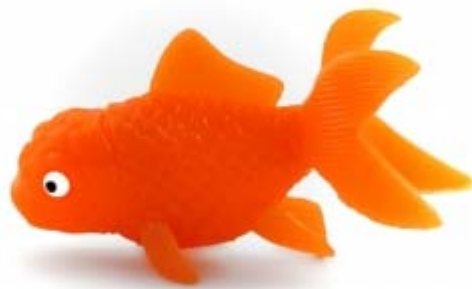


Wolfgang Zollner

Professionelles

Direktmarketing

für die tägliche Praxis



Zollner

Managementberatung

Wolfgang Zollner

+49 (0)8709 928052

Managementberatung

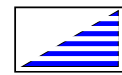
+49 (0)8709 928054

Höhenring 6

www.zollner-beratung.de

D – 84172 Buch a. E.

info@zollner-beratung.de



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Einführung	8
1.1 Was ist Direkt-/Dialogmarketing?	8
1.2 Welche Kommunikationskanäle gibt es?	9
1.3 Für welchen Direktmarketing-Einsatz?	10
1.4 Was sind die Vorteile?.....	10
1.5 Rahmenfaktoren des Direktmarketing?	12
2 Direktmarketing Markt	14
2.1 Struktur des Werbemarkts in Deutschland.....	15
2.2 Entwicklung des Dialogmarketing in Deutschland.....	17
2.3 Kommunikationsmittel in der Schweiz.....	21
2.4 Wirtschaftliches Umfeld in Österreich	24
3 Das Prozessmanagement	25
3.1 Ablauf/Durchführung	25
3.2 Wie plane ich eine Direktmarketing-Kampagne?	25
3.3 Direktmarketing Checkliste	27
4 Wirtschaftlicher Adresskauf	30
4.1 Rahmenfaktoren für die Durchführung.....	30
4.2 Selektionskriterien entscheiden über die Adressquelle.....	33
4.3 Onlinedatenbanken zu Firmen und Produkten.....	38
4.4 Merkmale der Marketingdatenbanken	41
4.5 Preise für Adressen und Zusatzleistungen	45
4.6 Infobrief und Infopost National	47
5 Kosteneinsparung und Adressdatenqualität	47
5.1 Einsparungspotenziale	48
5.2 Adressdatenqualifizierung	50
5.3 Geomarketing	61
5.4 CRM – Customer Relationship Management	66
6 Erfolgsmessung Kosten und Qualität	67
6.1 Kostenstruktur Direktmarketing	67
6.2 Kennzahlen Direktmarketing.....	69
6.3 Kennzahlen und Messkriterien des Webcontrollings.....	71
6.4 Newsletter-Kampagnen	73
6.5 Kennzahlen und Messkriterien von E-Mail-Kampagnen.....	74
6.6 Analysen.....	77
7 Eigene Adressdatenerfassung und Pflege	78
7.1 Einmaleins der Datenbanken	78
7.2 Aufbau der Adressdatenbank.....	79
7.3 Relationale Datenbankmasken.....	80
7.4 Erfassung und Pflege	83
8 Rechtliche Aspekte	84
8.1 Juristische Grenzen.....	84
8.2 Opt-In generieren.....	86
9 Weiterführende Informationen	88
9.1 Glossar.....	88
9.2 Verbände	90
9.3 Messe.....	91
Zusammenfassung	92
Übungsaufgaben	94
Lösungen	98