

## 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-Unternehmen: Personalpolitik (People)**.

Ein optimales Marketing-Mix umfasst also alle nachfolgenden 5 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)** – Freundlichkeit, Begeisterungsfähigkeit, Kundenorientierung, Konfliktlösungs-Kompetenz, Flexibilität, Service-Level, verkäuferische Fähigkeiten, Personalkapazität, Qualifizierung des Personals, 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 oder sogar **vom eigenen Arbeitgeber begeistert**, hat dies ohne Frage Auswirkungen auf Ihr Unternehmen: Zuallererst durch **zufriedenere Kunden!** Außerdem erreichen Sie eine 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 **BEITRAINING®** Seminar **BYB** (Building Your Business®) behandelt diese Themen ausführlich. Den erfolgreichen Umgang mit Mitarbeitern trainieren wir im Seminar **LYT** (Leading your Team®).

Zitat des Monats:

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

(Philip Kotler)

### Die Qualität Ihrer Mitarbeiter ist Chefsache!

Wie wünschen Sie sich die Erfahrungen, die Ihre Kunden bei Ihnen machen?

### Termine im Februar:

#### Unternehmer-Workshop „Standortbestimmung“:

Erkennen Sie wichtige Erfolgshebel in Ihrem Unternehmen, wo sind Ihre individuellen Wachstumsbremsen?...

**22.02.2010** 18.00 – 21.00 Uhr  
Ort: BEI-Trainingscenter Frankfurt/Main  
Anmeldung erforderlich

#### Vormerken:

#### 5. Freies Unternehmerfrühstück Frankfurt

Networking und Unternehmengespräche

Termin 25.02.2010  
Ort: Hotel Schöne Aussicht  
Anmeldung erforderlich



**Peter Rach**

Inhaber  
Hanauer Landstraße 291b  
60314 Frankfurt/Main  
Telefon: 069 – 710 475 – 105  
Fax: 069 – 710 475 – 200  
Email: [peter.rach@bei-training.de](mailto:peter.rach@bei-training.de)  
[www.bei-training.de/frankfurt-main](http://www.bei-training.de/frankfurt-main)