

# DM-Tipp

## Ziele sind Wegweiser zum Erfolg



**Das Setzen von Zielen für DM-Massnahmen hat viele Vorteile: Bei der Ausgestaltung der Aktion können sich alle Beteiligten an den gesteckten Zielen orientieren, für das Call Center und fürs Fulfillment sind sie wertvolle Richtwerte und bei der Analyse spielen sie als Gradmesser für den Erfolg eine weitere wichtige Rolle. Setzen Sie deshalb Ziele!**

Der grosse Vorteil im Direct Marketing - die Messbarkeit von DM-Aktionen - macht das Setzen von Zielen besonders wichtig. Doch nicht nur quantitative, sondern auch qualitative Aspekte wollen festgelegt sein. Fragen Sie sich deshalb: Was soll meine DM-Aktion konkret bewirken? Und: Was soll der Empfänger konkret tun?

#### **Beispiele für Wirkungsziele im DM:**

- Kundenabgänge verhindern
- Kundenbindung verstärken
- Interesse erzeugen
- Terrain für Aussendienstbesuche ebnen
- Besitz- und Kaufwünsche auslösen
- Hemmschwellen abbauen
- Wissen und Bekanntheit aufbauen usw.

#### **Beispiele für Handlungsziele im DM**

- Anzahl Neukunden mit Erstkauf
- Anzahl Anfragen für Bestellung von Info-Material
- Anzahl Direktbestellungen (Kauf)
- Höhe des durchschnittlichen Bestellwerts
- Anzahl Anmeldungen für Events oder Messen
- Anzahl Zusagen zu Aussendienstbesuchen
- Umwandlungsquoten
- Anzahl Click Rates usw.

#### **Weniger ist mehr**

Für die weiteren Konzeptschritte ist es wichtig, dass Sie sich auf wenige Ziele, beispielsweise ein Wirkungs- und ein Handlungsziel, konzentrieren. So können Sie die Kernidee Ihrer Kampagne und Ihre Botschaft klar darauf ausrichten. Das Setzen von zusätzlichen Nebenzielen ist oft sinnvoll. Beispielsweise, um klare Messlatten für die Erfolgskontrolle zu haben oder um den Response zu steuern (Aussendienstbesuche zum Ankreuzen, Web-Adresse integrieren usw.).

**Weitere Informationen unter [www.post.ch/directpoint](http://www.post.ch/directpoint).**

Die Schweizerische Post  
PostMail  
Direct Marketing  
Viktoriastrasse 21  
3030 Bern

Telefon 0848 888 888  
E-Mail [directpoint@post.ch](mailto:directpoint@post.ch)  
Internet [www.post.ch/directpoint](http://www.post.ch/directpoint)