

**ONE<sup>to</sup>ONE**  
NEW MARKETING MANAGEMENT

Aktuell ▾ Special ▾ Termine Businessguide



## Trends 2021 (5): Events, CRM und E-Commerce

**12.01.2021 - Nicht zuletzt durch Covid-19 forciert, durchlaufen Kunden eine Customer Journey, die sich mehr denn je an digitalen Möglichkeiten orientiert. Um mit dieser Entwicklung Schritt zu halten, muss sich auch der Vertrieb digitaler aufstellen - ein Kerneergebnis der ONEtoONE-Befragung, bei der wir von Marketingverantwortlichen wissen wollten, was sie für das Jahr 2021 planen.**

von Christina Rose

Sind Sie schon in das neue Arbeitsjahr mit guten Vorsätzen für die diversen Aufgabenfelder gestartet? Es gibt viel zu tun in diesen Bereichen:

- [Retail Media, Customer Experience Management und Videomarketing](#)
- [Datenmanagement, Vertikalisierung und Automatisierung](#)
- [Segmentierung, Consent Management und Tools](#) und
- [Cookieless Marketing, Social Media, Nachhaltigkeit und Diversity](#)

Heute verraten wir Ihnen, was Sie in Sachen Events, CRM und E-Commerce im neuen Jahr 2021 auf dem Schirm haben sollten:

### 14. CRM und Bestandskunden-Marketing



Eva Engelbrecht

Bild: Bloom

Homeoffice statt Großraumbüro, Videocall statt Meeting, digital statt analog. Corona hat Kundenverhalten verändert: Denn wenn die Kaufkraft und -lust schwindet, rücken Bestandskunden wieder verstärkt ins Zentrum, weiß Eva Engelbrecht, Geschäftsführerin der Werbeagentur **Bloom** 🏠. *"Wenn die Digitalisierung dafür sorgt, dass Unternehmen viele Daten sammeln, erwarten Kunden natürlich, dass diese auch für personalisierte Erlebnisse und relevanten Content genutzt werden."* Trigger-basiertes Marketing bedeutet, dass Kunden durch ihr Verhalten den Zeitpunkt von Marketingkampagnen selbst bestimmt. *"Denken also Unternehmen Kommunikationsmaßnahmen konsequent vom Kunden her und haben ihre IT-Landschaft mit CRM und Automation-Lösung entsprechend aufgestellt, sorgen sie dafür, dass Kunden zum optimalen Zeitpunkt, über den passenden Kanal, den richtigen Inhalt oder Service erhalten"*, so Engelbrecht.

Aus einem Trend wird 2021 ein Must.