

Gesprächssituation: Einführung in die Werbeabteilung**Rolle des/der Kunden/in****neue Mitarbeitende der Werbeabteilung (Expertin)****Spielen Sie während der ganzen Zeit die****Lernende der Werbeabteilung****Sie haben folgende Rahmenbedingungen:****Fachkompetenzen**

1.2.2.1 Produkte und Dienstleistungen kennen, 3.1.1.3. Image des Lehrbetriebes kennen, 1.11.1.3 Kundenbindung, 1.6.1.2. Arbeitsabläufe beschreiben

Methodenkompetenzen

2.9. Verhandlungstechnik, 2.1. Analytisches und geplantes Vorgehen, 2.5. Mit Informationsquellen umgehen

Sozialkompetenzen

1.6. Kommunikationsfähigkeit, 1.1.3 Transferfähigkeit, 1.11. gesundes Selbstbewusstsein

Ich bin die neue Mitarbeiterin in der Werbeabteilung, welche durch Sie am ersten Tag eingeführt wird.

Aus welchen Bereichen verkauft Migros Produkte?

Food/Non-Food-Produkte

Was war das Ziel der Einführung der M-Budget-Produkte?

(kleines Budget + grosse Familien entlasten, Konkurrenz: Billigmarken der Hard-Discounter wie Denner entgegensteuern)

Ich habe heute Abend noch einen Geburtstagsapéro und möchte noch einen Champagner oder Sekt mitbringen, gibt es diesen feinen Litchi-Sekt auch in der Migros?

kein Tabak/Alkohol

Können Sie mir mitteilen, wie ich zu den notwendigen Informationen komme, welche ich für meine tägliche Arbeit brauche?

Internet, Mail, Werbeagentur, Vorgesetzte/MA, Schwarzes Brett..

Ab und zu ist es doch so, dass man oft von vielen Informationen überschwemmt wird und einem viele gar nicht nützlich und hilfreich sind. Wie können Sie die für sie wichtigsten Informationen herausfiltern?

Sie haben mir beiliegendes Inserat bereits aufs Pult gelegt. Können Sie mir Schritt für Schritt den Ablauf zur Erstellung eines solchen Inserates erklären mit den Überlegungen die vorab getätigt werden müssen?

Ziel des Inserates, Haupt-/Nebenbotschaft, Layout, planen wo inserieren, Inserateplatz reservieren, Budget, Grösse, Anzahl Schaltungen, Briefing-Formular ausfüllen, Migros-Konzern-Jahresabschlussrabatt, Zeitpunkt, Ziel des Inserates, Zielpublikum, Tonalität: frech, sachlich, witzig...

Was halten Sie von diesem Inserat?

Ich habe mir beiliegendes Inserat ein bisschen genauer betrachtet, finde aber dieses Inserat eher mittelmässig, da:

- Text sehr klein
- zu wenig auffällig
- geht lang bis man versteht, um was es geht
- zu viel schwarz/weiss
- finde aber den Hirt mit glücklichen Schweinen sehr toll->natürlich

Migros ist doch in der Gesellschaft bekannt. Wieso braucht es dann überhaupt Werbung?

Image, von Konkurrenz abheben, Kunde zum Kauf animieren, Bekanntheitsgrad steigern, für neues Produkt werben, Sélection/Budget/Engagement...

Warum macht Migros nicht die ganze Werbung allein und schaltet eine Werbeagentur ein?

zwar teuer, aber spezielles Fachwissen nutzen, neue Ideen einholen, Profis auf Gebiet, Unterstützung bei viel Arbeit, haben Kontakte zu Models etc., Filmspezialisten....

Was ist eigentlich der Sinn und Zweck der Cumulus-Karte?

Kundenbindung, weiss, was wer einkauft -> Statistiken...

Ehrlich gesagt nervt mich, wenn ich so viele Karten im Portemonnaie habe. Man kriegt bald von jedem Geschäft eine solche Kundenkarte. Können Sie mir mind. 1 Vorteil dieser Cumulus-Karte nennen (Kunden- oder Firmensicht)

+ gratis für Kunde

+ kann Kunde immer wieder erreichen -> Kundendatei

+ Kundenbindung

+ Kunde kann bares Geld in Form von Bons durch Punkte sammeln erhalten

Warum macht Migros überhaupt eine solche Sélection-Linie?

für Kunden mit höheren Ansprüchen..Premium-Linie, edel .

Ich habe gedacht, Migros hat nur günstige preiswerte Produkte, daher habe ich mir schon überlegt, diese Stelle bei Migros überhaupt anzunehmen, weil ich vorher beim Globus gearbeitet habe.

Daher bin ich mir schon Luxus-Produkte mit sehr guter Qualität gewohnt. Was hat dann Migros für Sie für ein Image auf dem CH-Markt?

(günstige und gute Produkte, Sélection-Linie, Kultur%, Sponsoring, Klubschulen, gute Ausbildung der Lernenden, Engagement...)

(7Pt-Fleisch-Garantie, Bio, IP-Suisse, Max Havellar -> fairer Handel, Marine Stewardship Council -> Fischbestände schont, Eco -> sichere Arbeitsbed., umweltfreundliche Produktion, Bio-Baumwolle, Forest Stewardship Council -> Holz aus umwelt- und sozialverträglichen Wäldern)

Welches Image strebt Migros an?

mehr Engagement und diese besser sichtbar beschriften, Sélection für gehobeneren Kundenschaft, M-Budget ausweiten, Sortiment noch attraktiver machen. Im kulturellen, sozialen und ökologischen Engagement bleiben wir beispielhaft

Nennen Sie mir 2 Beispiele, was Sie bei ihrer täglichen Arbeit zum Image beitragen?

termingerecht, positiv über Migros sprechen...

Wie geht der Prozess/Ablauf in Ihrem Lehrbetrieb nun an dieser Stelle weiter? Aufgrund dieses Inserates, was muss ich genau als nächste Schritte erledigen?