



# WhatsBroadcast

Erfolgreich mit  
Messenger Marketing

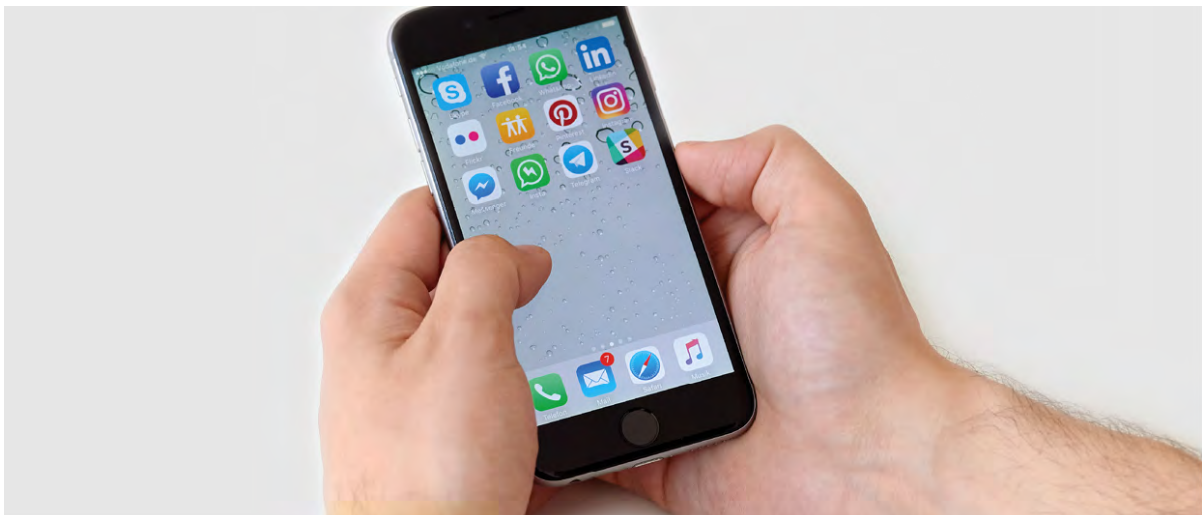


# Inhalt:

<b>Tipps und Regeln für den Einsatz von Messenger Marketing.....</b>	<b>3</b>
<b>Messenger: digitaler Kommunikationskanal in Echtzeit.....</b>	<b>3</b>
<b>Messenger-Popularität: Länderspezifisch .....</b>	<b>5</b>
<b>WhatsApp: beliebtester Messenger der Deutschen .....</b>	<b>7</b>
<b>Messenger Marketing: effektiv, direkt und persönlich.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabu: Spammen .....</b>	<b>9</b>
<b>Einige Hinweise für Ihr erfolgreiches Messenger Marketing.....</b>	<b>11</b>
<b>Fazit: Messenger Marketing hat Potenzial für die Zukunft .....</b>	<b>12</b>
<b>Über WhatsBroadcast .....</b>	<b>12</b>

# Tipps und Regeln für den Einsatz von Messenger Marketing

Die zunehmende Digitalisierung der Lebenswelten verändert auch das Kommunikationsverhalten der Menschen: Viele sind heute vernetzt, permanent online und besonders aufgeschlossen für e-Commerce. Dabei sind Messenger extrem populär - 68 bis 69 Prozent der deutschen Internetnutzer<sup>1</sup> kommunizieren täglich via Messenger über ihr Smartphone. Spitzenreiter in Deutschland mit mehr als 37 Millionen Nutzern ist dabei WhatsApp.



## Messenger: digitaler Kommunikationskanal in Echtzeit

Messenger-Dienste sind aus der modernen Kommunikation nicht mehr wegzudenken. Was noch vor wenigen Jahren die SMS war, sind nun WhatsApp, der Facebook Messenger und Co. Kein Wunder, denn das Engagement der Nutzer auf Messenger-Apps ist um ein Vielfaches höher als auf herkömmlichen Mobile-Apps. Für die Unternehmen verspricht die "1:1" oder auch Chat-Kommunikation mit Nutzern eine Nähe und Direktheit zu potenziellen Kunden, die so vorher nicht existierte.

---

<sup>1</sup> Quelle: ARD/ZDF Online-Studie

Die Ansprache über Messenger bietet neben der großen Reichweite auch zahlreiche weitere Vorteile für die Unternehmenskommunikation: Die Kommunikation verläuft intuitiv und es müssen keine neuen Apps installiert werden, mit denen der Umgang neu erlernt werden muss. So schaffen Messenger etwas, das kaum eine andere Kommunikationsform leisten kann.

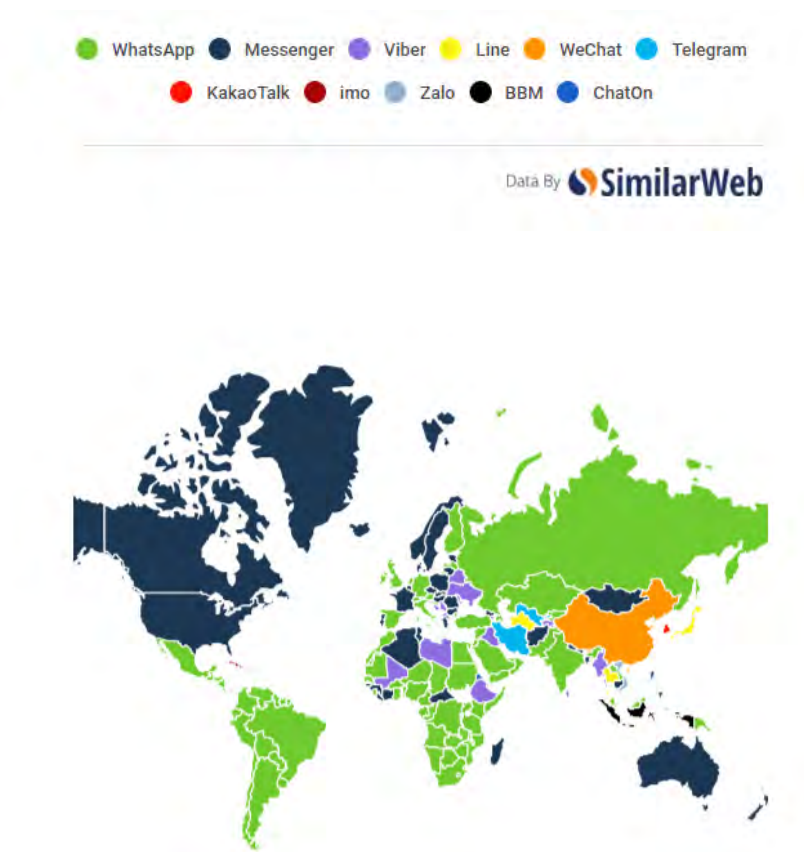


**Messenger ermöglichen Unternehmen die Kommunikation auf einer ganz neuen Ebene. Der Zugang zum privatesten Kanal der Kunden wirkt emotional, unmittelbar und verbindend - eine vertraute Kommunikation auf Augenhöhe.**

## Messenger-Popularität: länderspezifisch

Bereits über eine Milliarde Menschen kommunizieren über Messenger. Dabei liegen nach neuesten Studien der Facebook Messenger und WhatsApp mit jeweils 1,2 Milliarden Nutzern weltweit gleich auf und mit Abstand ganz weit vorne<sup>2</sup>.

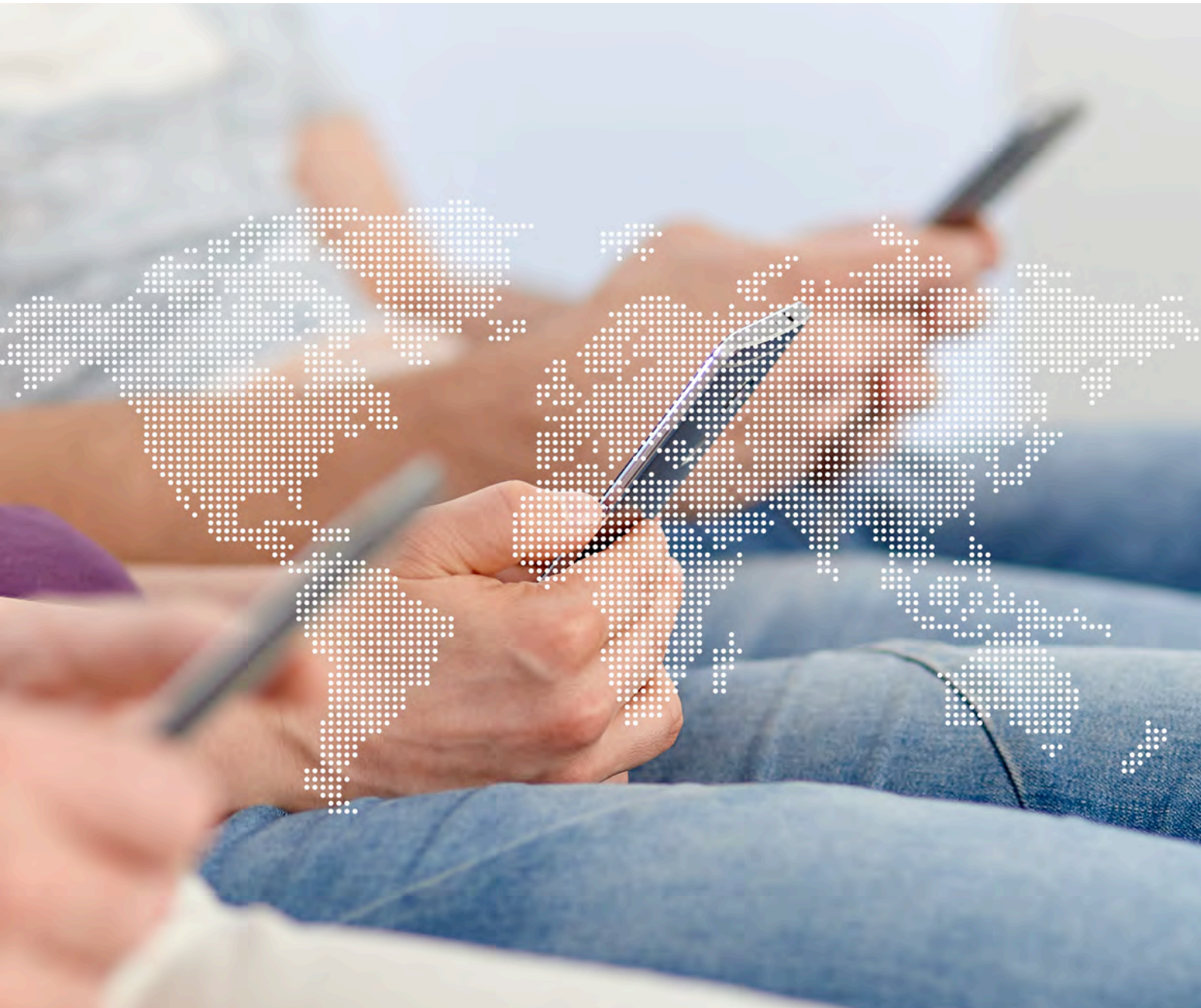
Aber nicht in jeder Region ist die Nutzung der Messenger gleich verteilt. Schauen wir zum Beispiel in die USA, dort wird sich bevorzugt über den FB Messenger ausgetauscht. Ganz anders sieht es zum Beispiel in Brasilien aus, wo WhatsApp klar dominiert. Auch in Deutschland liegt WhatsApp in der Beliebtheit ganz klar vorne. Hier nutzen den Dienst 55% der Bevölkerung, was direkt auf das Reichweitenpotenzial dieses Kanals hinweist.



<sup>2</sup> Quelle: similarweb



Der passende Messenger richtet sich nach Ihren Zielen. Für Ihre internationale Kommunikation sollten Sie einen Ländervergleich durchführen und den für Sie passenden Messenger auswählen.



## WhatsApp: beliebtester Messenger der Deutschen

Die Deutschen lieben WhatsApp. Mehr als jeder zweite Deutsche hat den Messenger-Dienst auf seinem Smartphone installiert. Die intuitive Handhabung und weite Verbreitung machen den Messenger bei uns so erfolgreich. Kein Wunder also, dass die Nutzungsdurchdringung in der Gesamtbevölkerung so bemerkenswert hoch ist. Zwar ist besonders die Smartphone-affine junge Zielgruppe mit 90% Nutzungsanteil bei den 19- bis 29-jährigen am höchsten. Bemerkenswert ist jedoch, dass auch bei den 49- bis 55-jährigen der Nutzungsanteil bei 55% und bei den 60- bis 69-jährigen bei 31% liegt. Die breite Nutzerbasis in Deutschland spricht für sich. Mit kaum einem anderen Messenger können Sie heterogene als auch spezifische Zielgruppen erreichen.



**Wenn Sie Ihre Kommunikation auf den deutschen Markt fokussieren, führt an WhatsApp im Kommunikationsmix kaum ein Weg vorbei.**

# Messenger Marketing: Effektiv, direkt und persönlich

Vergleicht man die Effektivität von Messengern wird schnell deutlich, welches große Potenzial sich hinter dieser neuen digitalen Kommunikationsform verbirgt. Die Gründe dafür liegen auf der Hand:

- hohe Öffnungsraten
- hohe Sichtbarkeit
- Kommunikation nahezu in Echtzeit
- persönlicher und direkter Kundenkontakt
- permanente Erreichbarkeit der Kunden

News, die über Messenger versandt werden, erzielen im Durchschnitt Öffnungsraten von 90 Prozent innerhalb der ersten zwei Stunden nach dem Versandzeitpunkt. Auch die Klickraten sind überdurchschnittlich hoch. Klicks auf einen im Messenger verschickten Link liegen bei durchschnittlich 20 bis 30 Prozent (branchenabhängig). Mit keinem anderen Kommunikationsmittel werden solche Werte erzielt.

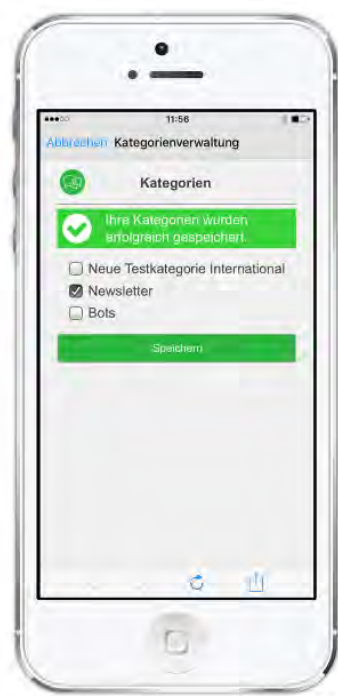




## Tabu: Spammen

Um das volle Potenzial des Messenger Marketings ausschöpfen zu können, sollten Sie bitte Folgendes bedenken: Die Kommunikation via Messenger ist sensibel, denn niemand möchte mit werblichen Nachrichten auf seinem Smartphone zugespammt werden, geschweige denn seine Handynummer und die anfallenden Daten an beliebige Unternehmen weitergeben.

Eine Strategie: Katalogisieren Sie Ihre Informationen in „Kategorien“. Diese dienen zur Verwaltung von speziellen Versandlisten. Ihre Kunden können sich für die Kategorien eintragen, für die sie sich interessieren und erhalten so nur die Nachrichten, die sie wirklich lesen möchten. Bieten Sie Ihren Kunden tatsächlich relevante, interessante Informationen an? Verschaffen Sie ihnen immer wieder besondere Kundenerlebnisse. Das erzeugt einen Wohlfühleffekt und zahlt auf die langfristige Kundenbindung ein.



**Es gilt, je größer der Mehrwert einer Information, desto nützlicher wird eine Nachricht wahrgenommen, die Akzeptanz für die Inhalte steigt.**

## Einfach: Registrierung via Widget

Personen, die Ihren WhatsApp-Service nutzen möchten, müssen sich vorab registrieren. Die Registrierung ist dabei kinderleicht. Messenger-Services orientieren sich rechtlich an E-Mail-Newslettern, das heißt:

- es gibt ein [Double-Opt-In](#)
- klar definierte Datenschutzregeln
- eine einfache Möglichkeit, sich jederzeit abzumelden



**Immer top informiert per WhatsApp & Co.**  
Erhalten Sie alle Neuigkeiten von  
"WhatsBroadcast" direkt auf Ihr Smartphone.

**WhatsApp**  
mit Handynummer

**Insta**  
anonym & schnell

**Facebook**  
mit Facebook-Konto

**Telegram**  
mit Handynummer

## Und hier noch ein paar Tipps für Ihr erfolgreiches Messenger Marketing

- 1.** Erarbeiten Sie ein klares Konzept.  
Definieren Sie Ziele und zeigen Sie auf, mit welchen Inhalten und Ressourcen Sie diese erreichen und auch messen wollen. Ziele könnten sein: mehr Traffic auf die Website, Informationsbereitstellung, Verbesserung der direkten Kundenkommunikation durch Supportleistungen im Messenger.
- 2.** Setzen Sie klar thematisierte Kategorien ein: Durch den Einsatz von Kategorien kann der Empfänger frei wählen, welche Nachrichten für ihn wertvoll sind. Hier gilt: Je spezifischer eine Kategorie gefasst ist, desto wahrscheinlicher treffen Sie die Erwartungshaltung ihres Abonnenten.
- 3.** Vermeiden Sie Spam! Legen Sie Wert auf die Qualität Ihrer Informationen und nicht auf die Quantität. Zu viele Nachrichten am Tag empfindet ein Abonnement schnell als Spam, was zur Folge haben könnte, dass er sich abmeldet. Der Versand von 1-5 Nachrichten am Tag hat sich in der Praxis bestens bewährt.
- 4.** Werden Sie kreativ. Messenger bieten Ihnen zahlreiche Möglichkeiten, Ihre Nachrichten individuell zu gestalten, Nutzen Sie diese! Versenden Sie Bilder oder Videos, interaktive Inhalte und schaffen Sie damit ein besonderes Kundenerlebnis.
- 5.** Bleiben Sie persönlich! Wählen Sie die richtige Tonalität für Ihre Zielgruppe. Sie nutzen einen privaten Kommunikationskanal. Entsprechend sollten die versendeten Informationen so persönlich wie möglich aufbereitet sein.
- 6.** Nehmen Sie sich Zeit, um auf Fragen und Anregungen Ihrer Kunden zu reagieren. Im Messenger erleben Sie Feedback direkt. Das liegt an der Natur der Messenger und ihrer Funktion als 1:1-Kanal.
- 7.** Passen Sie die Inhalte zu Ihrem Unternehmen und Ihrem Nutzungsszenario an – dann werden auch Ihre Empfänger Ihre Botschaften mit Freude empfangen.
- 8.** Planen Sie sorgfältig Ihre Ressourcen für die Betreuung des neuen Channels im Vorfeld.
- 9.** Beachten Sie die rechtlichen Aspekte. Stellen Sie ein sauberes Opt-In und Opt-Out Verfahren zur Verfügung.

## Fazit: Messenger Marketing hat Potenzial für die Zukunft

Messenger-Dienste werden immer beliebter bei Nutzern von Smartphones. Wichtig ist und bleibt der richtige Umgang und die Informationsqualität der einzelnen Nachrichten für den Nutzer. Dann und genau dann hat beispielsweise der Versand von Newslettern via WhatsApp oder der Kundenservice per 1:1 Chat einen Mehrwert für beide Seiten: interessante, spannende Informationen für den Nutzer und ein zusätzlicher direkter und persönlicher Kommunikationskanal für Unternehmen.

## Über WhatsBroadcast

WhatsBroadcast ist der führende deutsche Anbieter von Messenger-Services für Unternehmen im Bereich der Endkundenkommunikation. Zur Verfügung stehen Lösungen für WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram und Insta. Als neueste Innovation bietet das Unternehmen Chatbots an. Es handelt sich dabei um Messenger-Bots, eine automatisierte 1:1-Kommunikation zwischen Unternehmen und Endkunden für die Bereiche Kundenservice, Shopping, Informationsabfragen und Entertainment. Derzeit nutzen mehr als 700 Unternehmen vor allem in Deutschland, Österreich und der Schweiz die Messenger-Dienste von WhatsBroadcast. Die WhatsBroadcast GmbH wurde 2015 gegründet und beschäftigt an den Standorten Augsburg und München 23 Mitarbeiter. Geschäftsführer des Unternehmens sind Franz Buchenberger und Max Tietz. Weitere Informationen finden Sie auf der Website.

**Testen Sie jetzt 14 Tage alle Funktionen kostenfrei und unverbindlich!**

<https://www.whatsbroadcast.com/de/preise-registrierung/>