

Corporate Publishing

Kunden bewegen

Journalistische Kundenbindung
in Tourismus und Reise-Industrie



Broschüren
Magazine
Newsletter
E-Marketing

Kundenbindung

Der Erfolg eines Unternehmens ist zu einem wesentlichen Teil von der Antwort auf zwei Fragen abhängig: „Wie erreiche ich meine Kunden? Und wie binde ich sie an meine Produkte?“ Als erfahrene Journalisten wissen wir natürlich, dass es auf diese einfachen Fragen keine einfachen Antworten gibt. Denn regelmäßige Kundenkommunikation ist zwar ein entscheidender Faktor für den Unternehmenserfolg. Aber Kommunikation ist vielschichtig. Sie verlangt Gespür. Gespür für Sprache. Und vor allem für die Zielgruppe, die erreicht werden soll.

Deshalb bieten wir keine einfachen Antworten. Stattdessen jedoch maßgeschneiderte, professionelle und zielgerichtete Kommunikations-Lösungen, die individuell auf die Bedürfnisse eines Unternehmens und seiner Kunden zugeschnitten sind. Denn ein Hotel hat andere

Ansprüche an Kundenkommunikation als ein Busreiseveranstalter oder eine Airline.

Damit Ihre Botschaft beim Kunden ankommt, stehen Ihnen unterschiedliche Möglichkeiten zur Verfügung: Internetauftritt, Audio- und Video-Podcasts, Internet-Blogs, gemalte Newsletter, gedruckte Newsletter, E-Magazine, Kundenzeitungen und Hochglanzmagazine. Miteinander kombiniert ergeben sie ein perfektes Instrumentarium für Ihre Kundenkommunikation. Die

Vorteile der digitalen Medien lassen sich am besten in Verknüpfung mit gedruckten Magazinen, Broschüren oder Büchern ausspielen. Ein gutes Kundenmagazin wiederum ist eng mit dem Internet verknüpft.

Doch für welche Instrumente Sie sich auch entscheiden - letztlich sind die Inhalte immer das Wichtigste.

„Wie erreiche ich meine Kunden? Und wie binde ich sie an meine Produkte?“

Schacht 11, das Redaktionsbüro auf der Zeche Zollverein in Essen, bietet Kommunikationslösungen für Unternehmen aus der Tourismusbranche.

- **Unsere Kunden:** Reisebüros, Reiseveranstalter, Hotels, Fremdenverkehrsverbände, Transportunternehmen, Fluggesellschaften.

- **Unsere Leistungen:** E-Mail-Marketing, gedruckte Newsletter, Kundenzeitungen, Kundenmagazine von der ersten Konzeption bis zum fertigen Produkt.

- **Unser Team:** Erfahrene Redakteure, Texter, Fotografen, Layouter, Filmemacher, die alle ein Ziel verbindet: Dass Ihre Botschaft beim Kunden ankommt.



Newsletter:

Die kleine Lösung, gedruckt auf Papier oder als E-Mail verschickt.

- Unsere Newsletter betten Ihre Botschaften in ein redaktionelles Umfeld ein, das den Empfänger unterhält, ihn informiert und ihm den Service bietet, den er sucht. Für Ihre Kunden ein kostenloser, zusätzlicher Mehrwert.
- Wir liefern Meldungen, Servicetipps, Empfehlungen und aktuelle Nachrichten, geschrieben und recherchiert von erfahrenen Journalisten, ergänzt um ansprechende Fotos und Grafiken.
- Das professionelle, magazinartige Layout der Newsletter und die journalistische Qualität der Texte unterstreichen die Seriosität des Anbieters und seiner Produkte. Der Newsletter wird nicht als lästige Werbung, sondern als willkommener Lesestoff wahrgenommen.
- Links in den per E-Mail versandten Newslettern können auf weitere Inhalte verweisen, die auf Ihrer Internetseite hinterlegt sind – Fotos, Reportagen, Audio- oder Video-Podcasts. So bleibt der Newsletter optisch schlank, die zu versendenden Datenmengen klein.

Die Vorteile:

- **geringe Kosten**
- **schnelle Produktion**
- **hohe Aktualität**

Kundenmagazin:

Magazine transportieren Emotionen. Und sie können noch mehr.

- Immer mehr Unternehmen erkennen, dass sie mit eigenen Veröffentlichungen ihre Glaubwürdigkeit stärken und Vertrauen schaffen. Stammkundschaft ist wichtig: Mit 10 Prozent der Kunden wird 70 Prozent des Umsatzes erwirtschaftet.
- Wir verpacken Ihre Unternehmensbotschaften in unterhaltsame, informative Geschichten. Damit fördern wir Ihr Firmen-Image, tragen zur Kundenbindung bei und flankieren zudem Ihre Marketingstrategien.
- Unsere Kundenzeitschriften sind journalistische, inhaltlich und grafisch professionell gestaltete Printprodukte, die sich durch hohe Glaubwürdigkeit auszeichnen und dem Leser sowohl Nutzwert als auch Unterhaltung bieten.

Die Vorteile:

- **edle und seriöse Aufmachung**
- **hohe Kundenbindung**

Der Newsletter

Mit dem Newsletter-Dienst des Redaktionsbüros Schacht 11 präsentieren Sie sich als kompetente Partner ihrer Kunden, ohne dabei auf die Vertriebs-Vorteile des Internets zu verzichten.

Mehrwert durch redaktionelle Inhalte

Unsere Newsletter betten Ihre Werbe-Angebote in ein redaktionelles Umfeld ein, das handfeste Informationen liefert, seine Leser unterhält und Vertrauen schafft. Dafür bedienen wir uns des klassischen, journalistischen Handwerkszeugs - und liefern beispielsweise Tipps zur Gesundheit auf Reisen oder zu Einreisebestimmungen, Ausflug- oder Restaurant-Empfehlungen, Glossen, Literaturtipps sowie aktuelle Nachrichten aus den Zielgebieten, geschrieben und fundiert recherchiert von erfahrenen Journalisten. Ergänzt wird das Textpaket durch ansprechende Fotos und Grafiken.

Persönliche Ansprache des Kunden

Durch die persönliche Ansprache präsentieren Sie sich dem Kunden weniger als Verkäufer denn als Partner. Tipps und Empfehlungen vom Experten aus Ihrem Team unterstützen dieses Vertrauensverhältnis.

Individuelle Gestaltung

Ehrlich, professionell layoutet und journalistisch aufgemacht: Die Gestaltung im Stile qualitativ hochwertiger Magazine und die Qualität der Texte betonen die Seriosität des Absenders, seines Unternehmens - und seiner Produkte. Der Newsletter geht nicht im üblichen Werbe-Müll des Internets unter, sondern wird als elektronisches Reise-Magazin wahrgenommen, das durch seine Gestaltung das Thema „Urlaub“ emotionalisiert und damit beim Empfänger die Lust aufs Reisen weckt.

Reisebüro Breuninger
Alt Dorfstraße 49, 23782 Itzehoe Newsletter

Ausgabe 18, September 2009

Liebe Leserinnen, liebe Leser
Freuen Sie sich auf den Herbst, die wahre Jahreszeit für Genießer. In unserem aktuellem Newsletter finden Sie zahlreiche Reiseideen. Wie wäre es mit einem Städtetrip ins Goldene Prag, das vor allem jetzt, wenn die Blätter fallen, seinem Namen alle Ehre macht. Oder möchten Sie vielleicht den Sommer mit einem Badeurlaub am Mittelmeer verlängern?
herzlichst Ihr
Thomas Breuninger
Thomas Breuninger, Geschäftsführer

Wanderurlaub

Wandern im Elsass
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper
1 Woche HP ab 245 .P. [mehr>](#)

Genuss im Schwarzwald
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper
1 Woche HP ab 215 .P. [mehr>](#)

Städtereisen

Lissabon im Herbst
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur magna aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper
Flug/Hotel ab 195.P. [mehr>](#)
Reportage: [Per Straßenbahn durch Lissabon \[mehr>\]\(#\)](#)

Reisetipp vom Team:

Zum Shopping nach New York!
Erst letzten Monat war ich wieder in New York, meiner absoluten Lieblingsstadt: Shoppen auf der 5th Avenue, Spazieren gehen im Grand Central Park, Essen in einem exotischen Restaurant in Brooklyn. Jetzt im Herbst ist der Big Apple am schönsten. Die Hitze des Sommers ist angenehmen Temperaturen gewichen, es sind nicht mehr so viele Touristen unterwegs

Strandurlaub

Riu Hotel Tikida Dunas, Belek/Türkei
Gerade jetzt im Herbst gilt die Küste der türkischen Ägais als ein ideales FeriENZiel mit einem milden Klima und Durchschnitts temperatur von 24 Grad am Tag und 15 Grad in der Nacht.
1 Woche mit Flug im DZ ab 548,- Euro p.P. >>

Wanderwege: die Top 5
1. [Rheinsteig >](#)
2. [Westweg >](#)
3. [Harz-Hexenberg >](#)
4. [Bennstein >](#)
5. [Fifelstein >](#)

Stiftung Warentest:

Viele Wanderschuhe mangelhaft!
Wanderer sollten bei der Auswahl ihres Schuhwerkes Augenmerk auf die Verarbeitung legen
[Zum Test >](#)

Städtetrips:

Paris ab 195,- >
Rom ab 220,- >
London ab 146,- >
Barcelona ab 269,- >
New York ab 599,- >

Strandurlaub:

Hotel Vista Mare
El Arenal, Mallorca, ****Sterne, 1 Woche HP/DZ ab 349,-

Hotel Bom Dia
Algarve, Portugal, ***Sterne, 1 Woche HP/DZ ab 589,-

Die **individuelle Gestaltung** des Newsletters bewirkt zwei Dinge:

- Sie macht den Newsletter unverwechselbar und hebt ihn so von lästigen Werbe-Mails ab, die ungelesen im Papierkorb landen.
- Sie verleiht dem Newsletter Magazin-Charakter und den Inhalten mehr Glaubwürdigkeit.

Durch die **persönliche Ansprache** des Kunden vermitteln Sie ihm die Wertschätzung Ihres Unternehmens und fordern ihn gleichzeitig zum Dialog auf. So erfahren Sie:

- Wie kommt der Newsletter an?
- Wie kommt Ihr Produkt an?
- Gibt es Verbesserungsmöglichkeiten? Kunden einzubinden heißt, Kunden zu binden.

Der komplette **redaktionelle Inhalt** kann an die jeweiligen Themenschwerpunkte angepasst werden:

- Verkaufsangebote, die für Mallorca werben, könnten z. B. um Restaurant-Tipps oder ein „Tapas-ABC“ ergänzt werden.
- Inhalte, die Wanderreisen bewerben, könnten durch Ergebnisse der Stiftung Warentest für Wanderschuhe aufgewertet werden.

Längere Texte werden nur kurz angerissen. **Links** verweisen auf die Fortsetzungen oder weitere Inhalte wie Fotostrecken und Reisereportagen, Serviceberichte oder Rätsel, die im Internet hinterlegt sind.

- So bleibt der Newsletter optisch schlank, die zu versendenden Datenmengen klein.
- Der Empfänger wird über die Links auf Ihre Internetseite geleitet.

In **Rubriken** wie „Unser Tipp“ oder „Neulich in...“ können Ihre Mitarbeiter persönliche Reiseerlebnisse vorstellen, Tipps weitergeben und sich so als erfahrene, vertrauenswürdige Ansprechpartner des Kunden präsentieren.

Das Kundenmagazin



Alein in Deutschland bemühen sich mehr als 55.000 Marken um die Aufmerksamkeit potenzieller Kunden. Auf die wiederum prasselt täglich ein Dauerregen von Werbebotschaften ein. Kundenbindung zählt deshalb zu den zentralen Aufgaben der strategischen Kommunikation. Denn Kunden mit starker Bindung

- sind weniger preissensitiv,
- müssen vom Wiederkauf einer Marke nicht überzeugt werden,
- versuchen Marktbarrieren zu umgehen,
- sind stärker immun gegen die Aktivitäten der Konkurrenz,
- sind für das Unternehmen insgesamt profitabler,
- haben eine längere Kundenbeziehung zur Marke.

Immer mehr Unternehmer erkennen: Mit eigenen Medien fördern sie Glaubwürdigkeit bei ihren Kunden und bauen Vertrauen auf. Denn Kundenmagazine dienen der Kundenbindung in vielfacher Weise:

- Sie erreichen die Leser, also Ihre Kunden, regelmäßig und in 80 Prozent der Fälle zu Hause in privater und angenehmer Atmosphäre.
- Sie verpacken Unternehmensbotschaften in unterhaltsame informative Geschichten (Storytelling) zur Unterstützung Ihrer Unternehmensstrategie.
- Sie bringen Transparenz in die Welt Ihres Unternehmens und bauen Vertrauen auf.
- Sie vermitteln Ihren Kunden die Wertschätzung ihres Unternehmens.
- Sie bieten Ihren Kunden einen zusätzlichen Service und einen kostenlosen Mehrwert.
- Sie fördern den Dialog mit Ihren Kunden.
- Sie erreichen Ihre Kunden mit geringen Streuverlusten - anders als durch Anzeigen in Tageszeitungen oder Magazinen.
- Sie unterstützen Ihre übrigen Kommunikations- und Marketingmaßnahmen wie Onlineauftritt und Mailings.
- Sie fördern Ihr Image und damit die Kundenbindung.

Reisen hat mit **Emotionen** zu tun. Magazine transportieren Emotionen.

- Wecken Sie diese Emotionen und die Lust aufs Reisen mit spannenden Reportagen und tollen Fotos.
- Zeigen Sie durch persönliche Tipps und Geschichten über Sie und Ihre Mitarbeiter die menschlichen Seiten Ihres Unternehmens.
- Mit journalistisch einwandfreien Artikeln erhöhen Sie Ihre Glaubwürdigkeit und die Ihres Produkts.

Wer die **Lust aufs Reisen** weckt, muss sie auch befriedigen können.

- Passend zu den Lesegeschichten präsentieren Sie Ihre Produkte.
- Beispiel: Wir erzählen eine Geschichte aus Paris - im Infokasten darunter erfahren die Leser (Ihre Kunden), welche Paris-Angebote sich bei Ihnen finden.
- Service-Geschichten (etwa Gesundheit auf Reisen) bieten Lesestoff und zusätzlichen Mehrwert.



Durch die **persönliche Ansprache** des Kunden vermitteln Sie ihm Wertschätzung.

- Sie als Herausgeber des Magazins zeigen Verantwortung.
- Sie bauen persönlichen Kontakt auf.
- Für Ihr Produkt stehen Sie mit Ihrem Namen.

Treten Sie in **Dialog** mit Ihren Kunden und binden Sie sie (ein). Lassen Sie sie von der letzten Reise erzählen und auch Kritik äußern. Stiften Sie dafür einen Preis.

- Sie erfahren, wie Ihr Produkt ankommt.
- Sie festigen Ihre Glaubwürdigkeit.
- Sie geben dem Kunden das Gefühl, gehört zu werden, wichtig zu sein.



Schacht 11: Wir machen das

Schacht 11 ist das Redaktionsbüro auf der Zeche Zollverein in Essen. Wir bieten redaktionelle Leistungen für Zeitungen, Verlage, Internetportale, Veranstalter, Dienstleister, Touristiker und Fremdenverkehrsverbände.

- Wir schreiben Reportagen, Features, Servicebeiträge, Hintergrundberichte, Glossen, Kommentare und Meldungen für Tageszeitungen, Magazine und Internetportale (u.a. Welt, Westdeutsche Zeitung, Münchner Merkur, Geo Saison, Welt online).
- Wir übernehmen Lektorat und Schlussredaktion - vom Zeitungsartikel bis zum Hörbuch.
- Wir erstellen Newsletter, Themenseiten, Beilagen, Broschüren und Magazine - vom Konzept über das Layout bis zu Druck und Versand.
- Wir erstellen und betreuen Internetseiten.
- Wir machen Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.
- Wir beraten und coachen Redaktionen, Unternehmen und Verbände in Sachen Reisejournalismus, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit.



Torsten Wellmann

Bisher tätig für die Westdeutsche Allgemeine Zeitung (WAZ), Radio Essen, Sutter Verlag, Kulturmagazin Foyer.

2005 bis 2009: Reise Journal der WAZ Mediengruppe.



Frank Rocznik

Bisher tätig für mehrere Redaktionen bei der Westdeutschen Allgemeinen Zeitung (WAZ).

1998 bis 2009: Reise Journal der WAZ Mediengruppe.

Tanja Weimer

Bisher tätig für die Westdeutsche Allgemeine Zeitung (WAZ), Foyer, Sutter Verlag, diverse Hörbuchverlage.

2005 bis 2009: Service-Redaktion der WAZ Mediengruppe.



Thomas Sell

Bisher tätig für mehrere Redaktionen bei der Westdeutschen Allgemeinen Zeitung (WAZ).

2002 bis 2009: Reise Journal der WAZ Mediengruppe, ab 2005 stellv. Redaktionsleiter.



Schacht 11 Das Redaktionsbüro auf Zollverein

Katernberger Straße 107, 45327 Essen
Tel.: 0201 / 45 33 45 -74, -75, -76, -77

www.schacht11.de
redaktion@schacht11.de