

Produkt-, Service-Erlebnis

Das Produkt- und Service-Erlebnis im Marketing bezieht sich auf die ganzheitliche Kundenerfahrung beim Interagieren mit einem Produkt oder einer Dienstleistung. Es umfasst physische Eigenschaften, begleitende Dienstleistungen und Interaktionen.

Beispiele dafür können Erfahrungen in Einzelhandelsgeschäften mit freundlichem Personal und angenehm gestalteten Verkaufsflächen sein oder auch Produkterfahrungen bei Auto-Probefahrten.

Das Produkt- und Service-Erlebnis kann auf verschiedenen Werbemitteln kommuniziert werden. Dies kann durch gezielte Werbekampagnen geschehen, die das Kundenerlebnis durch visuelle und textliche Darstellungen vermitteln. Darüber hinaus können Unternehmen digitale Plattformen wie Websites und soziale Medien nutzen, um Kunden über das Erlebnis zu informieren und sie anzuregen, es auszuprobieren.

Buchungsoptionen

- | | | |
|----------------------|--|--|
| ✗ Demo-Buchungstool* | ✗ Programmatic Advertising | ✗ Marketingportale, Marketing-Automation-Plattformen |
| ✓ Dienstleister | ✗ Self-Service-Tool, Mediaeinkaufs-Plattform | |

Partner-Systeme in der Marktübersicht

genow Programmatic Printing (Laudert GmbH + Co. KG)
Online Media Net (OMN) (apollon GmbH+Co. KG)

Mediensegment

- | | | |
|----------------|------------------------------------|----------------------|
| ✓ Internet | ✓ Out-of-Home, Digital-out-of-Home | ✗ Haushalt, Büro |
| ✓ E-Commerce | ✗ TV, Kino, Bewegtbild | ✗ Internet-of-Things |
| ✗ Social Media | ✗ Radio, Audio | |
| ✗ Mobile | ✗ One-to-One | |

Medientyp

- | | | |
|-----------|---------|----------|
| ✓ Digital | ✗ Print | ✓ Analog |
|-----------|---------|----------|

Zielgruppe

- | | | |
|------------------------|------------------------|------------------------|
| ✓ Business-to-Business | ✓ Business-to-Consumer | ✗ Business-to-Employee |
|------------------------|------------------------|------------------------|

Marketingziel

- | | | |
|--|------------------------|------------------------|
| ✓ Markenbekanntheit, Reichweitensteigerung | ✓ Bestandskundenpflege | ✗ Mitarbeitergewinnung |
| ✓ Leadgenerierung, Neukunden- | ✓ Umsatzsteigerung | |

Gewinnung

Customer Journey

- | | | |
|------------------|-----------------|----------------|
| ✓ Aufmerksamkeit | ✗ Kauf | ✗ Befürwortung |
| ✓ Erwägung | ✓ Kundenbindung | |

Werbemittel

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| ✗ Advertorial | ✗ Kontaktformular | ✗ Social-Media-Profilseite |
| ✗ Angebot, Offerte | ✗ Kreditkarte | ✗ Social-Media-Unternehmensseite |
| ✗ Anzeige, Banner | ✗ Kundenkarte | ✗ Spiele, Gewinnspiele |
| ✓ Audio-, Radiospot, Audiodatei | ✗ Landing-Page, Microsite | ✗ Sponsoring |
| ✗ Aufsteller, Leuchtkasten | ✗ Location Based Service | ✓ Spontan-Event |
| ✓ Augmented Reality | ✗ Messe-, Event-Module | ✗ Strukturierte Unternehmens-Datensätze |
| ✗ Beachflag, Fahne, Roll-up | ✗ Mietadressen, Zielgruppengebiete | ✗ Telefon-, Videocall-Service |
| ✓ Bedienungsanleitung, Gebrauchsanweisung | ✗ Mobile Bezahlssysteme | ✗ Terminkalender |
| ✗ Buch, E-Book | ✗ Newsletter | ✗ Umfrage |
| ✗ Chat, Chatbot | ✓ NFC | ✗ Unboxing |
| ✗ Content SEO-optimiert | ✗ Office-Dateien | ✗ Unternehmenseinträge |
| ✗ Dachobjekt | ✗ Passantenansprache | ✗ V-Card |
| ✗ Display, Monitor, Citylight, Megalight | ✗ Plakat, Großfläche, Säule | ✗ Veranstaltung |
| ✗ E-Mail, Signatur-Banner | ✗ Postkarte | ✗ Verkaufsgespräche |
| ✗ E-Paper | ✓ Produkt-Livedemo | ✓ Video-Spot, Bewegtbild |
| ✗ Einkaufswagen | ✓ Produkt-Muster, Warenprobe | ✓ Virtual Reality |
| ✗ FAQ | ✓ Produkt-Verpackung, Produkt-Etikett | ✓ Virtueller, Sprach-Assistent |
| ✗ Geschäftsausstattung | ✗ Programmatic Print | ✗ Weblayer |
| ✗ Geschäftsbericht | ✗ Prospekt, Flyer, Beilage | ✗ Werbeartikel |
| ✗ Google Business Profile | ✗ Push-, Text-Nachrichten | ✗ Whitepaper |
| ✗ Gütesiegel | ✓ QR-Code, Link | ✗ WLAN für Besucher |
| ✗ Gutschein, Coupon, Rabattkarte | ✗ Schild, Beschriftung | ✗ Zapfpistole |
| ✓ Influencer | ✓ Self-Service-Terminal | ✗ Zeitung, Zeitschrift, Magazin |
| ✗ Katalog, Preisliste | ✗ Social-Media-Anzeigen | |
| ✓ Konfigurator | ✗ Social-Media-Posting | |

Verbundene Medienkanäle

App (Marke, Thema)
App (Werbeträger)
Audio-Streaming-Plattformen
Auslieferung
Außendienst
Beratung, Support, Schulung
Bewertung, Empfehlung
Callcenter
Community
Digital Signage, POS-TV
E-Mail, E-Mail-Newsletter

Event
Extranet
Gaming-Plattformen
Guerilla-Marketingaktion
Haushaltsverteilung
Influencer-Marketing
Kino
Kundenbindungsprogramm
Location Based Service
Messenger
Metaverse
Navigationssystem, Karten-Tool
Online-Marktplatz (Werbeträger)
Online-Shop (Marke)
Online-Vergleichsportal
Online-Verzeichnis
Out-of-Home (OOH)
Podcast (Werbeträger)
Point-of-Sale (POS), Showroom
Printmailing
Produkt, Service (Werbeträger)
Public Relation
Radio
Retail-Media-Plattform
Schaufenster, Ausstellungsbereiche
SMS
Social-Media-Plattformen
Sprachassistent, Voice Marketing
Suchmaschinen-Optimierung
Suchmaschinen-Werbung
Transaktionsdokumente
TV öffentlich-rechtlich
TV privat
TV-Streaming-Plattform, Connected-TV
Unternehmens-Aufenthaltsbereiche
Unternehmenspublikationen
Video-Streaming-Plattform
Wearable Device
Website (Marke, Thema)
Website (Werbeträger)
WLAN Hotspot (Markenstandort)
WLAN Hotspot (Werbeträger)
Zeitung, Zeitschrift, Magazin (Verlagsobjekte)