

Kommunikation

Kapitel 1

Grundlagen und Herausforderungen der Kommunikation

Dozent: Prof. Dr. rer. pol. Dr. rer. medic. Thomas Urban
Professur Wirtschaftsinformatik, insb. Multimedia Marketing

Wo zu finden?
F 104

Wie zu kontaktieren?
Tel: 03683 688-4113
email: t.urban@fh-sm.de

Wann zu sprechen?
Dienstag, 13.00 – 14.00 Uhr

Vorlesung
Montag, 14.15 – 15.45 Uhr, F 004
Dienstag, 08.15 – 09.45 Uhr, F 004

- 1 Grundlagen und Herausforderungen der Kommunikation
- 3 Kommunikationspsychologie
 - 3.1 Informationsaufnahme und -verarbeitung
 - 3.2 Soziale Kognition und Urteilsbildung
 - 3.3 Die Rolle von Einstellungen im Kontext des Kommunikations- und Medienhandelns
 - 3.4 Selbst und Kommunikation
 - 3.5 Emotionen im Kommunikationskontext
- 3 Ausgewählte Instrumente der Kommunikation
 - 3.1 Kommunikationspolitische Instrumentarium
 - 3.2 Mediawerbung
 - 3.3 Public Relations
 - 3.4 Direktmarketing
 - 3.5 Internetkommunikation
 - 3.6 Sponsoring
 - 3.7 Persönliche Kommunikation
 - 3.8 Corporate Identity und Corporate Design

Folie 3 von 54

- 4 Strategische Ausrichtung der Kommunikation
 - 4.1 Ableitung von Kommunikationszielen
 - 4.2 Markenidentität: Basis der Kommunikationsgestaltung
 - 4.3 Identifikation und Analyse von Zielgruppen
 - 4.4 Entwicklung von Kommunikationsstrategien
 - 4.5 Planung einer Integrierten Kommunikation
 - 4.6 Umsetzung der Integrierten Kommunikation
- 5 Operative Planung der Kommunikation
 - 5.1 Vermittlung emotionaler und informativer Inhalte
 - 5.1.1 Aufbau von Erlebniswelten durch Kommunikation
 - 5.1.2 Vermittlung preisbezogener Informationen
 - 5.1.3 Humor in der Kommunikation
 - 5.1.4 Vergleichende Werbung
 - 5.2 Vermittlung modalspezifischer Eindrücke
 - 5.2.1 Visuelle Reize in der Kommunikation
 - 5.2.2 Wirkungen akustischer Reize in der Markenkommunikation
 - 5.2.3 Haptische Reize in der Kommunikation

Folie 4 von 54

- 6 Budgetallokation und Mediaselektion
 - 6.1 Grundlagen und Methoden der Mediaselektion
 - 6.2 Entscheidungskriterien und Methoden der Intramediaselektion
- 7 Kommunikationscontrolling
 - 7.1 Grundlagen
 - 7.2 Prognose des Kommunikationserfolges
 - 7.3 Messung des Kommunikationserfolges
- 8 Unternehmensinterne Verankerung der Kommunikation
 - 8.1 Organisationale Einbindung im Unternehmen
 - 8.2 Kommunikation in der Wertschöpfung
 - 8.3 Ansätze zur Teamarbeit in der Integrierten Kommunikation
 - 8.4 Interne Kommunikation

- 9 Kommunikation in der Zusammenarbeit mit Agenturen
 - 9.1 Marketing-Kommunikation
 - 9.2 Herausforderungen der Integrierten Kommunikation für Agenturen
 - 9.3 Verbände der Kommunikationswirtschaft in Deutschland

- **Bruhn, M./Esch, F.-R./Langner, T. (Hrsg.) (2009):** Handbuch Kommunikation: Grundlagen – Innovative Ansätze – Praktische Umsetzungen. Gabler Verlag, Wiesbaden
- **Berkler, S. (2008):** Medien als Marken? Wirkungen von Marken aus medienökonomischer Sicht. UKV Verlagsgesellschaft, Konstanz
- **Gläser, M. (2008):** Medienmanagement. Verlag Franz Vahlen, München
- **Gröppel-Klein, A./Germelmann, C. Ch. (Hrsg.) (2009):** Medien im Marketing: Optionen der Unternehmenskommunikation. Gabler Verlag, Wiesbaden
- **Six, U./Gleich, U./Gimmler, R. (Hrsg.) (2007):** Kommunikationspsychologie - Medienpsychologie. Beltz Verlag, Weinheim, Basel

- Unternehmen haben sich permanent mit veränderten Umweltbedingungen auseinander zu setzen
- ständig steigendes Angebot von Produkten und Leistungen, homogene Leistungsangebote, hoher Sättigungsgrad auf Seiten der Konsumenten → Kommunikation besondere Bedeutung
- kommunikative Herausforderungen und Aufgaben für Unternehmen
 - Darstellung des kundenseitigen Nutzenvorteils
 - Differenzierung gegenüber der Konkurrenz
 - Erzeugung von Präferenzen für die unternehmensseitigen Leistungen
- primäre Kommunikationsziele:
 - Erlangen von Aufmerksamkeit der unterschiedlichen Zielgruppen
 - Schaffen von Vertrauen in die unternehmerische Leistung

- Entwicklungsphasen der Kommunikation:
 - Phase der unsystematischen Kommunikation (1950er Jahre)
 - Phase der Produktkommunikation (1960er Jahre)
 - Phase der Zielgruppenkommunikation (1970er Jahre)
 - Phase der Wettbewerbskommunikation (1980er Phase)
 - Phase des Kommunikationswettbewerbs (1990er Jahre)
 - Phase der Dialogkommunikation (seit 2000)
- viele Veränderungen trugen zum Wandel der Kommunikation bei:
 - fortschreitende Sättigung der Märkte
 - Vervielfältigung der Marken in unterschiedlichen Produktbereichen
 - Bedingungen auf Medien- und Kommunikationsmärkten verschärfen sich

Folie 9 von 54

- Entwicklungen führen zu einem gesteigerten Werbedruck ➔ Aber: keine entsprechende Zunahme der Aufnahme- und Verarbeitungskapazität auf Nachfrageseite
- Konsequenz: Werbeflut resultiert in einer Informationsüberlastung der Konsumenten
- Folge: Konsumenten entwickeln Reaktanzen gegenüber der Informations- und Werbeflut
- Unternehmen müssen die Kommunikation so gestalten, dass
 - sich für Rezipienten ein konsistentes, widerspruchsfreies und glaubwürdiges Erscheinungsbild ergibt,
 - die Aufnahme der Kommunikationsbotschaft erleichtert wird und
 - die Wahrnehmung des Unternehmens gefördert wird

Folie 10 von 54

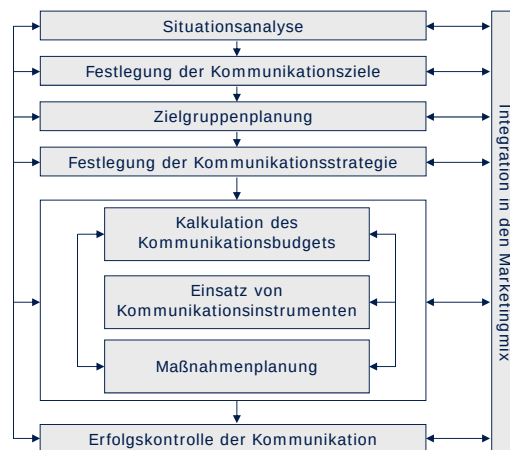
- Zielsetzungen der Kommunikation: Steuerung von Meinungen, Einstellungen, Erwartungen und Verhaltensweisen der Zielgruppe
- Kommunikation hat sich zum strategischen Erfolgsfaktor für Unternehmen entwickelt
- systematische Kommunikationsplanung ist unerlässlich
- Einsatz des kommunikationspolitischen Instrumentariums erfordert eine strategischen und operative Planung
- strategische Planung: legt verbindlich den mittel- bis langfristigen Schwerpunkt fest
- operative Planung: kurzfristige Planung der spezifischen Kommunikationsmaßnahmen



Was ist letztlich unter Kommunikation zu verstehen?

Folie 11 von 54

Planungsprozess eines systematischen Kommunikationsmanagements



Quelle: Bruhn, M. (2007): Kommunikationspolitik. Systematischer Einsatz der Kommunikationsinstrumente, S. 51

Folie 12 von 54

- Kommunikation als Selbstwahrnehmung
 - erst über die Kommunikation erhält der Rezipient eine Rückmeldung darüber, dass er von anderen wahrgenommen wird und in welcher Form
 - die eigene Wahrnehmung und die Wahrnehmung durch die anderen führt erst zu einem Gesamteindruck dessen, was „Ich“ bin
 - wer in der Kommunikation ignoriert wird, wird von der Kommunikation und damit von der Gemeinschaft abgeschnitten



Wie kann die direkte von der indirekten Kommunikation abgegrenzt werden? Worin unterscheiden sich beide?

Folie 13 von 54

- Symbolische Kommunikation
 - jede Form, die sich der schematischen, kondensierten Darstellung bestimmter Inhalte bedient
 - kann Bild- oder Zeichensprache ebenso sein wie eine Schrift oder jedwede andere Form von Symbolen (z. B. Frack als Kleidungsstück für Männer zu bestimmten Anlässen)
 - die Interpretation von Symbolen erfolgt immer situationsspezifisch
 - beruht auf drei Erfolgsfaktoren:
 1. Es werden Inhalte in eine leicht erfassbare, möglichst bildhafte und schnell einprägsame Form gebracht.
 2. Die Darstellung ist möglichst einzigartig, individuell, gut erkennbar und gewinnt aus der konkreten Situation ihre individuelle Botschaft.
 3. Die Darstellung ist dennoch universell einsetzbar.

Folie 14 von 54

Träger der Kommunikation

Symbolsysteme als Basis der Kommunikation

- Kommunikation beruht auf Zeichen- und Symbolsystemen für die Kommunikation
- Übermittlung von Zeichen kann in folgenden Formen stattfinden:
 - akustische Signale (mündliche Sprache, Tonzeichen)
 - Signale der Körpersprache
 - schriftliche Signale, also Aufzeichnungen und Trägermedien
- die einzelne Zusammenstellung der Zeichen muss nach bestimmten Regeln erfolgen
- die Regeln der Kommunikation bestimmen die Pläne der einzelnen Gesellschaftsmitglieder → zeigen einem Individuum Verhaltensweisen und die Kontaktaufnahme auf und geben Hilfen zur verständlichen Selbstdarstellung

Folie 15 von 54

Medien als Träger der Kommunikation

- Unterscheidung: Individual- Massenkommunikation
- Klassifizierung nach Pross:
 - primäre Medien: alle personalen Formen der Kommunikation
 - sekundäre Medien sind angewiesen auf physikalisch greifbare Medien auf Seiten des Kommunikators
 - tertiäre Medien erfordern zur Produktion und zum Empfang technische Geräte
- Funktion der Medien besteht darin, dass
 - sie den Kommunikationsraum des Menschen erweitern,
 - die Mitglieder der Gesellschaft koordinieren und
 - bei religiösen Medien, die Gegenwart eines nicht greifbaren Wesens fingieren

Folie 16 von 54

Funktion der Kommunikation in der Gesellschaft

Funktion des Informationsaustauschs

- mit der Kommunikation tauschen Sender und Empfänger verschiedene Informationen aus
- orientieren sich über relevante Ereignisse in der unmittelbaren Umgebung, in der Gesellschaft und in der Welt
- durch die Aufnahme der ausgetauschten Information wird man möglicherweise neue Dinge lernen und sich weiterbilden
- Informationen dienen auch dem zutiefst menschlichen Bedürfnis → Befriedigung von Neugier



Ist jede Mitteilung auch immer eine Information?

Folie 17 von 54

Funktion der persönlichen Identität

- der einzelne Mensch kann eine Bestärkung der persönlichen Werthaltungen erzielen
- ist möglich, indem ihm andere Menschen Verständnis für die eigene Position signalisieren
- Identifikation von neuen Erkenntnissen und Verhaltensweisen → wenn im persönlichen Umfeld oder in Massenmedien Verhaltensmuster vorgeführt werden, die als vorbildlich angesehen und in der Folge übernommen werden
- diese Elemente sorgen für eine Selbstfindung des einzelnen Menschen

Folie 18 von 54

Funktion der Integration und sozialen Interaktion

- Integration in die Gemeinschaft ermöglicht es erst den Kommunikationsteilnehmern, sich mit anderen zu identifizieren und ein Gefühl der Zugehörigkeit zu erhalten
- sie erhalten eine Grundlage für Gespräche und soziale Interaktion
- Informationsaustausch bietet auch Ersatz für (fehlende) Geselligkeit und in best. Bereichen für die Anbahnung von Freund-/Partnerschaften
- Inhalte können auch zur Diskussion über wünschenswerte bzw. abzulehnende Verhaltensweisen Dritter führen, ohne das eigene Leben auszubreiten → Fernsehserien wie „Lindenstraße“, „GZSZ“, „DSDS“ oder „Germanys next top modell“
- Extrem: therapeutische Funktionen, wie Wiederaufnahme des Kontaktes zur Familie („Verzeih mir“) oder Reintegration einer bst. Person

Folie 19 von 54

Funktion der Unterhaltung

- dient nicht der Vorbereitung und Prägung einer bst. Verhaltensweise
→ Abkehr von Sachinformationen



Was wird konkret mit Unterhaltung verbunden?

Folie 20 von 54

Kommunikation

Kapitel 2

Kommunikationspsychologie

- zentraler Gegenstand der Kommunikationspsychologie:
 - Individuen in ihrer unmittelbaren und medialen Kommunikationsumgebung
 - Einbeziehung der gesamten Bandbreite kommunikationsbezogener Prozesse auf der Mikroebene, einschl. der Bedingungen und Einflussfaktoren, die für diese Prozesse und Ergebnisse relevant sind
- Aufgabe der Kommunikationspsychologie:
 - Analyse, Erklärung und Vorhersage von Kommunikationsprozessen und –ergebnissen unter psychologischen Aspekten
 - Fokus: Kognitionen, Erleben, Verhalten und Handeln von Individuen unter Berücksichtigung relevanter Merkmale
- Kommunikationspsychologie stellt wesentliche Erkenntnisse für die Optimierung von Kommunikation in verschiedenen Kontexten bereit

- Menschen zeichnen sich durch umfassende intellektuelle Fähigkeiten aus
 - Abbildung hochkomplexer, stabiler Verhaltensmuster
 - flexible Anpassung an neuartige oder unvorhergesehene Situationen mit kreativer neuer Problemlösung



Woher kommen diese Fähigkeiten?

- Kognition:
 - psychische Funktionsbereiche, die in ihrer Gesamtheit das menschliche Denken ausmachen
 - umfassen u. a. Wahrnehmung, Aufmerksamkeit, Gedächtnis, Problemlösen und Schlussfolgern



Was ist das Grundmodell des kognitiven Systems?

Folie 23 von 54

- die Auffassung menschlichen Denkens wird auch als „Computational-Representational Understanding of Mind“ (CRUM) bezeichnet
- es ist eine Entsprechung zwischen der Funktionsweise des menschlichen Denkens und der von Computern vorhanden
- ähnlich wie beim Computer zeichnet sich der mentale Apparat des Menschen durch eine bestimmte Architektur aus
- neben sensorischen Komponenten zur Informationsaufnahme und motorischen Komponenten zur Verhaltenssteuerung gibt es zwei Formen der Informationsspeicherung → Arbeits- und Langzeitgedächtnis



Welche Aufgaben haben diese beiden Informationsspeicher?

- komplexe Aufgaben der Informationsaufnahme und –verarbeitung können innerhalb eines vertretbaren Zeitrahmens und mit möglichst geringen Verbrauch an kognitiven Ressourcen geleistet werden

Folie 24 von 54

- kognitives System arbeitet stark selektiv → es werden bevorzugt solche Informationen verarbeitet, die aktuell von hoher Bedeutung sind



Wie erfolgt das zyklische Wechselspiel von datengesteuerten (bottom-up) und konzeptgesteuerten (top-down) Prozessen?

- Entwicklung der Sprache als wichtigste Form zwischenmenschlicher Kommunikation → Leistungsfähigkeit der menschlichen Informationsverarbeitung stieg sprunghaft an
- Fähigkeit zur sprachlichen Verständigung beeinflusst die menschliche Informationsverarbeitung in dreierlei Hinsicht:
 - Mit ihrer Hilfe können Erfahrungen und Wissen an andere Menschen weitergegeben werden.
 - Sprachliche Kommunikation beruht auf reziprokem Informationsaustausch und erlaubt die Vernetzung von Personengruppen.

Folie 25 von 54

- Sprachfähigkeit beeinflusst die kognitive Architektur des mentalen Apparates selbst.



Wie erweitern Medien das Spektrum der Möglichkeiten zur Kommunikation und Informationsverarbeitung?

- zwischen individueller Kognition, interpersoneller Kommunikation und Medien besteht ein Zusammenhang
- Konzeption „Common Ground“ beschäftigt sich explizit mit kognitiven Prozessen bei der Interaktion
- Common Ground: Hierbei geht es um das Wissen, das zwei oder mehrere Personen gemeinsam haben.
- Kommunikationspartner verfügen über Annahmen, was Bestandteil gemeinsamen Wissens zwischen ihnen und ihrem Gegenüber ist und was nicht

Folie 26 von 54



Welche unterschiedlichen Heuristiken lassen sich ableiten?

- Common Ground wendet sich gegen einfache Kommunikationsmodelle
- Aktivität des Senders stimmt auch die Art der Bereitstellung der Information auf den angenommenen Common Ground ab
- Empfänger einer Mitteilung hat eine deutlich aktivere Rolle



Wie signalisiert der Empfänger, ob er eine Mitteilung versteht oder nicht?

- wie sich der Rezipient in der interpersonellen Kommunikation verhält, hängt neben dem jeweiligen kognitiven Apparat, auch von den Außeneinflüssen ab
 - personelle Randbedingungen
 - mediale Randbedingungen

Folie 27 von 54

- durch Massenmedien erweitert sich die zwischenmenschliche Kommunikation
- Vorteil: Informationen erreichen mehr Personen und entfalten eine breitere Wirkung
- gleichzeitig unterliegen Inhalte in den Massenmedien aber anderen Bedingungen des Common Ground
- sie müssen für unterschiedliche Rezipienten verständlich sein → diese können keine Rückfragen stellen oder andere dialogische Strategien verfolgen



Welchen adressorientierten Gestaltungsstrategien bedienen sich Massenmedien?

- Inhalte in Massenmedien zeichnen sich durch eine hohe Informationsdichte sowie durch Multimedialität aus

Folie 28 von 54

- das Arbeitsgedächtnis wird durch Multimedialität in besonderer Weise beansprucht → trotz starker Kapazitätsbeschränkungen muss es eine Vielzahl unterschiedlicher Informationen verarbeiten und aufeinander beziehen
- Beschreibung dieser Vorgänge über sich gegenseitig ergänzender kognitionspsychologischer Modelle
- Vorstellung von zwei Modellen:
 - Theorie der kognitiven Belastung
 - Theorie des multimedialen Lernens



Welche Inhalte stecken hinter den Theorien und was ist die praktische Relevanz?

Folie 29 von 54

- Soziale Kognitionsforschung: Wie werden (experimentell variierte) Informationen unter (experimentell kontrollierten) Bedingungen verarbeitet?
- den Informationen kommt dabei die Rolle einer Botschaft zu und den Versuchsteilnehmern die Rolle eines Empfängers
- Befunde geben Auskunft, wie „Botschaften“ unter verschiedenen Bedingungen verarbeitet werden
- anwendungsorientierte Sicht: Inwieweit wird Stimulationsmaterial (Reportagen, Filme, Werbe-Spots etc.) in der Praxis in Situationen verarbeitet?
- neue Informationen werden immer zum eigenen Vorwissen in Beziehung gesetzt



Was fällt alles unter den Begriff des Vorwissens?

Folie 30 von 54

Funktion der mentalen Repräsentation

- Funktion der (sozialen) Kategorisierungsprozesse besteht in der Schonung unserer begrenzten kognitiven Ressourcen
- Unterscheidung in zwei Grundfunktionen: Zuordnungsfunktion und die Schlussfolgerungsfunktion
- Zuordnungsfunktion:
 - erlaubt, kognitive Ressourcen in der Informationsverarbeitung für interessante Aufgaben aufzusparen
 - Verarbeitung kann abgebrochen werden, sobald eine Kategorie identifiziert wurde, der ein Stimulus zuzuordnen ist
- Schlussfolgerungsfunktion:
 - ermöglicht, dass weitere Eigenschaften eines Stimulus erschlossen werden



Wann beenden Menschen ihre Eindrucksbildung?

Folie 31 von 54

Angemessenheit der Informationsverarbeitung

- Ziel der menschlichen Informationsverarbeitung: Bereitstellung einer angemessenen Beurteilung der Umwelt, an der das individuelle Verhalten ausgerichtet wird



Wann bilden Individuen verzerrte Urteile oder anders formuliert: Wie entstehen Verzerrungen in der Datenintegration?

- illusorische Korrelationen:
 - wenig leicht zu beheben sind Fehltritte, deren Ursprung in den Funktionsmerkmalen der kognitiven „Hardware“ verankert ist
 - Häufigkeitsinformationen sind eher mühelos zu verarbeiten
 - Gedächtnis zeichnet sich durch eine regressive Tendenz aus → die Häufigkeit seltener Ereignisse werden überschätzt und häufige Ereignisse unterschätzt

Folie 32 von 54

- Pseudokontingenzen:
 - Spekulationen über Zusammenhänge werden gern dadurch erhärtet, dass Prozentanteile der interessierenden Variablen nebeneinander gestellt werden

Die Bewusstheit der Informationsverarbeitung

- Wahrnehmung wird nicht nur durch bewusst wahrgenommene Informationen gesteuert → Integration in ein Urteil an objektiven Standards gemessen
- Wahrnehmung wird auch durch Prozesse beeinflusst, die sich dem bewussten Erleben entziehen



Wie werden unbewusst wahrgenommene Stimuli verarbeitet und welches Verhalten ergibt sich?

Folie 33 von 54

Interpersonale Kommunikation

- eine erfolgreiche Kommunikation erfordert, dass gewisse Regeln, die als Koordinationsprinzip zusammengefasst werden können, eingehalten werden
- Aussagen werden dann als wahr, relevant, informativ, und aus dem jeweiligen Kontext heraus unmittelbar verständlich wahrgenommen
- pragmatische Prozesse:
 - kommunikative Prozesse umfassen nicht nur die Enkodierung und Dekodierung der Bedeutung einer Botschaft → auch Schlussfolgerungen, die über die wörtliche Bedeutung hinausgehen
 - Schlussfolgerungen folgen den Regeln einer Konversationslogik

Folie 34 von 54

- lexikalische Perspektive
 - kognitive Prozesse werden durch die Semantik der in der Sprache verfügbaren Begriffe determiniert
 - Konzentration auf die psychologischen Implikationen unterschiedlicher Wortklassen
 - abstrakte Aussagen verweisen auf überdauernde Merkmale von Personen

- Analyse von Einstellungen sind für unterschiedliche Praxisfelder relevant:
 - für die Planung und Optimierung direkter oder medialer Kommunikation (z. B. Organisationskommunikation, Werbe-, Politik- und Gesundheitskampagnen)
 - für die Mediawerbung und –kontrolle oder
 - die Förderung von Kommunikations- und Medienkompetenz bei privater, beruflicher und öffentlicher Kommunikation

Das sozialpsychologische Einstellungskonzept

- Einstellungen werden als summarische Bewertung von Objekten verstanden
- mögliche Objekte sind prinzipiell alle, was das Individuum wahrnehmen oder sich vorstellen kann



Welche wesentlichen Funktionen erfüllen Einstellungen für ihren Träger?

- die Struktur von Einstellungen manifestiert sich an drei miteinander verbundenen Arten von Reaktionen gegenüber Einstellungsobjekten:
 - kognitive Komponente – auf das Objekt bezogene Kognitionen i. S. von Vorstellungen und Erwartungen, Überzeugungen und Meinungen
 - affektive Komponente – auf das Objekt bezogene Emotionen und Gefühle (z. B. Bewunderung, Hass)
 - verhaltensbezogene Komponente – eine auf das Objekt bezogene Verhaltenstendenz bzw. – intention oder tatsächlich ausgeführtes Verhalten

Folie 37 von 54

Perspektiven zum Zusammenhang zwischen Einstellungen und Kommunikation

- die Rolle von Einstellungen im Kontext von Massenkommunikation sowie direkter oder medialer interpersonaler Kommunikation ist unter verschiedensten Perspektiven zu betrachten



Welche Funktionen haben Einstellungen im Kommunikationskontext?

Einstellungskategorien und ihre Wirkungsbereiche

- Einstellungen zu Kommunikation und Medien
 - umfasst neben Einstellungen zu Kommunikation, Medien und Mediennutzung auch spezielle Einstellungen
 - Einstellungen können sich auf bestimmte Kommunikationssituationen, -wege und -angebote bzw. – inhalte beziehen oder
 - auf Kategorien von Medien

Folie 38 von 54

- Einstellungen zu Rezipienten
 - Einstellungen beeinflussen bei der interpersonalen Kommunikation die Erwartungen und Funktionen, die mit best. Kommunikationspartnern verbunden werden
 - Einstellungen können sich auch auf die Kommunikationsweise auswirken
- Einstellungen zu Kommunikatoren
 - in analoger Weise fungieren umgekehrt Einstellungen gegenüber den jeweiligen Kommunikatoren bzw. Medienakteuren als Einflussfaktoren „offener“ und „verdeckter“ Aktivitäten aufseiten der Rezipienten bzw. Mediennutzer
 - Einstellungen sind auch hier nicht nur während einer Interaktion, sondern auch schon im Vorfeld relevant



Welche Auswirkungen haben Einstellungen zu Kommunikatoren?

Folie 39 von 54

Kommunikations- und Medienwirkungen auf Einstellungen

- Einstellungsbeeinflussung ohne dahinter stehenden Absichten
 - Kausalattributionen: bestimmte Einstellungen auf beiläufige, von keiner Seite beabsichtigte Wirkungen interpersonaler und/oder massenmedialer Kommunikation → sehr geläufig
- 1. Unbeabsichtigte Einstellungsbeeinflussung durch interpersonale Kommunikation
 - Entstehung und/oder Änderung der Einstellung geschieht auch dann, wenn Kommunikator keine Beeinflussung beabsichtigt
 - beiläufige Einflüsse können sich auf Einstellungen zu allen denkbaren Objekten auswirken



Welche Bedingungen führen zu einer beiläufigen Einstellungsbeeinflussung?

Folie 40 von 54

2. Unbeabsichtigte Einstellungsbeeinflussung durch Massenkommunikation

- aufgrund der hohen Stabilität von Einstellungen werden diese kaum durch einen einzigen massenmedialen Einfluss verändert
- längerfristige Folgen die wiederholten Konfrontation mit massenmedialen Botschaften notwendig
- Unabhängig von der Erwünschtheit der Einstellungsbeeinflussung lassen sich folgende Wirkungsbereiche kategorisieren:
 - Einstellungen zu Gewalt und Aggression
 - Stereotype gegenüber bestimmten sozialen Gruppen und Minoritäten
 - Weltbild, Menschenbild, Einstellungen zur sozialen Umwelt und Risikowahrnehmung

Folie 41 von 54

- Normen, Werte und Idealbilder
- Einstellungen und Werte im Hinblick auf abweichendes Verhalten
- Kernannahme des Kultivierungsansatzes:
 - die permanenten präsenten und konsonanten Muster von Fernsehbotschaften „kultivieren“ bei den Rezipienten – insb. Vielsehern langfristig ein Bild der sozialen Realität, wie es im Fernsehen dargestellt wird
 - auch heterogene Gruppen der Gesellschaft nehmen aufgrund ihrer gemeinsamen Sozialisation durch das Fernsehen und dessen „kontinuierliches Eintrichtern von meinungsführenden Orientierungen“ die Welt in relativ homogener Weise wahr

Folie 42 von 54

3. Beabsichtigte Einstellungsbeeinflussung

- es vergeht kaum ein Tag, wo wir nicht mit irgendeiner Art persuasiver Kommunikation konfrontiert werden
- Werbespots, Internet-Werbebanner, Überzeugungsversuche von Verkäufen, Appelle von eigenen Angehörigen ...
- Persuasion: Beeinflussung von Einstellungen und/oder Verhalten durch gezielte Kommunikation



Wo kann persuasive Kommunikation stattfinden?

- Persuasionsstrategien können auf Einstellungsänderungen gerichtet sein → Ziel: beabsichtigte Verhaltenssteuerung
- Ziel kann aber auch eine Einstellungsbeeinflussung sein, das über eine vorherige Verhaltenssteuerung angestrebt wird

Folie 43 von 54

- Persuasionsmodelle: erklären, wie Einstellungen durch persuasive Kommunikation gebildet, verändert und stabilisiert werden
- frühere Modelle betonten die Bedeutsamkeit einer möglichst vollständigen Annahme dargebotener Informationen und deren gründliches Durchdenken
- allerdings haben Menschen nur eine bedingte Verarbeitungskapazität und können somit nicht jede Botschaft intensiv verarbeiten
- heutige Modelle berücksichtigen zwei unterschiedliche Wege, auf denen es beim Rezipienten zur Einstellungsbeeinflussung (Formierung oder Änderung) kommen kann
- berühmtes Modell hierfür: Elaboration-Likelihood-Modell



Welche beiden Persuasionswege werden in diesem Modell unterschieden?

Folie 44 von 54

- Persuasionsstrategien können auf die Änderung von Einstellungen gerichtet sein → Beeinflussung des Verhaltens und/oder eine Einstellungsänderung über die vorherige Verhaltenssteuerung
- Unterscheidung von Persuasionsstrategien:
 - Überzeugung mithilfe von Kommunikation
 - Einstellungs- und Verhaltensänderung ohne Überzeugungsarbeit
- Eignung der jeweiligen Strategie ist nicht nur vom jeweiligen Gegenstand, der Zielgruppe und Kontext abhängig
 - soll Ziel eher in einer möglichst nachhaltigen und für das Verhalten ausschlaggebenden oder
 - eher in einer kurzfristigen sowie weniger verhaltensrelevanten Einstellungsänderung liegen

Folie 45 von 54

- Intro: Sie befinden sich in einem Seminar. Neben Ihnen sitzt eine Kommilitonin, mit der sie vor der Veranstaltung sofort ins Gespräch kommen. Sie tauschen untereinander Informationen über andere Lehrveranstaltungen aus, kommen aber bald auch auf persönliche Dinge wie Freunde, Musik etc. zu sprechen. Auf der anderen Seite sitzt eine Kommilitonin, die nicht die geringsten Anstalten macht, eine Unterhaltung mit Ihnen zu beginnen. Sie versuchen es mit Smalltalk – keine Reaktion außer einem „Mmh“.
 - Hat sie etwas gegen Sie?
 - Warum ist sie so distanziert?

Folie 46 von 54

- Selbst: ist ein dynamisches System, das einerseits auf die jeweilige Person bezogene Überzeugungs- und Erinnerungsinhalte in hoch strukturierter Form und andererseits die mit diesen Inhalten und Strukturen operierenden Prozesse und Mechanismen umfasst
- Doppelrolle des Selbst: es wird durch Kommunikation beeinflusst und beeinflusst wiederum Kommunikation
- drei wichtige Komponenten des Selbst:
 - kognitive Komponenten entspricht dem Selbstkonzept (Bild der eigenen Person)
 - affektive Komponente ist die Selbstwertschätzung (Bewertung der eigenen Person)
 - konativer Bereich beinhaltet selbst- und kommunikationsregulierende Aspekte wie Selbstwirksamkeitserwartung (wahrgenommene Fähigkeit, bestimmte Situation zu bewältigen) oder Stile der Selbstdarstellung (Bemühen, einen gewünschten Eindruck von der eigenen Person zu vermitteln)

Folie 47 von 54

Entwicklung des Selbst durch Kommunikation

- Kommunikationsprozesse spielen eine wichtige Rolle bei der Entwicklung des Selbstkonzepts und der Selbstwertschätzung
- besonders deutlich sind solche Einflüsse in der frühen Kindheit → wechselseitige Kommunikation Eltern – Kind
- allerdings können ca. 25 – 50% der Varianz der Selbstwertschätzung durch genetische Faktoren erklärt werden
- elterliche Rückmeldungen haben in der frühen Kindheit eine große Bedeutung, später werden schulische Erfolge wichtiger
- Vergleich mit anderen kann dabei günstig oder ungünstig ausfallen, je nachdem welche Vergleichsgruppe gewählt wird → Big-fish-little-pond-Effekt

Folie 48 von 54

- Jugendalter ist durch Selbstwertlabilität und Selbstwertschwankungen gekennzeichnet → bei Mädchen führt oft die Unzufriedenheit mit dem eigenen Körper zu Selbstwerteinbrüchen
- im Erwachsenenalter herrscht weitgehend Stabilität vor → massive negative Ereignisse (Ehescheidung, Arbeitsplatzverlust) können zu Selbstwertbeeinträchtigungen führen

Das Selbst als kommunikativer Faktor

- Selbstrelevanz von Kommunikationsinhalten beeinflusst deren Aufnahme und Verarbeitung
- Informationen, die einen Bezug zum Selbst aufweist, wird eher aufgenommen und auch besser abgerufen
- bekanntestes Phänomen zur selektiven Aufmerksamkeit → Cocktailparty-Effekt

Folie 49 von 54

 Wie erfolgt die Verarbeitung persuasiver Botschaften? oder Wovon lassen wir uns überzeugen?

- verschiedene Formen der Selbstdarstellung können unterschieden werden
 - protektive Selbstdarstellung: Vermeiden eines ungünstigen Eindrucks von sich selbst
 - akquisitorische Selbstdarstellung: Vermitteln eine möglichst positiven Eindrucks von sich selbst

 Welche geschlechtsbezogenen Facetten beeinflussen die Kommunikation über sich selbst?

Folie 50 von 54

Mediennutzung in Abhängigkeit vom Selbst

1. Wahl der Medien und Kommunikationsanlass

- Sollte man zum Telefonhörer greifen, um seinem Ärger Luft zu machen oder lieber eine eMail verfassen?
- Menschen mit einer gering ausgeprägten Selbstwertschätzung präferieren die eMail, bei hoher Selbstwertschätzung wird das direkte Gespräch bevorzugt



Wie erklärt das Media-Richness-Modell dieses Phänomen?

2. Bedürfnis nach Selbstdarstellung und Narzismus

- neben der Vermittlung von Inhalten geht es bei der Nutzung von Medien auch um Selbstdarstellung
- private Homepage → ideales Instrument zur Selbstdarstellung

Folie 51 von 54

- Selbstdarstellung ist gleichzeitig stark in die gewünschte Richtung steuerbar
- Empirische Befunde sprechen allerdings dagegen, dass Narzismus die treibende Kraft für einen Internetauftritt ist
- Narzismus: Persönlichkeitseigenschaft, die sich durch eine hohe Selbstwertschätzung, eine wahrgenommene Überlegenheit, aber auch eine Verletzlichkeit auszeichnet
- interessant ist ein Interaktionseffekt:
 - Männer haben im Allgemeinen höhere Narzissmuswerte als Frauen
 - allerdings haben Frauen mit einer Homepage relativ hohe Werte, Männer mit einer Homepage dagegen relativ niedrige Werte
- männliche Webseitenbesitzer sind eher an den technischen Herausforderungen interessiert; Frauen dagegen vor allem von der Möglichkeit sich mitzuteilen – also selbstbezogen zu kommunizieren

Folie 52 von 54

Mediennutzung auf das Selbst

1. Soziale Vergleiche

- Menschen beziehen ihre Selbstwahrnehmung zu einem großen Teil aus Vergleichen mit anderen
- selbstaufwertend wirkt es, sich mit Personen, die sich unterhalb des eigenen Niveaus befinden, zu vergleichen → Bestätigung der eigenen Überlegenheit
- Besonders bei weiblichen Jugendlichen erfüllt ein negatives Körperbild eine Mediatorfunktion
- die Wahrnehmung extrem attraktiver Models führt zu einer negativen Selbstwahrnehmung und diese wiederum zu Selbstwertbelastung
- wenn die Medienbotschaften angenommen werden, so wirken sie sich negativ auf die Selbstwertschätzung aus → Wirkung wurde über das Kopfbild vermittelt

Folie 53 von 54

2. Beziehungsaufbau und Selbstenthüllung

- als sich das Internet begann auszubreiten, wurde die Befürchtung geäußert, soziale Beziehungen würden verarmen → ließ sich empirisch nicht bestätigen
- Theorie der sozialen Informationsverarbeitung:
 - Annahme: Kommunikation dient dazu, Bindungen aufzubauen und Unsicherheit abzubauen
 - Ziel: möglichst viele Informationen über Kommunikationspartner zu gewinnen bzw. selbstbezogene Informationen mitzuteilen
 - Beschränktheit der Möglichkeiten der Kommunikation wird kreativ ausgeglichen, wenn den Nutzern genügend Zeit zur Verfügung steht, sich mit dem Medium und seinen Möglichkeiten auseinander zu setzen



Warum erfolgt im Internet die Selbstenthüllung rascher als von Angesicht zu Angesicht?

Folie 54 von 54

Kommunikation

Kapitel 3

Ausgewählte Instrumente der Kommunikation

3.1 Kommunikationspolitisches Instrumentarium

- die von Unternehmen ausgehende und bewusst gesteuerte Kommunikation erfolgt i. d. R. zweckgerichtet
- Ausgangspunkt für die Formulierung der Kommunikationsziele: strategische Positionierung des Unternehmens → wird durch die Formulierung von Zwischen- und Einzelzielen konkretisiert
- aus dem Oberziel der Kommunikation können auch kommunikative Funktionen abgeleitet werden
- hierbei können sowohl mikroökonomische und makroökonomische Funktionen, als auch die Phasen des Kundenbindungslebenszyklus unterschieden werden



Welche kommunikativen Funktionen bestehen aus der Sicht des Kundenbeziehungszyklus?

- Gesamtheit der kommunikativen Funktionen → Zusammenfassung zu drei zentralen Funktionen der Kommunikationspolitik:
 - Darstellungsfunktion
 - Marketingfunktion
 - Dialogfunktion
- Kommunikationsziele sind über Kommunikationsmaßnahmen zu erfüllen, wie bspw.:
 - persönliche Gespräche, Telefonate, eMails
 - Anzeigen, Radio- und TV-Spots
 - Leuchtschriften an Häuserfassaden, in Flughäfen oder Bahnhöfen
 - Verkehrsmittelbeschriftung
 - Schaufensteraufkleber, Fensterumrahmungen
 - etc.

Folie 57 von 247

- im Laufe der Jahre wurden verschiedene Ideen entwickelt, kommunikationspolitische Maßnahmen zu systematisieren
- hier: Entwicklung eines funktionsorientierten Ansatzes
- in der Literatur lassen sich neun auf die Unternehmensumwelt gerichtete Kommunikationsinstrumente identifizieren:
 - Mediawerbung
 - Verkaufsförderung
 - Direct Marketing
 - Public Relations
 - Sponsoring
 - persönliche Kommunikation
 - Messen und Ausstellungen
 - Event Marketing
 - Multimediakommunikation

Folie 58 von 247

- zentrales Instrument der Marktkommunikation → Mediawerbung (klassische Werbung)
- Gegenstand sind Entscheidungen über die Gestaltung und die Art werblicher Botschaften, die auf den Absatzmarkt gerichtet sind, um kommunikationspolitische Zielsetzungen zu erreichen
- Mediawerbung ist:
 - eine Form der unpersönlichen, mehrstufigen und indirekten Kommunikation
 - die sich öffentlich und
 - ausschließlich über technische Verbreitungsmittel (den Medien)
 - vielfach einseitig
 - mittels Wort-, Schrift-, Bild- und/oder Tonzeichen
 - an ein disperses Publikum richtet

- Mediawerbung bedient sich bei der Übermittlung der Kommunikations- und Werbebotschaft unterschiedlicher Erscheinungsformen
- Klassifizierung der Werbeträger:
 - Insertions- oder Printmedien
 - Elektronische (audiovisuelle) Medien
 - Medien der Außenwerbung
- im Rahmen des Einsatzes der Mediawerbung werden Werbeträger mit Werbemitteln belegt → Auswahl ist i. d. R. an die Wahl des Werbeträgers gebunden
- Mediawerbung ist innerhalb des Kommunikationsmixes eine Form der Massenkommunikation
- Stellenwert wird durch das werbliche Informationsvolumen verdeutlicht

- im Verlauf der 1990er Jahre → Umverteilung der Kommunikationsetats von „Above-the-Line“ zu „Below-the-Line“
- Below-the-Line: einzigartige und persönliche Kommunikationswege der Unternehmen mit dem Konsumenten, um Bekanntheit und Image der Marke in den Köpfen der Konsumenten zu verstärken
- Vorteil von Below-the-Line: begegnet den Konsumenten dort, wo er sie am wenigsten erwartet
- als Überraschung werden Reize empfunden, die vorhandenen Schemata widersprechen → Überraschung stellt eine Emotion dar, die in allen Kulturen mit demselben Gesichtsausdruck verbunden ist



Wie kann die Wirkung der Überraschung erklärt werden?

Folie 61 von 247

- Erzeugung von Multiplikatoreffekten durch Below-the-Line → Beeinflussung von Bekanntheit und Image einer Marke
- Alternative Wege der Below-the-Line-Kommunikation: Guerilla-Marketing und Viral-Marketing

Guerilla-Marketing

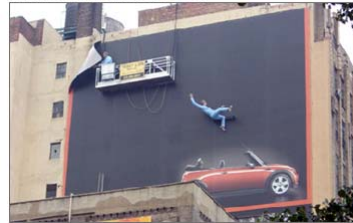
- Begriff entstand in den 60er Jahren in Anlehnung an die Guerilla-Taktiken politischer Konflikte und Auseinandersetzungen
- erste Idee: Marketingstrategien für kleine und mittelständige Unternehmen zu ermöglichen → unkonventionell, flexibel und kostengünstig auffällige sowie überraschende Kommunikation
- in Praxis zwei Bereiche: Unternehmensstrategien und kommunikativer Bereich → beide sind nicht zwingend verbunden

Folie 62 von 247

Der Original Guerilla Mini als Plakat



Der Mini Guerilla Plakat Stunt



Und der Guerilla Mini während eines Basketball-Spiels in den USA



Der XXL Guerilla Mini



Folie 63 von 247

- Guerilla-Marketing soll immer witzig, überraschend, rebellisch, ansteckend und spektakulär sein sowie an ungewöhnlichen Orten Interesse und Emotionen wecken
- Instrumente:
 - Ambient-Medien
 - Ambush-Marketing
 - Online-Aktionen



Welche Risiken ergeben sich für Guerilla-Marketing?

Folie 64 von 247

Viral-Marketing

- Kunden sollen animiert werden, Werbekommunikation, Produkte und Dienstleistungen weiter zu empfehlen
- Botschaften sollen sich effizient und rasant wie ein „Virus“ über moderne Kommunikationsnetze verbreiten
- Ziel: exponentielle Verbreitung von Werbeinformationen zwischen den Kunden im Internet über eMails, Webseiten, Blogs, Chat-Rooms oder per Mobiltelefon
- Mund-zu-Mund-Propaganda ist eine effektive Form des Marketings
→ interpersonelle Informationsquellen werden besonders vertrauenswürdig angesehen
- Viral-Marketing = Schaffen einer Nachricht mit Marketingbotschaften bzw. Werbeinhalten, die den Empfänger motiviert, diese aus eigenen Stücken aktiv über elektronische oder digitale Kommunikationsmittel weiterzuleiten

Folie 65 von 247

Virale Effekte verbreiten

- Nutzung der Interaktivität von sozialen Netzwerken, um Botschaften innerhalb der Community zu verbreiten
- virale Effekte: wichtiges und glaubwürdiges Instrument einer interaktiven Marketingkampagne
- Drei Methoden, virale Effekte vorzubereiten:
 - Quick Testing
 - Push Seeding
 - Wave Riding

Virales Marketing von Evian



Folie 66 von 247

- Viral-Marketing nutzt mehr provokative Inhalte, um den Empfänger zu aktivieren und zur Weiterreichung der Botschaft zu animieren



Welche Probleme ergeben sich bei der Erfolgsmessung?

- Punkte, die beachtet werden müssen, damit Below-the-Line-Maßnahmen erfolgreich sind:
 - Ist diese Strategie überhaupt für mein Unternehmen geeignet?
 - Spricht die gewählte Strategie die avisierte Zielgruppe an?
 - Eignet sich das Medium für eine integrierte und glaubwürdige Kommunikation?
 - Lässt sich der Nutzen hinreichend messen oder erfassen?

Folie 67 von 247

- branchenspezifische Kommunikationsaufgaben:
 - Konsumgüter: TV-Spots, Printanzeigen, Radiowerbung etc. für die Ansprache einer breiten Zielgruppe, dem Auf- und Ausbau einer Marke, Prägung des Unternehmens- und Markenimage geeignet
 - Dienstleistungsbereich: immaterielles Gut „Dienstleistung“ soll sichtbar gemacht werden und Aufbau eines positiven Unternehmensimages
 - Industriegüter: individuelle Kommunikation mit anderen Unternehmen → persönliche Kommunikation weitaus bedeutender als die Massenkommunikation

Folie 68 von 247

- PR kann einerseits aus der Berufsfeld- oder Praktikerperspektive und andererseits aus der wissenschaftlichen Sicht abgegrenzt werden
- Berufsfeld- oder Praktikerperspektive:
 - Tu Gutes und rede darüber.
 - PR ist die Unterrichtung der Öffentlichkeit (oder Teile) über sich selbst, mit dem Ziel, um Vertrauen zu werben.
- wissenschaftliche Sicht:
 - Public Relations is the management of communication between an organization and the publics.
- bis heute teilweise unscharfe PR-Begriffe → systematische Abgrenzungsprobleme und Zuständigkeitsansprüche unterschiedlicher wissenschaftlicher Disziplinen

Folie 69 von 247

- PR ist für Unternehmen von existenzieller Bedeutung
 - Binnenperspektive
 - Außenperspektive
- PR strebt an, dass die Ziele und Interessen der Organisation in der Öffentlichkeit als legitim angesehen werden
- Herstellung und Sicherung von Legitimation → PR erhöht die Freiheitsgrade von Entscheidungen für Unternehmen und schafft kommunikative Voraussetzungen für Unternehmenserfolg
- Schaffung und Absicherung von Legitimation durch PR → situative und prospektive Steuerung von Beobachtungs- und Interaktionsprozessen zwischen Unternehmen und Umwelt
-  Welche konkreten Aufgaben und Arbeitsfelder lassen sich für PR ableiten?

Folie 70 von 247

- Direktmarketing hat seit der Verfügbarkeit von modernen IuK-Technologien starken Wandel erfahren
- Direktmarketing:
 - Prozess der Anbahnung und Aufrechterhaltung einer direkten, personalisierten Interaktion mit dem Kunden
 - Zielsetzung: Beziehung zum Kunden dauerhaft zu gestalten und den Kundenwert zu maximieren
 - Instrumente: sämtliche des Marketings-Mixes in integrierter Form unter Nutzung der IuK-Technologien



Welche Ziele verfolgt Direktmarketing?

Folie 71 von 247

- Instrumente der direkten Kommunikationspolitik:
 - Kommunikation durch Massenmedien
 - Direktwerbung
 - Kundenbindungsprogramme
- übergeordnetes Ziel von Direktmarketing: Erzielung der Kundenwertsteigerung
- Klassifizierung von zentralen Erfolgsfaktoren in die Bereiche:
 - Interaktion
 - Organisation
 - Koordination und
 - Technologie

Folie 72 von 247

- Implementierung des Direktmarketings ist kontextabhängig
- Prozess gliedert sich grundsätzlich in die Kontakt-, Auftragsgewinnungs-, Kauf- und Nutzungsphase
- nach der Nutzungsphase kann über drei Möglichkeiten die Kundenbeziehung weiter gemanagt werden:
 - Neuauftrag, Wiederholungskauf
 - Minimierung der Abwanderung von Kunden
 - Rückgewinnung von Kunden



Wie unterstützt die Kommunikationspolitik, als ein Instrument des Direkt Marketings, den Kundenbeziehungsprozess?

Folie 73 von 247

- Besonderheiten der Internetkommunikation:
 - Interaktivität
 - Multimedialität
 - Diffusionsgeschwindigkeit und Reichweite
 - Heterogenität der Internetnutzer
 - geringe Wechselbarrieren
- Wirkungen der Internetkommunikation können mit einem Werbewirkungsmodell analysiert werden
- jede Kommunikation löst emotionale und kognitive Prozesse aus → Individuum zeigt ein bestimmtes Verhalten

Folie 74 von 247

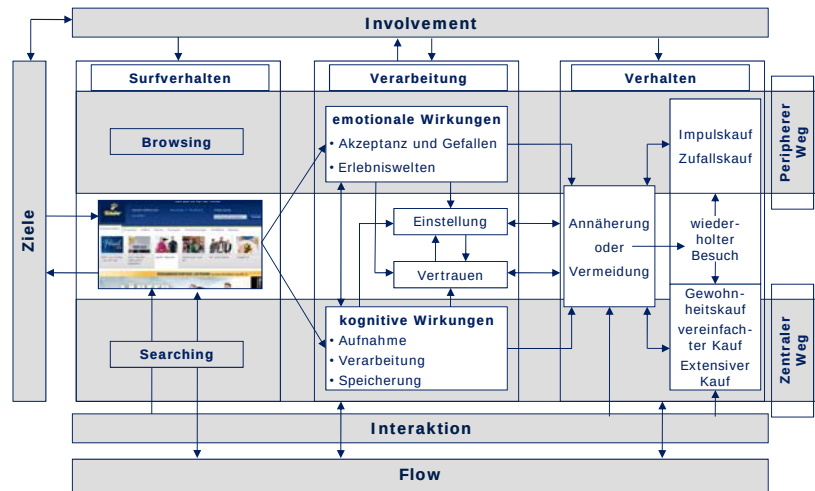


Abbildung 1.2: Verhaltenswissenschaftliche Wirkungsskizze der Internetnutzung
Quelle: Bruhn/Esch/Langner (Hrsg.) (2009), S. 133

Folie 75 von 247

Sozialtechnische Gestaltung der Internetkommunikation

Kontakt herstellen

- Kontaktherstellung über Offline-Medien
 - gezielte Bewerbung des Internetauftritts
 - Integration der Internetadresse in Werbespots, Werbeanzeigen oder auf Produktverpackungen
 - Bekanntmachung des Internetauftritts nur erster notwendiger Schritt → Besuch muss Nutzen generieren



Folie 76 von 247

- Kontaktherstellung Online
 - Searchern muss der Suchprozess möglichst einfach gemacht werden
 - Wahl einer einprägsamen Internetadresse
 - Schaltung kontextbezogener Werbung in Suchmaschinen
 - passive Nutzer durch Online Werbemaßnahmen aktivieren (siehe hierzu auch nachfolgende Folie)
 - besonders wirkungsvoll ist Electronic-Word-of-Mouth (eWOM) → elektronisch gegebene positive oder negative Äußerung eines Internetnutzers
 - eine Sonderform des eWOM ist Viral Marketing

Folie 77 von 247

- Techniken zur Aufmerksamkeitssteigerung von Online-Werbemaßnahmen
 - physisch intensive Reize: Größe, Farbe und Akustik haben grundsätzlich einen positiven Einfluss auf die Bannerwirkung
 - emotionale Gestaltung: angeborene Auslösungsmechanismen einsetzen → erzielt kulturübergreifende Aufmerksamkeit
 - kognitiv überraschende Reize: Banner verstößt in der Gestaltung gegen die Erwartungen
- Platzierungstechniken zur Verbesserung der Kontaktwirkung
 - Platzierung in Diskussionsforen und Portalen, wo spezifisch über die betreffende Produktkategorie diskutiert wird
 - Online-Shops können Affiliate-Marketing einsetzen
- Wiederholung sicherstellen

Folie 78 von 247

Informationen wirksam vermitteln

- Gestaltung der Navigation
 - Navigationssystem ist nutzerfreundlich, wenn es die mentalen Modelle der Zielgruppe aktiviert
 - thematisch zusammengehörige Kategorien sind zu gruppieren
 - Hinweis-Reize für wichtige Menüpunkte einsetzen
 - Navigationshilfen genau planen: lineare und/oder hypermediale Hilfen
 - Interaktionsmöglichkeiten stimuliert beim Nutzer kognitive Prozesse → wirkt sich positiv auf die aufgenommene Informationsmenge oder auch die Einstellung zur Website aus

Folie 79 von 247

- Gestaltung der Informationsdarbietung
 - Informationen hierarchisch anbieten
 - Einsatz von Thumbnails
 - schwierig verständliche Fachbegriffe mit Links hinterlegen
 - Angebote möglichst real präsentieren
 - Einsatz von Multimedialität in Abhängigkeit der Zielgruppe (Browser vs. Searcher)
 - Browser die nach Unterhaltung suchen → Multimedialität erzielt positive Wirkungen auf Einstellung zum Internetauftritt, Marke, Zufriedenheit, Markenwissen und künftige Verhaltensabsicht
 - Searcher: umgekehrt U-förmiger Verlauf hinsichtlich der Wirkung von Multimedialität
 - Breitbandzugänge fördern allerdings aufwendig gestaltete multimedial Internetauftritte → Autos, Kleidung oder Bücher

Folie 80 von 247

- Sprachrealismus zur Vermittlung modalitätsspezifischer Eindrücke nutzen
- allerdings: je mehr Text dargestellt wird, desto kürzer ist die Verweildauer der Nutzer → bei älteren Nutzern hat die Textmenge wenig Einfluss
- Avatare zur Online-Beratung einsetzen

Angenehme Emotionen vermitteln

- Emotionen nehmen zur Beeinflussung der Konsumenten eine Schlüsselrolle ein



Wie unterscheidet sich der Einsatz von emotionalen Reizen bei Searcher und Browser?

Folie 81 von 247

- positive Wahrnehmungsatmosphäre schaffen z. B. durch die gezielte Gestaltung der Seitenhintergründe, Bilder oder Akustik
- emotionale Erlebnisse vermitteln → Erlebniswelten werden durch dominante emotionale Reize ausgelöst
- im Internet können spezifische Erlebnisse durch großflächige bildliche Darstellungen und Animationen genutzt werden
- allerdings reichen emotionale Reize nur auf der Begrüßungsseite nicht aus → auf jeder Seite sollte das Erlebnis erkennbar sein



Folie 82 von 247

- wirksame Technik zur Emotionsvermittlung: Faszinationspunkte setzen
- Faszinationspunkte können die Akzeptanz eines Internetauftritts erhöhen und zu Impulskäufen führen
- Fallstricke der Emotionsentwicklung: zu hohe Anforderungen an die Internetverbindung

Kundenbindung aufbauen

- Kundenbindung durch Kundennutzen generieren → Kundennutzen sollte aber durchgehend erlebbar sein
- wichtiger Erfolgsfaktor: Nutzengewinn, den der Internetauftritt bietet
- Kundenbindung durch vertrauensbildende Maßnahmen

Folie 83 von 247

- Kundenbindung durch Mehrwertdienste schaffen → Ziel ist die Erhöhung der Zugriffe und die Verlängerung der Verweildauer
- emotionale Mehrwertdienste sind für nach Anregung und nach Stimmung suchende Browser geeignet
- sachliche Mehrwertdienste erhöhen den kognitiv rationalen Nutzen von Searchern



Vermögensrechner

Sie möchten Vermögen aufbauen - z.B. für die Altersvorsorge. Mit dem Vermögensrechner simulieren Sie verschiedene Szenarien für Ihre Vermögensentwicklung.

Vorteile

Über variable Eingabeparameter ermitteln Sie Anparierung oder Ihren individuellen Bioträgerplan. Sie legen einen Sparplan fest oder bestimmen die zu erwartende Rendite für ein definiertes Sparziel.



Vermögensrechner

Tool starten

Tools

Allgemein

Börsenticker

Währungsrechner

Traditionsrechner

Chart-Analysen

Index-Vergleich

Börsenkalender

Börsenlexikon

Markt Map

Für Optionscharts und Zertifikate

Optionsrechner

Scenario Selector

Profil Selector

Folie 84 von 247

- Stärken des Sponsorings als Kommunikationsmittel liegen in der Möglichkeit einer gezielten Ansprache der Zielgruppe über den Freizeitbereich
- Sponsoring bedeutet:
 - Analyse, Planung, Umsetzung und Kontrolle sämtlicher Aktivitäten,
 - die mit der Bereitstellung von Geld, Sachmitteln, Dienstleistungen, oder Know-How durch Unternehmen und Institutionen
 - zur Förderung von Personen und/oder Organisationen in den Bereichen Sport, Kultur, Soziales, Umwelt und/oder den Medien verbunden sind,
 - um damit gleichzeitig Ziele der Unternehmens- und Marketingkommunikation zu erreichen

Folie 85 von 247



Welche Merkmale weist Sponsoring auf?

- Bereiche des Sponsorings:
 - Sportsponsoring
 - Kultursponsoring
 - Umweltsponsoring
 - Soziosponsoring
 - Mediensponsoring
- Hauptbeteiligte im Sponsoring:
 - Sport-, Kultur-, Sozio- und Umweltorganisationen sowie Medien- bzw. Programmanbieter
 - Medien
 - Wirtschaft

Folie 86 von 247

- Erfolgsfaktoren des Sponsorings:
 - Thematische Verbindungslinien zwischen mehreren Sponsorships eines Unternehmens erhöhen die Glaubwürdigkeit und Wirkung einzelner Maßnahmen.
 - Schwerpunkte in der Sponsoringstrategie sowie vereinbarte Sponsoringengagements sind langfristig aufrecht zu erhalten.
 - Im Rahmen des Sponsorings gewinnen Maßnahmen an Bedeutung, die den Aufbau und die Pflege von persönlichen Kontakten zur Zielgruppe ermöglichen und den Markenwert erhöhen.
 - Sponsoringmaßnahmen bedürfen einer Integration in den gesamten Kommunikationsmix eines Unternehmens, um ihre kommunikative Wirkung vollständig zu entfalten.
 - Sponsoringmaßnahmen erfordern eine regelmäßige Erfolgskontrolle, um Fehlausrichtungen rechtzeitig zu erkennen und korrigieren zu können sowie Hinweise für das zukünftige Sponsoring erhalten.

Folie 87 von 247

- Kommunikation ist persönlich, wenn sie durch Face-to-Face-Kommunikation zwischen Personen zustande kommt
 - der Kommunikationsstil umfasst hierbei die Inhalte der verbalen Aussagen eines Gesprächspartners und die Form ihrer Übermittlung
 - heuristische Reize: Informationen eines „Senders“ erlauben es dem „Empfänger“, auf die vom Sender gebotenen Sachargumente wenigstens teilweise zu verzichten
 - periphere Reize: sind Signale, die als Eigenschaften des Gesprächspartners wahrgenommen werden und den „Empfänger“ ebenfalls beeinflussen
-  Welche typischen Kommunikationsstile können unterschieden werden?

Folie 88 von 247

Heuristische Reize

- basieren darauf, dass der „Sender“ der Information dem Empfänger den Eindruck gibt, dass dieser auf Basis eigener Überlegungen zur Entscheidung kommt
- folgende heuristische Reize als Elemente der persönlichen Kommunikation sind besonders vorteilhaft:
 - konsistente Information
 - Reziprozitäts-Prinzip
 - Knappheits-Prinzip
 - Freundschafts-Prinzip
 - Autoritäts-Prinzip
 - soziale Validierung

Folie 89 von 247

Periphere Reize

- Eigenschaften der Gesprächspartner, die häufig als non-verbale Aspekte bezeichnet werden → aber auch verbale Elemente, wie Dialekt des Gesprächspartners oder Sprachrhythmus zählen dazu
-  Wie können non-verbale Elemente als periphere Reize der persönlichen Kommunikation klassifiziert werden?
- Wirkungen der peripheren Reize werden eines Senders auf den Empfänger werden unterschiedlich thematisiert
- hier Diskussion der Wirkungen Sympathie, Attraktivität und Ähnlichkeit
- Sympathie:
 - Zeichen mit den Freundlichkeit ausgedrückt wird (Lächeln, stetiger Blickkontakt, Nicken, angenehme Lautstärke oder Stimme)

Folie 90 von 247

- positive Signale haben Einfluss auf den affektiven Zustand des Empfängers → Wahrnehmung und Bewertungen
- Attraktivität:
 - Person hat eine hohe Attraktivität, wenn eine andere Person bemüht ist, den Kontakt aufgrund des Aussehens, der Intelligenz, oder Beliebtheit aufrecht zu erhalten
 - Literatur liefert auch Argumente, wonach Aussagen einer attraktiven Person im größeren Maße geglaubt wird als den Aussagen einer weniger attraktiven Person
- Ähnlichkeit:
 - Similary-Attraction-Paradigma: ähnliche Personen empfinden sich als attraktiver → wirkt sich positiv auf die Beeinflussbarkeit aus
 - Personen weisen sich oft positive Eigenschaften zu → übertragen diese auf andere Person, wenn aufgrund beobachtbarer Merkmale eine hohe Ähnlichkeit besteht

Folie 91 von 247

- Grundsätzlich lässt sich Corporate Identity (CI) i. S. einer „Ich-Identität“ und einer „Gruppen-Identität“ konzeptualisieren
- Ich-Identität:
 - Aspekte wie Stimmigkeit, Homogenität, Unverwechselbarkeit, Kontinuität soziale Anziehungskraft im Blick auf eine „gelungene Identität“ sind wichtig
- Gruppen-Identität:
 - inwieweit haben Unternehmensmitglieder eine gemeinsame Auffassung von der Unternehmenspersönlichkeit,
 - ein Zusammengehörigkeitsgefühl entfaltet,
 - sich als Teil des Ganzen begreifen sowie
 - Werte, Normen und Kulturmuster teilen

Folie 92 von 247

- Corporate Design (CD):
 - symbolische Identitätsvermittlung im Wege eines systematisch aufeinander abgestimmten Einsatzes aller visuellen Elemente der Unternehmenserscheinung
- Corporate Communication (CC):
 - systematisch kombinierter Einsatz aller Kommunikationsinstrumente
- Corporate Behavior (CB):
 - in sich schlüssige und damit widerspruchsfreie Ausrichtung aller Verhaltensweisen der Unternehmensmitglieder

Folie 93 von 247

Designkonzeptionen als relevante Zugänge zur Gestaltung eines einheitlichen unternehmerischen Erscheinungsbildes

- gestaltungszentrierter Ansatz
 1. funktionale bzw. technisch-praktische Konzeption
 2. ästhetische Konzeption
 3. ästhetisch-expressive Konzeption
 4. symbolische Konzeption

Beeinflussung der Art und Weise einer Konfrontation mit dem Unternehmen als CD-Aufgabenfeld

- Unternehmen müssen darauf achten, vor welchem Hintergrund bzw. Kontext sie wahrgenommen werden wollen
- Nutzung von Placement- und Replacement-Strategien

Folie 94 von 247

Kommunikation

Kapitel 4

Strategische Ausrichtung der Kommunikation

4.1 Ableitung von Kommunikationszielen

- Kommunikationsziele steuern die Konzipierung, Realisierung und Kontrolle der Marktkommunikation und benötigen eine sorgfältige Planung
- Ausgangspunkt für die Ableitung von Kommunikationszielen: Absatzstreben eines Markenproduktes
- Entscheidungen von Konsumenten:
 - einen Kauf in der betreffenden Produktklasse tätigen (z. B. Markteintrittserstkauf von Konsumenten)
 - die betreffende Marke des Unternehmens wählen
 - einen Kauf in gewisser Häufigkeit in der jeweiligen Periode (z. B. Quartal) tätigen
 - je Kauf eine gewisse Menge erwerben

- insbesondere geht es um das
 - Gewinnen neuer, zusätzlicher Kunden
 - Halten bisheriger Kunden und
 - Rückgewinnen abgewandelter Kunden



Welche möglichen Zielgruppen der Marktkommunikation können abgeleitet werden?

- Ableitung von Kommunikationszielen konzentriert sich die drei „Stoßrichtungen“

F6b6e997vor24I

Erstkäufer aus den Nichtkäufern der Produktklasse gewinnen

- typisch für die produktklassenunerfahrene Zielgruppe ist:
 - nicht zwingend eine hohe Neigung, in der Produktklasse zu kaufen
 - geringe Bekanntheit relevanter Markenprodukte
 - fehlende Eigenschaftskenntnisse zu den in Frage kommenden Produkten
 - Unsicherheit über die zu beachtenden Produkteigenschaften, „auf die es ankommt“
 - je nach Produktinteresse und empfundenen Kaufrisiko die Bereitschaft, sich über den bevorstehenden Kauf Gedanken zu machen

F6b6e998vor24I

4.1 Ableitung von Kommunikationszielen

- wenn Konsumenten der Zielgruppe nicht in Folge von Empfehlungen bisheriger Kunden die Neigung zum Erstkauf zu verspüren → Werbeziel muss Existenz der Produktklasse bekannt machen und Neugier wecken
- Allerdings bestimmen mehrere Variablen das innere Verhalten die Zielgruppe → weitere Zielgrößen ins Auge fassen



Welche Zielgrößen sind dies bei mittlerem bis hohem situativen Involvement (Kaufinvolvement) der bisherigen Nichtkäufer der Produktklasse?

F6bbel@99vor24Z

4.1 Ableitung von Kommunikationszielen

Erstkäufer aus dem Kreis der Konkurrenzproduktkäufer gewinnen

- typisch für produktklassenerfahrene Konkurrenzproduktkäufer sind deren
 - aktive und passive Kenntnis mehrerer Markennamen in der Produktklasse
 - subjektive Vertrautheit mit Kriterien, „auf die es beim Kauf ankommt“
 - Erfahrung mit dem/den bislang verwendeten Produkt/en, d. h. subjektiv gesichertes Wissen über dessen/deren Eigenschaften und
 - subjektives, nutzenbezogenes Qualitätsurteil bzgl. der bislang erprobten Produkte



Welche unterschiedlichen Kaufentscheidungsprozesse sind denkbar?

F6bbel@00vor24Z

Kommunikationsziele für das Halten von Kunden

- Ziele bzgl. der Markentreue „eigener“ Kunden
 - Unterscheidung in zufriedene, tendenziell loyale und wechselbereite Käufer
 - Wechselbereitschaft nicht zwingend mit Unzufriedenheit begründbar ➔ kann auch auf die ständige Suche nach Neuem zurückgehen
- Ziele bzgl. des Bedarfs „eigener“ Kunden
 - Kundenbedarfskomponente zerfällt in Bedarfsdeckungsanteil und Bedarfsintensität
 - Bedarfsdeckungsanteil: Prozentsatz des Produktklassenbedarfs eines durchschn. Käufers, der bei den Käufern der Marke auf die betreffende Marke entfällt
 - Bedarfsintensität: Verhältnis der Kaufmenge dieses Konsumenten zur durchschn. Kaufmenge aller Produktklassenkäufer innerhalb einer betrachteten Periode

F6bb6d.001vor24Z



Was impliziert eine werbliche Stabilisierung bzw. Steigerung des Bedarfsanteils und der Bedarfsintensität für eine Marke?

Kommunikationsziele für die Rückgewinnung abgewandelter Kunden

- bei „innerlich abgewanderten“ oder tatsächlich abgewanderten Kunden liegt die schwierigste Kommunikationsaufgabe
- Ansatzpunkte für die Formulierung von Kommunikationszielen, insb. für die persönliche Kommunikation:
 - Bekanntmachung von „Neuem“ in Verbindung mit dem Markenprodukt oder Unternehmen
 - Erzielen von „Verzeihung“ bei den enttäuschten Kunden
 - Veränderung der kognitiven Struktur mit Verweis auf das „Neue“

F6bb6d.002vor24Z

4.1 Ableitung von Kommunikationszielen

Quantifizierung des Zielausmaßes von Kommunikationszielen

- Steuerungskraft von Kommunikationszielen hängt auch von der Quantifizierung des je Ziel angestrebten Zielausmaßes ab
- Frage: ist aus jedem übergeordneten ökonomischen Ziel ein korrespondierendes anzustrebendes Ausmaß für die fallbezogenen relevanten Werbeziele abzuleiten?
- zu beachtende Probleme:
 - funktionaler, numerischer Zusammenhang zwischen relevantem Kommunikationsziel und ökonomischer Größe muss bekannt sein
➔ dürfte nicht-linearer Natur ausfallen
 - bei mehreren gleichzeitig mediatorisch wirksamen psychographischen Zielen muss das Geflecht dieser Größen untereinander numerisch bekannt sein
 - die numerischen Funktionsparametern müssen auf den jeweils vorliegenden Zielgruppenfall abstellen
 - zeitliche Abstrahlungseffekte, insb. Eine verzögerte Reaktion der ökonomischen Größe auf psychographische Größen

F6bbel.003/00r24I

4.2 Markenidentität: Basis der Kommunikationsgestaltung

- Markenidentität:
 - bringt zum Ausdruck, wofür eine Marke steht
 - umfasst die essentiellen und wesentlichen Merkmale einer Marke
 - es handelt sich um das Selbstbild der Marke aus Unternehmenssicht
- Markenidentität, -positionierung, -kommunikation und -image stehen in enger Beziehung
- Markenpositionierung dient der Abgrenzung der eigenen Marke von Konkurrenzmarken
- Positionierungseigenschaften müssen den Wünschen und Bedürfnissen der Konsumenten entsprechen und für diese relevant sein
- Positionierung der Marke geht immer einher mit der Fokussierung auf wenige, relevante Merkmale, für die eine Marke stehen soll

F6bbel.004/00r24I

- Markenpositionierung wird in sichtbare Maßnahmen zur Kommunikation des angestrebten Soll-Images zur Marke umgesetzt
 - Produkt-Design
 - Massenkommunikation
 - Below-the-Line



Welche Zusammenhänge ergeben sich zwischen Markenidentität, Positionierung, Kommunikation und Image?

F6bb6d.065vor24Z

- Aspekte, die für die Ableitung einer tragfähigen Markenidentität zu beachten sind:
 - Markenidentität setzt an den Wurzeln an und dekliniert diese mit Blick auf die künftigen Herausforderungen im Markt und Unternehmen in die Zukunft
 - bei der Markenidentität gilt es, wichtige Merkmal von weniger wichtigen zu trennen
 - Markenidentität erschöpft sich nicht in den hard facts wie Nutzen oder Eigenschaften ➔ soft facts wie Gefühle und Emotionen spielen eine wichtigere Rolle
 - Ableitung der Markenidentität ist ein Top-Down-Prozess
 - die Ableitung einer zukunftsfähigen Markenidentität benötigt eine Reihe von Feedbackschleifen

F6bb6d.066vor24Z

Einsatz des Markensteuerrades zur Entwicklung der Markenidentität

- Markensteuerrad baut auf Erkenntnissen der Hemisphärenforschung auf
- linke Gehirnhälfte steht für hard facts (Eigenschaften und Nutzen einer Marke), rechte Gehirnhälfte für soft facts (gefühlsmäßige und modalspezifische Eindrücke)
- Markensteuerrad gliedert sich in einen linken und einen rechten Teil mit jeweils zwei Quadranten sowie einem inhaltlichen Kondensat in der Mitte



Wie kann das Markensteuerrad im Zusammenhang mit der neuro-psychologischen Erklärungen dargestellt werden?

F6bbel.007vor24I

Kommunikation der Markenidentität nach innen

- bei der Durchsetzung der Marke nach innen, streben Unternehmen zunächst die Implementierung folgender Größen an:
 - bei den handelnden Personen ist markenbezogenes Wissen aufzubauen
 - Manager und Mitarbeiter müssen sich mit ihrer Marke identifizieren
 - Aufbau eines Markencommitments bei Managern und Mitarbeiter
- alle Anspruchsgruppen im Unternehmen müssen nicht gleichmäßig intensiv über die Marke informiert sein ➔ unterschiedliches markenkonformes Verhalten



Wie drückt sich dieses für die unterschiedlichen Anspruchsgruppen im Unternehmen aus?

F6bbel.008vor24I

Kommunikation der Markenidentität nach außen

- um eine Markenpositionierung wirkungsvoll zu vermitteln, sollte diese
 - wahrnehmbar, d. h. auf den ersten Blick erkennbar
 - eigenständig, d. h. sichtbar anders als Maßnahmen des Wettbewerbs sowie
 - integriert, d. h. inhaltlich und formal aufeinander abgestimmt vermittelt werden
- durch ein entsprechendes Lernprozesse an allen Kontaktpunkten der Marke im Buying-Cycle des Kunden → klares Markenimage herausbilden



Wie kann das Markensteuerrad nach außen transferiert werden?

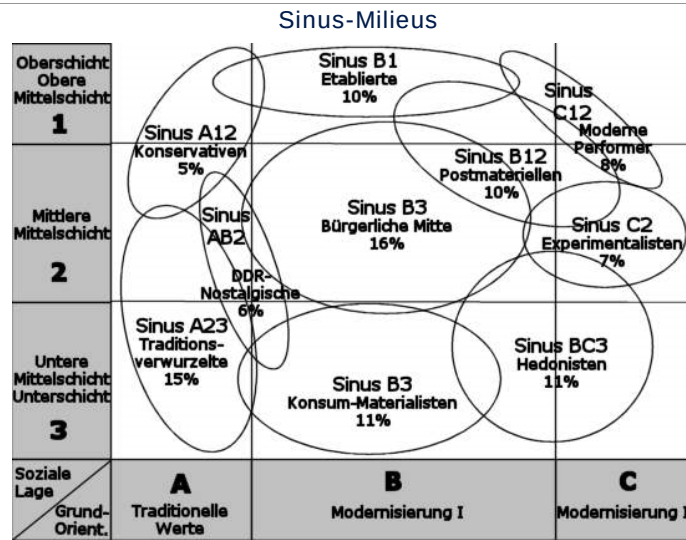
F6bb6d.009vor247

- Differenzierung zwischen Markterfassungs- und Marktbearbeitungsseite
- Markterfassungsseite: beschäftigt sich mit der Bildung von Segmenten → geeignete Segmentierung definieren, Datenerhebung und -verarbeitung
- Marktbearbeitungsseite: Auswahl und segmentspezifische Bearbeitung (Einsatz spezifischer Marketinginstrumente)
- Abgrenzung von relevanten Zielgruppen erfolgt mehrstufig
 - Marktsegmentierung der ersten Stufe: Wer kommt überhaupt als potentieller Kunde in Frage und wer nicht?
 - Marktsegmentierung der zweiten Stufe: Einteilung der potentiellen Gruppe in Segmente, die in sich homogen und untereinander heterogen sind

Folie 110 von 247

- Kriterien, mit denen ein heterogener Gesamtmarkt in einzelne homogene Segmente eingeteilt wird, haben mehreren Anforderungen
 - Kaufverhaltensrelevanz
 - Aussagefähigkeit
 - Identifizierbarkeit/Messbarkeit
 - Zugänglichkeit
 - Zeitliche Stabilität
 - Wirtschaftlichkeit
 - Trennschärfe

- Auswahl der geeigneter Segmentierungskriterien hängt u. a. vom jeweiligen Anwendungsbereich ab
-  Welche Marktsegmentierungskriterien können unterschieden und vergleichend beurteilt werden?
- benötigte Informationen über relevante Eigenschaften potentieller Kunden sind primär- oder sekundärstatistisch zu erheben
- Bildung von Segmenten: Einsatz multivariater statistischer Verfahren
- besondere Bedeutung für die Kommunikationspolitik: Verhaltenstypologien



Folie 113 von 247

- Auswahl geeigneter Segmente stellt strategisches Unternehmens- und Marketingproblem dar
- Segmente lassen sich nach mehreren Kriterien beurteilen:
 - Größe,
 - Wachstumschancen,
 - den durchsetzbaren Preisen,
 - den erzielbaren Umsätzen,
 - den notwendigen Investitionen zur Segmenterschließung,
 - den mit der Segmentbearbeitung verbundenen Kosten,
 - dem mit der Bearbeitung verbundenen Risiko,
 - den Kannibalisierungswirkungen,
 - dem erforderlichen Know-How sowie
 - der Markentreue der Kunden

Folie 114 von 247

- hinzu kommen konkurrenzbezogene Kriterien, wie:
 - Zahl der Konkurrenten im Segment
 - deren eingesetzte Marketingmaßnahmen, insb. Höhe des Kommunikationsbudgets
 - Reaktion der Wettbewerber auf eigene Marketingmaßnahmen
- Bewertung und Auswahl eines Segments: qualitativ mittels eines Punktwertverfahrens, quantitativ als Problem der Wirtschaftlichkeitsanalyse
- Beurteilung bereits bearbeiteter Segmente: Portfolioanalyse → Analyse der Attraktivität der Segmente und die relative Wettbewerbsstellung in den einzelnen Segmenten
- Entscheidung über die Bildung und Auswahl der Segmente keine einmalige Entscheidung → Segmentierungskonzept regelmäßig überprüfen

Folie 115 von 247

- Entwicklung von Kommunikationsstrategie = grundlegendes Element im Planungsprozess der Marktkommunikation
- Ausrichtung an den gesteckten Kommunikationszielen
-  Welche Anforderungen sind an die Festlegung der Kommunikationsstrategie zu erfüllen?
- Auswahl der Kommunikationsobjekte: bspw. Marken, Produkte, Dienstleistungen, Nonprofit-Unternehmen, Personen und Branchen
- Unternehmen bieten i. d. R. nicht nur ein einzelnes Produkt oder eine Leistung an, sondern ganzes Sortiment
- wenn Leistungsangebot beworben werden soll → Entscheidungsspielraum wird von der gleichmäßigen Verteilung der Aktivitäten auf alle im Sortiment geführten Produkte begrenzt

Folie 116 von 247

- für Unternehmen mit breitem Angebotsspektrum → Fokus auf Leadprodukte ausgewählter Produktparten setzen
- Festlegung der Kommunikationsobjekte: Auswahl- und Gewichtungproblem
 - Gleichverteilung
 - Konzentration
 - Rotation
- Kommunikationsstrategie muss jedoch immer auf die bestehende Markenarchitektur ausgerichtet sein
- Priorisierung der Zielgruppen aufgrund interner finanzieller und personeller Restriktionen



Wie können Aussagen über die Bedeutung von Zielgruppen abgeleitet werden?

Folie 117 von 247

- Ausgangspunkt zu den Kommunikationsinhalten bildet die Markenidentität
- Markenpositionierung: Fokussierung auf wenige Positionierungseigenschaften, die den Wünschen und Bedürfnissen der Konsumenten entsprechen
- umgesetzte Maßnahmen beeinflussen wiederum das Markenimage
- Positionierungsoptionen:
 - Positionierung durch Emotion und Information
 - Positionierung durch Emotion
 - Positionierung durch Information
 - Positionierung durch Aktualität

Folie 118 von 247

- erfolgreiche kommunikative Beeinflussung hängt nicht nur von den Botschaftsinhalten, sondern auch von der Verbreitung der Botschaft selbst ab
- Unterscheidung zwischen Werbeträger und Werbemittel
 - Werbeträger: Funktion, die Werbebotschaft an die Zielperson heranzutragen
 - Werbemittel: Darstellung der gebündelten Botschaft
- Wahl des Mediums zur Übertragung einer bestimmten Botschaft: Berücksichtigung - neben den Kosten – der medienspezifischen Leistungsfähigkeit



Welche Aspekte fließen in die Entscheidungsfindung ein?

Folie 119 von 247

- Mediengattungen eignen sich in unterschiedlicher Weise zur zielgruppenspezifischen Selektion
- Beachtung der Verfügbarkeit → je nach Medium sind unterschiedliche Vorlaufzeiten zu berücksichtigen
- Einbeziehung der Unterschiede im Image und der Glaubwürdigkeit der Medien



Wie kann ein Media-Mix realisiert werden?

- mit dem Kommunikationsareal legt Unternehmen die räumliche Erstreckung fest, innerhalb derer die Kommunikation wirksam werden soll
- Unterscheidung in punktuell, lokales, regionales, nationales und länderübergreifendes Kommunikationsareal

Folie 120 von 247

- Intensität des Medieneinsatzes kann im definierten Kommunikationsareal unterschiedlich sein:
 - raumkonstante Abdeckung: gesamtes Areal wird gleichmäßig bearbeitet
 - raumausgedünnte Abdeckung: Teilräume werden ausgelassen
 - raumverdichtende Abdeckung: vollständige Bearbeitung des definierten Areals bei gleichzeitiger Intensivierung von Teilräumen
- zeitliche Allokation kommunikativer Aktivitäten: Kommunikationstiming
- Maßgröße für die Intensität des kommunikativen Auftretens: häufig das eingesetzte Werbebudget
- Unterscheidung in Verteilung auf kürzere Phasen oder kontinuierliche Verteilung über mehrere Perioden

Folie 121 von 247

- Integrierte Kommunikation: ein Prozess der Analyse, Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle, der darauf ausgerichtet ist, aus den differenzierten Quellen der internen und externen Kommunikation eine Einheit herzustellen, um ein für die Zielgruppen der Kommunikation konsistentes Erscheinungsbild des Unternehmens bzw. eines Bezugsobjektes des Unternehmens zu vermitteln
- Merkmale:
 - integrierte Kommunikation stellt ein Ziel der Kommunikation dar
 - integrierte Kommunikation ist ein Managementprozess
 - die Gestaltung der integrierten Kommunikation findet in Abh. der Markenstrategie statt
 - integrierte Kommunikation umfasst sämtliche internen und externen Kommunikationsinstrumente
 - integrierte Kommunikation soll eine Einheit der Kommunikation schaffen

Folie 122 von 247

- integrierte Kommunikation bietet die Möglichkeit der Effizienzsteigerung der Kommunikation
- das Ergebnis der integrierten Kommunikation zielt auf das Erzeugen eines inhaltlich, formal und zeitlich einheitlichen Erscheinungsbildes ab
- zu erfüllende Funktionen:
 - unternehmensinterne Ziele, die während der Phase der Entwicklung eines integrierten Kommunikationsprogramms zu realisieren sind
 - im Vordergrund: unternehmensexterne, psychologische Ziele, die sich auf die Wirkung der Kommunikationsaktivitäten der Zielgruppe beziehen
- weiterhin auch Verfolgung von ökonomischen Zielsetzungen

Folie 123 von 247

- Aufgaben einer integrierten Kommunikation:
 - planerische Integrationsaufgaben
 - organisatorische Integrationsaufgaben
 - personelle Integrationsaufgaben
 - informelle Integrationsaufgaben
-  Welche Formen der integrierten Kommunikation können abgeleitet werden?

Folie 124 von 247

- Ebenen der integrierten Kommunikationsplanung:
 - Ebene der Gesamtkommunikation und Ebene einzelner Kommunikationsinstrumente
 - strategische Planung muss simultan auf beiden Ebenen erfolgen
 - Aufgabe der integrierten Kommunikation: Zusammenführung und Integration der strategischen Ausrichtungen
 - taktische Planung: bezieht sich auf die Ebene einzelner Kommunikationsfachabteilungen
- Träger der integrierten Kommunikationsplanung:
 - Planungsträger auf zwei Hierarchieebenen sind notwendig
 - Verantwortung für die Gesamtkommunikation → angesiedelt auf der Führungsebene
 - Verantwortung auf Ebene der einzelnen Kommunikationsinstrumente → bei den Leitern der Fachabteilung

Folie 125 von 247

- Planungsprozesse der integrierten Kommunikation:
 - Ebene der Gesamtkommunikation findet eine Top-down-Planung, auf Ebene der einzelnen Kommunikationsinstrumente eine Bottom-up-Planung statt
-  Wie werden die Planungsprozesse konkret umgesetzt?
- Planungsprozess schließt mit der Erfolgskontrolle der Kommunikation ab
- Top-down- und Bottom-up-Planung dürfen nicht unabhängig voneinander verlaufen
- Down-up-Planung (iteratives Gegenstromverfahren) bezeichnet die Synthese dieser beiden Verfahren

Folie 126 von 247



Welche Elemente beinhaltet das Konzeptpapier der integrierten Kommunikation?

- Strategie der integrierten Kommunikation:
 - Strategische Positionierung des Unternehmens
 - Definition der kommunikativen Leitidee
 - Spezifizierung der Leinstrumente
- Kommunikationsregeln der integrierten Kommunikation:
 - Positionspapier
 - Kommunikationsplattform
 - Regeln zum Instrumenteeinsatz
 - vertikale und horizontale Ordnung der Inhalte

Folie 127 von 247

- Erfolgsfaktoren :
 - integrierte Kommunikation ist durch die Unternehmensleitung als Ziel der gesamten Unternehmenskommunikation zu definieren
 - eine starker planerische Fundierung ist sicherzustellen
 - ganzheitliche und vernetzte Denkweise
 - Entwicklung eines inhaltlich klar umrissenen, eindeutigen und strategischen Konzepts
 - zur Steuerung sind spezielle integrationsfördernde, ablauforganisatorische Maßnahmen zu entwickeln
- Grenzen:
 - zu starke Vereinheitlichung und Monotonie der Kommunikation
 - Fachabteilungen müssen genügend Freiräume und Flexibilität zur Verfügung stehen

Folie 128 von 247

- Kommunikationsinhalte müssen für den Konsumenten wahrnehmbar sein
- eigenständige Gestaltung der Kommunikation



Wie kann die Eigenständigkeit einer Marke erzielt werden?

- Unterscheidung zwischen den Dimensionen und den Mitteln zur Integration
 - formale Integration: Stärkung der Markenbekanntheit
 - inhaltliche Integration: Stärkung des Markenimages

Folie 129 von 247

formale Integration



Folie 130 von 247

inhaltliche Integration

Neu: Unsere Kfz-Versicherung – jetzt auch mit Fahrerschutz.

mit Leistungs-update

Wachsen automatisch: Die Leistungen unserer Kfz-Versicherung.

Mehr Infos >>

PROVINZIAL
Die Versicherung der Sparkassen

Immer da, immer nah.

Für Ihre persönliche Sicherheit.
Weltweit rund um die Uhr gut geschützt.

Mehr Informationen

Folie 131 von 247

🔴 Welche Gestaltungsräume sind für die integrierte Kommunikation in Abhängigkeit vom Involvement des Kunden existent?

- bei der Abstimmung der Kommunikationsinstrumente sind an allen Kontaktpunkten die gleichen formalen und inhaltlichen Elemente zu vermitteln
- die erfolgreiche Abstimmung der multisensualen Eindrücke über verschiedene Sinnesorgane → ebenfalls wichtige Rolle
 - bei keiner Abstimmung der verschiedenen Sinneskanäle → Entstehung von Informationskonkurrenz
 - Förderung von Lernprozessen, da es sich um eine Verstärkung und Wiederholung derselben Eindrücke handelt
 - Menschen mit Wahrnehmungsdefiziten einzelner Sinne können leichter angesprochen werden

Folie 132 von 247

- multisensuale Komponenten für eine Positionierung von Frische:
 - Töne, die hell und klar sind, fröhliche Melodien und Dur-Tonart
 - Farben, die grün-gelb sind oder ausgewählte blaue Farbtöne
 - Bilder von jungen Leuten, Blumen, Frühlings- und Wasserlandschaften
 - Worte wie „Colgate Max Fresh“ oder Slogans wie „Mentos – the freshmaker“, „das sprudelnde Leben“ von Bad Nauheimer und „Frisch gepresst oder Valensina“
 - Düfte wie Zitronendüfte oder grasig-grüne Düfte
 - Geschmack wie Pfefferminz oder Menthol
 - Haptik durch glatte Oberflächen wie die Verwendung von Glas oder Metall

Folie 133 von 247

- Umsetzung multisensualer Reize:
 - visuelle Reize – Ein Bild sagt mehr als tausend Worte
 - akustische Reize wecken Aufmerksamkeit
 - olfaktorische Reize werden zu oft vernachlässigt
 - gustatorische Reize als Produktkerneigenschaft verwenden
 - haptische Reize für das Produkt und die Produktverpackung nutzen

Folie 134 von 247

Kommunikation

Kapitel 5

Operative Planung der Kommunikation

5.1 Vermittlung emotionaler und informativer Inhalte

5.1.1 Aufbau von Erlebniswelten durch Kommunikation

- Erlebnis = subjektiv wahrgenommener, durch das Produkt oder die marketingpolitische Maßnahmen vermittelter Beitrag zur Lebensqualität der Konsumenten
- Gesamteindruck der vermittelten Erlebnisse → Erlebniswelt einer Marke
- Erlebnisse können durch zwei unterschiedliche Strategien vermittelt werden:
 - Auslösen von angenehmen Gefühlen
 - Vermittlung von ganz spezifischen Erlebnissen
- die reine Vermittlung angenehmer Reize baut noch keine Erlebniswelt auf → starke Emotionen müssen hervorgerufen werden

Funktionen und Wirkungen von Erlebniswelten

- wichtige Funktionen: eigenständige Positionierung des Produktes und bzw. der Dienstleistung und Abgrenzung von der Konkurrenz
- zentrale Bedeutung: wahrgenommene relative Erlebnisqualität
- Vermittlung von spezifischen und emotionalen Produkt- und Markenwelten → emotionale Konsumentenbindungen an das Angebot verstärken
- Aufbau einer Marken-Erlebniswelt → Unternehmen kann (langfristige) Erfolgspotentiale bieten
- erreichte Erlebniskompetenz kann Grundlage der Diversifikation werden
- Erlebniswelt sollte zur Erhöhung der Nachfrage beitragen → nicht nur Markenbekanntheit erhöhen und Markenimage verbessern

Folie 137 von 247

Schritte zur Konzeption von Erlebniswelten

1. Generierung von Erlebniskonzepten
2. Reduzierung auf eigene Konzepte
3. Operationalisierung und Visualisierung der Konzepte
4. systematische Überprüfung, Beurteilung und Auswahl
5. Test von verbleibenden Alternativen
6. Entscheidung zugunsten eines Konzepts
7. Ableitung eines Schlüsselbilds für die Umsetzung
8. Umsetzung des Konzepts in Kommunikationsmittel

Folie 138 von 247

Suchfelder für das Generieren von Erlebnissen

- psychologische Methoden und Richtungen können als Suchfelder herangezogen werden
- Assoziationstests geben erste Hinweise, womit das Produkt bzw. die Marke verbunden wird
- große Bedeutung: Analyse des Konkurrenzfeldes
- folgende psychologische Richtungen sind erfolgversprechend:
 - Farbpsychologie
 - Gestaltungspsychologie
 - Schematheorie
 - Verhaltensbiologie, Tiefenpsychologie und Emotionspsychologie

Folie 139 von 247

- kulturübergreifend wirkende Erlebnisse:
 - archetypische Erlebnisse unter Verwendung von Archetypen
 - emotionale Erlebnisse, die durch Schlüsselreize ausgelöst wurden
 - länderspezifische Erlebnisse, die länderübergreifend wirken
- kulturspezifische Erlebnisse:
 - Erlebnisse, die sich auf Märchen, Mythen und Farben beziehen
 - emotionale Erlebnisse (traditionell, nostalgisch)
 - Erlebnisse die kulturspezifische Feste aufgreifen
- subkulturelle oder zielgruppenspezifische Erlebnisse:
 - Erlebnisvermittlung durch Ansprache von Lifestyles
 - Erlebnisvermittlung durch Aufgreifen von Trends
 - Erlebnisvermittlung durch Ansprache von Hobbys

Folie 140 von 247

Checkliste zur Auswahl einer geeigneter Erlebnisswelt

- folgende Punkte müssen für die Grobauswahl erfüllt sein:
 - Rufen die Erlebnisse positive Assoziationen hervor?
 - Passen die Erlebnisse in die Unternehmensphilosophie?
 - Ist ein Mash-Up zwischen der Erlebnisswelt und der Marke gegeben?



Welche Checkliste ist für die Feinauswahl zutreffend?

Aufbau von internationalen Erlebnisswelten

- Zwei Stufen der Globalisierung:
 - Globalisierung der Kernbotschaft
 - Globalisierung der sprachlichen und bildlichen Umsetzung

Folie 141 von 247

- Einsatz von Bildkommunikation ist hier im besonderen Maße zu empfehlen
- trägt zur Vereinheitlichung der Verständigung bei
- Vermeidung von Übersetzungsproblemen
- nonverbale Kommunikation → ebenfalls geeignetes Mittel zur länderübergreifenden Erlebnisvermittlung

Praxisbeispiele für erfolgreiche Erlebnisswelten

- Beck`s Bier: Erlebnis „Maritime Frische“
- Milka: Erlebnis „Alpenwelt“
- Marlboro: Erlebnis „Wild West“
- Volksbanken Raiffeisen-Banken: Schlüsselbild „Wir machen den Weg frei“
- Red Bull: Erlebnis „Red Bull verleiht Flügel“

Folie 142 von 247

Vermittlung der operativen Preishöhe

- Möglichkeiten richten sich insb. nach dem Zeitpunkt des Preisstimulus:
 - vor der eigentlichen Kaufsituation
 - im Moment der eigentlichen Kaufentscheidung
 - nach der eigentlichen Kaufentscheidung
- ob, welche und in welchem Umfang Preisinformationen aufgenommen werden → Preisinteresse entscheidend
- Preisinteresse = Bedürfnis des Kunden, nach Preisinformationen zu suchen



Von welchen Parametern ist dieses Bedürfnis geprägt?

Folie 143 von 247

- wird Preisstimulus wahrgenommen, erfolgt eine Entcodierung objektiver in subjektiver Preise
- je nach eingesetztem Instrument, kann eine Beeinflussung der subjektiven Preiswahrnehmung beim Kunden erfolgen
- gebrochene Preise können folgende Effekte beim Kunden auslösen:
 - der Kunde zerlegt Preise in Blöcke und vergrößert anschließend sein Preisurteil
 - das Preisurteil verschlechtert sich bei Erreichen bestimmter Preishöhen sprunghaft
 - gebrochene Preise demonstrieren eine schärfere Kalkulation und erwecken damit den Eindruck eines günstigeren Preises

Folie 144 von 247

Vermittlung der Informationen zur Steuerung des Preisurteils

- Unterscheidung: beurteilt der Nachfrager nur den absoluten Preis oder ein Urteil des Preises in Relation zu einer anderen Größe
- Unternehmen können durch Kommunikation den Kunden zu der einen oder anderen Art des Preisurteils bringen
 - Niedrigpreisstrategie betont klar die Preisgünstigkeit
 - mittleres und hohes Preissegment stellt klar die Preiswürdigkeit in den Vordergrund
- weitere Art der Kommunikation in Anlehnung an die Equity-Theorie
➔ Urteil der Preisfairness kann durch Kommunikation gesteuert werden
- besondere Anforderungen preisbezogener Informationen sind Ankerpreise



Was ist hierunter zu verstehen?

Folie 145 von 247

- Faktoren, die zur Entstehung und Veränderung von Ankerpreisen führen:
 - Erwartungen eines Kunden in der Vergangenheit
 - prädiktive und normative Erwartungen
 - Preisinformationen
 - Referenzbranchen oder –leistungen
 - Berichte andere Kunden
 - Medienberichte
 - Unternehmensimage
- Preisänderungen müssen über die Vergangenheit erklärt werden

Folie 146 von 247

Vermittlung spezielle preispolitischer Konditionen

- intensiv genutztes preispolitisches Instrument: Preisdifferenzierung
- Kunden muss klar kommuniziert werden, wem bzw. unter welchen Bedingungen Rabatte gewährt werden
- sonst entsteht die Gefahr, dass best. Anbieter und/oder Leistungen als „nicht bezahlbar“ und uninteressant wahrgenommen werden
- klare Kommunikation notwendig, um Missverständnisse zu vermeiden
- Vorsicht vor komplexen Differenzierungssystemen, wo sich Nachfrager selbst in ein Marktsegment mit bst. Preisstruktur und Präferenz einordnen müssen
- Schaffung von Preisdifferenz und Vermittlung von Informationen über die einzelnen Preisbestandteile

Folie 147 von 247

- Humor wird durch drei Arten charakterisiert:
 - durch die Spezifizierung des kommunikativen Stimulus, wobei der Stimulus typische Humorelemente beinhaltet
 - durch die vom Humor ausgelösten Reaktionen
 - durch die Wahrnehmung eines Stimulus als mehr oder weniger humorvoll



Wie entsteht überhaupt Humor?

- die Wirkungsweise von Humor kann durch verschiedene Mechanismen erklärt werden:
 - kognitiver Mechanismus
 - gegensätzliche Erklärung: Humor kann von der eigentlichen Botschaftsinhalten ablenken
 - affektiver Mechanismus

Folie 148 von 247

Humor und Kommunikationswirkung

- Humor wirkt tatsächlich und zwar in der Gewinnung von Aufmerksamkeit, der Beeinflussung von Einstellungen und der Förderung von positiven emotionalen Reaktionen
- Humor kann auch in der Werbung für funktionale Produkte und High-Involvement-Produkte verwendet werden
- Printmedien sind ebenfalls sehr gute Plattform für die wirksame Vermittlung humorvoller Inhalte → förderlich insb. humorinkongruente Inhalte
- Humor lenkt nicht mehr von einer Botschaft ab als andere Mittel
- kein Effekt ließ sich bisher auf tatsächliches Kaufverhalten bestätigen

Folie 149 von 247

Kommunikationsziele und Humor

- drei Kategorien von Kommunikationsergebnissen:
 - Entstehung von Kommunikationskontakten
 - Entstehung von Kommunikationswirkungen
 - Beitrag zu übergeordneten Konsequenzen
- Hauptziele im Zusammenhang mit humorvoller Kommunikation:
 - Förderung der Wahrnehmung und Erinnerung von Angeboten
 - Übermittlung von Informationen über Angebote und ihre Eigenschaften
 - Übertragung von Emotionen, die mit dem Angebot in Verbindung gebracht werden
 - Veränderung von Einstellungen zu den Angeboten

Folie 150 von 247

- war in Deutschland lange Zeit nur mit Ausnahmen erlaubt
- Oktober 1997 wurde EU-Richtlinie zur vergleichenden Werbung verabschiedet ➔ in den Mitgliedsstaaten innerhalb von zweieinhalb Jahren umzusetzen
- Bundestag hat im Juni 2000 die Anpassung des UWG verabschiedet ➔ Weg für vergleichende Werbung geebnet
- charakteristische Inhalte von vergleichender Werbung:
 - Produktqualität
 - zentrale Produkteigenschaften
 - Preis



Folie 151 von 247

Ziele der vergleichender Werbung

- effektive Vermittlung der Position der Marke
- Vermittlung von nützlichen Informationen bzgl. des beworbenen Produkts
- beworbene Marke wird mit der zu vergleichenden Marke assoziiert oder sich von der zu vergleichenden Marke in der Wahrnehmung der Kunden differenziert
- vermittelt mehr zentrale kaufrelevante Informationen
- Erzeugung von Aufmerksamkeit
- Steigerung der ungestützten Erinnerung
- positive Veränderung der Einstellung zur beworbenen Marke
- Förderung des Wettbewerbs

Folie 152 von 247

Gefahren der vergleichender Werbung

- mangelnde Effektivität und mangelnder Nutzen
- der gedankliche Zugriff auf die beworbene Marke muss ohne falschen Schemaappell vollzogen werden
- sinkende Akzeptanz der Werbeform
- Ausbleiben der intendierten Bekanntheitssteigerung
- Bumerang-Effekt
- Beeinträchtigung der Glaubwürdigkeit



Welche unterschiedlichen Formen der vergleichenden Werbung gibt es?

Folie 153 von 247

Gedächtnispsychologischer Zugang zur vergleichenden Werbung

- Erklärung der Funktionsweise vergleichender Werbung mit Forschungsergebnissen zum Strukturvergleich und zu Vergleichsprozessen
- Strukturelle Passung beschreibt die Leichtigkeit, mit der die Attribute eines Objektes auf ein anderes ausgerichtet werden können
- Mappingprozess führt im Ergebnis zu Gemeinsamkeiten der Marke sowie zu vergleichbaren bzw. nicht vergleichbaren Unterschieden
- Übertragung dieser Erkenntnisse auf die vergleichende Werbung ➔ zwei oder mehr Marken werden aktiviert
- Konsumenten suchen und identifizieren anschließend die vergleichbaren Eigenschaften der beworbenen Marke

Folie 154 von 247

- Leichtigkeit des Vergleichs variiert mit der Form der vergleichenden Werbung



Wie unterscheidet sich hierbei direkt vergleichende Werbung von indirekt vergleichender Werbung?

Werbewirkungsmodell vergleichender Werbung

- zur Systematisierung der Einflussfaktoren eignet sich der Stimulus-Organism-Response (S-O-R) Gedanke
- S-O-R-Modell erklärt, wie eine verhaltensbezogene Reaktion bei den Konsumenten ausgelöst werden kann



Wie ist das Werbewirkungsmodell aufgebaut?

Folie 155 von 247

Einfluss der Gestaltung vergleichender Werbung

- Hinsichtlich der Ausgestaltung der Botschaft sind u. a. folgende Faktoren von zentraler Bedeutung:
 - ein- oder zweiseitige Argumentation
 - die Intensität des Vergleichs
 - die verbale und visuelle Gestaltung des Vergleichs
 - die Richtung des Vergleichs
 - die Form des Vergleichs
 - der Einsatz von Frames

Folie 156 von 247

Personenbezogene Einflussfaktoren

- das Geschlecht
- die Art der Informationsverarbeitung
- das Involvement
- das Commitment
- die Nationalität der Konsumenten

Folie 157 von 247

- Dominanz der Bildkommunikation lässt sich auf die zunehmende Informationsüberlastung der Konsumenten zurückführen
- zunehmende Herausforderung für Unternehmen: die Aufmerksamkeit der Empfänger auf die eigene Werbung zu lenken und sie dort zu halten
- Marke muss sich durch den kommunikativen Auftritt im Gedächtnis des Konsumenten verankern
- Prozess der Bildaufnahme verläuft größtenteils automatisch ➔ geht mit geringer kognitiven Anstrengung einher
- Aufnahme eines Bilder mittlerer Komplexität und spätere Erinnerung: ca. 1,5 bis 2,5 Sekunden



Welche visuellen Reize nehmen Konsumenten wahr?

Folie 158 von 247

- Wahrnehmungsvorgang lässt sich durch Messung des Blickverlaufs darstellen
- charakteristisch für den Blickverlauf: einzelne Fixationen, die mit Saccaden verbunden sind
- Fixationen liefern Hinweise, welche Informationen in das Gedächtnis übernommen werden
- Integration der elementaren Informationen in den Blickverlauf ist essentiell für einen Werbeerfolg
- mehrfache Fixierung einzelner Bildelemente → stärkere gedankliche Auseinandersetzung



Folie 159 von 247

Automatische Verarbeitung visueller Reize

- geringer kognitiver Aufwand während der Bildverarbeitung → kaum involvierte Empfänger können bei der flüchtigen Informationsaufnahme erreicht werden
- nicht nur Entlastung während der Bildverarbeitung, auch die Überzeugungswirkung der Werbung wird verstärkt
- Bildwahrnehmung erzeugt eine emotionale Eindrucksbildung
- Farben und Formen stellen einen besonderen Einflussfaktor dar
- Empfänger erlangt durch Schemaabgleich ein erstes Verständnis des Bildes



Welche unterschiedlichen Ergebnisse im Schemaabgleich sind möglich?

Folie 160 von 247

Überlegene Gedächtnisleistung visueller Reize

- Gedächtnis gespeicherter Bilder kann danach eingeteilt werden, wie stark es mit inneren Bildern verbunden ist
- innere Bilder verfügen über eine gute Erinnerungswirkung und sind aufgrund ihrer kognitiven und emotionalen Wirkungen stark verhaltenswirksam



Was unterscheidet Wahrnehmungs- und Gedächtnisbilder voneinander?

- überlegene Gedächtnisleistung von Bildern gegenüber Sprachinformationen (Picture-Superiority-Effect) ist umstritten
- nicht jeder visuelle Reiz wird in gleichem Maß gut erinnert ➔ Konkretheit des Reizes ist die Schlüsselgröße für deren Erinnerungswirkung

Folie 161 von 247

- Bild muss weiterhin imagerystark sein, den Empfänger ansprechen und der Inhalt muss eine Bedeutung für den Konsumenten haben
- formale Gestaltungsmerkmale:
 - räumliche Gestaltung des Bildes
 - deren Detailreichtum
 - die interaktive und dynamische Gestaltung
 - die Größe
 - die Aktivierungswirkung
 - die Eigenständigkeit des Bildes

Folie 162 von 247

- Steigerung der Werbeerinnerung ➔ Konzentration auf die in der Kommunikation vermittelten Eindrücke
- erster Schritt: Aufbau innerer Firmen- und Markenbilder
- Differenzierung zwischen visuellen Präsenzsignalen und Schlüsselbildern



Worin unterscheiden sich beide Signalarten?

Werbewirksame Gestaltung visueller Reize

- Einsatz von Aktivierungstechniken ➔ Blickverlauf der Empfänger auf essenzielle Elemente der Werbung zu lenken
- drei Techniken: physisch intensive Reize, emotionale Reize und kognitiv überraschende Reize

Folie 163 von 247

Physisch intensive Reize



Folie 164 von 247

Emotionale Reize



Folie 165 von 247

Informationsvermittlung mittels visueller Reize

- Informationsvermittlung durch Bilder auf direktem oder indirektem Weg

- Bildanalogien:



- Bildmetapher:



Folie 166 von 247

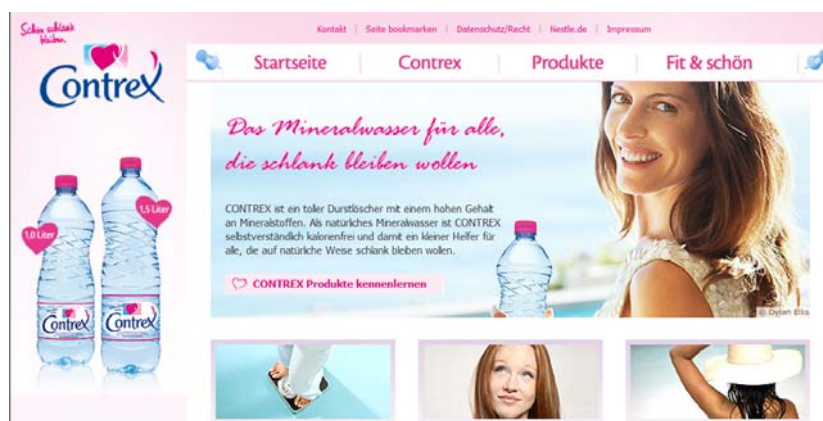
Erzeugung von Emotionen mittels visueller Reize

- Verarbeitung der Informationen wird erleichtert
- Emotionen lösen selbst bestimmte Einstellungen aus
- emotionale Werbespots weisen eine höhere Stabilität der Gedächtniseindrücke auf
- emotionale Reize lösen atmosphärische Wirkungen und/oder Erlebniswirkungen aus



Welches Ziel verfolgt eine emotionale Konditionierung?

Folie 167 von 247



Folie 168 von 247

- Bedeutung akustischer Reize zur Beeinflussung von Konsumenten wurde in der Praxis erkannt ➔ Einsatz in Werbespots, als Gedächtnisanker oder am Point-of-Sale
- Akustische Reize können in der Kommunikation auch erklärenden Charakter haben
➔ Konsumenten wird z. B. am Ende des Spots von Calgon beim Klopfen an den Heizstab die Wirksamkeit von Calgon erläutert
- Einsatz akustischer Signale muss allerdings wohl überlegt sein



Verarbeitung akustischer Signale im menschlichen Gehirn

- Wahrnehmung von Melodie und Tonveränderungen in Melodien hängt von der rechten Hirnhälfte, die rhythmische Verarbeitung von beiden Hirnhälften

Folie 169 von 247

- die musikalische Verarbeitung beim Hören von Musik beansprucht mehr oder weniger den gesamten Cortex, was das Ausmaß der parallelen Verarbeitung widerspiegelt
- Verarbeitung bei Musikern: Stücke werden linkshemisphärisch wahrgenommen
- Verarbeitung bei Nicht-Musikern: Stücke werden rechtshemisphärisch wahrgenommen

Auslösen von Emotionen durch akustische Reize

- Kommunikation von Emotionen ist die Grundlage für das soziale Gefüge in der Gesellschaft
- zwei Modalitäten als effektive Kommunikationsinstrumente: vokale Kommunikation als das nonverbale Element und Musik



Welche Art von Emotionen kann Musik vermitteln?

Folie 170 von 247

- Einfluss von Lautstärke, Geschwindigkeit, Rhythmus und Tonart auf die Art der Emotionen:
 - einfache Harmonien und Melodien rufen eher positive Emotionen hervor
 - komplexe Harmonien rufen Traurigkeit und Schwere hervor
 - schnelle Musik wird als fröhlich eingestuft (wenn geringe Komplexität vorhanden), kann aber auch als „wütend“ empfunden werden (eher komplexe Stücke)
 - langsame Musik wird als traurig oder auch als ängstlich wahrgenommen

Beeinflussung des Konsumverhaltens durch Hintergrundmusik

- drei Effekte können identifiziert werden:
 - Dauer des Aufenthalts
 - Interaktionsverhalten
 - Wahlverhalten

Folie 171 von 247

Erreichbarkeit akustischer Reize

- empirisch nachgewiesen konnte, dass gesungene Texte besser erinnert werden als gesprochene
- Überlegenheit gesungener Texte gegenüber gesprochenen bzgl. Der Erinnerbarkeit steigt mit der Komplexität der Inhalte
- Erinnerung der Texte steigt auch, wenn diese eine starke rhythmische Struktur aufweisen
- Konsument muss den Jingle oder den Song regelmäßig hören

Verwendung akustischer Reize in der integrierten Kommunikation

- Akustische Reize müssen im Einklang mit den Wirkungen anderer Reize stehen
- TV-Spots kombinieren oft visuelle und akustische Reize

Folie 172 von 247

- Radiospots sind meist rein akustisch und Anzeigen visuell
- am Point-of-Sale werden auch olfaktorische und haptische Reize eingesetzt
- formale und inhaltliche Integration kann über verbale und nonverbale Mittel vollzogen werden
 - formal: kann als Gedächtnisanker dienen
 - inhaltlich: akustische Integrationsklammer durch den Einsatz von Schlüsselmelodien



Welche Möglichkeiten gibt es, um visuelle Reize in akustische Reize zu transformieren?

Folie 173 von 247

- Haptik = Lehre vom Tastsinn
- Tastsinn wird unterteilt in Hautsinn und Bewegungssinn
- physische Entwicklung des Menschen ist abhängig vom Ausmaß der Berührungen als Säugling
- im Bereich Virtual Reality Anwendungen wird aktuell an Weiterentwicklungen des haptischen Interfaces gearbeitet
- haptische und visuelle Wahrnehmungen hängen eng zusammen → beide Sinne erzeugen in Gemeinsamkeit eine bessere Wahrnehmungsleistung
- Wiedererkennungseleistungen sind bei haptisch-visueller Exploration deutlich besser als bei rein visuellen Explorationen

Folie 174 von 247

Einsatz haptischer Reize in der Kommunikation

- Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Reizmodalitäten sind zu beachten ➔ Synästhesien
- durch Imagery Transfer können die Markenerfahrungen verstärkt werden ➔ durch Reize eines Sinneskanals werden die Vorstellungen eines anderen Sinneskanals aktiviert
- traditionell wird Multisensorik i. R. von Eventmarketing und Life-Communication eingesetzt
- Ziel: alle Sinneskanäle aktivieren und die Reize möglichst positionierungskonform zu kombinieren, sodass ein kohärentes Gesamt-Markenerlebnis transportiert wird
- Beispiele gelungener modalspezifischer Umsetzungen: Bahlsen-Kekse, Porsche 911, Miele-Waschmaschinen und Akkuschauber IXO von Bosch

Folie 175 von 247

Systematisierung haptischer Reize in der Markenkommunikation

- für Marken wie Softies, Singapore Airlines, Bang & Olufsen, Apple oder Porsche Design sind haptische Eindrücke ein fundamentaler Baustein der Markenprofilierung
- für Ritter Sport, Starbucks, Disney, Flensburger oder Akoi Brause ➔ haptische Reize spielen eine überdurchschnittliche Rolle
- um haptische Reize systematisch einzusetzen ➔ haptische Codes im Kontext von Produkt und Gesellschaft dechiffrieren
- Checkliste, um haptisches Potential zu erschließen:
 - Differenzierung, Relevanz, Konsistenz, Markenpassung, Klarheit, Glaubwürdigkeit, Dramaturgie und Storytelling



Welche Gefahr besteht beim Einsatz haptischer Reize?

Folie 176 von 247

- die Kunst, haptische Reizen im Rahmen der Kommunikation einzusetzen, liegt in der Ausnutzung von Gestaltungsspielräumen in den Grenzen von gelernten haptischen Reiz-Reaktions-Schemata
- zunächst kann die Ansprache des haptischen Sinneskanals allein der Schaffung Eigenständigkeit dienen ➡ Odol, Coca-Cola, Afri-Copla, Veltins, Brandt-Zwieback, Löwensenf



Auf welchen Ebenen kann die Ansprache haptischer Vorstellungen erfolgen und welcher Grad der Erlebarkeit kann erzeugt werden?

Kommunikation

Kapitel 6

Budgetallokation und Mediaselektion

Werbeplanungsprozess

- hängt in jeder Phase eng mit der Wahl und Abstimmung der Kommunikationsinstrumente zusammen
- mit einer Werbebotschaft soll ein bestimmtes Zielpublikum erreicht werden
- Heranziehung von soziodemographischen, interessenbezogenen und psychographischen Zielkriterien
- Berührungserfolg des Konsumenten mit der Werbung wird meist Maßstab für die Eignung eines Werbeträgers herangezogen
- jedoch Vernachlässigung des Einflusses der Werbeträger auf den Erinnerungs- und Beeindruckungserfolg
- viel häufiger stehen Kommunikationsziele im Mittelpunkt



Welche können dies sein?

Folie 179 von 247

- Werbebudget stellt die Gesamtheit aller veranschlagten Werbeausgaben dar
- in jeder Periode sollte das Kommunikationsbudget neu bestimmt sowie zeitlich und sachlich verteilt werden



Woran sollte sich das Kommunikationsbudget orientieren?

- bei der Bestimmung der Werbeträger muss berücksichtigt werden, dass sich Werbeträger in unterschiedlicher Weise eignen, bestimmte Werbebotschaften zu übermitteln
- die Synergien zwischen den Kommunikationsinstrumenten erzeugen im Idealfall einen Multiplying-Effekt und verstärken damit den Lerneffekt der Zielgruppe
- die Höhe des Multiplying-Effektes ist von der Qualität und Quantität der Werbeeinschaltung(en), der Konkurrenzwerbung oder der Zielgruppe abhängig

Folie 180 von 247

Die Intermediaselektion

- Werbebotschaft wird immer mit Hilfe eines Kommunikationsmittels übermittelt
- vom Kommunikationsmittel ist der Kommunikationsträger zu unterscheiden
- nach der Intermediaselektion, d. h. der Auswahl der geeigneten Kommunikationsträger, folgt die Intramediaselektion
-  Wie erfolgt hierbei die analytische Vorgehensweise?
- bei der Intermediaselektion wird nicht von einem Allokationsproblem bei fixer Werbebudgetvorgabe ausgegangen, sondern von einem Kompositionsproblem
 - erfolgt eine Orientierung an den Kommunikationszielen,
 - den Zielgruppen,
 - dem Werbebudget,
 - der Phase im Produktlebenszyklus und
 - der Wettbewerbssituation zur Werbeplanung

Folie 181 von 247

- Unterscheidung zwischen strategischen und taktischen Kommunikationsinstrumenten
- Transport der Kernbotschaft mit langfristigem Charakter ➔ strategische Kommunikationsinstrumente
- taktische Instrumente ➔ eher auf kurzfristige Wirkungen ausgelegt
-  Welche Funktionen bieten besitzen Kommunikationsinstrumente im Cross-Media-Mix?

Kontaktmaßzahlen und ihre Bewertung

- Ausmaß, in dem die Werbebotschaft aufgenommen und behalten wird ➔ hängt von der Kontaktqualität ab
- neben Kennzahlen wie Reichweite und Kontakthäufigkeit wird auch der 1.000er Preis genutzt

Folie 182 von 247

- da meist mehrere Werbeträger eingesetzt werden ➔ Bestimmung der Kontaktverteilung in den Medien bei mehreren Einschaltungen
- kann mit multiplikativer Wahrscheinlichkeitsrechnung ermittelt werden ➔ von einer kumulierten Werbewirkung ohne Berücksichtigung von Überschneidungen kann nicht ausgegangen werden
- eine Kombination der kumulierten Reichweite mit der Kontaktverteilung ergibt:
 - regelmäßige Nutzer eines Werbeträgers haben viele Wiederholungskontakte, die Reichweite in der Zielgruppe steigt aber nicht
 - bei sehr unregelmäßigen Nutzern nimmt die Reichweite zu, die Zielgruppe hat aber nur eine geringe Kontaktwiederholung
- bei nicht-klassischen Kommunikationsaktivitäten ➔ Bewertung auf Basis der Medienresonanz

Folie 183 von 247

- Online-Werbung ➔ Nutzung von Kennzahlen wie:
 - Log-Files
 - Visits
 - Page Impressions
 - Ad Impressions
- Informationsgrundlage für Mediaplanung sind Mediaanalysen
-  Worin unterscheiden sich Mediaanalysen von Markt-Mediaanalysen?
- für die Mediaselektion kommen zwei Alternativen in Betracht:
 - Lineare Programmierung
 - Simulationsmodelle, wie z. B. Rangreihenprogramme

Folie 184 von 247

Systematische Mediaselektion anhand quantitativer und qualitativer Kriterien

- Werbetreibender trifft die Auswahl von Werbeträgern anhand mehrerer Kriterien:
 1. Wie groß ist die Reichweite eines Mediums in der gewünschten Zielgruppe (Zielgruppenstruktur: die Zielgruppe wird nach soziodemografischen psychografischen, verhaltensbezogenen und regionalen Kriterien definiert)?
 2. Wie gut ist ein Medium geeignet, um eine bestimmte Werbebotschaft zu transportieren (Medienqualität für die Erreichung der Kommunikationsziele)?
 3. Wie hoch sind die Kosten, um je tausend Personen in der Zielgruppe durch ein Medium zu erreichen (1.000-Kontakte-Preis)?



Wie eignen sich klassische Werbeträger zur Erreichung von unterschiedlichen Kriterien?

Folie 185 von 247

- kommunikationsbezogene Budgetierung stellt ein komplexes und weitreichendes Entscheidungsproblem in der Kommunikationsplanung dar
- Lösen von zwei Teilproblemen:
 - Festlegung der Höhe des Kommunikationsbudgets
 - treffen von Entscheidungen in sachlicher und zeitlicher Hinsicht
- Budgetallokation hat i. R. der Kommunikationsplanung eine erfolgskritische Bedeutung ➔ Erfolg der Kommunikationsbotschaft hängt entscheidend von der sachlichen und zeitlichen Verbreitung ab
- Ziel der Budgetallokation: Gewährleistung eines möglichst effizienten und effektiven Transports der Botschaft



Mit welchen Entscheidungstatbeständen i. d. R. der kommunikationsbezogenen Budgetallokation müssen sich Unternehmen auseinandersetzen?

Folie 186 von 247

Entscheidungskriterien der Intramediasелеktion

- Intramediasелеktion wird im Wesentlichen von Effizienzgesichtspunkten geleitet
- Effizienz bzw. Wirtschaftlichkeit lässt sich anhand von Kosten-Nutzen-Überlegungen ermitteln

Kostenorientierte Entscheidungskriterien

- Belegungskosten
 - sind mit der unmittelbaren Schaltung bzw. Platzierung eines Werbemittels an einen Werbeträger verbunden
 - werden durch die Medienanbieter in Form von Preislisten und Rabattstaffeln zur Verfügung gestellt



Welche Formen von Belegungskosten gibt es?

Folie 187 von 247

Nutzenorientierte Entscheidungskriterien

- werbliches Ziel: kein ökonomisches, sondern ein streutechnisches Ziel wird verfolgt ➔ in Form von realisierten bzw. erwarteten Kontakten zwischen Werbeträger und Zielgruppe
- Neben Kontaktanzahl wird die Qualität der Kontakte als Bewertungskriterium für einzuschaltende Werbeträger herangezogen
- Kontaktmaßzahl und Bewertung der Qualität ➔ häufig als Berührungserfolg bezeichnet
- häufigste Kontaktmaßzahlen: Auflage der Medien, Reichweite sowie Gross Rating Points (GRPs)



Wie werden diese ermittelt?

Folie 188 von 247

- Bruttoreichweite, Durchschnittskontakte und GRPs können nur als grobes Richtmaß für den Werbedruck gelten
- in Praxis werden diese Kennzahlen für Analysezwecke genutzt
 - bspw. die Untersuchung, ob der mit der mehrfachen Belegung eines Werbeträgers und/oder der gleichzeitigen Schaltung von Kommunikationsmaßnahmen erreichte Werbedruck auf einem wettbewerbsfähigen Niveau liegt
- zur Beurteilung des eigenen Werbedrucks werden folgende Kennzahlen verwendet:
 - Share of Advertising (SOA)
 - Share of Voice (SOV)
 - Share of Mind (SOM)

Folie 189 von 247

- wesentlich aussagekräftiger ➔ Kenntnis der Kontaktverteilung
- diese gibt Auskunft darüber, welche Reichweite ein Mediaplan in einzelnen Kontaktklassen erzielt
-  Wie kann die Kontaktverteilung graphisch dargestellt werden?
- Kontaktverteilung ist von entscheidender Bedeutung für die Beurteilung der Werbewirksamkeit
- optimale Kontaktverteilung: Kontaktbereich, wo die größten Erfolgswirkungen zu erwarten sind, ist besonders stark besetzt
- neben der Anzahl der Kontakte ➔ Qualität beurteilen
 - Personengewichte
 - Mediagewichte
 - Kontaktmengengewichte

Folie 190 von 247

Methoden der Intramediasелеktion

- Unterscheidung in drei Gruppen: Rangreihen-, Evaluierungs- und Optimierungsverfahren

Rangreihenverfahren

- bestimmte Einzelmedien oder Werbeträgerkombinationen werden anhand verschiedener Kriterien bewertet und in eine Reihenfolge gebracht
- Beurteilungskriterien: Tausenderpreis, GRPs oder Reichweiten
-  Wie sieht die Funktionsweise des Rangreihenverfahrens am Bsp. Des Tausend-Nutzer-Preises aus?
- Rangreihenverfahren sind in der Praxis sehr weit verbreitet, da sie relativ leicht zu handhaben sind und der Datenaufwand gering ist
- werden primär zur Vorauswahl von Werbeträgern eingesetzt

Folie 191 von 247

Evaluierungsverfahren

- auf Basis der Vorauswahl ➔ Erstellung verschiedener alternativer Mediapläne
- unterschiedliche Streuplanalternativen werden mit computergestützten Evaluierungsprogrammen bewertet
- Evaluierungsverfahren ermöglichen es dem Entscheider, aus einer Reihe von selbst festgelegten Werbeträgerkombinationen den unter Kosten- und Nutzenaspekten geeignetsten Plan herauszufinden
-  Wie sieht ein evaluierter Mediaplan aus?
- Verfahren zeichnet sich durch eine hohe Praktikabilität aus und es werden mehrere Bewertungskriterien für die Intramediasелеktion herangezogen
- Optimum kann allerdings nur erreicht werden, wenn alle theoretisch möglichen Kombinationen von mehreren Werbeträgern mit unterschiedlichen Einschalthäufigkeiten bewertet werden

Folie 192 von 247

Optimierungsverfahren

- Zielsetzung: das zur Verfügung stehende Werbebudget so auf die zur Auswahl stehenden Werbeträger verteilen, die Werbewirkungen (Streuverluste) bei den anvisierten Zielgruppe i. S. der Werbeziel maximiert (minimiert) werden
- Lösungsansatz bestimmt die optimale Zahl der Belegungen für jeden Werbeträger
- Einsatz von Verfahren der linearen, nicht-linearen und dynamischen Programmierung
- kritische Würdigung:
 - in der Theorie lassen sich optimale Streupläne entwickeln
 - Verfahren gehen von stark vereinfachten Annahmen aus
 - als Wirkungskriterium dient lediglich die Reichweite des jeweiligen Werbeträgers