online buchen würden, aber nicht können, weil die Möglichkeit dazu fehlt?
- Hatten Sie schon finanzielle Ausfälle, weil Kunden ihre Termine verpasst haben?
- Haben Sie selbst schon Kunden verärgert, weil Sie einen Termin falsch eingetragen haben?
- Falls Sie ein Buchungssystem haben: Wie kommen Sie damit zurecht und entspricht es modernen (Sicherheits-)Standards?

So werden Sie #GEKAUFT

Online-Shopping boomt – auch bei KMU. Gut, wenn man seinen Kunden eine e-Shopping-Lösung bietet. Ob auf einer Homepage und/oder auf Drittplattformen.

Zwischen 22 und 30 Prozent mehr Umsatz soll es 2020 in der Schweiz durch den Online-Handel gegeben haben, schätzen Fachleute. Digital eingekauft wird nicht nur bei grossen, sondern zunehmend auch bei kleinen Anbietern. Und das auf allen Kanälen: vom Webshop auf einer Homepage über Amazon, Google, Facebook bis hin zu WhatsApp oder Schweizer Plattformen wie ricardo.ch oder brack.ch. Gemäss Befragungen wollen 39 Prozent der Schweizer auch in Quartierläden online bestellen. Nur: Kleine Unternehmen verzichten oft auf einen Webshop – aus Unsicherheit. Wie kompliziert ist das Handling des Systems? Wie läuft das mit der Bezahlung? Und für welche Shop-Lösung soll ich mich entscheiden?

Auch hier gilt: Es gibt einfache technische Möglichkeiten, selbst für kleine Anbieter, sowie Profis, die gerne Beratung bieten. Wer Produkte oder Services hat, die sich auch online verkaufen lassen, sollte also nicht zögern, sich nach einer Lösung umzusehen.



EINFACHE SHOPPING-LÖSUNG

MyCommerce von localsearch bietet vom kostenlosen Paket für Einsteiger bis zum Rundumpaket Online-Shopping-Lösungen für jedes Bedürfnis. Je nach gewähltem Angebot mit E-Mail- oder auch mit Rückruf-Support. Die Anbindung an ein bestehendes Kassensystem ist möglich. Akzeptiert werden alle gängigen Zahlungsmittel.



Checkliste – Wie verkaufen Sie?

- Haben Kunden Sie schon einmal darauf angesprochen, wie es bei Ihnen mit Online-Bestellungen aussieht?
- Haben Sie Produkte, die Sie online anbieten können, oder könnten Sie Ihr Angebot entsprechend ergänzen?
- Würden Sie Zeiten wie Corona besser überstehen, wenn Ihr Geschäft Online-Shopping anbieten würde?
- Falls Sie einen Webshop haben: Können Kunden mit den am häufigsten verwendeten Zahlungsmitteln Käufe tätigen und entspricht er den neuesten Sicherheitsstandards?

So werden Sie #GELIKED

Online-Bewertungen können gnadenlos sein, aber auch toll. Aufgrund dieser Spannweite scheuen sich viele, sie anzubieten. Eine verpasste Chance.

Likes sind das Gold des Internets. Bekommt man genügend, kann man gut davon leben, wie Influencer zeigen. Fallen sie spärlich aus, ist man abgeschrieben – so die Befürchtung. Betreibt man ein Geschäft, ist es wichtig zu wissen, was die Kunden denken – ob das, was sie sagen, einem gefällt oder nicht. Nur so hat man die Möglichkeit, Sachen zu verbessern und sein Angebot noch gezielter auf die Wünsche und Bedürfnisse seiner Kundschaft auszurichten. Wer mit seinen Kunden in einen Dialog tritt, konstruktiv auf Kritik, aber auch auf Lob eingeht, gewinnt. Es stärkt Beziehung und Bindung und festigt den Ruf. Online-Bewertungen sind dafür ein einfaches Mittel – und dank neuen technischen

Möglichkeiten viel weniger aufwendig zu managen, als viele denken. Wussten Sie übrigens, dass Firmen, die Online-Kundenbewertungen bieten, 60 Prozent mehr Zugriffe auf ihre Homepage verzeichnen?



FEEDBACK SCHNELL ERLEDIGT

Das digitalONE-Paket von local-search bietet die Möglichkeit, Kundenbewertungen einfach und von einem zentralen Ort aus zu verwalten. Das spart Zeit und stellt sicher, dass man keine Rückmeldungen übersieht. Gerade im Austausch mit Kunden ist es wichtig, ein verlässlicher Gesprächspartner zu sein.



Checkliste – Feedback möglich?

- Haben Sie einen Bereich, in dem Kunden Ihnen Feedback geben können?
- Haben Sie schon einmal aufgrund eines nützlichen Kunden-Inputs etwas an Ihrem Service verbessert?
- Nutzen Sie selbst Kommentare und Bewertungen von anderen als Orientierungshilfe, wenn Sie etwas kaufen oder buchen?
- Haben Sie sich schon einmal genervt, weil Sie auf jeder Social-Media-Plattform einzeln Kundenfeedback bewirtschaften mussten?

Lieber gut gekauft als schlecht selbst gemacht

Eigene Website? Eigenes Buchungssystem? Eigener Online-Shop? Schwirrt Ihnen bei solchen Fragen der Kopf: Es gibt eine professionelle Rundum-Lösung.

Sind Kunden digital unterwegs, suchen sie Informationen, wollen buchen, kaufen, bewerten. Für Firmeninhaber bedeutet das: Sie müssen viele technische Optionen bieten. Doch wie findet man diese? Welchen kann man vertrauen? Welche eignen sich? Und wie intensiv ist deren Betreuung?

Wer sich lieber auf seinen Job konzentriert, anstatt das Internet nach möglichen technischen Antworten zu durchforsten und sich stundenlang mit digitalen Details auseinanderzusetzen, sollte wissen: Mit digitalONE von localsearch gibt es neu eine einfache und professionelle Lösung, die das Wichtigste aus einer Hand bietet.

In Kombination mit MyCommerce von localsearch (mehr Infos auf S. 12/13) sind Gewerbetreibende damit für alle Fälle gerüstet. Ob Firmen-Homepage, Suchmaschinen-Optimierung, Online-Termine Kaufabwicklung, Kundenfeedbacks: KMU haben so alles von einem Ort aus im Griff – und können die 5 «G» erfolgreich umsetzen. Der Erfolg ist dabei messbar und lässt sich in den Reportings ablesen. Sind Verbesserungen nötig, geben die Profis von localsearch gerne Auskunft – per Hotline oder auch persönlich vor Ort. Erfahren Sie mehr unter www.localsearch.ch



Kümmern Sie sich lieber um Ihr Kerngeschäft als um digitale Fragen?



Mussten Sie aufgrund Ihres digitalen Firmenauftritts schon einmal Kritik einstecken?




Fühlen Sie sich von technischen Fragen manchmal überfordert?

Zeit für eine Profi-Lösung!



Fehlen Ihnen Interesse und Geduld für lange Stunden am Computer?



Fehlt Ihnen neben Job und Familie die Zeit, sich ausgiebig mit Fragen rund ums Online-Business zu beschäftigen?

5 Gründe für digitalONE

Sind Ihnen durch die Checklisten Punkte aufgefallen, die Sie für Ihr Geschäft noch nicht geklärt haben oder die Sie verbessern möchten? Dann kann digitalONE Ihnen weiterhelfen – mit einer All-in-one-Lösung.



EINFACH ALL-IN-ONE

Das gibt es nur bei digitalONE: Kein anderes Produkt vereint so viele Plattformen in einem Paket und bietet dabei für fast jedes Marketing-Bedürfnis die entsprechende Lösung. So sparen Sie Zeit und Nerven. Die Bedienung von digitalONE ist einfach und bedarf keinerlei Vorkenntnisse. Konzentrieren Sie sich auf Ihr Geschäft, während wir uns um Ihren professionellen, digitalen Firmenauftritt kümmern.



PROFESSIONELLE BERATUNG

Vertrauen Sie uns, wir sind für Sie da. Wir unterstützen Sie mit digitalONE dabei, online erfolgreich zu sein und neue Kunden zu gewinnen. Unsere Beratung beinhaltet unter anderem Profil- und Suchmaschinen-Optimierungen. Sie erhalten all dies aus einer Hand, inklusive Hotline und persönlicher Beratung vor Ort. Erwarten Sie von uns Schweizer Servicequalität.



ALLES IM BLICK

Bieten Sie Ihren Kunden auch online den perfekten Service. Mit digitalONE sind Ihre Firmeninformationen auf allen Plattformen jederzeit konsistent aufgeführt und vor Manipulationen durch Dritte geschützt. Sie haben so die Performance Ihrer Online-Profile und die Online-Aktivität Ihrer Kunden jederzeit fest im Griff.



GESEHEN, GEBUCHT, GELIKED

Ein Klick genügt: Mit einer attraktiven Firmenpräsenz und einer Mobile-optimierten Website fallen Sie überall bei Ihrer Online-Kundschaft auf. Sogar auf Mobiltelefonen zeigen Sie sich von Ihrer besten Seite. Dank einer einfachen Buchungslösung füllen Sie Ihre Agenda mit Kundenterminen und befreien sich von administrativem Ballast. Pflegen Sie Ihren guten Ruf. Knapp 80 Prozent der Konsumenten vertrauen Kundenbewertungen genauso wie einer persönlichen Empfehlung. Unternehmen mit Online-Kundenbewertungen generieren daher rund 60 Prozent mehr Zugriffe auf ihre Webseite.

Mit digitalONE haben Sie jederzeit den Überblick über Ihre Online-Bewertungen und können diese einfach und schnell beantworten.



GEFUNDEN AUF ALLEN ONLINE-PLATTFORMEN

Mit nur einem Produkt überall präsent. Mit digitalONE stellen Sie sicher, dass Ihr Geschäft überall dort zu finden ist, wo es sich lohnt: auf Google, Bing, Apple und weiteren wichtigen Online-Plattformen, sowie natürlich auch auf Social-Media-Kanälen wie Instagram und Facebook oder in Navigationssystemen. Zudem erhalten Sie einen Eintrag auf local.ch und search.ch, mit monatlich mehr als 4,4 Millionen Schweizer Besuchern die populärsten Verzeichnisse des Landes.

Mehr Infos auf www.digitalone.ch



«KMUs müssen heute auf allen Kanälen gefunden werden. digitalONE hilft uns dabei.»

Christian Mügler, Die Lüftungsreiniger Schweiz GmbH, St.Gallen



«Wir setzen auf digitalONE, um unsere digitale Marketing-Performance zu verbessern.»

Jessy Colaone, Marketing-Verantwortliche Finstral, Poliez-Pittet VD



«Spezialisten wie uns sucht man heute im Internet. Eine gute Web-Präsenz, wie sie digitalONE bietet, ist daher das A und O.»

Andrée Lannutti, Geschäftsführerin Lannutti SA, Genf



«Ich schätze localsearch als kompetenten Partner für meinen digitalen Auftritt.»

Mägi Alder, Floristin und Inhaberin der «Herzblueme», Wittenbach SG

Dieser Ratgeber entstand in Zusammenarbeit zwischen localsearch (Swisscom Directories AG) und dem Ringier Brand Studio. Projektleitung localsearch: Vanessa Marr, Harry Meier. Auflage: 245077 Ex. Druck: Druckerei Kyburz AG