

Der digitale Weg im NonProfit-Bereich

*Grundlegendes
am Weg zum Erfolg ...*



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...



Der digitale Weg im NonProfit-Bereich

Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING



NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

*was erwarten Sie sich
vom heutigen Vortrag?*





Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING



NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Der digitale Weg im NonProfit-Bereich

Unterschied NonProfit – Business-Marketing

Besonderheiten Digitales Marketing

Kunde – Donor, Donor Journey

Donorkreis und Zielgruppe

Donor Persona

Check

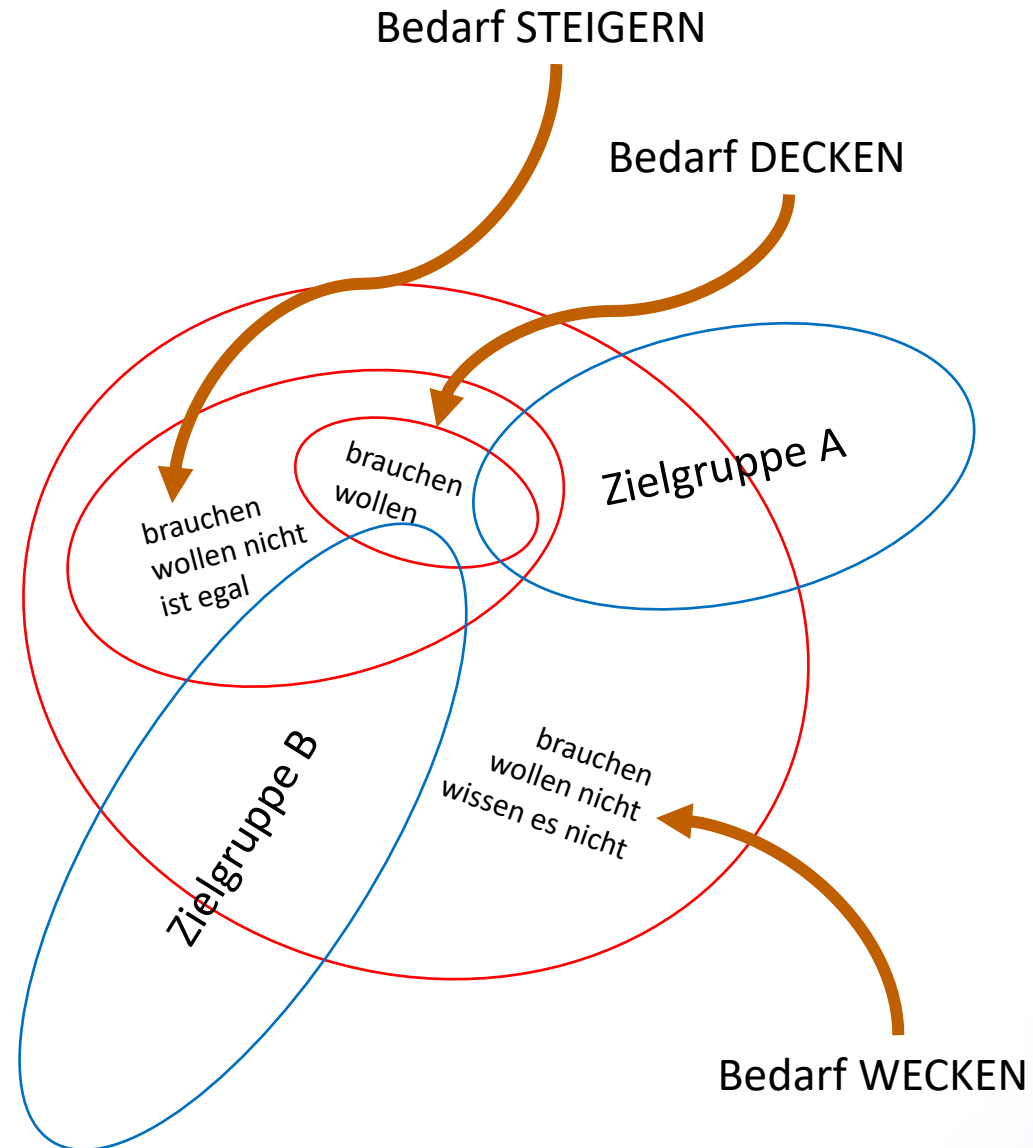


Donor – Zielgruppe

- Kunde, nicht Zielgruppe!

- ~~Kunde~~ ^{DONOR} braucht

- und will
- und will nicht, weil er
 - hat andere Prioritäten
 - weiß nicht, dass er es braucht
- Kunde braucht nicht, weil er
 - es halt nicht braucht
 - es schon hat



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor – Zielgruppe

- nach Märkten
 - *B2C (Konsumenten, Private)*
 - demographisch
 - sozioökonomisch
 - *B2B (Business-Kunden)*
 - organisatorisch
 - ökonomisch
 - *B2G (öffentliche Verwaltung)*
 - zB: Gemeinden, öffentliche Schulen,...
 - *B2O (NPO, NGO)*
 - zB: ASBÖ, Greenpeace, Kirche,...
- nach Marktsegmentierung
 - *WOOF*
 - **Well Off Older Folks**
 - *SOHO*
 - **Small Office, Home Office**
 - *DINK(Y)*
 - **Double Income - No Kids (Yet)**
 - *LOHAS*
 - **Lifestyle Of Health And Sustainability**
 - *LOVOS*
 - **Lifestyle Of VOluntary Simplicity**



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor – Zielgruppe

■ Generationen-Konzept

■ *Traditionals* – (* bis 1955)

- Konformität, Zweckbestimmt

■ *Baby Boomer* – (* 1956 - 1965)

- Idealismus, Selbsterfüllung

■ *Generation X* – (* 1966 - 1980)

- Skeptizismus, no Future

■ *Generation Y* – (* 1981 - 1995)

- Optimismus, Leistung

■ *Generation Z* – (* nach 1996)

- Realismus, Flatterhaft

Grundhaltung

Hauptmerkmal



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor – Zielgruppe

- nach digitaler Provinienz
 - *Digital Native*
 - ist mit digitalen Technologien natürlich aufgewachsen
 - nach 1980 geboren
 - *Digital Immigrant*
 - hat digitale Technologien als Neuheiten kennengelernt
 - Umgang mit digitaler Technologie musste erlernt werden
 - vor 1980 geboren
- nach digitaler Kompetenz
 - *Digital Resident*
 - digitale Technologien, Internet ist Teil des Lebens (geworden)
 - Austausch im Netz ist selbstverständlich (geworden)
 - *Digital Visitor*
 - nutzt digitale Technologien für definierte Zwecke
 - kein Interesse an digitalen sozialen Kontakten
 - *Digital Ignorant*



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor – Zielgruppe

- nach Ethnie

- *Migration*

- aus Union (EU)
 - aus Drittstaaten
 - mit Flucht-Hintergrund

- *Expats*

- internationale Konzerne

- *UNO-Organisationen*

- UNIDO
 - UNHCR
 - UNICITRAL

- nach Sprach-Level

- *A – Basic Skills*

- A1 – Einstieg
 - A2 – Grundlagen

- *B – Independent Skills*

- B1 – Mittelstufe
 - B2 – GUTE Mittelstufe

- *C – Proficient Skills*

- C1 – Fortgeschrittene
 - C2 – Exzellente Sprachkenntnis



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Besonderheiten Digitale Kommunikation

- die größten Gefahren
 - *Großer Zeitaufwand durch*
 - „sich verzetteln“
 - *Verlust von Reputation durch Eigendynamik bei*
 - Posts von Trollen
 - Flamewars
 - Shitstorms
- Herausforderung
 - *schwierige Kommunikation*
 - Ein-Kanal, Ein-Weg
 - Out-of-Time
 - unklare Kunden-Bedürfnisse
 - *muss laufend gepflegt werden*
 - inhaltlich
 - technisch



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

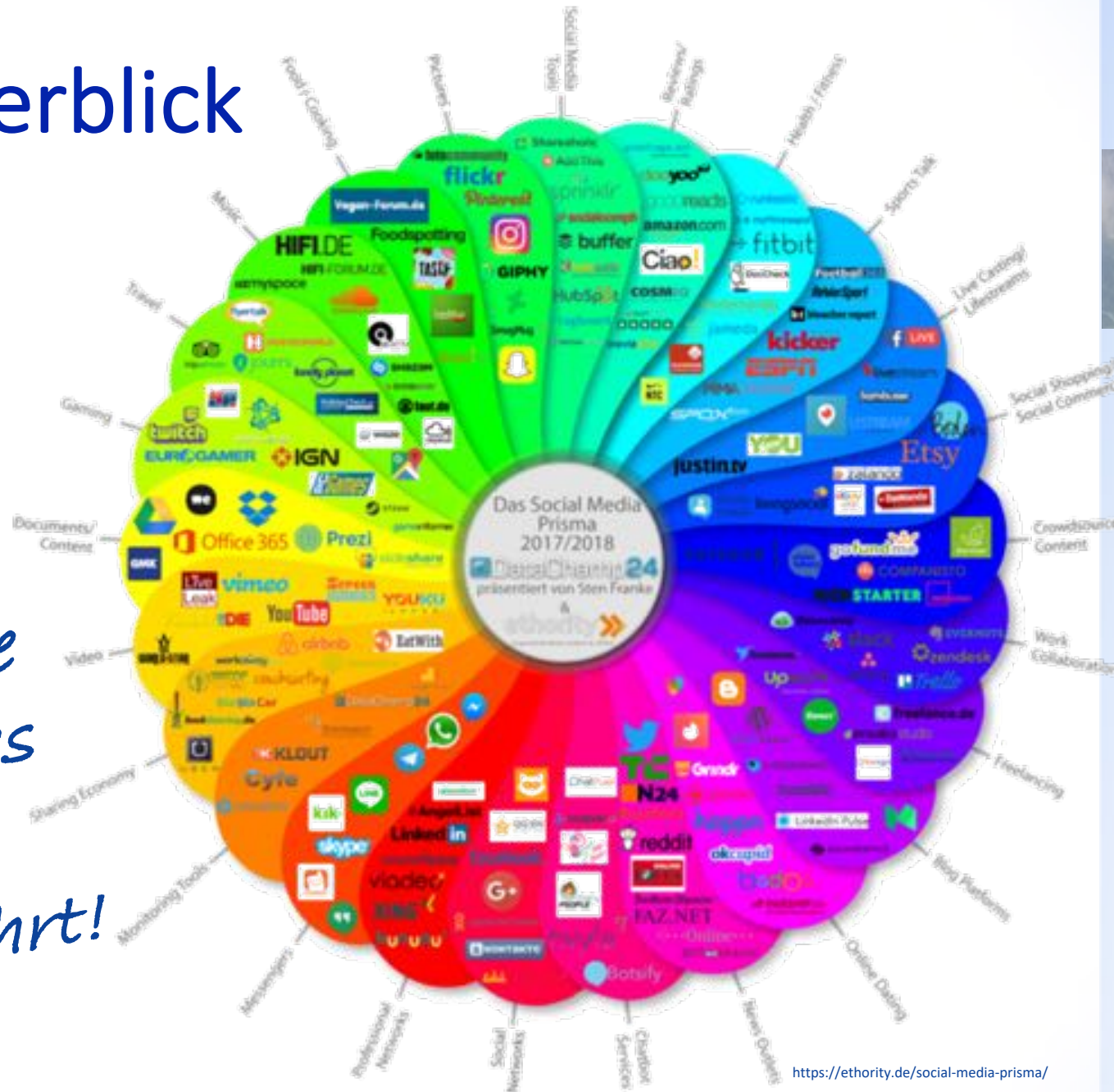
Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING


certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Ein grober Überblick



Das am besten geeignete soziale Netzwerk ist jenes in welchem Ihre Zielgruppe verkehrt!



Der digitale Weg im NonProfit-Bereich
Grundlegendes am Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

best 4sales
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs with a vision...

was man monitoren sollte

- *Mentions*
 - Anzahl Beiträge mit Keyword
- *Reach*
 - mit Keyword erreichte User zu Anzahl aller Beiträge
- *Sentiment*
 - Verhältnis positiver zu negativer Beiträge
- *Share of Voice*
 - Anzahl eigener Beiträge zu Beiträgen vom Mitbewerb
- *Passion*
 - Wahrscheinlichkeit dass User wiederholt schreiben
- *Demographie*
 - Geschlecht, Alter, etc der User
- *Influencer (Anzahl)*
 - User mit hoher Vertrauenswürdigkeit
- *Top-Themen, -Keyword*
 - im Bezug zum Keyword häufig in Verwendung und Diskussion



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

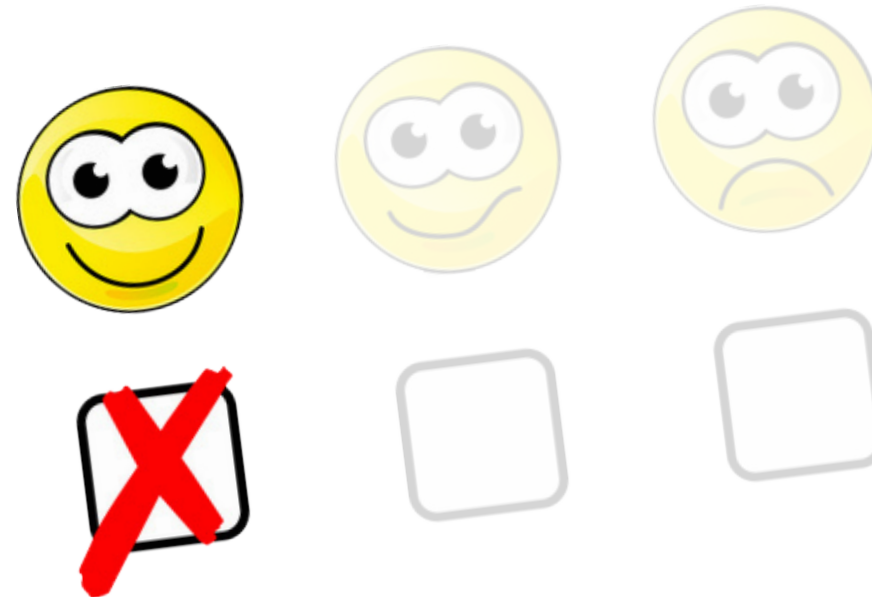
**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Welche Informationen man erhält

- *was wollen die „Kunden“*
- *womit waren „Kunden“*
 - zufrieden
 - unzufrieden
- *was denken „Kunden“*
 - über mein NPO
 - Über andere NPO (Mitbewerb)
- *welche neuen Trends gibt es*
 - worauf sollte ich die kommende Themenplanung abstimmen



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

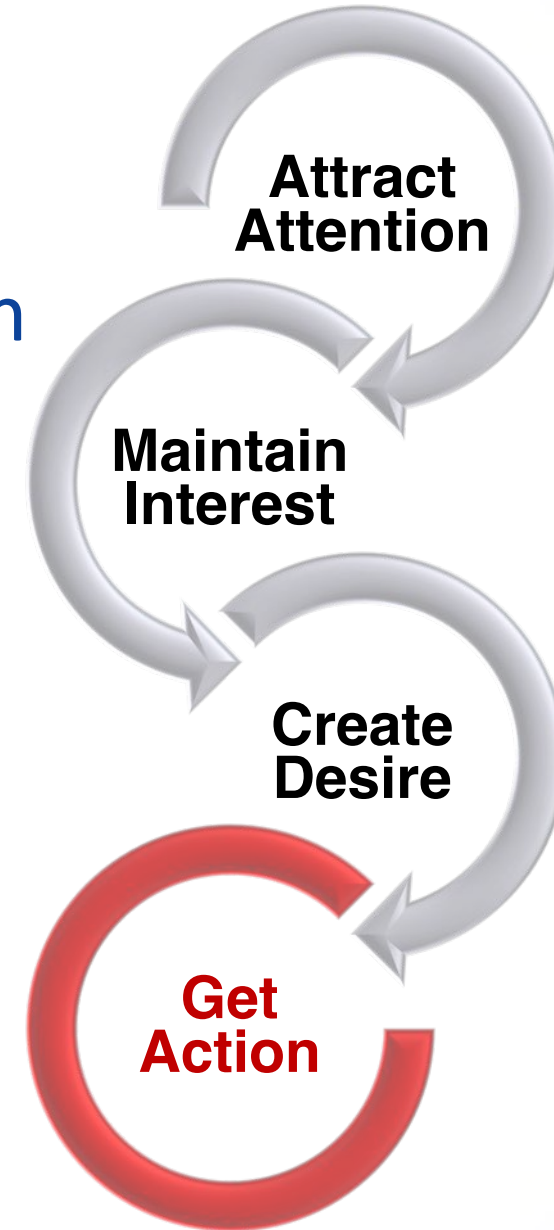
**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

AIDA

- **A Attention** Aufmerksamkeit haben
 - Ansprechen, auffallen, unterscheiden
- **I Interest** Neugier wecken
 - Beispiele, handgreifliches, wesentliches
- **D Desire** Begierde wecken
 - „will haben“, „Herzschlag erhöhen“
- **A Action** **Kunde wird aktiv**
 - **Yeah, die Kunde kauft!**



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Text schreiben

- einfache Worte und Sätze
 - kurze Worte und Sätze
 - Fremdwort- und Fachausdruck-frei
 - Verneinungs- und Möglichkeitsform-frei
 - persönlich ansprechen
 - aktive Verben
 - Satzzeichen „sprechen“, Pausen machen
- Erklärung: :
 - *Fachsprache dient oft dem Zweck sich abzugrenzen*
 - *Pausen (Absätze) geben dem Zuhörer die Gelegenheit, das Gehörte, Gesehene auch zu verarbeiten*
 - Negativ-Beispiel:
 - *hier bei uns werden Sie NICHT über den Tisch gezogen*



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Text schreiben

- Wissen wer mitliest
 - *für Zielgruppe schreiben!*
 - Aufmerksamkeit halten
 - *AIDA*
 - Grund geben, sich an Sie zu erinnern
 - bildhafte Sprache verwenden
 - „Triggern“ – zum Handeln auffordern
- Ist die Aufmerksamkeit des Zuhörers, Zusehers weg, ...
 - Wir haben viel Wettbewerb, wie sind wir „outstanding“?
 - Das Gros der Kunden ist „folgend“, nicht „führend“ ...
... und sie folgen Ihren Aufforderungen.



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

#15
19. Sept. 2019

sinnvermittelnd Schreiben das Haus vom Nikolaus – 1

Auf dieser Seite behandeln wir nun, wie wir das Haus vom Nikolaus aufbauen können ohne dass man eine Linie zweimal zieht. Es ist gar nicht so schwierig, wie es sich anhört. Schritt für Schritt werde ich Sie begleiten. Zuerst fangen wir unten links an und ziehen eine Gerade nach oben. Damit wären wir ja schon im Dachgeschoss. Von da an drehen wir uns um 45° nach rechts und ziehen einen Strich bis zur imaginären Mitte des Hauses. Dort angekommen drehen wir uns nochmals um 45° nach rechts und ziehen eine Linie, die genauso lang ist, wie die erste Diagonale. Nun sollte schon mal das Dach stehen. Nun kommt das Erdgeschoss dran. Wir drehen uns nochmals um 45° und ziehen eine Linie, genauso lang wie die Allererste. Das Haus wird schon in der Form erkennbar. Nun drehen wir um 90° und ziehen eine Linie, bis wir wieder am Ursprung ankommen. Jetzt kommt das Innere des Hauses. Nochmal um 45° nach rechts gedreht und es wird eine Linie bis zum Rand gezogen. Jetzt drehen wir uns um 45° nach links und ziehen eine Linie bis zum gegenüberliegenden Rand. Zu aller letzt drehen wir uns um 45° nach links und ziehen die Linie bis zur Ecke. Fertig ist das Haus vom Nikolaus.



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

sinnvermittelnd Schreiben das Haus vom Nikolaus – 2

Wir zeichnen das Haus vom Nikolaus

So zeichnen Sie das Haus vom Nikolaus mit einer Linie.
Es ist leicht, folgen Sie der Anleitung:

Die linke Wand und das Dach

Sie beginnen unten links an und zeichnen eine Gerade nach oben.

Das Dach

Jetzt zeichnen Sie schräg nach rechts oben und ziehen einen Strich bis zur imaginären Mitte des Hauses. Von dort zeichnen Sie eine Linie schräg nach rechts unten, genauso lang, wie die Vorhergehende.

Das Erdgeschoss

Jetzt zeichnen Sie eine Linie, genauso lang wie die Allererste, senkrecht nach unten. und dann eine waagerechte Linie bis zum Anfang der ersten Linie.

Das Innere des Hauses

Jetzt zeichnen Sie eine Linie schräg nach rechts oben, waagerecht nach links und schräg nach rechts unten



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

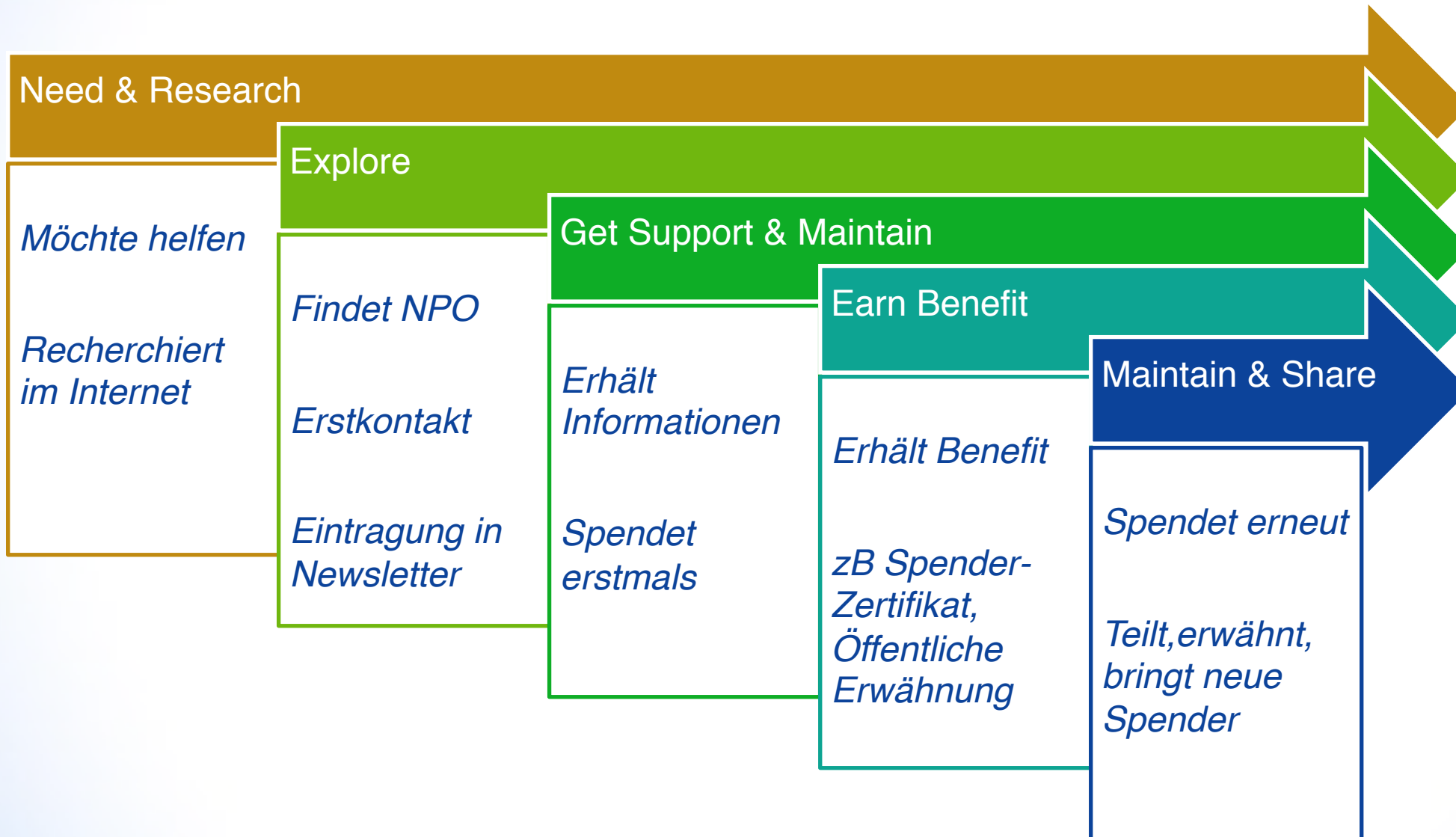
Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor Journey – eine Sichtweise



Der digitale Weg im **NonProfit-Bereich**
Grundlegendes am Weg zum Erfolg ...

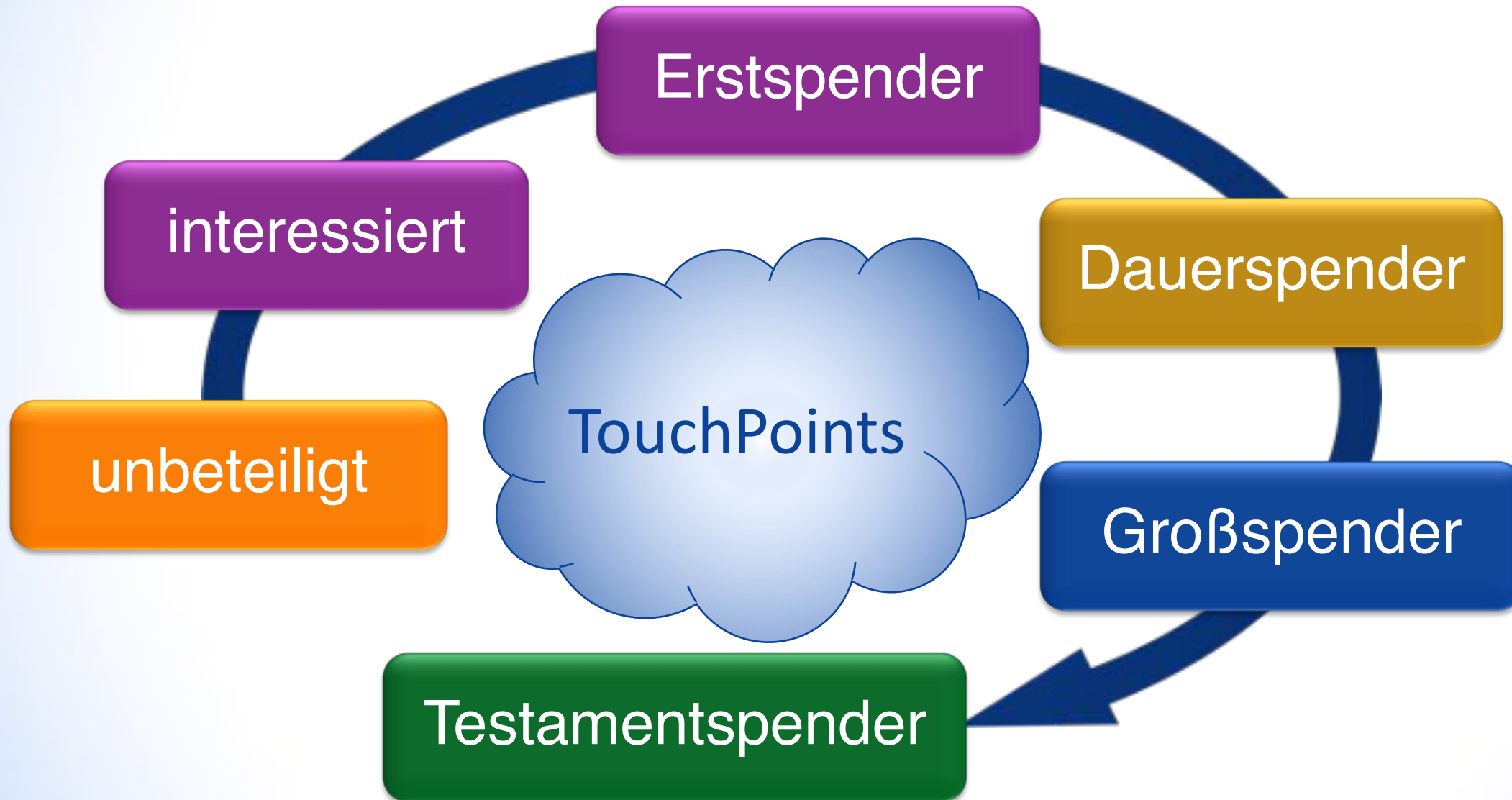
Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

best 4sales
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor Journey – eine andere Sichtweise



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor Journey

▪ Digitale TouchPoints

- Website
- FaceBook
- Newsletter
- YouTube
- Twitter
- Blog
- Messengers



▪ Analoge TouchPoints

- Words of Mouth
- Plakate
- Print & Rundfunk
- Kongresse
- Messen
- GuerillaMarketing
- Aktionismus



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Donor Persona

Elvira GERNGIBTSHER

Leitende Angestellte,
politisch interessiert,
leicht introvertiert,
Haushaltseinkommen
etwa € 132.000,—,
unglücklich
verheiratet,
zwei Kinder,
...



- Beschreibung der Zielgruppe
 - *Als bestimmte, klar defnierte Person*
 - Name
 - Alter
 - Geschlecht
 - Familienstand
 - Einkommen
 - Wohnort
 - ...



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Strategien und Checklisten

Strategie-Aufbau – Check 1 von 5

- Ziel definieren
 - *zum Beispiel*
 - Kundendienst etablieren
 - Lead generieren
 - Marke bekannt machen
 - *diese Ziele*
 - schriftlich fixieren
 - Kennziffern
 - *bereits im Vorfeld definieren!*

Dieses „oberste Ziel“ beeinflusst maßgeblich alle weiteren Schritte!



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Strategien und Checklisten

Strategie-Aufbau – Check 2 von 5

- Zielgruppe definieren
 - *zum Beispiel*
 - B2C
 - SOHO und DINKY
 - Baby Boomer
 - *diese Definition beeinflusst*
 - Art und Form der Inhalte, wie Virals, Memes, Info-Grafiken
 - „DU“zen oder „SIE“zen

Diese Definition findet man zB durch Sammeln und Auswerten existierender Kunden-Daten.

Möglicherweise erweist sich auch das Führen mehrerer unterschiedlicher Kampagnen als durchaus sinnvoll!



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Strategien und Checklisten

Strategie-Aufbau – Check 3 von 5

- digitale Kanäle definieren
 - *vordergründig nach der Zielgruppe*
 - Consumer: Facebook, YouTube, ...
 - Internetaffine: Twitter, Google+, ...
 - *aber auch nach Produkt/Dienstleistung*
 - Karriere: LinkedIn, Xing, ...
 - Agenturen: Pinterest, ...

Facebook ist im B2C-Bereich fast immer sinnvoll!

Doch auch im B2B-Bereich kann man mit einer Facebook-Seite unter Umständen gut punkten...



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Strategien und Checklisten

Strategie-Aufbau – Check 4 von 5

- Themenschwerpunkt definieren
 - *wichtig für*
 - eigene Inhalte
 - weiterverbreitete fremde Inhalte
 - Inhalt, Art und Weise wie auf Kunden-Input reagiert wird
 - *orientiert sich an*
 - Definition der Ziele
 - Definition der Zielgruppen

Ganz wichtig:

Alleinstellungsmerkmal
– der Marke
– des Produktes
– der Dienstleistung

Was unterscheidet Sie vom Wettbewerb,
wie können Sie diesen Unterschied
inhaltlich am besten herausarbeiten?



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Strategien und Checklisten

Strategie-Aufbau – Check 5 von 5

- Themenplanung definieren
 - *wichtig gerade zu Beginn*
 - regelmäßig neue Inhalte
 - mit Maß, aber Kontinuität
 - *etwa 2 bis 4 mal je Woche*
 - *in regelmäßigen Intervallen*
 - *dabei hilfreich*
 - Redaktionsplanung
 - *inhaltlich „auf Vorrat“*
 - *mit Task-Management*

Ganz wichtig:

Sorgen Sie für guten Themen-Mix!
... mögliche Themen können aus Blog-Beiträgen, Fallstudien, Fachartikeln, eBooks, Bildern, Videos, ... entstehen.

Bereiten Sie auch Themen in Reaktion auf mögliches Bashing und Trolling, vor allem aber auch auf (un)berechtigte Kunden-Unzufriedenheit vor.



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

an Dienstleister delegieren und in der ersparten Zeit Geld verdienen

- **Marketing ist Chef-Sache!**
 - *Wenn Sie an externe Dienstleister delegieren*
 - eventuelle Aufteilung eigen/extern überlegen
 - klare Definition von
 - *zu kommunizierenden Inhalten*
 - *minimaler und maximaler Reaktions-Zeit*
 - *Sprach- und Kommunikationskultur*
 - *eventuell vereinbarter Aufgaben-Aufteilung*
 - regelmäßiges (online)Meeting um die Kontrolle zu behalten



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

an Dienstleister delegieren und in der ersparten Zeit Geld verdienen

- sinnvolle Teilgebiete zur Delegation
 - *laufendes Erstellen bzw Reporting von*
 - online-gerechten Texten auf Basis von
 - *Stichworten, Themenplanung, aktuelle Geschehnissen, ...*
 - Fotos, Videos, Grafiken, Info-Grafiken, ...
 - (interpretierten) Auswertungen aus Monitoring durch zB
 - *Google Alerts, Social Mention, Netvibes, HowSociable, Kurrently, HootSuite, TweetDeck, ...*
 - *der eigenen Newsletter-, Blog-, Webseiten-Statistik, ...*



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Rechtliches

worauf MUSS geachtet sein

- **Barrierefreiheit**
 - *rechtliche Grundlage*
 - Bundes-Behinderten-Gleichstellungs-Gesetz
 - e-Government-Gesetz
 - *Regeln*
 - WCAG 2.0
- **Datenschutzhinweise**
 - *Datenschutz-Information*
 - *Hinweis auf Auskunftsrecht*
- **Urheberrecht (UrhG)**
- **AGB**
 - *Vertrags, Liefer-, Storno-Bedingungen*
- **Impressum**
 - *auch auf Newsletter*
 - *auch auf eMail*
- **Preisauszeichnung (PrAG)**
 - *inkl. USt*
- **Werbung kennzeichnen**
- **Lauterkeitsrecht (UWG)**



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

der digitale Weg zum Kunden und das ROI

▪ Risk Of Ignoration

▪ *Konsumenten suchen Entscheidungshilfen*

- facebook.com
- maps.google.com
- amazon.at
- kununu.com
- ciao.de
- yelp.at
- wutundgut.at
- docfinder.at

▪ Reaktion auf (negative)

▪ *Bewertungen und Posts*

- für Feedback bedanken
- für Fehler entschuldigen
- ankündigen wie Fehler künftig vermieden werden
- Qualität verbessern
- unbedingt vermeiden:
 - *Bewertungen faken*
 - *Kritik ignorieren*
 - *Gegenangriff starten*



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Abschluss-Tipps

- E** **einfach**
 - *Gesagtes ist sofort klar*
- R** **relevant**
 - *Es ist wichtig für Kunde*
- F** **freundlich**
 - *Positive Worte, Sätze*
- O** **originell**
 - *Neue Aspekte*
- L** **leicht verständlich**
 - *In Kunden-Sprache*
- G** **glaubwürdig**
 - *Authentisch bleiben*

Beachten Sie vor Allem:

- **weniger ist mehr!**

*Mut zur Lücke!
... im Web gilt:
wer alles schreibt
hat nichts zu sagen*



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Ziele die Realität

Nicht jeder Pfeil
trifft, worauf er
gezielt war!

[Horaz]

Na und...?
...ziel ich
halt nochmal!

[Karin G.]



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

Der digitale Weg im NonProfit-Bereich



Der digitale Weg im
NonProfit-Bereich
*Grundlegendes am
Weg zum Erfolg ...*

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING

C certified
DATA & IT SECURITY
EXPERT

NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...

*... und jetzt ist Zeit
für Ihre Fragen!*





Ing Karin Gerbrich – best4sales

Karin.Gerbrich@best4sales.pro

+43 676 6920430

Unternehmensberaterin im Beraterpool

- der geförderten Unternehmensberatung der WKO Wien und Niederösterreich
- der Aktion der WKO Wien für NGO und NPO „UBIT hilft“

Mitarbeit bei

- „HRM Experts Group“ der WKO
PG „Factor Mensch in Zeiten von Veränderung“



Der digitale Weg im **NonProfit-Bereich**
Grundlegendes am Weg zum Erfolg ...

Ing. Karin Gerbrich
www.best4sales.pro
concept@best4sales.pro
+43 676 6920430

**best
4sales**
BIZ:TRAINING



NGO and NPO
for entrepreneurs
with a vision...



Mitglied der ARGE **proEthik**

34
19. Sept. 2019