



Markenführung: Blick in die Zukunft **12**



Eiscreme: 40 Jahre Ben & Jerry's **66**



Audio-Werbung: Radio trifft den Sehnerv **70**

## NEWS

**6** KAUF VON MARKEN LOHNT / 'TOP GERMAN LUXURY BRANDS' / FAKES IM WERT VON 196 MIO. EURO / DAIMLER KREATIVSTER CP-KUNDE / SOCIAL MEDIA WIRD MOBIL / HOHES VERBRAUCHERVERTRAUEN / PRESTIGE Kosmetik WÄCHST LEICHT / CONTENT MARKETING WIRKT / SAP AM WERTVOLLSTEN / INFLUENCER ALS INSPIRATIONSQUELLE

## 80 JAHRE SPRACHROHR DER MARKE

**12** GRUSSWORT – Franz-Peter Falke, Markenverband, über Qualität

**14** ZEITSTRAHL – 80 Jahre MARKENARTIKEL

**16** AGILES ÖKOSYSTEM – Markenführung in Zeiten der Digitalisierung

**20** BEZIEHUNGSQUALITÄT – Vertrauen will verdient sein

**24** POSITIVE AUFLADUNG – Versprechen müssen erlebt werden

**30** ZUKUNFTSFÄHIGKEIT – Relevant, präsent, anders

**36** STRUKTURWANDEL – Unternehmen müssen Geschäftsmodelle prüfen

**40** AUTHENTIZITÄT – Überzeugungen müssen konsequent gelebt werden

**44** ZUKUNFT – Einfallsreichtum und Menschlichkeit sind wichtige USPs

**48** ARBEITSPROZESSE – Individuelle Transformationsprozesse starten

**52** STELLHEBEL – Digitalisierung nutzen und Kooperationen eingehen

**56** KUNDENBEZIEHUNGEN – Verbraucher via Co-Creation einbeziehen

**60** WERBEBLINDHEIT – Was tun, wenn immer mehr Kunden wegschauen

## MARKENFÜHRUNG

**66** BEN & JERRY'S – Mit jedem Löffel ein bisschen besser

**70** FUNKSPOTS – Bildreiche Audio-Spots erzeugen besonders viel Nähe, Sympathie und Attraktion

- 75** TEAMARBEIT – Der Kunde im Fokus von Marketing, Sales und IT
- 78** REAKTION IN ECHTZEIT – Veränderungsdynamik steigt weiter
- 82** CUSTOMER-RELATIONSHIP-MANAGEMENT – Der Anfang von allem
- 85** CODES AKTIVIEREN – Emotionale Motivatoren im Kopf adressieren
- 88** 'APOTHEKEN UMSCHAU' – Mehrwert für die Leser im Fokus
- 92** KRISENMANAGEMENT – Wie sollten Unternehmen mit negativer Marken-Publicity umgehen?
- 95** PREMIUMISIERUNG – Attraktivität durch Mehrwert steigern

## HANDEL

**100** BAUMÄRKTE – Im DIY-Segment müssen Markenhersteller die Qualitätsunterschiede stärker herausstellen

## RECHT

**104** 3 FRAGEN AN – Andreas Mundt, Präsident des Bundeskartellamtes

**106** GEOBLOCKING – Markenartikler müssen Anpassungen vornehmen

**109** NEWS – Neuigkeiten aus dem Rechtswesen

## SERVICE

**110** KURZMELDUNGEN / PEOPLE / EVENTS

**114** VORSCHAU / IMPRESSUM

In dieser Ausgabe befindet sich eine Beilage vom BVM Berufsverband Deutscher Markt- und Sozialforscher e.V. Wir bitten um Beachtung.

Täglich Marken-News auf unserer Website  
[www.markenartikel-magazin.de](http://www.markenartikel-magazin.de)  
 und auf Twitter unter @markenartikler



**82** Kundenfokus: Beziehungen pflegen



**95** Premium: Produkte mit Mehrwert



**106** E-Commerce: Geoblocking künftig eingeschränkt