

Affiliate Relationship Management

Pflege der Partnerbeziehungen

*„Zusammenkommen ist ein Anfang.
Zusammenarbeiten ist ein Fortschritt.
Zusammenbleiben ist Erfolg.“*
(Henry Ford)

Untersuchungen zeigen, dass im Schnitt etwa nur 10-20% der Partner eines Affiliate Programms wirklich aktiv sind. Laut einer Untersuchung von Revenews im Oktober 2000 sind 59% der Affiliates mit der Betreuung unzufrieden. 41% der Affiliates gaben an, sich schon zu Programmen angemeldet, jedoch niemals einen Link auf ihre Website gesetzt zu haben.

Machen Sie es Ihren Partnern einfach. Geben Sie Ihren Partnern alle Informationen zu Ihrem Unternehmen und Ihren Produkten, die sie benötigen. Stellen Sie Ihren Partnern verschiedene Werbemedien und Linkoptionen zur Verfügung, die sie den Gegebenheiten ihrer Website anpassen können. Motivieren Sie Ihre Partner dazu, persönliche Empfehlungen oder Erfahrungsberichte zu ergänzen. Aktuelle Informationen, nützliche Tools und wertvolle Ressourcen, Praxistipps und Erfolgsbeispiele sind eine gute Basis, um Vertrauen und Motivation für die Teilnahme zu erzeugen.

Versorgen Sie Ihre Partner regelmäßig mit aktuellen Informationen zu Ihren Angeboten, Sonderaktionen und neuen Entwicklungen. Würden Sie Ihre Offline-Vertriebspartner ohne Vertriebschulung und Verkaufsbroschüren zum Kunden ziehen lassen?

Ein erfolgreiches Affiliate Programm ist das effizienteste Marketing-Instrument, welches das Internet zu bieten hat. Je besser Sie Ihre Partner unterstützen, desto eher werden sie Ihre Angebote aktiv einbinden und desto erfolgreicher wird Ihr Programm sein. Ihre Partner vergrößern Ihre Bekanntheit, Ihre Reichweite und Ihren Umsatz zu denkbar geringen Kosten!

Persönlicher Dialog

Eine persönliche Beziehung zu den Partnern ist der Schlüssel zum Erfolg Ihres Affiliate Programms.

Laut einer Untersuchung von Affiliate Marketing Consultant Joel Gehman, kümmern sich nur etwa 8% der Unternehmen, die ein Affiliate Programm betreiben, tatsächlich um ihre Partner. Etwa 43% antworten noch nicht einmal auf die Anmeldung eines neuen Partners. Von den 57% der Unternehmen, die eine Begrüßungs-E-Mail verfassen, geben nur etwa 5% einen Ansprechpartner mit vollständiger Email-Adresse und Telefonnummer an. Nur etwa 7% der Unternehmen antworten auf Anfragen von Affiliates (Quelle: AffiliateHandbook.com). Ein erschreckendes Ergebnis, bedenkt man das Potential, das in einem gut geführten Affiliate Programm steckt.



Ein gutes Partnerprogramm zeichnet sich durch eine professionelle Partnerbetreuung aus. Durch die Zuteilung eines Ansprechpartners mit Namen, Email und einer Telefonnummer setzen Sie deutliche Zeichen dafür, wie ernst es Ihnen mit der Partnerschaft ist.

Der kontinuierliche Dialog mit Ihren Partnern ist ein wesentliches Element für den Erfolg Ihres Affiliate Programms. Eine regelmäßige E-Mail-Kommunikation und ein Partner-Newsletter sind gute Möglichkeiten, um mit Ihren Partnern im Dialog zu bleiben und sie von Zeit zu Zeit mit wichtigen Informationen über Ihr Programm und Ihre Angebote zu versorgen.

Halten Sie vor allem Ihre besten Partner im Auge und versuchen Sie diese langfristig an Ihr Unternehmen zu binden. Prämien oder ein Special Bonus für Ihre 10-20 Top Performer kostet Sie weniger, als 10-20 neue Top Performer zu finden. Sie zahlen doch auch Prämien an Ihre besten Vertriebsmitarbeiter, oder?

Das Berufsbild des Affiliate Program Managers

Der Beruf des Affiliate Managers oder Affiliate Program Managers ist neu. Während diese Position in den USA bereits ein ähnlich fester Bestandteil des Organigramms ist, wie der Webmaster, existiert diese Position bisher in den wenigsten deutschen Unternehmen.

Selbst wenn Sie Ihr Affiliate Programm über einen externen Netzwerk-Dienstleister betreiben, ist eine individuelle Betreuung Ihres Affiliate Programms unerlässlich, wenn es langfristig erfolgreich sein soll.

Unternehmen wie Amazon beschäftigen allein 20 Mitarbeiter für die Betreuung des Partnerprogramms und die über 500.000 Partner-Websites.

In vielen Unternehmen wird ein Mix aus einer eigenen Affiliate Lösung für strategische Partnerschaften und der Nutzung von externen Affiliate Netzwerken für die Platzierung auf kleineren Websites genutzt.

Um das Potential des Affiliate Marketings erfolgreich auszunutzen, kommt dem Affiliate Program Manager die gleiche Bedeutung zu wie dem Vertriebsleiter. Dabei ist die Anforderung an den Affiliate Program Manager noch vielschichtiger, denn er ist die Verbindung zwischen Marketing, Vertrieb, Channel-Betreuung und Technologie.

Eine interdisziplinäre Aufgabe

Der Affiliate Program Manager ist in erster Linie ein Relationship-Manager und sollte daher gute kommunikative Eigenschaften besitzen. Denn wie in jeder guten Geschäftsbeziehung ist die Beziehungspflege zum Affiliate Partnernetzwerk einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren.

Der Affiliate Program Manager ist auch Kooperationsmanager, denn für den Erfolg ist die Auswahl der richtigen Partner entscheidend. Seine Aufgaben sind die Integration und Festigung bestehender Kooperationen und die Suche nach neuen Vertriebs- und Marketing-Partnerschaften.

Der Affiliate Program Manager ist außerdem zentraler Ansprechpartner für alle Fragen zum Affiliate Programm. Er verantwortet den Partner-Support und unterstützt bei Fragen zur Einbindung der Marketing-Medien und zur Partnerschaft im Allgemeinen.

Er kümmert sich um die Vermarktung des Affiliate Programms und um die Einbindung in bestehende Marketing- und Vertriebsaktivitäten.



Er verantwortet die Kommunikation und die Beziehungspflege zu den Partnern, z.B. den Partner-Newsletter, das Partnerforum, er gibt Hilfestellungen und Tipps zum erfolgreichen Einsatz der Marketing-Medien und motiviert die Partner zur aktiven Teilnahme am Partnerprogramm.

Eine gewisse technische Affinität ist hilfreich für die Entwicklung und Auswahl der geeigneten Marketing-Medien für die verschiedenen Partner oder Partnerkategorien.

Stellenprofil:

- Fundierte Erfahrung in Marketing und Vertrieb, insbesondere in den Bereichen E-Commerce und Online-Marketing mit den Schwerpunkten Suchmaschinenmarketing, Email- und Newsletter-Marketing, Contentmanagement, Online-PR und Banneradvertising
- Erfahrung im Bereich strategische Kooperationen, Channel-Marketing
- Erfahrungen in den Bereichen Customer Relationship, Management und Kundenbindung
- Gute kommunikative Fähigkeiten
- Grundkenntnisse in HTML und Java Script
- Fundierte Erfahrung im interdisziplinären Projekt-Management

In den USA gibt es bereits eine organisierte Vereinigung von Affiliate Program Managers:

<<http://www.usamc.org/>>



Tipps zur Aktivierung von Partnern

Ein großes und stetig wachsendes Affiliate Programm ist noch lange kein Garant für den Erfolg eines Affiliate Programms.

Der wichtigste Wert ist die Anzahl der aktiven Partner. Was tun, um die Anzahl der aktiven Partner zu fördern?

Hier einige Tipps:

Neuanmeldungen:

Die Anmeldung zum Affiliate Programm ist der erste Schritt in eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung. Mit der Anmeldung signalisiert der Partner zumindest ein hohes Interesse. Nun obliegt es Ihnen, dieses Interesse zu aktivieren und langfristig aufrecht zu erhalten:

- durch einen schnellen Bestätigungsprozess
- durch eine freundliche Willkommens-Nachricht mit einer verständlichen Erläuterung über die nächsten Schritte: Login-Informationen, Affiliate Codes, Einbindung der Marketing-Medien in die Partner-Website
- durch Tipps und Hilfestellungen für einen guten Start als Partner

Bestehende Affiliates:

Halten Sie den Kontakt zu Ihren Partnern. Informieren Sie Ihre Partner regelmäßig über Neuigkeiten zu Ihrem Unternehmen, neuen Angeboten oder speziellen Sonderaktionen. Motivieren Sie bestehende Partner. Die Beziehung zu Ihren Partnern gestaltet sich ähnlich wie die Beziehung zu Ihren Kunden. Es ist sieben mal teurer und aufwendiger einen neuen Partner zu gewinnen, als eine bestehenden zu halten.

Aktive Partner

Überprüfen Sie regelmäßig die Aktivitäten Ihrer Partner. Segmentieren Sie Ihre Partner nach Aktivitäten. Es gibt ein nützliches Tool, welches Ihnen hilft, die Qualität der Partnerwebsites zu beurteilen.

Der 'Internet Success Spider' listet alle zu einer Website verlinkten Seiten nach Linkpopularität. Das Tool funktioniert wie folgt:

1. Geben Sie Ihre eigene Website ein, z.B. 'www.MeinUnternehmen.de'
2. Der Spider durchsucht anschließend alle Websites, die mit Ihrer Website verlinkt sind.
3. Sie erhalten u.a. eine Liste aller Ihrer Partnersites geordnet nach Linkpopularität. Dies ermöglicht Ihnen zu beurteilen, welche Partner Ihnen mit hoher Wahrscheinlichkeit viele Besucher bringen. Dies hilft Ihnen auch bei der Auswahl Ihrer Partner oder bei der Klassifizierung z.B. nach bestimmten Provisionskategorien.



Diesen Test können Sie selbstverständlich auch für jeden Ihrer Partner durchführen, um zu analysieren, woher die Besucher der Partnerwebsite kommen.

Dies ist eine interessante Möglichkeit, die Linkstrategien besonders guter Partner zu analysieren.

Infos zum Tool:

<http://www.scamfreezone.com/t.cgi?a=160521&e=/spider/>

Halten Sie den Kontakt speziell zu Ihren Top Affiliates. Sie sind die Basis für den Erfolg Ihres Programms. Versuchen Sie aber auch weniger aktive Partner mit hilfreichen Marketingtipps zu unterstützen, denn viele Partner haben das Potential ein Top Affiliate zu werden.

Autorin: Melanie Tamblé, Director Marketing/Sales ADENION GmbH

LINK TIPPS:

Weitere Tipps und Hilfestellungen, ein umfassendes Ressourcenverzeichnis, sowie eine ausführliche Planungsgrundlage für Ihr Affiliate Programm bietet Ihnen der Leitfaden „**Affiliate Networks – Virtuelle Allianzen**“. **Partnerprogramme als profitable Geschäftsstrategie im Internet.**

Adresse: <http://www.adenion.de/portal/knowhow/netseller/netseller.htm>

Kostenloser Newsletter mit aktuellen Trends, Informationen und nützlichen Tipps zum Affiliate Marketing:

<http://www.adenion.de/portal/newsletter/newsletter.htm>

Tipps für Affiliate Partner:

<http://www.affiliate-marketing-center.de>

Über ADENION

Die ADENION GmbH mit Sitz im Technologiezentrum Glehn im Raum Düsseldorf ist Spezialist für Affiliate Marketing Solutions und bietet Full-Service-Leistungen für den Aufbau und das Management von virtuellen Vertriebskanälen und Collaborative Commerce Netzwerken (Affiliate Networks).

Mit professionellen Technologie- und Serviceleistungen unterstützt ADENION Programmbetreiber (Merchants) und Partner (Affiliates) dabei, das Potential des Affiliate Marketings in einen profitablen Geschäftserfolg zu wandeln.

ADENION GmbH, Technologiezentrum Glehn (TZG), Hauptstrasse 76, 41352 Korschenbroich

Fon: +49 (0)2182 - 8244-0, Fax: +49 (0)2182 - 8244-20, E-Mail : info@adenion.de, <http://www.adenion.de>