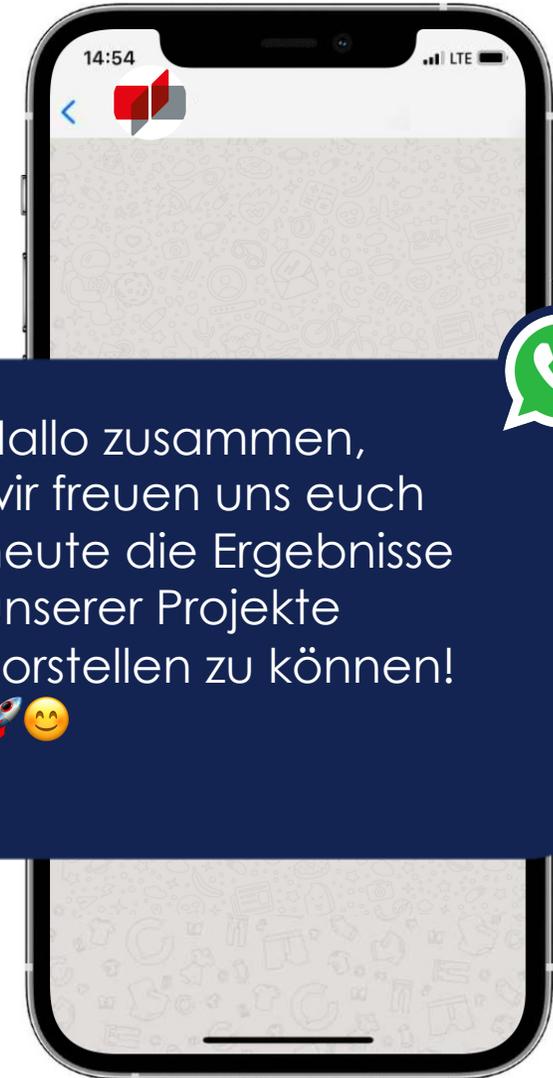


CONVERSATIONAL-COMMERCE IM MODEEINZELHANDEL

Ergebnisse aus zwei
studentischen Praxisprojekten

LEONIE STAMMNITZ & JULE PFEFFERLE

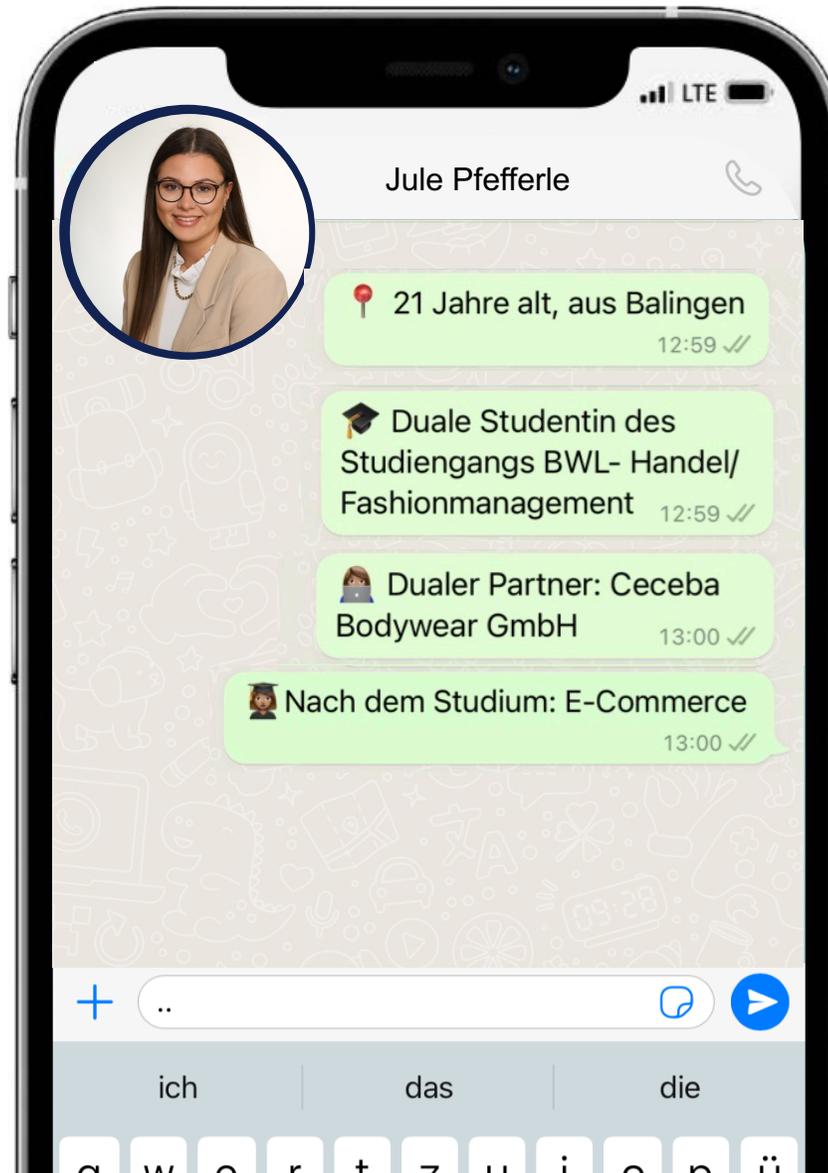


Hallo zusammen,
wir freuen uns euch
heute die Ergebnisse
unserer Projekte
vorstellen zu können!



VORSTELLUNG

WER SIND WIR?



AGENDA

01

CONVERSATIONAL- COMMERCE KONZEPT



Konzept
Warum WhatsApp
Anwendungsbereiche
Business Modelle

SEITE 3-8

02

ANWENDUNGSBEISPIEL MODEHAUS THIEN



Projektvorstellung
Ziele
Anwendung
Marketing

SEITE 9-15

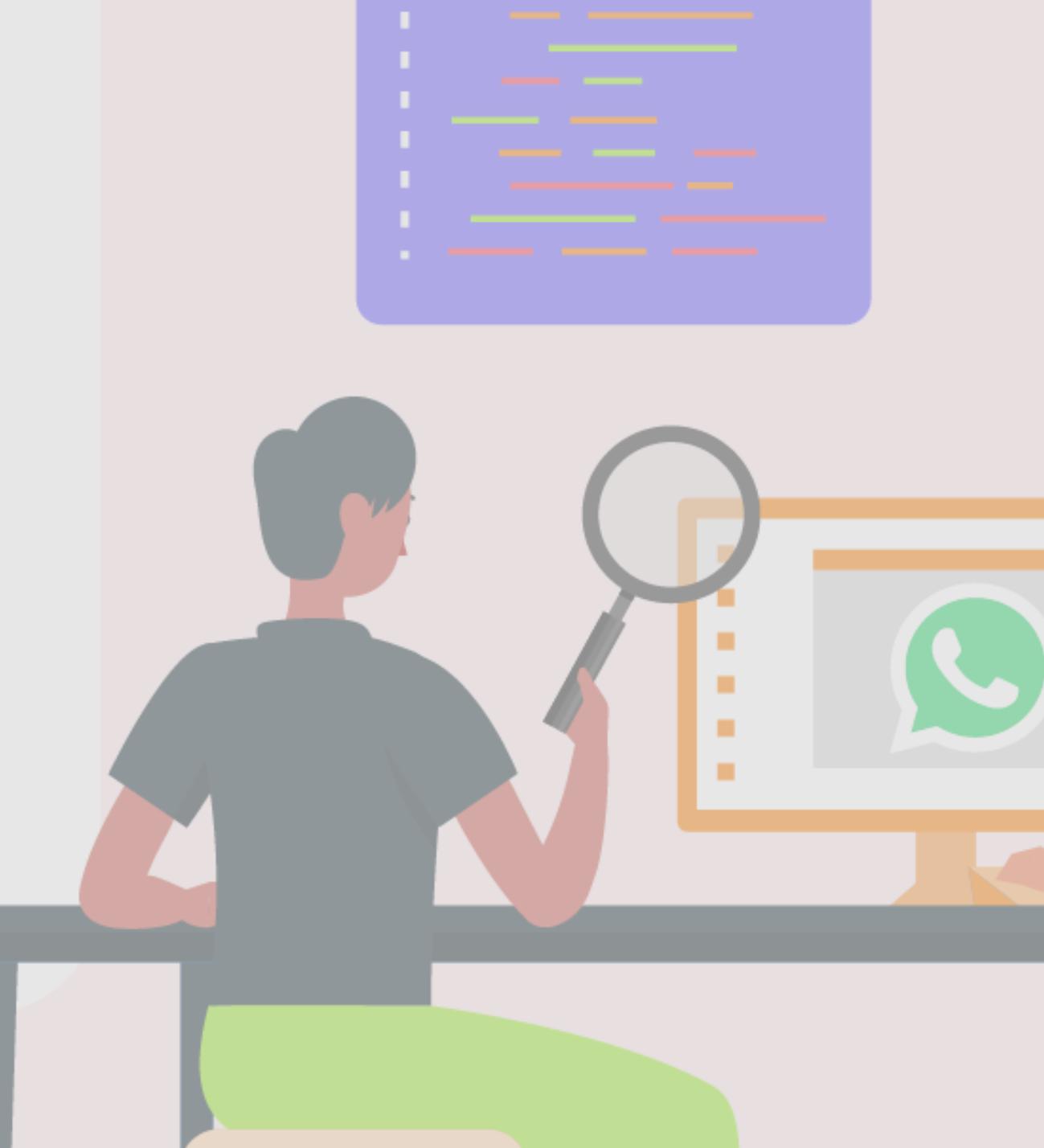
03

ERGEBNISSE BACHELORTHESES



Hauptkenntnisse
Umfrage
Tipps für Einführung

SEITE 16-19



1 CONVERSATIONAL COMMERCE KONZEPT

CONVERSATIONAL COMMERCE KONZEPT

WAS IST CONVERSATIONAL COMMERCE?

CONVERSATIONAL COMMERCE



VERBRAUCHER INTERAGIEREN ÜBER MESSENGER-DIENSTE WIE WHATSAPP MIT UNTERNEHMEN UM..

- 🎯 ...KUNDENSUPPORT ERHALTEN
- 🎯 ...FRAGEN STELLEN
- 🎯 ...PERSONALISIERTE EMPFEHLUNGEN ERHALTEN
- 🎯 ...NEWSLETTER ERHALTEN
- 🎯 ...ETWAS KAUFEN



CONVERSATIONAL COMMERCE KONZEPT

WIESO CONVERSATIONAL COMMERCE KONZEPT?

- 👍 IN CHINA GEHÖRT DER C-COMMERCE ÜBER DEN MESSENGER-DIENST WECHAT BEREITS ZUM ALLTAG UND UMFASST EIN MILLIARDEN-DOLLAR GESCHÄFT
- 👍 MESSENGER-APPS SIND DIE MEISTGENUTZTEN APPS IN ALLEN ALTERSGRUPPEN
- 👍 WHATSAPP IST DIE WICHTIGSTE MESSENGER-APP MIT 2 MILLIARDEN MONATLICH AKTIVEN NUTZERN IM JAHR 2021
- 👍 JEDER WHATSAPP-NUTZER RUFT IM DURCHSCHNITT 23 MAL AM TAG SEINE NACHRICHTEN AB
- 👍 90% ALLER ÜBER WHATSAPP VERSCHICKTEN NACHRICHTEN WERDEN INNERHALB WENIGER MINUTEN GELESEN

- ❤️ STUDIEN BELEGEN, DASS DIE KOMMUNIKATION MIT EINEM UNTERNEHMEN ÜBER MESSENGER-DIENSTE DAS VERTRAUEN IN EINE MARKE ERHÖHT
- 🛍️ ONLINE-KÄUFER, DIE MIT UNTERNEHMEN CHATTEN, GEBEN SOGAR 60 % MEHR GELD AUS ALS ANDERE KUNDEN

WARUM ALSO NICHT KUNDEN DORT ANSPRECHEN, WO SIE BEREITS ZU FINDEN SIND? 🙋

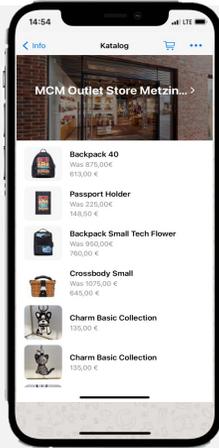
WHATSAPP COMMERCE KONZEPT

KUNDENBINDUNGSTOOL & VERKAUFSTOOL

Katalog

Bestseller

NOS



Personal Shopping

Kommunikation

Wir können dir einen personal Shopping Termin mit xx am Freitag um 13:00 anbieten.



Back in Stock

Liebe xx,
Dein gewünschter Artikel ist wieder bei uns erhältlich sollen wir den Artikel für dich reservieren?



Werbung

Story

Newsletter

Discounts

Event Infos



Verkauf

Click & Collect

Pay-by-Link

Online-Shop

Gerne können wir dir den Artikel zurücklegen, sodass du ihn in unserer Filiale abholen kannst.



Service Questions

Wie lange habe ich Zeit einen Artikel umzutauschen?



WHATSAPP COMMERCE KONZEPT

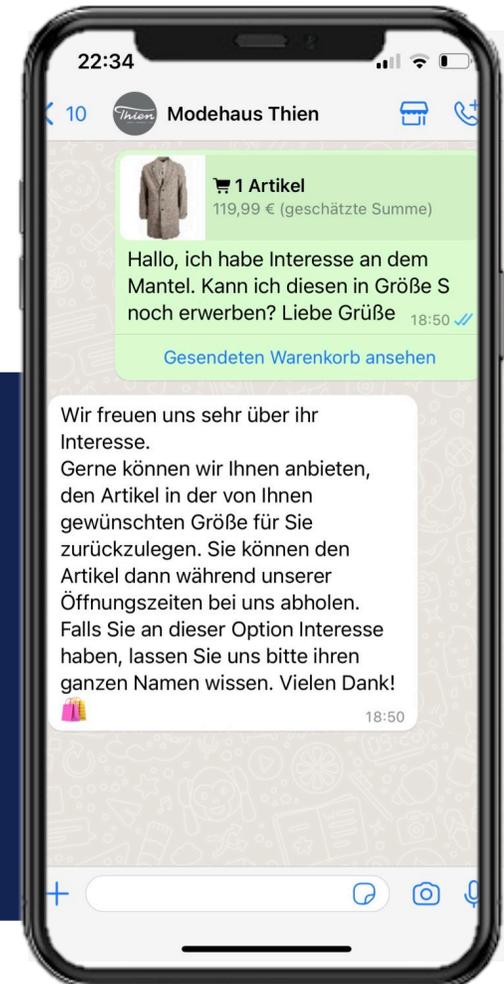
IMPLEMENTIERUNG DURCH ZWEI VERSCHIEDENE BUSINESS MODELLE

WHATS APP BUSINESS

- Für kleinere Unternehmen
- Kostenlos
- Business Profil kann erstellt werden
- Katalog kann eingestellt werden
- Kunden können kategorisiert werden
- Automatische Antworten können eingestellt werden

WHATS APP BUSINESS API

- Für größere Unternehmen
 - Gebühren fallen an
 - Kann nur mit WhatsApp Business Solution Provider genutzt werden
 - Implementierung von besonderen Funktionen wie Newsletter Kampagnen, CRM Schnittstellen oder Warenwirtschaftssystemen möglich
 - Kein Business Profil und Katalogfunktion möglich
 - Newsletter Funktion
- Schneller skalierbar durch Schnittstellen und Reporting Funktion



WHATSAPP COMMERCE KONZEPT

ANFALLENDE GEBÜHREN BEI DER API

AB FEBRUAR 2022

Nachrichten vom Unternehmen ausgehend **0,11€**
Nachrichten vom Konsumenten ausgehend **0,07€**

ABER...

.. Im Zeitfenster von 24h nach Berechnung der ersten Nachricht, sind die folgenden Nachrichten gebührenfrei

.. Die ersten 1000 Konversationen pro Monat sind gebührenfrei





2

ANWENDUNGS- BEISPIEL

ANWEDUNGSBEISPIEL MODEHAUS THIEN

INTEGRATIONSSEMINAR

- In Gruppen verschiedene Unternehmen mit verschiedenen Ausarbeitungen
- Gruppe Modehaus Thien : Ziel Online Auftritt & Social Media
- Modehaus Thien: Bekleidungsgeschäft in Friesoythe (Nähe Oldenburg), großes Sortiment für die ganze Familie
- U.a. Conversational Commerce über **WhatsApp Business** entwickelt



ANWENDUNGSBEISPIEL MODEHAUS THIEN

ZIELE



INTERESSE DER KUNDEN
WECKEN

MEHR KUNDEN AUF
ONLINE SHOP ODER IN
DEN STORE BRINGEN



PERSONALISIERTES
SHOPPING ERLEBNIS
BIETEN



KOMMUNIKATION MIT
KUNDEN VEREINFACHEN



KUNDENBINDUNG
FÖRDERN

VERKAUFZAHLEN
ERHÖHEN

ANWENDUNGSBEISPIEL MODEHAUS THIEN

ÜBERSICHT DER C-COMMERCE FUNKTIONEN

1

STATUS NACHRICHTEN – WERBEMITTEL

2

SCHNELLNACHRICHTEN

3

UNTERNEHMENSPROFIL

4

KATALOG

5

AUTOMATISIERTE NACHRICHTEN

6

KUNDENSEGMENTIERUNG (LABELS)



ANWENDUNGSBEISPIEL MODEHAUS THIEN

ONLINE MARKETINGKONZEPT

EIGENE LANDING PAGE AUF WEBSITE MIT QR CODE

Montag– Freitag 09.00 - 18.00 Uhr | Samstag 09.00 - 16.00 Uhr

04491 - 926 60 | info@modehaus-thien.de

HOME ONLINE-SHOP GUTSCHEINE THIEN KUNDENKARTE KONTAKT

Lass uns Freunde werden und chatten!

Wann hast du das letzte Mal ganz unkompliziert und entspannt bei deinem Lieblingsmodehaus Thien geshoppt? Das geht jetzt noch einfacher als davor!

Wir bieten exklusiv für euch nun auch WhatsApp Business an, hier könnt ihr unabhängig von unseren Öffnungszeiten ganz entspannt unseren Katalog durchstöbern und eure Lieblingsartikel bei uns vorbestellen. Gerne stehen wir dir unter dieser Nummer bei jeglichen Fragen oder Anregungen zur Verfügung!

Sei immer auf dem aktuellen Stand! Über unsere WhatsApp Story bleibst du über alle Events, Rabatte und Aktionen informiert. Also schnell unsere Nummer einspeichern, uns eine Nachricht schicken und nichts mehr verpassen!

Euer Modehaus Thien

JETZT CHATTEN

+49 15737652254



SOCIAL MEDIA POSTS

MODEHAUS THIEN SCHREIBT... ❤️

„HEY! NUTZE JETZT UNSEREN WHATS APP SERVICE.“

0157-37652254

Warum WhatsApp?
Alle Neuigkeiten, Aktionen und Specials erfährst du dort als erstes von uns. 🤔

NEWSLETTER



Lass UNS Freunde werden und chatten!

Wann hast du das letzte Mal ganz unkompliziert und entspannt bei deinem Lieblingsmodehaus Thien geshoppt? Das geht jetzt noch einfacher als davor!

Wir bieten exklusiv für euch nun auch WhatsApp Business an, hier könnt ihr unabhängig von unseren Öffnungszeiten ganz entspannt unseren Katalog durchstöbern und eure Lieblingsartikel bei uns vorbestellen. Gerne stehen wir dir unter dieser Nummer bei jeglichen Fragen oder Anregungen zur Verfügung!

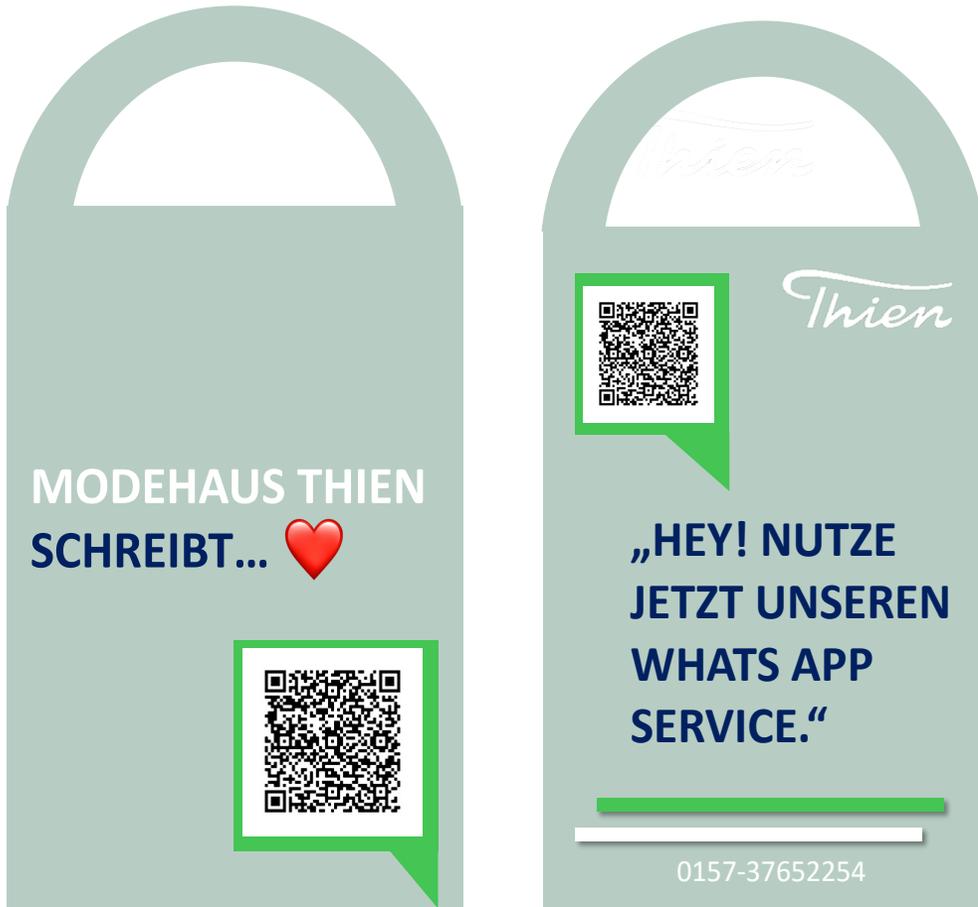
Sei immer auf dem aktuellen Stand! Über unsere WhatsApp Story bleibst du über alle Events, Rabatte und Aktionen informiert. Also schnell unsere Nummer einspeichern, uns eine Nachricht schicken und nichts mehr verpassen!

Euer Modehaus Thien

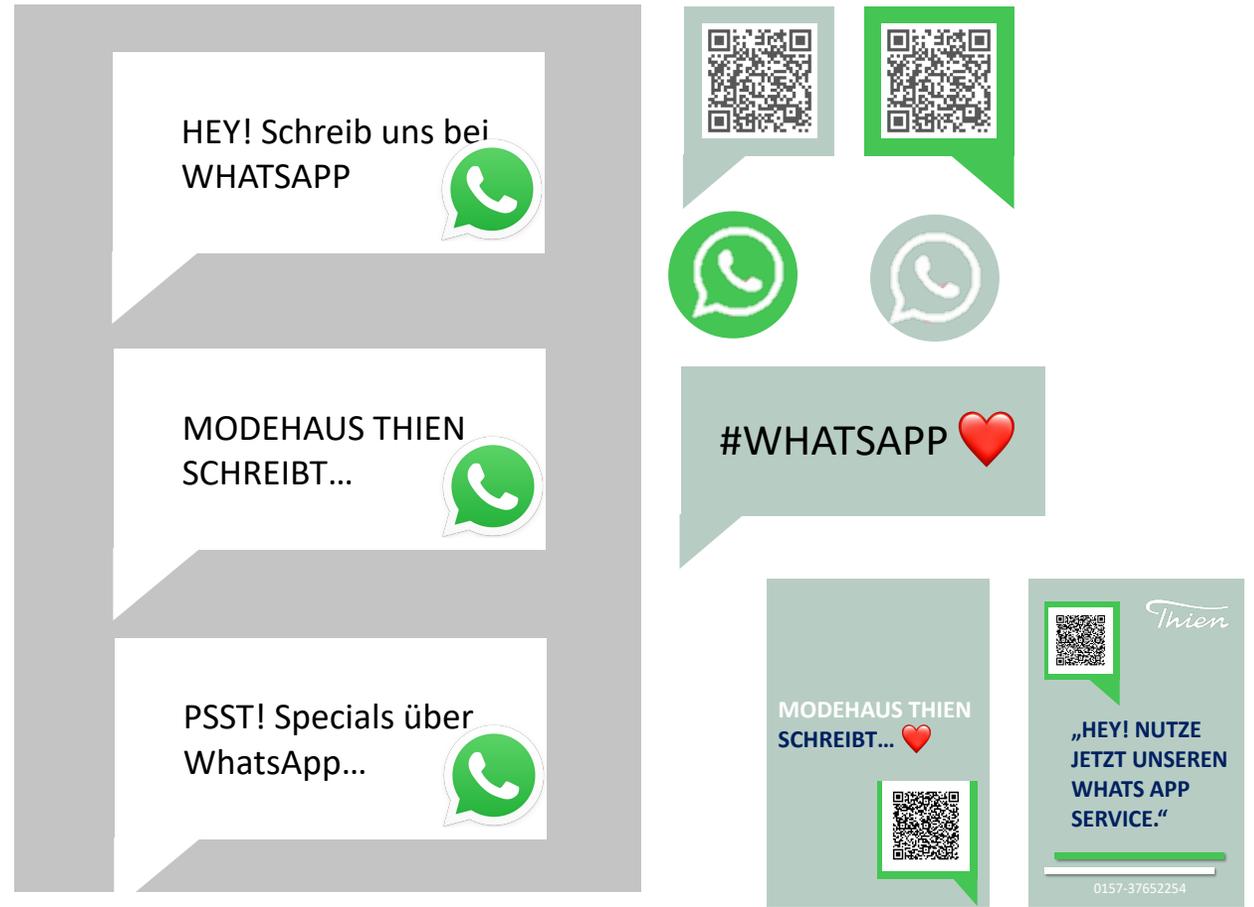
ANWENDUNGSBEISPIEL MODEHAUS THIEN

STATIONÄRES MARKETINGKONZEPT

HANGTAGS FÜR UMKLEIDEKABINEN



WINDOWSTICKER + FLYER



ANWENDUNGSBEISPIEL MODEHAUS THIEN

QR CODE

TRY IT OUT! 😊





3

ERGEBNISSE BACHELORTHESIS

ERGEBNISSE BACHELORARBEIT

HAUPTERKENNTNISSE

- 👤 NEUES UND **ERKLÄRUNGSBEDÜRFTIGES KONZEPT** MIT GROßEM POTENZIAL
- 👤 WHATSAPP FUNKTIONEN FÜR CONVERSATIONAL COMMERCE ZWECKE ERWEITERN SICH STETIG
- 👤 IM **OUTLET BEREICH EIN VIELVERSPRECHENDER KANAL**, UM MIT KUNDEN IN KONTAKT ZU BLEIBEN
- 👤 AKTUELL WIRD WHATSAPP HAUPTSÄCHLICH ALS SERVICE TOOL VERWENDET
- 👤 AKTUELL EHER **KUNDENBINDUNGSTOOL** STATT UMSATZTREIBENDES TOOL → ENTWICKLUNGSPOTENTIAL

UNTERNEHMEN MIT EINEM WHATSAPP KANAL IM OUTLET BEREICH



UNTERNEHMEN MIT EINEM WHATSAPP KANAL

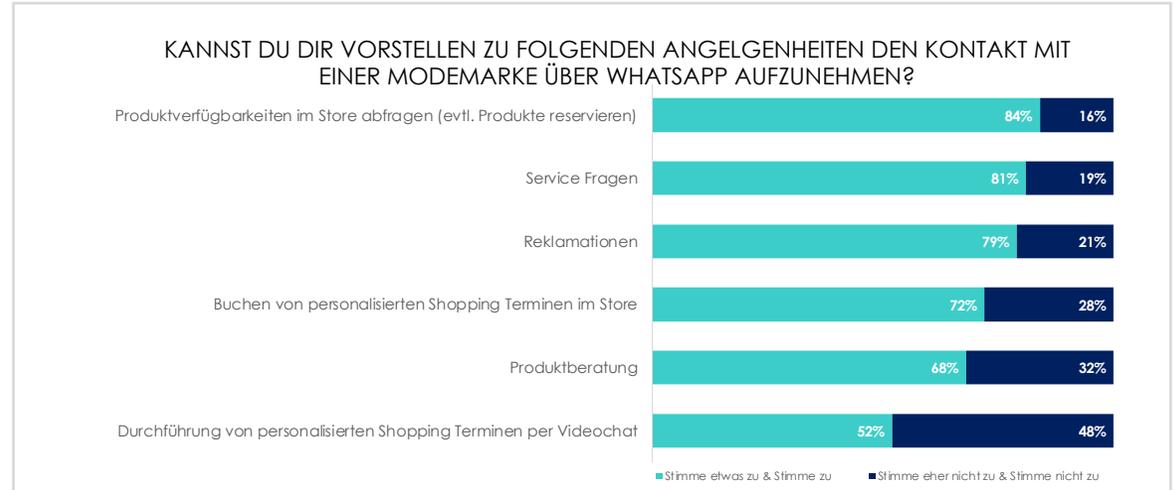
KUNDENSERVICE	RETOURENABWICKLUNG	PRODUKTBERATUNG	FEEDBACKTOOL
ZARA OTTO HUGO BOSS SNOCKS WESTWING ROSSMANN	ZARA PULL&BEAR	WESTWING OTTO	T... a&o aohostels.com
	LIEFERINFORMATIONEN	NEWSLETTER	PODCAST
	PULL&BEAR	SNOCKS DOUGLAS bon prix	SNOCKS



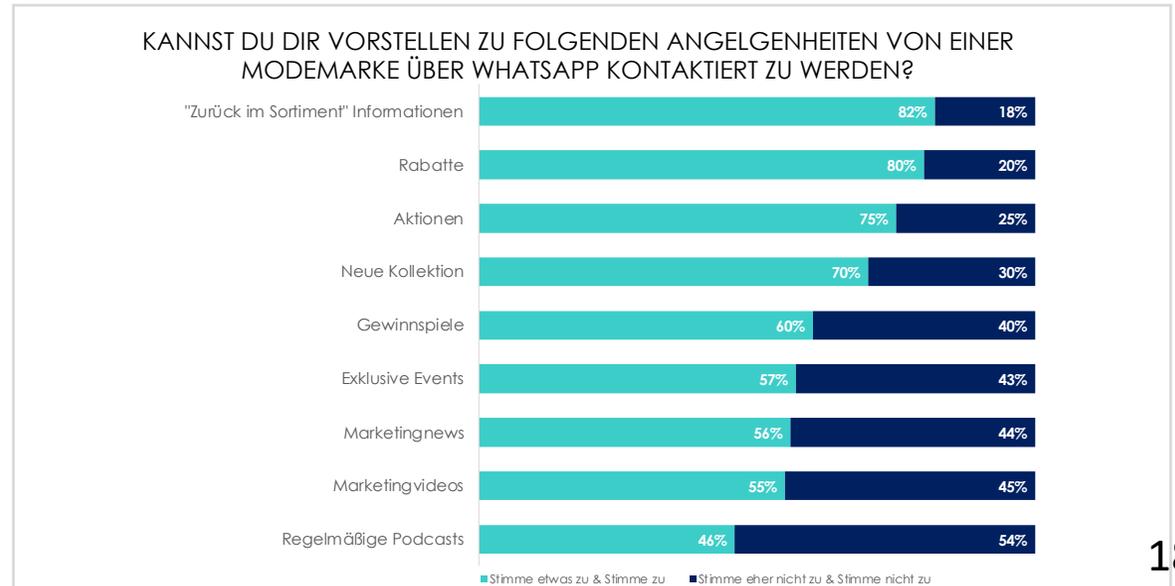
CONVERSATIONAL COMMERCE POTENTIAL

- 🚀 **65%** der Befragten sind offen mit Modeunternehmen über Messenger Dienste zu kommunizieren
- 🚀 **50%** der Befragten kann sich vorstellen eine Produktberatung über WhatsApp zu erhalten und Produkte dort zu kaufen
- 👉 Kritisch sehen die Befragten, dass Whatsapp ein privat genutzter Kanal bleiben soll, da sie Angst vor Spam oder Verletzungen der Datenschutzgrundverordnung haben

OUTBOUND COMMUNICATION POTENTIAL



INBOUND COMMUNICATION POTENTIAL



ERGEBNISSE BACHELORARBEIT

WORAUF SOLLTE BEI DER EINFÜHRUNG GEACHTET WERDEN?

ERKLÄRUNGSBEDÜRFTIGER SERVICE AM POS – **SCHULUNG DER MITARBEITER NOTWENDIG**

SCHAFFUNG VON TRANSPARENZ DER ANWENDUNGSBEREICHE DES KANALS (ANGST VOR SPAM NEHMEN)

DEM SERVICE EINE **PERSÖNLICHE NOTE** DURCH DAS STORE TEAM VERLEIHEN

VERTRAUEN SCHAFFEN DURCH VERIFIZIERUNG (GRÜNER HAKEN)

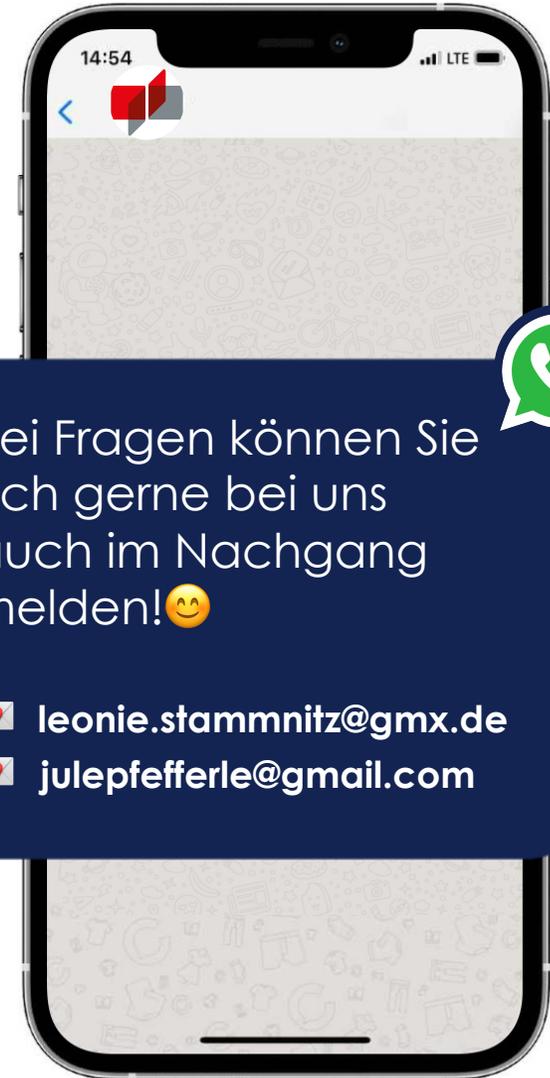
ERHOBENE KUNDENDATEN NUTZEN – KUNDENSEGMENTIERUNG, CLIENTTELLING ANSATZ & VERKNÜPFUNG MIT BESTEHENDEM CRM SYSTEM

ÜBER EIN **PILOT PROJEKT** TESTEN OB DER SERVICE VON DER ZIELGRUPPE AUFGENOMMEN WIRD



DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

LEONIE STAMMNITZ & JULE PFEFFERLE



Bei Fragen können Sie
sich gerne bei uns
auch im Nachgang
melden! 😊

❤️ leonie.stammnitz@gmx.de

❤️ julepfefferle@gmail.com