

Wie Emotionen auch im B2B-Marketing wirksam werden:

Connex Steuer- und Wirtschaftsberatung bringt frischen Wind in „angestaubte“ Branche

Am 2. Februar im Marriott Hotel stand erfolgreiches Business-to-business Marketing anhand eines Beispiels aus der Dienstleistungsbranche auf dem Programm. Vorstandsmitglied Markus Kossmann begrüßte als Referenten Marc Stoffel, Geschäftsführer der Werbeagentur Beaufort8 aus Stuttgart.

Die Agentur mit 44 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – darunter sechs Auszubildende und Praktikanten – ist im gleichen Umfang sowohl im B2B- als auch im B2C-Bereich tätig. Bereits rund 40 Prozent der Aktivitäten liegen in der Online Kommunikation. Anhand ihrer Tätigkeit für die 1991 in Halle an der Saale gegründete und ansässige Connex Steuer- und Wirtschaftsberatung GmbH, die Mitglied des Marketingclubs Leipzig ist, legte Marc Stoffel dar, wie emotionales B2B-Marketing zum Erfolg führt.

Im B2B-Bereich wird man immer wieder mit Aussagen konfrontiert, wie dieser: das sind Ingenieure und Experten, die muss man rational ansprechen. Er setzte die wissenschaftliche Tatsache aus der Neuroforschung dagegen, dass 80 Prozent aller Entscheidungen unbewusst, also „aus dem Bauch heraus“ getroffen und anschließend mit einer postrationalen Erklärung begründet werden. Dadurch entsteht der Eindruck, dass man alle Faktoren berücksichtigt habe, allerdings kann das Gehirn nur einen Bruchteil – nämlich gerade einmal 40 – der elf Millionen „Impulse“, die es pro Sekunde erhält, verarbeiten und rational erfassen. Dennoch hält sich die o. g. Auffassung hartnäckig. Die emotionale Ansprache im B2B-Sektor bildet noch die Ausnahme.

Mit dem neuen Erscheinungsbild von Connex gingen die beratende Agentur und die Beratungsgesellschaft dennoch dieses Wagnis ein, das sich jedoch gelohnt hat. Eine bislang als verstaubt und steif geltende Branche kommt mit einer neuen Frische daher, die von Aussagen gekrönt wird, wie z. B.: „Unternehmen sind auch zum Spaß da“ oder „Mit Herzblut und weniger Papierkram zum Unternehmensglück“. Der Vorbereitungs- und Findungsprozess, in den die knapp 300 Mitarbeiter an rd. 30 Standorten in Mitteldeutschland von Anfang an einbezogen wurden, ging über mehrere Monate. Mancher Agentur-Vorschlag erntete zuerst einmal Kopfschütteln, doch die neue Identität wurde gemeinsam gefunden. Das wichtigste war die Botschaft nach innen, charakterisierte Marc Stoffel den Findungsprozess. Vorweggenommen brachte die neue Kommunikation, die konsequent auf allen Kanälen umgesetzt wurde, in zwei Jahren etwa 20 Prozent Umsatzsteigerung. Die Besucherzahl auf der Firmen-Website stieg um über 60 Prozent. Connex Geschäftsführer, RA Detlef Bischoff, stellte in der Diskussion nach dem Vortrag fest, dass mit diesem „neuen Schwung“ das Ruder für Connex rechtzeitig 2010/2011 herumgerissen werden konnte, als viele Kunden aufgrund ihres Eintritt ins Rentenalter und Betriebsaufgabe ihre Verträge kündigten.

Marc Stoffel stellte anhand von Werbespots renommierter Supermarktketten Beispiele emotionaler Werbung vor, deren Wirksamkeit von riesig bis fast bedeutungslos reichte. Warum ist das so? Für Connex, so stellte der Marketingexperte klar, reichte nicht etwa eine emotionale Botschaft aus, sondern es musste eine klare emotionale Markenstrategie entwickelt werden, die die genaue Planung der Kontaktpunkte und eine belohnende Inszenierung der Marke entwickelt, denn – so stellte er zusammenfassend fest: der emotionale Mehrwert ist für Marken entscheidend.

Eine Aktion, die besonders für Furore und Medienaufmerksamkeit sorgte, erhielt sogar den begehrten GWA Profi Award 2015 in der Kategorie Dienstleistungen und ist damit bereits die 33. hochkarätige Auszeichnung für die Agentur Beaufort8. Damit würdigte der Gesamtverband Kommunikationsagenturen die Roadshow „Kampf im gläsernen Büro“, bei der ein als Büro eingerichteter Container mit Glaswänden an prägnanten Plätzen in mitteldeutschen Städten aufgestellt wurde und von einem Darsteller die Papierflut im Büro spektakulär in Szene gesetzt wurde.

<http://www.beaufort8.de>

www.connex-stb.de

www.facebook.com/BEAUFORT8

www.facebook.com/connexstb