



---

# DAS PERFEKTE CLOSING

VERMARKTUNG MEINER DIENSTLEISTUNG

*von Eberhard Kiersch*

---

**Name und Anschrift des Autors:**

Eberhard Kiersch, 6201 Sibulan, Tubtubon

**Kontaktinformationen:** hallo@kontaktheld.de • Telefon +49 15678 650 482

**Urheberrecht:**

© 2025 Eberhard Kiersch. Alle Rechte vorbehalten.

**Haftungsausschluss:**

Die Inhalte dieses eBooks dienen nur zu Informationszwecken; der Autor übernimmt keine Haftung für jedwede Schäden, die aus der Nutzung der Informationen entstehen.

# **DAS PERFEKTES CLOSING**

## **VERMARKTUNG MEINER DIENSTLEISTUNG**

## **DAS PERFEKTES CLOSING**

### **VERMARKTUNG MEINER DIENSTLEISTUNG**

Herzlich willkommen.

Dieses Buch ist nicht nur ein Leitfaden für erfolgreiches Closing, sondern auch ein Ausdruck meiner Dankbarkeit.

Es ist meiner wunderbaren Frau Catherine gewidmet, die trotz ihrer anderen Prioritäten immer hinter mir stand und mir die Zeit gegeben hat, dieses Werk zu vollenden. Catherine, du bedeutest mir mehr, als Worte es je ausdrücken könnten und ich danke dir von Herzen für deine Geduld und mentale Unterstützung.

Die Vermarktung ist das Herzstück jedes erfolgreichen Unternehmens und entscheidet darüber, ob Ihre Dienstleistung wahrgenommen, verstanden und letztlich auch gewählt wird. Sie ist weit mehr als Werbung oder bloße Sichtbarkeit – es geht darum, Ihre Botschaft klar zu transportieren, Vertrauen aufzubauen und Ihre Position im Markt zu stärken.

Dieses Buch begleitet Sie Schritt für Schritt durch die wichtigsten Aspekte einer erfolgreichen Vermarktung. Sie erfahren, wie Sie Ihre Dienstleistung authentisch präsentieren, wie Sie den Nutzen klar kommunizieren und wie Sie das Vertrauen Ihrer Zielgruppe gewinnen, ohne auf aufdringliche Methoden zurückzugreifen. Dabei geht es nicht nur um Strategien und Techniken, sondern auch um das Verständnis für die Wünsche, Erwartungen und Herausforderungen Ihrer Kunden.

Mein Ziel ist es, Ihnen nicht nur konkrete Werkzeuge an die Hand zu geben, sondern auch ein tiefes Verständnis dafür zu vermitteln, wie erfolgreiche Vermarktung funktioniert. Denn nur wer die Mechanismen hinter Wahrnehmung und Vertrauen versteht, kann langfristig eine starke Marke aufbauen und sich im Wettbewerb behaupten.

Lassen Sie uns gemeinsam den Weg gehen, Ihre Dienstleistung so zu vermarkten, dass sie nicht nur sichtbar wird, sondern im Gedächtnis bleibt – und dadurch nachhaltigen Erfolg schafft.

Ich freue mich darauf, Ihnen die Welt des Closings näherzubringen und Sie auf Ihrem Weg zum Erfolg zu begleiten.

**Ihr Eberhard Kiersch**

# Über mich

Ich bin kein Theoretiker. Ich bin ein Praktiker – mit über 35 Jahren Erfahrung im direkten Verkauf.

Mein Werkzeug: das Telefon.

Mein Handwerk: Menschen überzeugen, ohne zu überreden.



Begonnen hat alles ganz anders: mit einer technischen Ausbildung und dem Abschluss als Meister. Doch der 3-Schicht-Dienst war dann doch nicht meine Welt. Also suchte ich nach Alternativen, machte meinen Betriebswirt – und landete 1985 durch einen Zufall bei einer Werbeagentur, die Telefonakquise betrieb. Begriffe wie Opener, Setter oder Closer kannte damals noch niemand – man war einfach Telefonverkäufer vom ersten Anruf bis zum Abschluss.

Was danach kam, war konsequent: Eigene Projekte, eigene Kunden, und schließlich mein eigener Verlag – aufgebaut auf genau dieser Fähigkeit, am Telefon Vertrauen zu schaffen und Abschlüsse zu erzielen.

Ich habe in den letzten Jahrzehnten vieles kommen und gehen sehen – Methoden, Tools, Trends. Was geblieben ist: Der Mensch am anderen Ende der Leitung entscheidet. Und wer das versteht, kann auch heute noch erfolgreich verkaufen.

Heute lebe ich auf den Philippinen – fern vom Schichtdienst, aber nicht vom aktiven Leben. Noch nicht reif für den Schaukelstuhl, habe ich begonnen, mein Wissen in einem über 600 Seiten starken Buch zu bündeln – mit dem Ziel, es zu veröffentlichen. Doch statt es in den Handel zu bringen, habe ich mich entschieden, aus großen Teilen daraus etwas Lebendiges zu schaffen: einen Onlinekurs.

Und als Ergänzung und Abrundung habe ich für 4 fundamentale Themen jeweils ein separates Buch verfaßt, das Sie hier nun in Händen halten.

Er ist kein Theoriekonstrukt – sondern ein Werkzeugkasten. Direkt aus der Praxis, für alle, die im Verkauf wirklich weiterkommen wollen.

# **Erfolgreiche Vermarktung Ihrer Dienstleistung**

## **Einleitung**

- Die Bedeutung der Vermarktung für den Erfolg Ihrer Dienstleistung
- Überblick über die wichtigsten Marketingkanäle

## **Zielgruppenanalyse und Positionierung**

- Identifizierung und Analyse Ihrer Zielgruppe
- Entwicklung einer klaren Markenpositionierung
- Differenzierung von der Konkurrenz

## **Online-Marketing-Strategien**

- Suchmaschinenoptimierung (SEO)
- Content-Marketing und Blogging
- Social-Media-Marketing und Influencer-Kooperationen
- E-Mail-Marketing und Newsletter

## **Offline-Marketing-Strategien**

- Netzwerkveranstaltungen und Messen
- Printwerbung und Flyer
- Direktmarketing und persönliche Kundenansprache
- Partnerschaften und Kooperationen

## **Preisgestaltung als Marketinginstrument**

- Psychologische Preisgestaltung
- Preisaktionen und Sonderangebote
- Cross-Selling und Upselling-Strategien
- Wertkommunikation und Preisbildung

## **Messung und Analyse des Marketingerfolgs**

- Wichtige Kennzahlen und KPIs
- Tools zur Erfolgsmessung und Datenanalyse
- Feedbacksysteme und Kundenzufriedenheit
- Anpassung und Optimierung der Marketingstrategien

## **Langfristige Kundenbindung und Markenentwicklung**

- Aufbau und Pflege von Kundenbeziehungen
- Loyalitätsprogramme und wiederkehrende Geschäftsmodelle
- Markenpflege und Reputationsmanagement
- Strategien zur kontinuierlichen Marktentwicklung

## **Fazit und Handlungsempfehlungen**

- Zusammenfassung der wichtigsten Marketingstrategien
- Praktische Tipps für die Umsetzung
- Nächste Schritte für die langfristige Vermarktung

# **Einleitung**

## **Die Bedeutung der Vermarktung für den Erfolg Ihrer Dienstleistung**

Die Vermarktung ist das Herzstück eines jeden erfolgreichen Unternehmens und spielt eine zentrale Rolle für den Erfolg Ihrer Dienstleistung. Sie geht weit über einfache Werbemaßnahmen hinaus und umfasst eine Vielzahl von Strategien, die darauf abzielen, Ihre Marke aufzubauen, Kunden zu gewinnen und den langfristigen Erfolg Ihres Unternehmens sicherzustellen.

### **1. Aufbau einer starken Markenidentität:**

- **Wiedererkennung und Vertrauen:** Eine gut definierte Marke vermittelt nicht nur Professionalität, sondern schafft auch Vertrauen bei den Kunden. Sie hilft, Ihre Dienstleistung von der Konkurrenz abzuheben und eine emotionale Bindung zu Ihrer Zielgruppe aufzubauen.
- **Positionierung:** Durch gezielte Marketingmaßnahmen können Sie Ihre Dienstleistung in den Köpfen der Verbraucher positionieren. Eine klare Positionierung erleichtert es den Kunden, den Nutzen Ihrer Dienstleistung zu verstehen und sich für Sie zu entscheiden.

### **2. Kundengewinnung und -bindung:**

- **Neukundengewinnung:** Effektives Marketing sorgt dafür, dass Ihre Dienstleistung sichtbar wird und potenzielle

Kunden angesprochen werden. Ohne aktive Vermarktung ist es schwierig, neue Kunden zu erreichen und den Umsatz zu steigern.

- **Kundenbindung:** Marketing endet nicht nach dem ersten Verkauf. Um langfristige Kundenbeziehungen zu pflegen, ist es wichtig, kontinuierlich mit Ihren Kunden zu kommunizieren und ihnen Mehrwert zu bieten. Bestandskunden sind oft wertvoller, da sie wiederholt kaufen und Ihre Dienstleistung weiterempfehlen.

### 3. **Wettbewerbsvorteil:**

- **Differenzierung:** In einem hart umkämpften Markt ist es entscheidend, sich von der Konkurrenz zu differenzieren. Ein durchdachtes Marketingkonzept hilft Ihnen, die einzigartigen Merkmale Ihrer Dienstleistung hervorzuheben und Ihre Zielgruppe gezielt anzusprechen.
- **Innovation und Anpassung:** Der Markt verändert sich ständig, und mit ihm die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden. Ein effektives Marketingkonzept ist flexibel und kann schnell auf neue Trends und Entwicklungen reagieren.

### 4. **Umsatzsteigerung:**

- **Steigerung des Bekanntheitsgrades:** Je mehr Menschen von Ihrer Dienstleistung erfahren, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie diese in Anspruch nehmen. Marketing steigert den Bekanntheitsgrad Ihrer Dienstleistung und trägt somit direkt zur Umsatzsteigerung bei.

- **Upselling und Cross-Selling:** Durch gezielte Marketingkampagnen können Sie bestehende Kunden dazu anregen, weitere Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen oder höherwertige Pakete zu wählen.

5. **Langfristige Skalierbarkeit:**

- **Nachhaltiges Wachstum:** Ein durchdachtes Marketingkonzept sorgt nicht nur für kurzfristige Erfolge, sondern unterstützt auch das langfristige Wachstum Ihres Unternehmens. Indem Sie kontinuierlich neue Kunden gewinnen und bestehende Kundenbeziehungen pflegen, sichern Sie den Erfolg Ihrer Dienstleistung auch in der Zukunft.
- **Erweiterung des Marktes:** Erfolgreiches Marketing ermöglicht es Ihnen, in neue Märkte vorzudringen und Ihre Zielgruppe zu erweitern, sei es geografisch oder demografisch.

## **Überblick über die wichtigsten Marketingkanäle**

Die Auswahl der richtigen Marketingkanäle ist entscheidend, um Ihre Zielgruppe effektiv zu erreichen und Ihre Marketingziele zu erreichen. Es gibt eine Vielzahl von Kanälen, die Sie nutzen können, und die Wahl hängt von verschiedenen Faktoren ab, wie z.B. Ihrer Zielgruppe, Ihrem Budget, und den Zielen Ihrer Kampagne. Im Folgenden werden die wichtigsten Marketingkanäle ausführlich vorgestellt:

## 1. **Online-Marketing:**

### o **Suchmaschinenoptimierung (SEO):**

- **Definition und Ziel:** SEO umfasst alle Maßnahmen, die darauf abzielen, die Sichtbarkeit Ihrer Website in den organischen (unbezahlten) Suchergebnissen von Suchmaschinen wie Google zu verbessern. Ziel ist es, auf den vorderen Plätzen der Suchergebnisse zu erscheinen, um mehr Besucher auf Ihre Website zu lenken.
- **Wichtige Komponenten:** Dazu gehören die Optimierung der Website-Inhalte mit relevanten Keywords, die Verbesserung der Website-Struktur, das Schaffen von qualitativ hochwertigen Backlinks und die Optimierung der Ladegeschwindigkeit der Website. Eine erfolgreiche SEO-Strategie erfordert kontinuierliche Anpassung und Analyse, da sich Suchmaschinenalgorithmen ständig weiterentwickeln.
- **Langfristiger Nutzen:** SEO ist eine langfristige Strategie, die bei erfolgreicher Umsetzung nachhaltigen Traffic auf Ihre Website bringen kann, ohne dass fortlaufende Werbekosten anfallen.

### o **Social Media Marketing:**

- **Bedeutung und Reichweite:** Social Media Plattformen wie Facebook, Instagram, LinkedIn und Twitter bieten einzigartige Möglichkeiten, direkt mit Ihrer Zielgruppe zu kommunizieren und eine treue Community aufzubauen.

Hier können Sie Ihre Marke in einem weniger formellen Rahmen präsentieren.

- **Strategien und Taktiken:** Dazu gehören das Erstellen von ansprechenden Inhalten, die Nutzung von Influencern zur Reichweiterhöhung, das Schalten von gezielten Werbeanzeigen und die Interaktion mit Ihrer Community durch Kommentare und Nachrichten. Der direkte Austausch mit Ihrer Zielgruppe hilft Ihnen, ein besseres Verständnis für deren Bedürfnisse zu entwickeln und wertvolles Feedback zu erhalten.
- **Analyse und Optimierung:** Social Media Plattformen bieten detaillierte Analysen, mit denen Sie den Erfolg Ihrer Kampagnen in Echtzeit überwachen und Anpassungen vornehmen können, um die Effektivität zu maximieren.

#### o **Content-Marketing:**

- **Nutzen und Bedeutung:** Content-Marketing fokussiert sich auf die Erstellung und Verbreitung von wertvollen, relevanten und konsistenten Inhalten, um eine klar definierte Zielgruppe anzuziehen und zu binden. Ziel ist es, durch den gebotenen Mehrwert das Vertrauen der Zielgruppe zu gewinnen und sie zu einer Handlung zu motivieren.
- **Formen des Content-Marketings:** Dazu gehören Blogartikel, Whitepapers, E-Books, Infografiken, Videos und Podcasts. Jeder Inhalt sollte darauf abzielen, spezifische Fragen oder Probleme Ihrer Zielgruppe zu lösen und dabei Ihre Expertise zu demonstrieren.

- **SEO und Content-Marketing:** Gut durchdachter Content verbessert nicht nur das Engagement Ihrer Zielgruppe, sondern trägt auch zur Verbesserung Ihrer SEO-Bemühungen bei, indem er relevante Keywords abdeckt und qualitativ hochwertige Backlinks generiert.
- o **E-Mail-Marketing:**
  - **Direkte Kundenansprache:** E-Mail-Marketing ermöglicht es Ihnen, Ihre Zielgruppe direkt zu erreichen und personalisierte Nachrichten zu senden, die genau auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Es ist ein mächtiges Werkzeug, um treue Kunden mit speziellen Angeboten zu belohnen.
  - **Segmentierung und Personalisierung:** Eine effektive E-Mail-Marketing-Strategie umfasst die Segmentierung Ihrer E-Mail-Liste nach verschiedenen Kriterien wie Kaufverhalten, Interessen oder demografischen Merkmalen, um sicherzustellen, dass jede Nachricht für den Empfänger relevant ist.
  - **Automatisierung:** Mit E-Mail-Marketing-Automatisierung können Sie Willkommensserien, Geburtstagsgrüße, Follow-up-Mails nach einem Kauf und vieles mehr automatisiert versenden, was nicht nur Zeit spart, sondern auch die Effektivität Ihrer Kampagnen steigert.

## 2. Offline-Marketing:

### o Printwerbung:

- **Reichweite und Zielgruppe:** Printwerbung umfasst Anzeigen in Zeitungen, Magazinen, Broschüren und anderen gedruckten Medien. Sie eignet sich besonders gut für die Ansprache von Zielgruppen, die weniger online aktiv sind oder die eine physische Präsenz bevorzugen.
- **Kreative Gestaltung:** Der Erfolg einer Printanzeige hängt stark von ihrer kreativen Gestaltung ab. Auffällige Designs, klare Botschaften und ein starkes Call-to-Action sind entscheidend, um die Aufmerksamkeit der Leser zu gewinnen.
- **Lokale Zielgruppen:** Printwerbung kann besonders effektiv sein, wenn sie auf lokale Zielgruppen abzielt, beispielsweise durch Anzeigen in regionalen Zeitungen oder Magazinen.

### o Direktmarketing:

- **Personalisierte Ansprache:** Direktmarketing umfasst personalisierte Werbesendungen, die direkt an die Adressen Ihrer Zielgruppe gesendet werden. Dies können Briefe, Postkarten, Kataloge oder andere physische Werbematerialien sein.
- **Hohes Engagement:** Durch die persönliche Ansprache und die physische Präsenz in den Händen des Empfängers kann Direktmarketing eine hohe Aufmerksamkeit und ein hohes Engagement erzielen. Es bietet die Möglichkeit,

komplexe Informationen zu vermitteln und eine persönliche Verbindung zum Kunden aufzubauen.

- **Tracking und Analyse:** Moderne Direktmarketing-Kampagnen können durch die Verwendung von QR-Codes oder speziellen Landing Pages auch online nachverfolgt werden, was eine genaue Erfolgsmessung ermöglicht.

#### o **Veranstaltungen und Messen:**

- **Direkter Kundenkontakt:** Messen und Veranstaltungen bieten die einmalige Gelegenheit, direkt mit potenziellen Kunden zu interagieren, Ihre Dienstleistung live zu präsentieren und sofortiges Feedback zu erhalten. Diese Veranstaltungen sind oft der ideale Ort, um Ihre Marke zu präsentieren und neue Geschäftsbeziehungen aufzubauen.
- **Networking und Partnerschaften:** Neben der direkten Kundenakquise bieten Messen und Veranstaltungen auch die Möglichkeit, wertvolle Kontakte zu knüpfen und Partnerschaften zu initiieren, die Ihr Geschäft langfristig fördern können.
- **Präsentation und Demonstration:** Nutzen Sie diese Plattform, um Live-Demonstrationen Ihrer Dienstleistung zu geben, die Aufmerksamkeit der Besucher zu gewinnen und komplexe Konzepte anschaulich zu erklären.

### 3. **Referral-Marketing:**

#### o **Mundpropaganda:**

- **Vertrauensvolle Empfehlungen:** Mundpropaganda gilt als eine der vertrauenswürdigsten Formen des Marketings. Empfehlungen von zufriedenen Kunden haben einen hohen Einfluss auf die Kaufentscheidungen anderer potenzieller Kunden.
- **Anreizprogramme:** Um die Mundpropaganda zu fördern, können Anreizprogramme wie Rabatte oder Belohnungen für Empfehlungen eingesetzt werden. Dies motiviert bestehende Kunden, Ihre Dienstleistung weiterzuempfehlen und so neue Kunden zu gewinnen.
- **Social Proof:** Positive Bewertungen und Testimonials auf Ihrer Website oder in sozialen Netzwerken dienen als sozialer Beweis für die Qualität Ihrer Dienstleistung und erhöhen die Glaubwürdigkeit.

#### o **Partnerschaften:**

- **Strategische Allianzen:** Kooperationen mit anderen Unternehmen oder Influencern können dazu beitragen, Ihre Reichweite zu vergrößern und neue Zielgruppen zu erschließen. Diese Partnerschaften basieren auf gegenseitigem Nutzen, wobei beide Parteien von der Zusammenarbeit profitieren.
- **Gemeinsame Kampagnen:** Durch gemeinsame Marketingkampagnen können Sie Synergien nutzen und

Ressourcen teilen, um effektivere und kostengünstigere Kampagnen zu realisieren.

#### 4. **Paid Advertising:**

##### o **Google Ads:**

- **Gezielte Sichtbarkeit:** Google Ads ermöglicht es Ihnen, gezielt für relevante Suchbegriffe zu werben und so Ihre Zielgruppe genau dann zu erreichen, wenn sie nach einer Dienstleistung sucht, die Sie anbieten. Die Anzeigen erscheinen über oder neben den organischen Suchergebnissen und können durch den Einsatz von Keywords, Standort- und demografischen Targeting sehr präzise gesteuert werden.
- **Kosteneffizienz:** Sie bezahlen nur, wenn jemand auf Ihre Anzeige klickt, wodurch Google Ads eine kosteneffiziente Möglichkeit ist, Traffic auf Ihre Website zu lenken. Zudem bietet die Plattform umfangreiche Analysetools, mit denen Sie den Erfolg Ihrer Kampagnen in Echtzeit überwachen und optimieren können.
- **Anzeigenformate:** Neben Textanzeigen können Sie auch Display-Anzeigen, Videoanzeigen und Shopping-Anzeigen schalten, je nachdem, welches Format am besten zu Ihrer Zielgruppe passt.

##### o **Social Media Ads:**

- **Präzises Targeting:** Social Media Ads bieten eine beispiellose Möglichkeit, Ihre Zielgruppe anhand von

Demografie, Interessen, Verhalten und vielem mehr gezielt anzusprechen. Plattformen wie Facebook, Instagram und LinkedIn bieten umfangreiche Targeting-Optionen, die es Ihnen ermöglichen, genau die Menschen zu erreichen, die am ehesten an Ihrer Dienstleistung interessiert sind.

- **Verschiedene Anzeigenformate:** Sie können verschiedene Arten von Anzeigen verwenden, darunter Bildanzeigen, Videoanzeigen, Karussellanzeigen und Story-Anzeigen. Jede Plattform bietet einzigartige Möglichkeiten, Ihre Botschaft kreativ zu präsentieren und die Aufmerksamkeit Ihrer Zielgruppe zu gewinnen.
- **Remarketing:** Social Media Plattformen ermöglichen es Ihnen, gezielt Anzeigen an Personen zu schalten, die bereits Interesse an Ihrer Dienstleistung gezeigt haben, beispielsweise durch einen Besuch auf Ihrer Website oder eine Interaktion mit einem Ihrer Posts. Dieses Remarketing erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass diese Personen schließlich zu Kunden werden.

- o **Display-Werbung:**

- **Visuelle Präsenz:** Display-Werbung umfasst visuelle Anzeigen, die auf Websites, in Apps oder auf anderen digitalen Plattformen geschaltet werden. Diese Banner-, Video- oder Rich Media-Anzeigen sollen die Aufmerksamkeit der Betrachter auf sich ziehen und sie dazu anregen, auf die Anzeige zu klicken und Ihre Website zu besuchen.
- **Gezieltes Placement:** Display-Werbung kann auf Websites geschaltet werden, die von Ihrer Zielgruppe

häufig besucht werden. Dies erhöht die Relevanz der Anzeige und die Wahrscheinlichkeit, dass sie von den richtigen Personen gesehen wird.

- **Brand Awareness:** Display-Anzeigen sind besonders effektiv, um das Bewusstsein für Ihre Marke zu erhöhen, selbst wenn die Betrachter nicht sofort auf die Anzeige klicken. Durch wiederholte Einblendungen wird Ihre Marke in den Köpfen der Zielgruppe verankert.