

## Erfolgsfaktor im Dienstleistungsmarketing – Personalpolitik



In den letzten Jahren hat sich das traditionelle Konsumgütermarketing zum Dienstleistungsmarketing entwickelt. Mit diesem Wandel reichten die bis dahin bekannten 4P (Product, Price, Place, Promotion) nicht mehr aus. Jetzt sind es 5P und eines davon ist ein wahrer Erfolgsfaktor für KMU-Kundenunternehmen: Personalpolitik (People).

Das Konsumgütermarketing bildete bis noch vor ein paar Jahren das Herzstück sämtlicher Aktivitäten im Marketingbereich. In der jetzigen Zeit steht vielmehr das langfristig ausgerichtete Dienstleistungsmarketing im Fokus. Ein optimales Marketing-Mix umfasst alle nachfolgenden 7 Elemente:

- **Produktpolitik (Product)** – beinhaltet Aspekte wie Produktgestaltung, Stil, Qualität, Verpackung, Größe, Markenname, Sortimentplanung sowie Service und Garantien
- **Preispolitik (Price)** – Preisbestimmung, Rabatte, Boni, Zahlungs-, Lieferungs- und Kreditbedingungen
- **Distributionspolitik (Place)** – Standorte, Außen- und Innendesign, Lagerhaltung, Transportmöglichkeiten, Absatzkanäle und –mittler,
- **Kommunikationspolitik (Promotion)** – Werbung, persönlicher Verkauf, Verkaufsförderung, Messen, Sponsoring, Veranstaltungen, PR
- **Personalpolitik (People)** – Personalkapazität, Qualifizierung des Personals, Schulungsbedürfnisse, Mitarbeitermotivation

Doch warum ist Personalpolitik ein so wichtiger Erfolgsfaktor? – Ihre Mitarbeiter sind für Ihr Unternehmen von zentraler Bedeutung! In der Welt der KMUs sind Ihre Mitarbeiter oftmals das einzige Element, das Ihr Unternehmen von dem der Konkurrenz unterscheidet.

Soziale und wirtschaftliche Prozesse sind im Grunde untrennbar. Sind Ihre Mitarbeiter zufrieden, hat dies ohne Frage Auswirkungen auf Ihr Unternehmen: gesteigerte Produktivität und höhere Leistungen, kreativere Ergebnisse in Entwicklung und Forschung, sinkende Betriebskosten. Dies ermöglicht es Ihnen, schneller und effizienter auf die Veränderungen am Markt reagieren zu können. Eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit äußert sich auch in der geringen Anzahl der Fehlzeiten und Krankheitstage.

### Wie findet man den optimalen Marketing-Mix?

Um eine gelungene Mischung des Marketing-Mix zu gestalten, müssen die ersten 5 Voraussetzungen klar definiert sein, damit Schritt Nummer 6 effektiv angewendet werden kann:

- 1) Management-Fokus
- 2) Geschäftsdefinition
- 3) Portfolio-Management
- 4) Marktsegmentierung
- 5) Marketing-Strategie
- 6) Marketing-Aktivitäten

Des Weiteren werden zufriedene Mitarbeiter gerne Ihrem Unternehmen zugehörig bleiben. Somit wird Mitarbeiterfluktuation vermieden und Sie sind in der Lage, hochqualifizierte Mitarbeiter langfristig an Ihr Unternehmen zu binden.

Wenn Sie mehr über den strategischen Unternehmensaufbau und die Planung Ihrer Marketingaktivitäten erfahren möchten, das **BEI TRAINING**<sup>®</sup> Seminar **BYB** (Building Your Business<sup>®</sup>) behandelt diese Themen ausführlich.

Zitat des Monats:

„Marketing ist die Kunst Chancen aufzuspüren, sie zu entwickeln und davon zu profitieren.“

(Philip Kotler)

### „Zukunftsperspektive BEI TRAINING<sup>®</sup>“

In 2010 werden unsere monatlichen Informationsabende für Interessenten an einem Einstieg als Trainer ins BEI System immer am letzten Montag im Monat stattfinden. Die nächsten Termine in Berlin:

22. Februar 2010  
29. März 2010  
26. April 2010

Termine, erste Informationen und Anmeldung:

[www.trainer-in-berlin.de](http://www.trainer-in-berlin.de)

Für Interessenten aus den Bundesländern Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen haben wir einige spezielle Seiten aufgelegt:

[www.perspektive-in-sachsen.de](http://www.perspektive-in-sachsen.de)  
[www.perspektive-in-thueringen.de](http://www.perspektive-in-thueringen.de)  
[www.perspektive-in-sachsen-anhalt.de](http://www.perspektive-in-sachsen-anhalt.de)

Hier werden wir in Zukunft über die lokalen Entwicklungen berichten.

### BEI TRAINING<sup>®</sup> Seminare für

- Unternehmensführung
- Vertrieb/Verkauf
- Kundenorientierung
- Persönlichen Entwicklung



Ludwig Bussmann  
Zimmerstr. 26/27  
10969 Berlin  
Tel.: 030-26555 627  
[ludwig.bussmann@bei-training.de](mailto:ludwig.bussmann@bei-training.de)

[www.bei-training.de](http://www.bei-training.de)  
[www.perspektive-in-berlin.de](http://www.perspektive-in-berlin.de)