

FIVE SENSES COMMUNICATION

Expertenbeitrag: Chatbot Marketing

Der folgende MÖBELMARKT-Experten-Beitrag wird Ihnen von zur Verfügung gestellt. Form, Stil und Inhalt liegen allein in der Verantwortung des Autors [Dr. Daniel C. Schmid](#). Die hier veröffentlichte Meinung kann daher von der Meinung der Redaktion oder des Herausgebers abweichen.

Kundenwünsche mit WhatsApp und Co. ermitteln

Dienstag, 21.08.2018

Das Marketing verändert sich rasant. Dank der Digitalisierung können heute Menschen so zielgenau wie noch nie angesprochen werden. Individuelle Angebote, die auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind, werden so möglich.

Ein Instrument den Kunden individuell und zielgenau anzusprechen, sind Chatbots. Experten sind sich einig, dass Chatbots auch im Vertrieb und Marketing eine sehr wichtige Rolle spielen und ein bedeutendes Marketinginstrument werden.

Chatsbots sind intelligente Kommunikationsroboter bzw. intelligente Softwareprogramme, die mit dem Kunden kommunizieren. Chatbots beantworten dem Kunden Fragen oder führen vom Kunden gewünschte Aktionen aus. Letztere werden deshalb auch als Actionbots bezeichnet. Viele von uns kennen solche modernen Spracherkennungssysteme aus dem Auto oder haben Siri oder Alexa schon einmal nach dem Wetter oder Uhrzeit gefragt. Durch die permanente Weiterentwicklung der Künstlichen Intelligenz werden diese Chatbots immer besser. Sie verstehen die Sprachen immer besser, lernen dazu und ziehen Erkenntnisse aus dem Verhalten der Nutzer.

Chatbots werden deshalb zunehmend in unterschiedlichen Branchen für verschiedene Aufgaben eingesetzt. Bei immer mehr Unternehmen beantworten Chatbots Fragen im Kunden- oder Servicecenter. Sie geben Auskunft über Lieferzeiten oder geben Telefonnummern und Adressen weiter. Gerade in Bereichen, wo es viele Routinevorgänge und -fragen gibt, werden sie vermehrt eingesetzt. Es wird damit gerechnet, dass sich Firmen in allen Branchen dieser Technik bedienen, um Kosten zu sparen.

Per WhatsApp beraten

Zunehmend werden Chatbots auch im Marketing und Vertrieb eingesetzt. Immer mehr Unternehmen verknüpfen Chatbots mit den beliebten Messengerdiensten, wie FacebookMessenger oder WhatsApp. Der Kunde ruft an oder schreibt eine Nachricht und startet damit den Dialog. So kann beispielsweise ein Student, der eine Urlaubsreise plant, per WhatsApp einen Reiseveranstalter anschreiben und nach passenden Urlaubsreisen fragen. Der Chatbot des Reiseveranstalters tritt in den Dialog mit dem Student. Er fragt ihn nach seinen Wünschen, wie präferierte Reiseziele, Budget oder gewünschte Sportaktivitäten im Urlaubsort. Der Chatbot beantwortet alle Fragen und auf Wunsch schickt er ihm passende Angebote. Die Entwicklung geht soweit, dass der Student die Reise auch gleich buchen kann. Dazu wird er zurzeit noch auf die Website weitergeleitet, wo er die Zahlung per Kreditkarte tätigen kann.

Diese neue Form des Kundendialogs eröffnet zusätzliche Möglichkeiten im Verkauf und Marketing. Nahezu alle Branchen können davon profitieren. Per Chatbot lassen sich passende

Krankenversicherungspolicen, Backöfen oder auch Kleidungsartikel, wie bestimmte Sneakers, verkaufen.

Auch wenn noch viele Ältere derzeit Vorbehalte haben, mit einem Computer zu kommunizieren, kommt die neue Technik bei der jungen Generation gut an. Vor allem für die Millennials bietet der Chatbot eine Vielzahl an Möglichkeiten, wie die Nutzung von Alexa bereits zeigt. Bots imitieren dabei diese menschenähnliche Antwortmöglichkeiten, wie es bereits Alexa und Co. tun und entsprechen damit der, bei dieser Zielgruppe beliebten Art der Kommunikation. Die junge Zielgruppe ist trendbewusst und hat eine ausgeprägte Affinität, neue Technologien zu entdecken. Darüber hinaus verstehen sie sich als wichtige Einflussfaktoren für die Weiterentwicklung von Technologien. Sie wissen, ein Bot kann nur durch Interaktion optimiert werden und aufgrund seiner Lernfähigkeit immer individueller in seinen Handlungen werden. Das wiederum spiegelt sich in einer konstanten Weiterentwicklung der Technologien und damit auch in einer verbesserten Nutzererfahrung der User wider.

Vorteile für die Unternehmen sind, dass Chatbots rund um die Uhr erreichbar sind. Die Systeme sind intelligent, lernen beim jedem Kontakt dazu und vergessen nichts. Der Student, der eine Reise gebucht hat und bei einem Dialog angegeben hat, dass er gerne Tennis spielt, kann gezielt auf Hotels mit Tennisplätze oder neue Tennisschläger angesprochen werden. Die Frau, die angegeben hat, dass sie gerne Naturkosmetik benutzt, kann aktiv mit entsprechenden Angeboten kontaktiert werden. Sie erhält keinen Newsletter sondern eine persönliche Nachricht über Whatsapp. „Liebe Ana, ich hoffe, dass du mit der Creme Melissana zufrieden bist. Wir haben zurzeit bei uns ein neues Produkt im Angebot, das wir dir gerne vorstellen möchten“. Ana kann darauf sofort oder Stunden später antworten und gezielt Fragen stellen. „Wie oft soll ich die Creme auftragen?“ „Ist das Produkt auch wirklich vegan?“

Chancen für den Möbelhandel

Dem Marketing sind damit fast keine Grenzen gesetzt. So ist es auch möglich, aktiv zu werden und Kampagnen zu starten, neue Fans oder Kunden zu gewinnen. Beispielsweise hat der Sportwettenanbieter Tipico im Sommer 2017 mit dem Markenbotschafter, dem Welttorhüter Oliver Kahn, eine Aktion gestartet. Über Facebook Messenger wurden Nutzer von Oliver Kahn mit dem Gewinnspiel „Titan-Tipp“ angesprochen. Ziel war es, neue Kunden zu gewinnen.

ARAG hat 2017 als erster Versicherer seinen eigenen Chatbot bei Facebook aktiviert. Der [„ARAG Reiseassistent“](#) berät seitdem Nutzer rund um das Thema Reiseversicherungen. Die Nutzer können Schritt für Schritt ihre Reiseversicherungen konfigurieren und werden am Ende zum Versicherungsabschluss auf die Website des Versicherers weitergeleitet. GIFs und Emojis lockern das trockene Thema gekonnt auf. Auch Möbelhändler sollten sich Gedanken machen, wie sie von diesen neuen technischen Möglichkeiten profitieren können. Warum sollte die Bedarfsermittlung beim Küchen- oder Matratzenkauf nicht auf diesem Weg erfolgen. Das Unternehmen würde viel Informationen über Kundenwünsche erhalten und zudem Kosten sparen.

Chatbot Marketing

Links

- [FIVE SENSES COMMUNICATION](#)

