



# Marketing Paket!



# Lassen Sie Ihre Sterne glänzen

In Zusammenarbeit mit dem Deutschen Marktforschungsinstitut(DMI) wurden im Rahmen einer aktuellen Erhebung erneut die besten Handwerker in Deutschland ermittelt.

Die Zertifizierung erfolgte durch KI-basiertes Social-Listening und Big-Data-Analysen.

Kennzahlenbasiert, unabhängig & wissenschaftlich fundiert.



# Inhalte des Marketingpakets:

- ★ Nutzung des Siegels "Deutscher Handwerkspreis 2025" samt Urkunde für Ihr Büro
- ★ Nutzung des "Weiterbildungssiegel 2025" samt Urkunde für Ihr Büro
- ★ Seminarfltrate bei der Deutschen Wirtschaftsakademie (DWA) für alle Mitarbeiter samt Kurszertifikaten zu den Themen: Telefontraining, Serviceorientierte Kundenbetreuung, Beschwerdemanagement, Top-Teams und Social Media Strategien
- ★ Individuelle Pressemitteilung zur Veröffentlichung in Zeitungen, Homepage oder in sozialen Medien



Das Weiterbildungssiegel resultiert aus der Seminarfltrate bei der Deutschen Wirtschaftsakademie (DWA).

# DEUTSCHER HANDWERKS PREIS



## Ihre Vorteile:



### 3. Attraktivität als Arbeitgeber

Sichern Sie sich einen Wettbewerbsvorteil im Wettlauf um die Arbeitskräfte von morgen. Es ist einfacher, neue Mitarbeiter anzuwerben, wenn Ihr Unternehmen ausgezeichnet wurde.

### 1. Zeigen Sie Ihre Stärken

Das Siegel bescheinigt Ihre herausragenden Leistungen. Differenzieren Sie sich klar von Ihrer Konkurrenz

### 2. Motivieren Sie Ihr Team

Auf die Auszeichnung kann jeder Unternehmer stolz sein. Er würdigt die Arbeit Ihrer Mitarbeiter und Ihres Teams. Zeigen Sie Ihrem Team, dass sie etwas Besonderes leisten und motivieren Sie es für die Zukunft.

### 4. Kommunizieren Sie Ihren Erfolg

Die Auszeichnung ist eine öffentlichkeitswirksame Würdigung Ihrer Leistungen und eine wichtige Orientierungshilfe. Schaffen Sie Vertrauen und nutzen Sie das Siegel auf Ihrer Webseite, E-Mail-Signatur Broschüren / Flyer sowie auf Ihren Social Media Kanälen (Facebook, Twitter, Xing etc.)

# Marketing-Paket

Machen Sie Ihre Kompetenz sichtbar!

Machen Sie auf Ihre herausragende Arbeit aufmerksam und zeigen Sie ab sofort, dass Sie zu den Besten zählen.

Nutzen Sie das Qualitätssiegel für all Ihre Werbeunterlagen und geben Sie dadurch Ihren potenziellen Kunden eine wertvolle Entscheidungshilfe bei der Wahl des richtigen Handwerkers.

Wir stehen Ihnen bei allen Fragen rund um die Siegel und die Seminarflatrate gerne zur Verfügung

## MARKETINGPAKET

ab **250 €**

Siegelnutzung "**Deutscher Handwerkspreis**" inkl. Urkunde für Ihr Büro

Siegelnutzung "**Weiterbildungssiegel 2025**" inkl. Urkunde für Ihr Büro

**Seminar-Flatrate** bei der Deutschen Wirtschaftsakademie für sämtlicher Mitarbeiter

**Individuelle Pressemitteilung für Ihr Marketing**



# SEMINAR

FLATRATE

# TELEFONTRAINING

In diesem Seminar erfahren Sie, mit welchen Tools und Techniken Sie noch kundenorientierter kommunizieren – egal, ob am Telefon, über Whatsapp oder per MS Teams & Co.. Sie erkennen die psychologischen Hintergründe eines Telefongesprächs, reflektieren Ihr eigenes Gesprächsverhalten und lernen, unterschiedlichste Gesprächssituationen erfolgreich und entspannt zu meistern.

## ★ **Trainingsschwerpunkte**

Telefon - Vorplanung  
Mehr Ausstrahlung am Telefon  
Wie die Einstellung zum Telefon Gespräche beeinflusst  
Welcher Kanal für welchen Kommunikationsfall?  
Die Gesprächsphasen am Telefon

## ★ **Ihr Nutzen**

100%ige Praxisausrichtung  
Konstruktives Feedback durch Trainer und Gruppe  
Trainieren in der Gruppe. Viel Raum für individuelle Tipps

## ★ **Termine & Investition**

Die Seminar-Flatrate bei der Deutschen Wirtschaftsakademie (DWA) ist Teil des Marketingpakets. Sie gilt für sämtliche Mitarbeiter während der Gültigkeitsdauer des Siegels. Dieses Online Live-Seminar wird alle 8 Wochen durchgeführt. Der Zoom-Link wird jeweils vorher zur Verfügung gestellt.

DEUTSCHE  
WIRTSCHAFTSAKADEMIE



Serviceorientierung spielt eine große Rolle und ist oft eine der wenigen Möglichkeiten, sich von der Konkurrenz positiv abzuheben. Service muss für die Kunden schon am Telefon spürbar werden!



DEUTSCHE  
WIRTSCHAFTSAKADEMIE



# Serviceorientierte Kundenbetreuung

Schlechte Erreichbarkeit, falsche Auskünfte, unfreundliche Mitarbeiter oder nicht eingehaltene Zusagen führen immer zu Unzufriedenheit der Kunden. Positive Wahrnehmungen von Serviceleistungen dagegen sind ein wichtiger Faktor für Kaufentscheidungen bzw. Kundenloyalität.

## ★ **Trainingschwerpunkte**

Telefonate serviceorientiert führen  
Kunden begeistern können  
Cross-Selling-Potenziale nutzen  
Per Brief und eMail überzeugen  
"Schwierige" Gespräche meistern

## ★ **Ihr Nutzen**

100%ige Praxisausrichtung  
Konstruktives Feedback durch Trainer und Gruppe  
Trainieren in der Gruppe. Viel Raum für individuelle Tipps

## ★ **Termine & Investition**

Die Seminar-Flatrate bei der Deutschen Wirtschaftsakademie (DWA) ist Teil des Marketingpakets. Sie gilt für sämtliche Mitarbeiter während der Gültigkeitsdauer des Siegels. Dieses Online Live-Seminar wird alle 8 Wochen durchgeführt. Der Zoom-Link wird jeweils vorher zur Verfügung gestellt.

“

Ob telefonisch, persönlich, schriftlich oder via Internet – direkte Kontakte zwischen Kunden und Unternehmen sind immer besondere Situationen. Mit jedem Kontakt, den ein Kunde mit Ihrem Unternehmen hat, erfährt er etwas über Ihre Servicequalität.

# Reklamationsmanagement

Dieses Seminar vermittelt ein effektives Know-How aus spezifischen Techniken und Kniffen aus der Rhetorik, der Verkaufspsychologie und der Kommunikationspsychologie.

## ★ Trainingsschwerpunkte

Telefon - Vorplanung  
Mehr Ausstrahlung am Telefon  
Wie die Einstellung zum Telefon Gespräche beeinflusst  
Welcher Kanal für welchen Kommunikationsfall?  
Die Gesprächsphasen am Telefon

## ★ Ihr Nutzen

100%ige Praxisausrichtung  
Konstruktives Feedback durch Trainer und Gruppe  
Trainieren in der Gruppe. Viel Raum für individuelle Tipps

## ★ Termine & Investition

Die Seminar-Flatrate bei der Deutschen Wirtschaftsakademie (DWA) ist Teil des Marketingpakets. Sie gilt für sämtliche Mitarbeiter während der Gültigkeitsdauer des Siegels. Dieses Online Live-Seminar wird alle 8 Wochen durchgeführt. Der Zoom-Link wird jeweils vorher zur Verfügung gestellt.

DEUTSCHE  
WIRTSCHAFTSAKADEMIE



“

Reklamationen gibt es immer wieder. Es ist viel leichter und kostengünstiger, alte Kunden zu halten, als neue Kunden zu gewinnen. Somit sind Beschwerden kein Ballast, sondern sie werden sogar zu Chancen für mehr Umsatz und Erfolg.



# TOP TEAMS

Machen Sie Ihr Team zum A-Team. Aufbau, Pflege und Förderung von Teams stellen ein wichtiges Instrument der Unternehmung da. Ziel ist die Verbesserung der Zusammenarbeit, die Steigerung der Leistungsfähigkeit und die Verbesserung der Qualität der Entscheidungen.

## ★ Trainingsschwerpunkte

Erfolgskriterien eines Teams  
Workhacks  
Effektive Besprechungen  
Motivierte Teams  
Problemlösungen im Team  
Teamzusammenstellung und -leitung

## ★ Ihr Nutzen

100%ige Praxisausrichtung  
Konstruktives Feedback durch Trainer und Gruppe  
Trainieren in der Gruppe. Viel Raum für individuelle Tipps

## ★ Termine & Investition

Die Seminar-Flatrate bei der Deutschen Wirtschaftsakademie (DWA) ist Teil des Marketingpakets. Sie gilt für sämtliche Mitarbeiter während der Gültigkeitsdauer des Siegels. Dieses Online Live-Seminar wird alle 8 Wochen durchgeführt. Der Zoom-Link wird jeweils vorher zur Verfügung gestellt.



So funktionieren Top-Teams. Machen Sie Ihr Team zum A-Team. Nutzen Sie Erfolgsgeheimnisse von Top-Teams und Workhacks für effektive Zusammenarbeit, Besprechungen, Teambuilding.

# Erfolgreiches Social Media Marketing

Ob Steigerung Ihrer Markenbekanntheit, Kundenakquise oder Kundenbindung: Erfahren Sie in diesem Seminar, wie die wichtigsten Social-Media-Plattformen funktionieren und wie Sie eine erfolgreiche Social-Media-Community aufbauen.

## ★ Trainingsschwerpunkte

Telefon - Vorplanung  
Mehr Ausstrahlung am Telefon  
Wie die Einstellung zum Telefon Gespräche beeinflusst  
Welcher Kanal für welchen Kommunikationsfall?  
Die Gesprächsphasen am Telefon

## ★ Ihr Nutzen

100%ige Praxisausrichtung  
Konstruktives Feedback durch Trainer und Gruppe  
Trainieren in der Gruppe. Viel Raum für individuelle Tipps

## ★ Termine & Investition

Die Seminar-Flatrate bei der Deutschen Wirtschaftsakademie (DWA) ist Teil des Marketingpakets. Sie gilt für sämtliche Mitarbeiter während der Gültigkeitsdauer des Siegels. Dieses Online Live-Seminar wird alle 8 Wochen durchgeführt. Der Zoom-Link wird jeweils vorher zur Verfügung gestellt.

DEUTSCHE  
WIRTSCHAFTSAKADEMIE



Facebook, XING, X, TikTok, LinkedIn, Instagram & Co. gezielt nutzen.



# Methodik

METHODIK

# Methode

Zertifizierung durch KI-basiertes Social Listening und Big-Data-Analysen. Kennzahlenbasiert, digital, unabhängig & wissenschaftlich fundiert.

In einer Zeit, in der Social-Media und das Internet als zentrales Informationsmedium dominiert, sind Online-Reputationen von entscheidender Bedeutung. Unternehmen, Produkte und Dienstleistungen müssen ansprechend und begehrenswert sein, um nachgefragt zu werden. Der Schlüssel zu einer herausragenden Reputation liegt darin, Produkte und Services auf ein Niveau zu heben, das Kunden begeistert und zu positiven Emotionen führt.

In diesem Kontext analysiert Social Listening die Daten von Produkten und Dienstleistungen. Dabei werden relevante Themenfelder sowie die Aspekte Emojis und Viralität untersucht.

Dies ermöglicht es, nonverbale Stimmungsbilder und die Reichweite von Produkten und Dienstleistungen zu erfassen.

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt in zwei Schritten: Zunächst werden alle Texte mit relevanten Suchbegriffen aus dem Internet geladen und erfasst (Crawling). Anschließend werden die gesammelten Daten mithilfe künstlicher Intelligenz fragmentiert und analysiert (Processing). Dadurch wird das Thema umfassend und gründlich untersucht.



# Schritt 1

DATENERHEBUNG



01

Nachrichten  
Seiten

Social Media  
Kanäle

05

02

Webseiten

Consumer  
Seiten

06

03

Foren

Presse-  
mitteilungen

07

04

Blogs

Bewertungs  
Portale

08

MEHRERE  
100 Millionen  
ONLINE-QUELLEN



# Schritt 2

## DATENANALYSE

# Datenanalyse

Der zweite Schritt umfasst eine detaillierte Analyse der gewonnenen Daten. Der große Datentopf wird dazu mittels Verfahren der Künstlichen Intelligenz (KI) in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:

- ★ **Welches Unternehmen / welche Marke wird erwähnt?**
- ★ **Welches Thema wird besprochen?**
- ★ **Welche Tonalität weist das Textfragment auf?**

Die Erwähnungen werden mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet. Wir messen damit betriebliche Vorgänge und beurteilen komplexe Sachverhalte kurz und prägnant.



“

Betriebswirtschaftliche Kennzahlen geben in kompakter Form Auskunft über Stärken und Schwächen eines Unternehmens.

# Datenbasis für das Social Listening



 **Entity-Matching**  
Welches Unternehmen /  
welche Marke wird erwähnt?

 **Sentiment-Matching**  
Welche Tonalität weist das  
Textfragment auf?

 **Eventtyp-Matching**  
Welches Thema wird  
besprochen?

 **Tonalität**  
Die Tonalität bezieht sich auf den  
Tonfall, die Stimmung und den  
Charakter eines gefundenen Textes.

# Eventtypen



**Preis-Leistungs-Verhältnis:** preiswert, überteuert, angemessener Preis, für wenig Geld

**Kundenzufriedenheit:** Kundenwertschätzung, Beschwerdemanagement, Kundenerlebnisse

**Qualität:** hochwertig, wertvoll, lückenlos, hervorragend

**Service:** Kundenberatung, Umgang mit Kunden, Kundenwünsche, Support

**Weiterempfehlung:** empfehlenswert, empfehlungswürdig

**Begehrtheit:** attraktiv, haben wollen

EVENTTYPEN

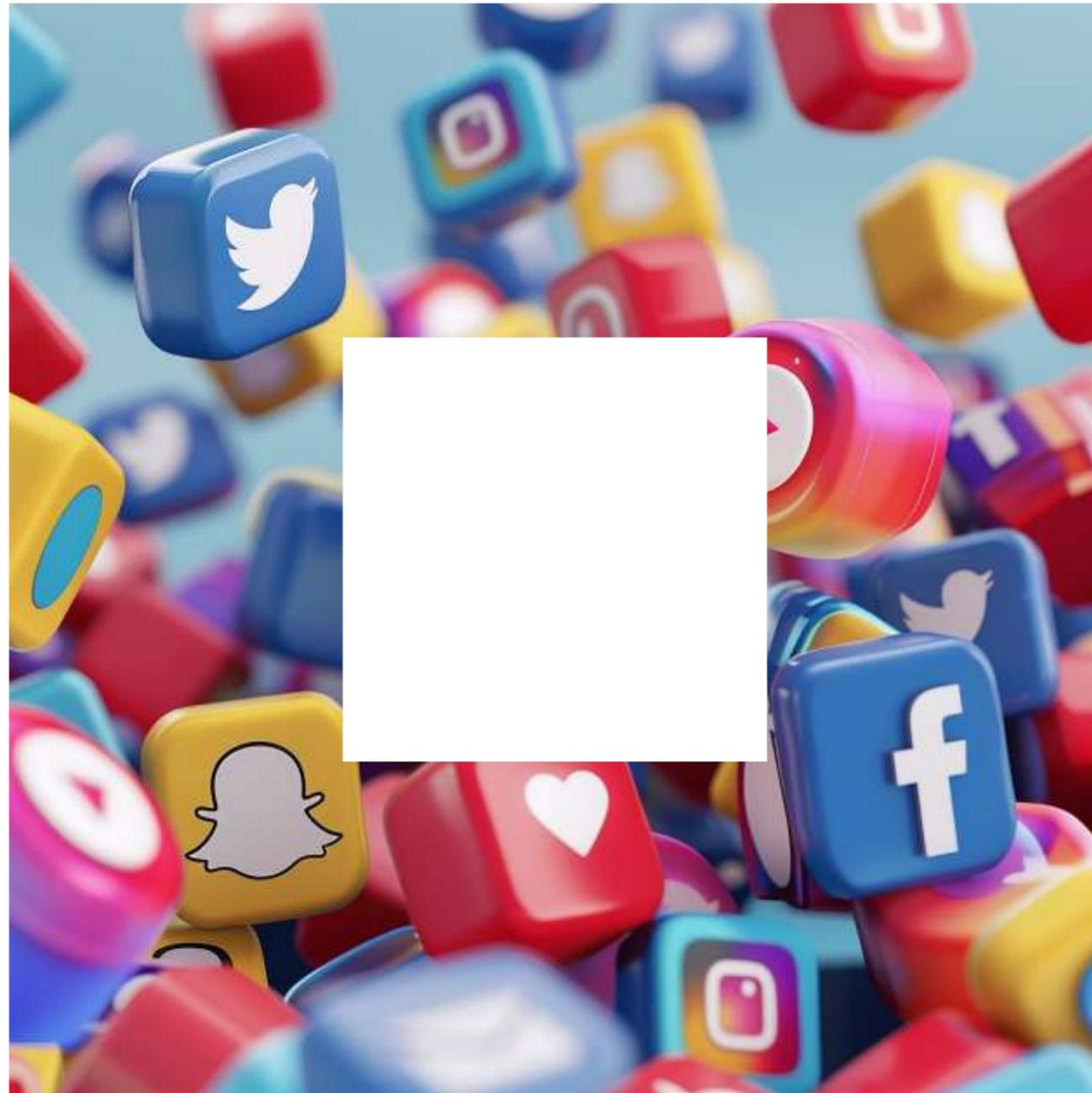
EVENTTYPEN

# Messung der Performance

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen. Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens.

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 10 % auf der Bewertung der eingesetzten Emojis und der Viralität.

Das Social Listening geht zu 80 % in die Messung der Gesamtperformance ein. Die eingesetzten Eventtypen werden hierin gleich gewichtet



EVENTTYPEN

EVENTTYPEN



# ANALYSE



**Branchenführende KI, die für die Analyse von schnellebigen, unstrukturierten Daten optimiert ist**



**KI deckt Insights automatisch mit einem Blick auf**



**Bildanalyse deckt Objekte, Szenen, Aktionen und Logos in jedem Bild auf**



**Automatische Segmentierung nach unseren Bedürfnissen**





# Schritt 3

PUNKTE-  
ERMITTLUNG

# Punktwertermittlung I

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Unternehmen/jede Marke folgende zwei Werte ermittelt:

**Tonalitätssaldo:** Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen

**Reichweite:** Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

“

WITHOUT DATA  
YOU'RE JUST  
ANOTHER PERSON  
WITH AN OPINION



# Punktwertermittlung II

Je reichweitenstärker ein Unternehmen/eine Marke ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Die so gewichtete Punktzahl wird anschließend zu einer Gesamtpunktzahl für jedes Unternehmen/jede Marke zusammengefasst und für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen/ die beste Marke bildet mit 100 Punkten den Benchmark der Branche, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.

“

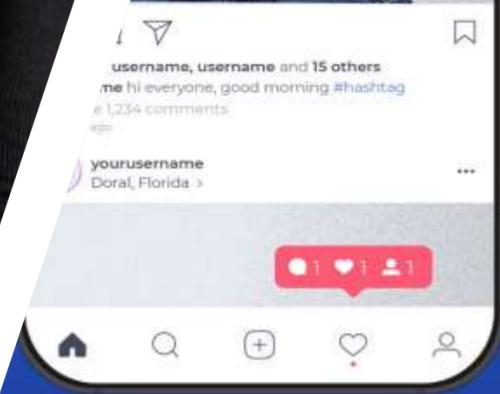
YOU CAN'T MANAGE  
WHAT YOU DON'T  
MEASURE. THINGS  
YOU MEASURE  
TEND TO IMPROVE





# Schritt 4

## AUSZEICHNUNG



# Auszeichnung

Die Auszeichnung wird anhand der erreichten Punktzahl vergeben. Der Punktwert ergibt sich als Summe der Punkte aus dem Social Listening und des Fragebogens – wenn Fragebogen-Methodik angewandt. Dabei wird der Fragebogen stärker gewichtet als das Social Listening. Steht nur eine der beiden Quellen zur Verfügung, zählt der Punktwert aus der vorliegenden Quelle. Die Punkte werden aus den beiden Säulen branchenspezifisch normiert. Hierbei wird erneut eine Skala von 0 bis 100 Punkten verwendet.



# To go above and beyond.

Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen Unternehmen/ Marken, die mindestens 50 Punkte in der Gesamtwertung erreichen.



# Handlungs- empfehlungen

Wir haben Sie mit den Besten verglichen und „Best Practices“ identifiziert, die Sie auf eigene Belange anpassen & umsetzen können.

Sie entscheiden, wie es mit den Erkenntnissen und Impulsen für ihre Weiterentwicklung weitergeht.



A photograph showing a person's hands using a calculator on a desk. The desk is covered with various business documents, including a pie chart and several bar charts. A laptop is partially visible on the left side of the frame. The image is framed by a large blue and white geometric shape on the left side.

# STRATEGIE

“

Sie geben sich nicht mit 08/15 zufrieden und treiben Ihr Unternehmen voran?

Die Auszeichnung bietet die perfekte Ausgangsanalyse für Ihre kontinuierliche Entwicklung als innovatives exzellentes Unternehmen. So haben sie die optimalen Tools, um zu den Besten aufzuschließen.

- ★ **Zielgerichtet, schnell, effektiv – ohne Stress für ihre Organisation**
- ★ **Auf Wunsch begleiten wir Sie beratend auch über die Analyse und Zertifizierung hinaus.**

# WISSENSCHAFTS- PARTENER



## **Deutsches Marktforschungsinstitut (DMI)**

Das Deutsche Marktforschungsinstitut (DMI) zeigt die Zukunft Ihres Marktes mit präzisen Insights und maßgeschneiderten Analysen. Sie transformieren Daten in Strategien, die Ihr Unternehmen voranbringen.

Gute Fragen - Noch bessere Antworten.

Erfolg beginnt mit Wissen.

[www.deutsches-marktforschungsinstitut.de](http://www.deutsches-marktforschungsinstitut.de)

## **Deutsches Serviceinstitut (DSI)**

Das Deutsche Serviceinstitut (DSI) bietet Exzellenz in Service, jeden Tag aufs Neue. Wir verbinden Fachwissen mit Leidenschaft, um außergewöhnliche Dienstleistungen zu liefern. Ihr Erfolg ist unsere Mission – gemeinsam gestalten wir die Zukunft des Services.

[www.deutsches-serviceinstitut.de](http://www.deutsches-serviceinstitut.de)



# Kontakt

Wir stehen Ihnen bei allen Fragen sehr gerne zur Verfügung



## DEUTSCHER HANDWERKS PREIS



### Adresse

Deutsche Wirtschaftsgruppe (DWG)

Kolonnenstr. 8

10827 Berlin

### Bürozeiten

Montag – Freitag 09:00 – 18:00 Uhr

### Telefon & E-Mail

Tel.: (+49) 176/84982994

E-Mail: [info@deutscher-handwerkspreis.de](mailto:info@deutscher-handwerkspreis.de)

