

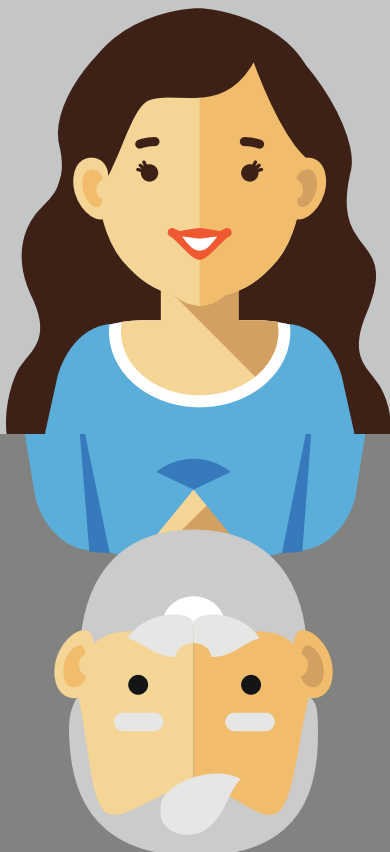


**D**ie treibende Kraft eines jeden Unternehmens liegt in seinem Kundenstamm. Um die vielfältigen Kundenbedürfnisse zu verstehen und gezielt anzusprechen, ist eine effektive Segmentierung unverzichtbar. Individuell platzierte Botschaften, greifbare Personas und moderne Data-Science-Ansätze sind dabei maßgebliche Werkzeuge. **Eva Linhuber** von Skopos Research und **Dr. Christopher Harms** von Skopos Elements haben fünf Faktoren identifiziert, wie ein Segmentierungsprojekt zum Erfolg wird.

Kunden lieben Katzenbilder! Wirklich? Alle? Wirksames Kundenverständnis entsteht erst, wenn auch die Unterschiedlichkeit von Kunden deutlich wird. Segmentierungen sind dafür ein mächtiges Werkzeug:

# Die Kraft der Segmentierung

Wie mit fünf Erfolgsfaktoren für effektive Kundensegmentierungen das Verstehen, Ansprechen und Begeistern der Zielgruppen leichter wird



Botschaften können so individueller und zielgerichteter platziert werden, Personas machen Kunden greifbar und moderne Data-Science-Ansätze übertragen die Produktsegmente eines Unternehmens auf die echten Kunden.

## 1. Zielgerichtet arbeiten: Die richtigen Fragen stellen

Um ein Segmentierungsprojekt erfolgreich umzusetzen, ist zielgerichtetes Arbeiten von Anfang an essenziell. Um einen erfolgreichen Fragebogen zu entwickeln und ein strukturiertes Herangehen an die Auswertung zu ermöglichen, sollten Hypothesen entwickelt werden. Was wissenschaftlich klingt, soll letztlich ganz einfach darlegen, wie mögliche Segmente am Ende aussehen könnten. Das hilft dabei, alle relevanten Themenbereiche zu erarbeiten, die in der Umfrage abgedeckt werden müssen. Vor Projektstart sollten Teams, die bereits nah an ihrer Zielgruppe sind – wie Vertrieb oder Kundenservice – mit einbezogen werden. Sie können wertvollen Input liefern,

ILLUSTRATION: EVE / FOTOLIA; MONTAGE: R&A