

**„Wer nicht im Netz präsent ist, existiert bald für seine Kunden nicht mehr!“**



## Gilt das auch für Handwerk, Freiberufler und den Mittelstand?

### Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Hand aufs Herz. Wann hatten Sie das letzte Mal ein Telefonbuch in der Hand? Und gibt es eigentlich die guten alten „Gelben Seiten“ noch...? Sie müssen sich möglicherweise beeilen, noch ein Exemplar zu ergattern: Die Telekom will ihren Telefonbuchverlag veräußern (Der Spiegel, 4.11.15). Aber die Telefonnummernsuche findet heute ohnehin woanders statt: Eine Eingabe und ein paar Klicks im Internet und schon hat man die Information – und viel mehr noch:

Anfahrtskizze, Unternehmensdarstellung, Referenzen, Kontaktpersonen mit Foto, Produktangebot mit Bestellmöglichkeiten

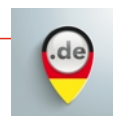


usw. immer vorausgesetzt, der Gesuchte ist im Netz präsent.

Wie sieht es mit Ihrem Unternehmen aus? Gibt es da eine informative Internetseite? Einen Internetshop mit Bezahlverfahren? Sind Sie in Google lokal gelistet? Auf welchen sonstigen Internetplattformen präsentieren Sie sich und Ihr Unternehmen, um neue Kunden oder Mitarbeiter zu gewinnen oder um Kundenpflege zu betreiben? Findet man Sie auf Facebook, XING, Twitter, Youtube, LinkedIn...?

Wer nicht im Netz präsent ist, existiert für seine Kunden nicht - ganz so brutal ist es Gott sei Dank noch nicht. Aber mit Zeitungsinserat und Mundpropaganda alleine wird heute kein Unternehmen mehr überleben können. Wer den digitalen Wandel nicht mitgestaltet, der bringt sich um die Marktchancen von morgen. Mit unserem diesjährigen Infobrief wollen wir Sie für die aus unserer Sicht vorhandenen Herausforderungen des digitalen Wandels sensibilisieren, und Ihnen aufzeigen, wie Sie Ihr Firmenkundenbetreuer dabei unterstützen kann. Denn uns liegt am Herzen, dass Sie auch in Zukunft wettbewerbsfähig bleiben.

### Ein eigener Internetauftritt gehört zum Pflichtprogramm!



Egal ob Handwerksbetrieb, Einzelhändler, Freiberufler, Hotel oder Landwirt mit Direktvermarktung: Ein eigener Internetauftritt ist heutzutage eine Selbstverständlichkeit. Die Internetseite ist die virtuelle Visitenkarte für Ihr Unternehmen und, wenn man so will, auch gleich der Gelbe-Seiten-Eintrag. Überraschen Sie Ihre Kunden (und Ihre Bald-Kunden) mit einem klar strukturierten und informativen Internetauftritt. Wenn Sie Unterstützung bei der Erstellung eines Internetauftritts brauchen, stellen wir Ihnen gerne Kontakte aus unserem regionalen Netzwerk her. Fehlende Zeit für den Aufbau der Internetseite ist dann kein Argument mehr. Denken Sie auch darüber nach, wie es um Ihre Präsenz in sozialen Netzwerken bestellt ist. Was machen Ihre wichtigsten Wettbewerber an dieser Stelle? Gibt es eine Empfehlung (und ggfs. auch Unterstützung) Ihres Branchenverbandes?

### Kundenbeziehungsmanagement

Nach wie vor gilt der alte Spruch: „Beim Red'n kemman d'Leit z'samm“. Aber die Menschen ändern laufend ihr Kommunikationsverhalten. Sie passen es an die technischen Möglichkeiten sehr rasch an. Waren vor 20 Jahren SMS oder E-Mails noch eine Ausnahme oder unbekannt, so sind sie heute Alltag. Wie sieht es da in Ihrem Unternehmen aus? Sind in Ihrer Datenbank die E-Mail- und Internetadressen Ihrer Kunden vollständig und aktuell erfasst? Wie gezielt nutzen Sie diese Daten, z.B. zur Planung einer Werbekampagne oder zur Messung der Kundenzufriedenheit? Können Sie anhand dieser Daten die Kaufhistorie und die Kaufgewohnheiten Ihrer Kunden einschätzen, d.h. über welchen Kanal (persönlich, telefonisch, digital) sie auf Sie zukommen? Sicher: Die persönliche Kommunikation ist nicht ersetzbar, aber sich allein darauf beschränken zu wollen, greift in den meisten Branchen inzwischen zu kurz.

## Mitarbeiter finden

Während manche Unternehmen die Bedeutung der Bewerbersuche übers Internet erst langsam erkennen, sind ihnen die Kandidaten oft bereits zwei Schritte voraus. 80 % der unter 25-Jährigen nutzen mobile Endgeräte zur Jobsuche. In der Altersgruppe der 35 – 45-Jährigen sind es 52 %. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie von Indeed, der weltweit reichweitenstärksten Jobseite aus 2014. „Wer nicht online ist, existiert für seine künftigen Mitarbeiter nicht!“, – so könnte man die Überschrift unseres Infobriefes provokant abändern. Und dieser Trend wird weitergehen, egal ob im Handwerk, Mittelstand oder bei Freiberuflern. Wir meinen, dass es höchste Zeit ist, auch hier auf- bzw. nachzurüsten und dann gleich „aus einem Guss“. Überprüfen Sie regelmäßig, wie Sie Ihre guten und leistungsfähigen Mitarbeiter im Unternehmen halten. An dieser Stelle hilft Ihnen Ihr Firmenkundenbetreuer bei der Auswahl des passenden Instruments (z.B. betriebliche Altersvorsorge, betriebliche Krankenversicherung oder Leasing für Ihre Mitarbeiterfahrzeuge).

## Besondere Herausforderung für den Handel: Bestellen und Bezahlen im Internet



Die Digitalisierung ist also in aller Munde. Betroffen sind alle Branchen, doch unter besonderem Druck steht der Handel: Händler müssen eine Balance zwischen stationärem und Online-Handel finden. Sie müssen ein ansprechendes Einkaufserlebnis mit guter Beratung bieten und gleichzeitig die Online-Bestellvorgänge professionell abwickeln. Jeder Deutsche gibt inzwischen durchschnittlich über 600€ pro Jahr im Netz aus; über 52 Mrd. € wurden 2015 im Netz umgesetzt - mit weiter stark wachsender Tendenz (E-Commerce-Studie RetailMeNot). Über den Online-Handel fließen aus dem Landkreis Freyung-Grafenau per Saldo jährlich 14 Mio. € ab. (IHK-Kaufkraftstudie 2015).

Viele Käufer und Händler schrecken vor dem virtuellen Geschäft insbesondere aus Sicherheits- und Kostengründen zurück. Mit dem neu geschaffenen, von allen deutschen Sparkassen und Banken unterstützten Onlinebezahlssystem PayDirekt gibt es voraussichtlich ab dem 2. Quartal

2016 eine Lösung für Sie und Ihre Kunden, die als Alternative zu PayPal noch sicherer und gleichzeitig kostengünstiger ist. Das Betrugsrisiko wird dadurch minimiert, dass sich Käufer und Verkäufer vor erstmaliger PayDirekt Nutzung bei ihrer Hausbank im Rahmen der Girokontoeröffnung legitimiert haben müssen. Eine einfache Anbindung an bestehende E-Commerce Systeme über vorgefertigte Standardschnittstellen ist bei PayDirekt jederzeit möglich.

Mancherorts heißt es: „Daten sind die neue Währung“ (Focus 07.02.2015). Ob man diese Einschätzung nun teilt oder nicht: Sich mit den Chancen und den Risiken der Digitalisierung auseinanderzusetzen, eine strukturierte Datenpflege und eine wohlüberlegte Onlinestrategie – all das sollte in jedem Unternehmen nun wirklich „Chefsache“ sein. Im Rahmen unserer Finanzchecks werden wir Sie darauf ansprechen und, wenn es um sicheren Zahlungsverkehr und eine Finanzierung geht, in gewohnter Weise helfen, Ihre Wettbewerbsfähigkeit zu sichern.

Selbstverständlich stehen unsere Firmenkundenbetreuer Ihnen zur Verfügung, wenn es darum geht, Ihre Betriebsmittel an steigende Online-Umsätze anzupassen und die Investition in Ihren Online-Shop, evtl. benötigte Hardware, Software sowie Lizenzen richtig zu finanzieren bzw. zu leasen.

**Wir freuen uns auch im neuen Jahr wieder auf eine gute Zusammenarbeit mit vielen interessanten Gesprächen.**



Ihre  
Sparkasse Freyung-Grafenau

Dr. Mikko Klein  
stv. Vorstandsmitglied/  
Leiter Firmenkunden