

## CHECKLISTE

---

### Deine Zielgruppe - Identifiziere deine Kunden

#### Definition

Unter Zielgruppe versteht man Teile der Grundgesamtheit des gesamten Marktes. Die Zielgruppe interessiert sich im besten Fall für ein Produkt und wird nach Erwerb zum konkreten Kunden. Einzelne Menschen aus der Kundschaft sind Personas. Wie die Zielgruppe denkt, gewinnt man aus den Kenntnissen über die Personas.



#### Merkmalkategorien

Die Merkmale Ihrer Kundschaft teilen sich in demografische, soziografische, regionale, psychografische und Verhaltens-Merkmale auf.

#### Tipps zur Zielgruppenanalyse:

- Reden Sie mit Ihren Kunden und erfahren Sie somit mehr über Sie (bspw. Interessen, Lebensstil, Werte, etc.). Worauf legen Sie wert etc.?
- Ziehen Sie Infos aus Ihren Datenbanken (Newsletteranmeldungen, Kundendatenbank, etc.)
- Schauen Sie sich genau an, wie sich die Menschen auf Ihrer Website verhalten. Welche Infos mögen die Kunden auf Ihrer Website?
- Ziehen Sie externe Quellen/Erhebungen zurate (Online StudieARDundZDF, Bundesamt für Statistik, etc.)
- Schauen Sie, wo und wie Sie Ihre Kunden gut online erreichen können (Facebook, WhatsApp, etc.)
- Was haben Sie sonst über Ihre Kunden gelernt, worauf legen sie Wert? Bauen Sie das Erlernte in Ihre Online-Kommunikation ein (Ansprache, Aufbereitung, etc.)
- Führen Sie die Gespräche regelmäßig; Präferenzen der Kunden können sich verändern, Portale im Internet an Bedeutung gewinnen/verlieren.
- Haben Sie immer Ihre persönlichen Kosten und Nutzen im Blick, aber auch schon kurze Gespräche mit den Kunden bringen können großen Mehrwert darstellen.



---

Digitalisierung im Handel - Die Digitalcoaches des Handelsverbandes NRW begleiten Sie! Infos zu Coaching vor Ort, Praxistipps und mehr: [www.digitalcoachnrw.de](http://www.digitalcoachnrw.de)

---