

Fromage Käse Formaggio Appenzeller® SWITZERLAND

Appenzeller etabliert eine aktive Gemeinschaft, um eine emotionale Bindung zu den Fans herzustellen, einen neuen Kanal für die Kundenbetreuung anzubieten und den Umsatz zu steigern.

Ziele

Appenzeller wollte einen modernen, offenen und innovativen Unternehmensauftritt auf Facebook aufbauen. Dazu gehörte auch der Aufbau einer treuen Fangemeinde, um einen direkten Dialog mit den Kunden zu führen und die Kundenbetreuung zu verbessern bzw. Reklamationen per E-Mail zu senken. Außerdem sollte die Markenbekanntheit gesteigert werden und durch die Implementierung eines neuen Webshops betriebsökonomische Ziele wie z. B. die Umsatzsteigerung erreicht werden.

Ansatz

Im August 2011 richtete Appenzeller seine Facebook-Seite ein. Dabei waren insbesondere das Titelbild und die Meilensteine (welche die gesamte Unternehmensgeschichte erzählen) wichtig. Dadurch wurde Folgendes ermöglicht::

- Gestaltung von emotionalen, informativen und lebendigen Inhalten, die regelmäßig gepostet wurden.
- Schnelles Beantworten der Kundenanfragen.
- Integrierung von Facebook in alle anderen Kommunikationskanäle (E-Mail- Signatur, Webseite, Newsletter, Partnerseiten)

Meilenstein



Beitrag



- Gewinnspiele zur Fanbindung „Fondue-Jass“
- Schaltung von gesponserten Meldungen für die Neukunden-Akquise

Ergebnisse

- Ein Großteil der Besucher unserer Gewinnspielseiten erreicht diese über Facebook, bis zu 75 % des Traffics
- Sehr viele positive Kommentare
- Gesponserte Meldungen wurden bisher einmal für 10 Tage geschaltet; 878 neue Verbindungen durch CHF 322
- 4.000 neue Fans in 9 Monaten
- Schaffung einer neuen Stelle (Projektleiter Online Marketing)

„Mit Facebook stehen wir zwar erst am Anfang, dennoch hat sich schon in den ersten Monaten gezeigt, welches Potential für den Kundendialog, zur Bekanntheitssteigerung oder Imagegewinnung in Facebook steckt!“

Chris, Projektleiter Online Marketing

Appenzeller Käse



Appenzeller Käse ist der würzigste Käse der Schweiz mit über 700 Jahren Tradition.

[Facebook.com/appenzellerkaese](https://www.facebook.com/appenzellerkaese)