

MENSCHEN transportieren MENSCHEN

mit und ohne Worte



**Was geschieht
mit dem Marketing,
wenn der Mitarbeitende
seine Leistung hinterfragt?**

Stéphane Berney
Chief Communication Officer,
Transports publics fribourgeois
Holding (TPF) SA, Freiburg

Was ist...

MARKETING

in der Welt des ÖV?



Das ist...

EIN BISSCHEN SO

Die
furchtbare



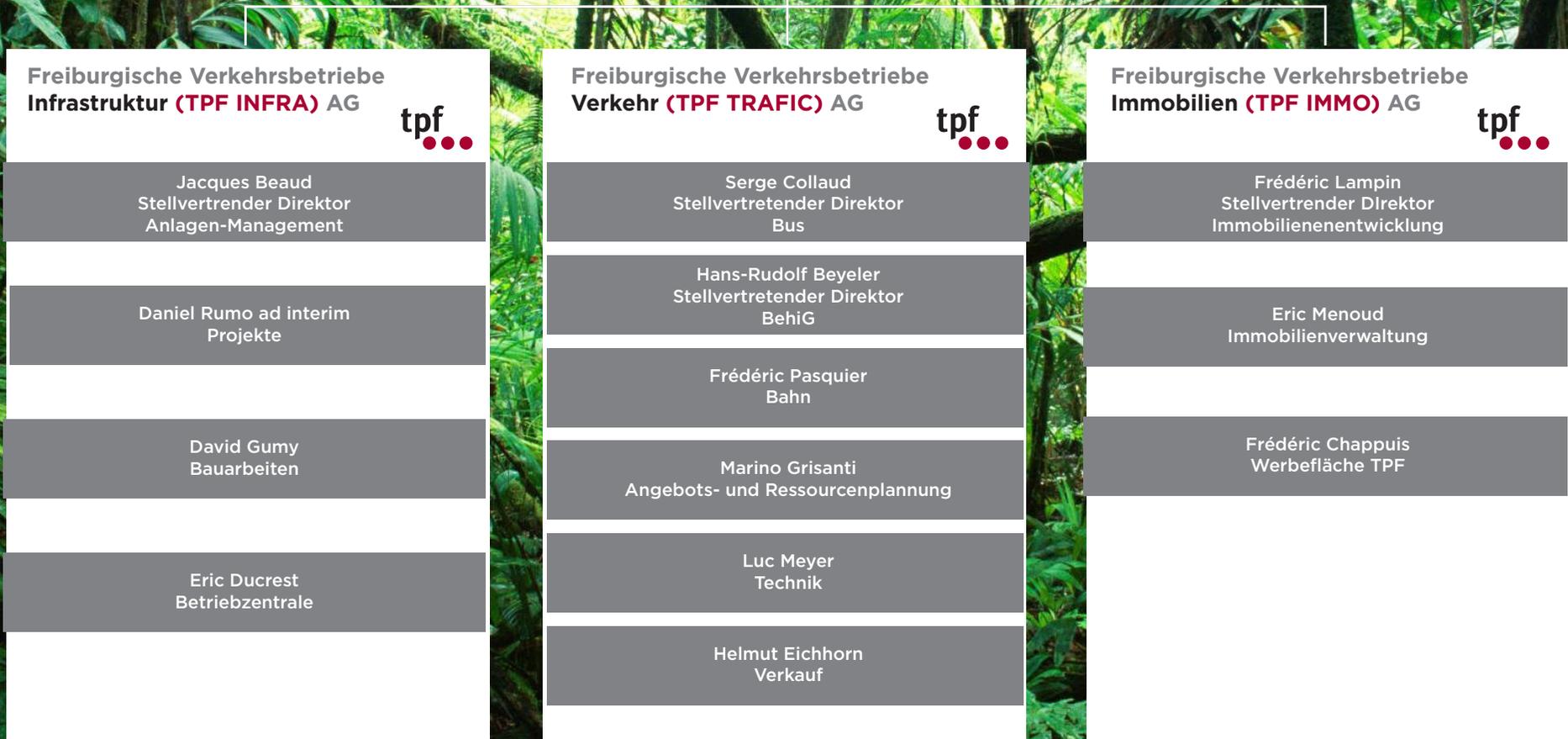
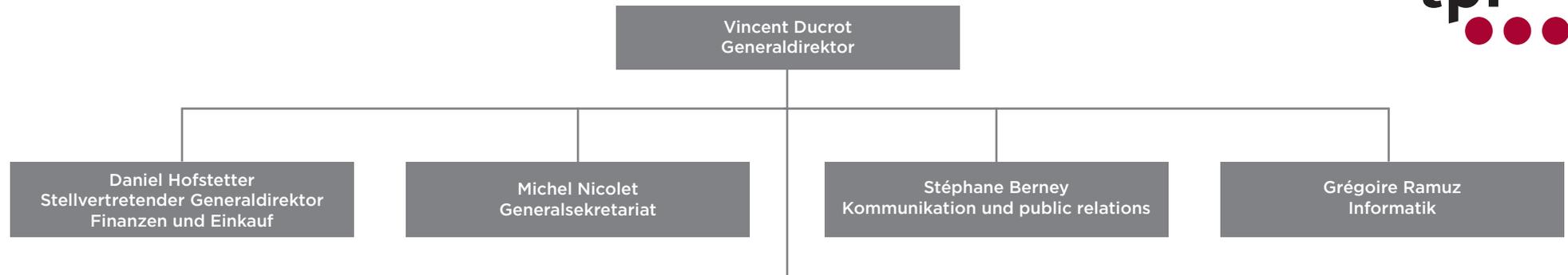
DSCHUNGEL



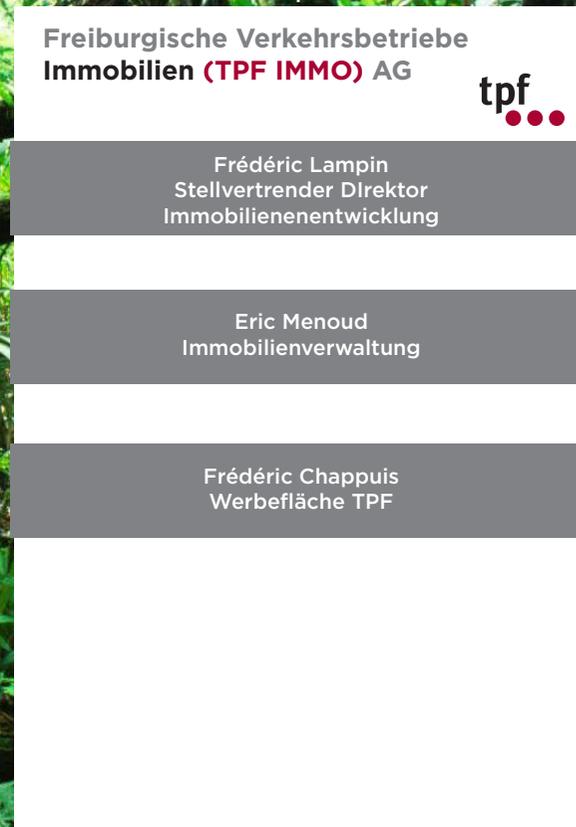
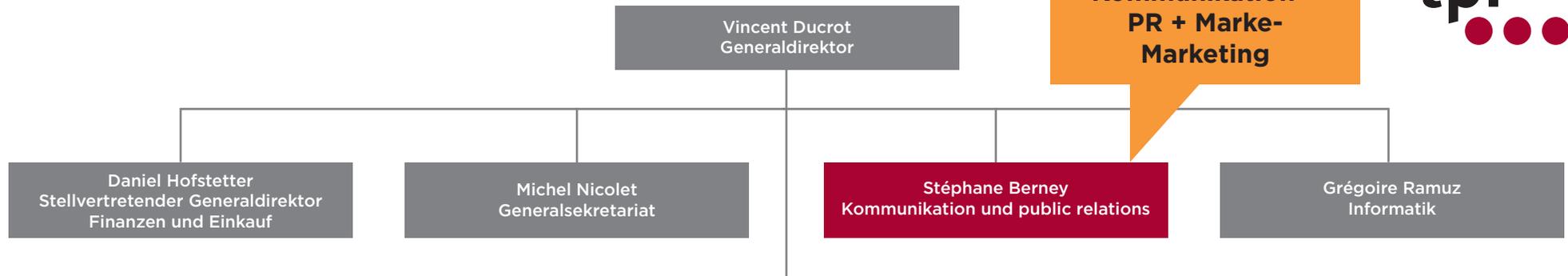
Schauen wir uns
den ÖV-Marketing-
Dschungel

GENAUER an

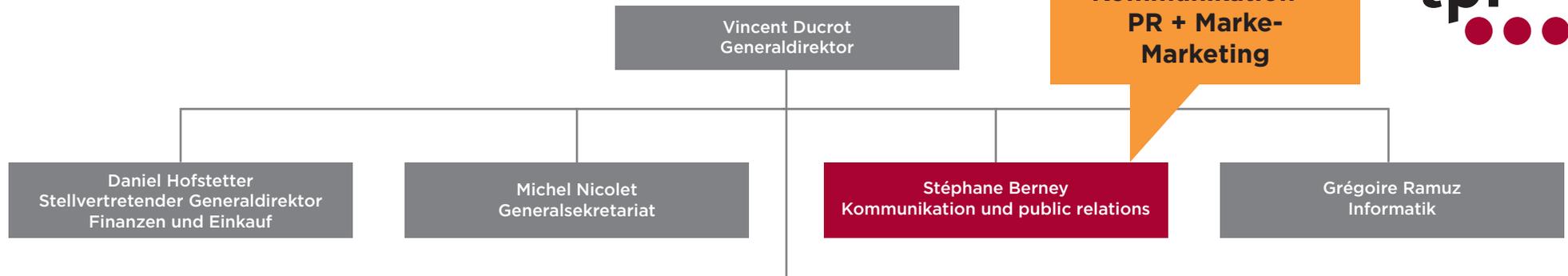
**Freiburgische Verkehrsbetriebe
Holding (TPF) AG**



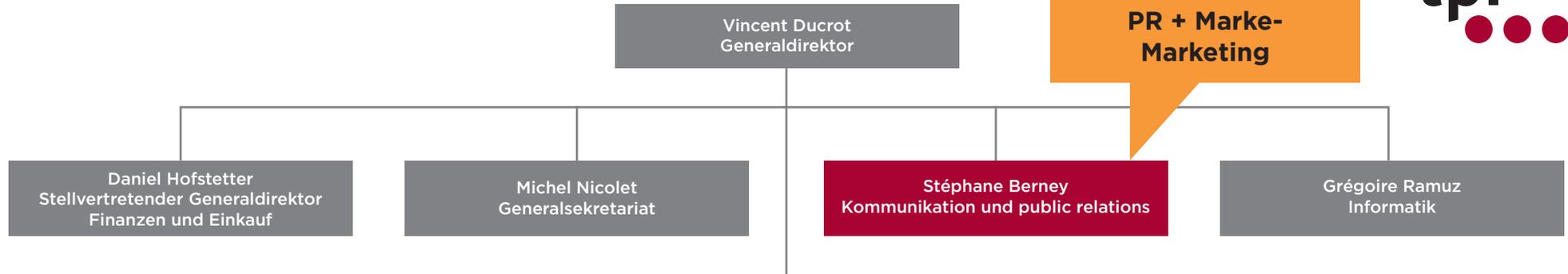
**Freiburgische Verkehrsbetriebe
Holding (TPF) AG**



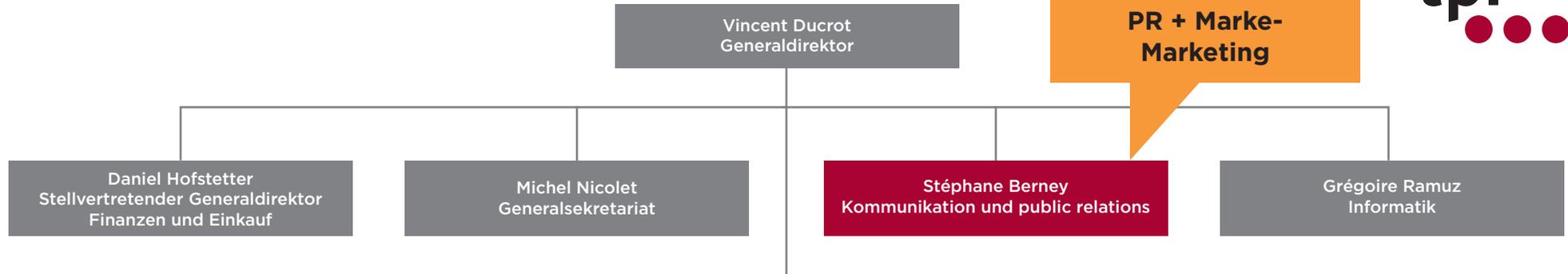
**Freiburgische Verkehrsbetriebe
Holding (TPF) AG**



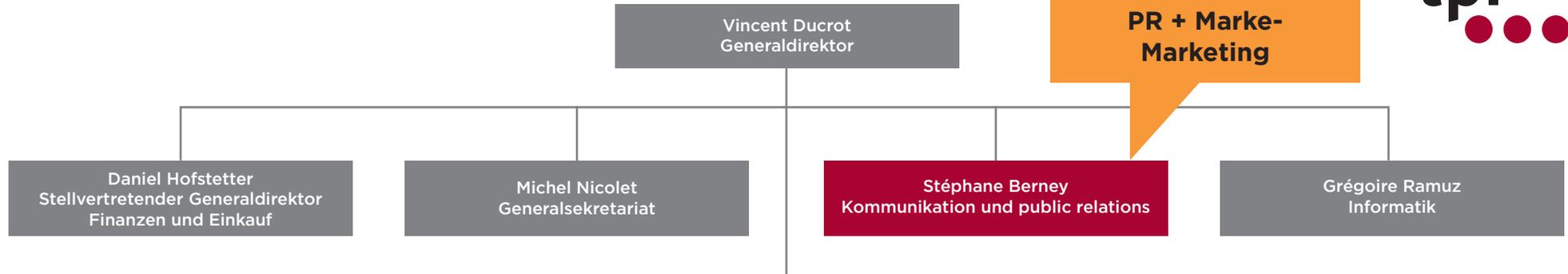
**Freiburgische Verkehrsbetriebe
Holding (TPF) AG**



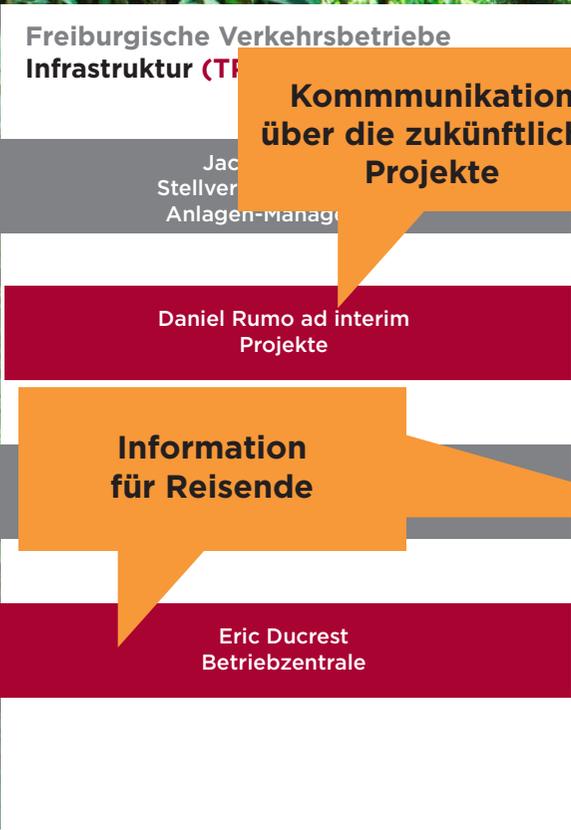
**Freiburgische Verkehrsbetriebe
Holding (TPF) AG**



**Freiburgische Verkehrsbetriebe
Holding (TPF) AG**



**Kommunikation +
PR + Marke-
Marketing**



**Kommunikation
über die zukünftliche
Projekte**

**Information
für Reisende**



**Werbung +
Werbeflächen**

**Kunden-Information
+
Produkt-Marketing**

Im
Dschungel
brauchen
wir
eine

MACHETE



A photograph of an open antique book with a lit oil lamp on a wooden table. The lamp is on the left, casting a warm glow over the book. The book is open, showing several pages of text. The background is dark and textured. A teal diagonal shape is in the top right corner.

Im
Marketing
brauchen
wir

gute alte Regeln

CONTENT



is

KING



CONTEXT

is **KING
KONG**

CONTENT



*Entschuldigung: Vegetarier und Vegetarierinnen.
Keine Sorge, das ist nur Kommunikation!*

CONTENT

Uns wurde
beigebracht, uns fragen

WORÜBER

wir sprechen wollen



CONTENT

Aber
DAS REICHT HIER NICHT

CONTEXT





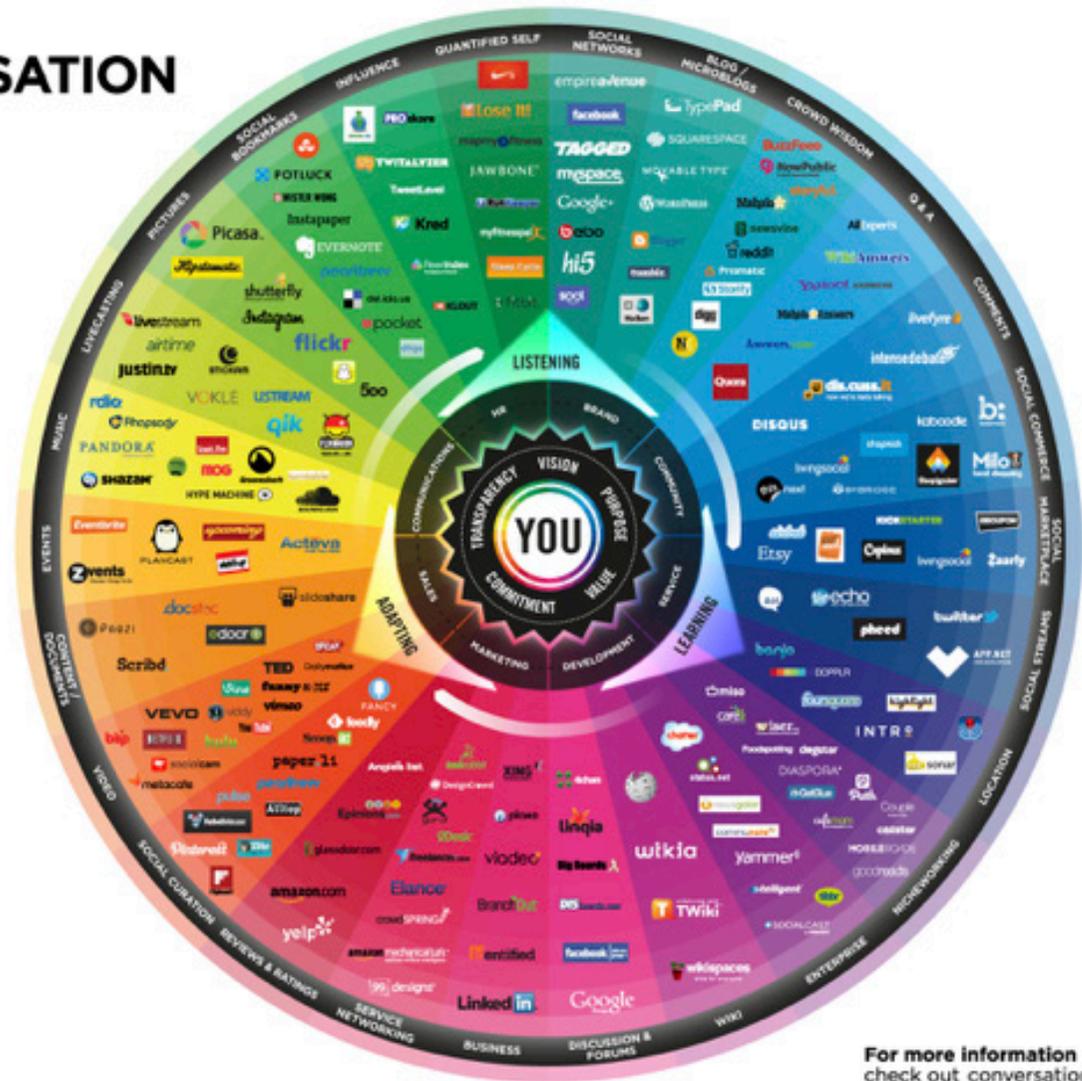
Uns auch fragen

WORÜBER + MIT WEM

wir sprechen wollen

THE CONVERSATION PRISM

Brought to you by
Brian Solis & JESS3



For more information
check out conversationprism.com

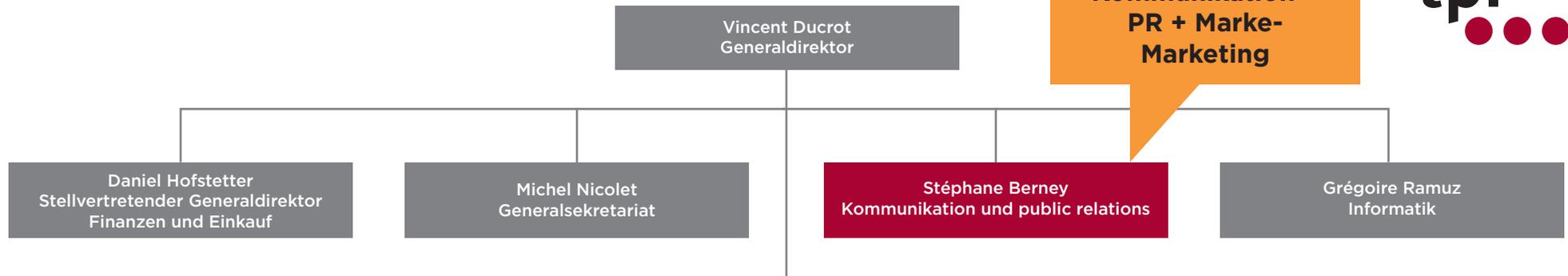
Ok,
das ist die

AUSSENWELT

Aber, erinnert Euch,
das ist die

INNENWELT

**Freiburgische Verkehrsbetriebe
Holding (TPF) AG**





WORÜBER + MIT WEM



WORÜBER

+

MIT WEM

Was?

An wen?

Wann?

Wer macht was?

Wer spricht worüber?

Mit welcher Abteilung?

Mit welchem Dienst?

Mit welchem Management?

Mit welchen Humanressourcen?

Mit welchen externen Ressourcen?

RECHNUNG

MARKETING-KAMPAGNE

1

ABTEILUNGEN

5

DIENSTE

10

LEITENDE ANGESTELLTE

6

BETROFFENE MITARBEITER

500

522



Es ist ein echtes
SINFONIEORCHESTER!
Und jetzt?



Hört Ihr jetzt diese **bekannte Musik?**
Hört Ihr jetzt diese Melodie?



Das ist die **Melodie des Risikos.**
UND DIESE MUSIK HAT EINEN NAMEN...



The title is surrounded by several teal musical notes of varying sizes and positions, creating a decorative border.

Die Melodie des Risikos

„Wer heute in Unternehmen hineinschaut,
glaubt ausgedehnte Inselreiche zu entdecken.
Gerade dort, wo an der Kommunikation gearbeitet wird,
wacht jeder argwöhnisch über sein Atoll
und will von den Nachbarn nichts wissen.“

*Friedhelm Giesecking. Mit einer Stimme sprechen.
In: „Werben und verkaufen“, Heft 48, 2001, Seite 98.*

Diese Musik hat einen Name:

INTEGRIERTE KOMMUNIKATION

„Integrierte Kommunikation ist ein Prozess der Analyse, Planung, Organisation, Durchführung und Kontrolle, der darauf ausgerichtet ist, aus den differenzierten Quellen der internen und externen Kommunikation von Unternehmen eine Einheit herzustellen, um ein für die Zielgruppen der Unternehmenskommunikation konsistentes Erscheinungsbild über das Unternehmen zu vermitteln.“

Manfred Bruhn

*„Kommunikationspolitik: Grundlagen der Unternehmenskommunikation“
München (Verlag Franz Vahlen), 1997, Seite 96.*

ALSO.

Was geschieht mit dem Marketing,
wenn der Mitarbeitende seine
Leistung hinterfragt?

Der Retter ist angerufen.

INTERNE KOMMUNIKATION

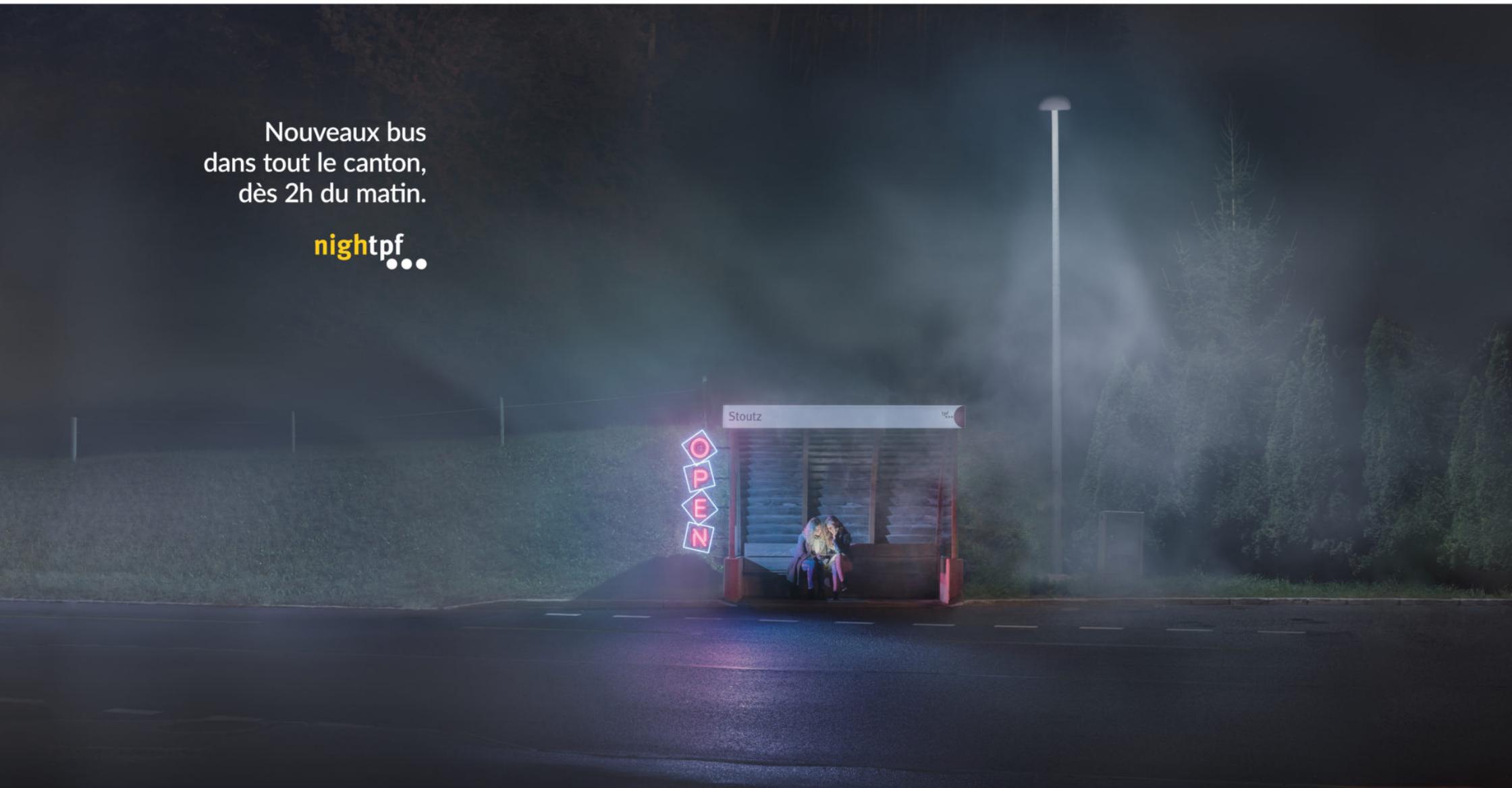


In der Welt des Marketings und der Kommunikation
sind Wunder jedoch seltener.

Das Beispiel, das tötet...
und das nicht wiederbelebt wird.

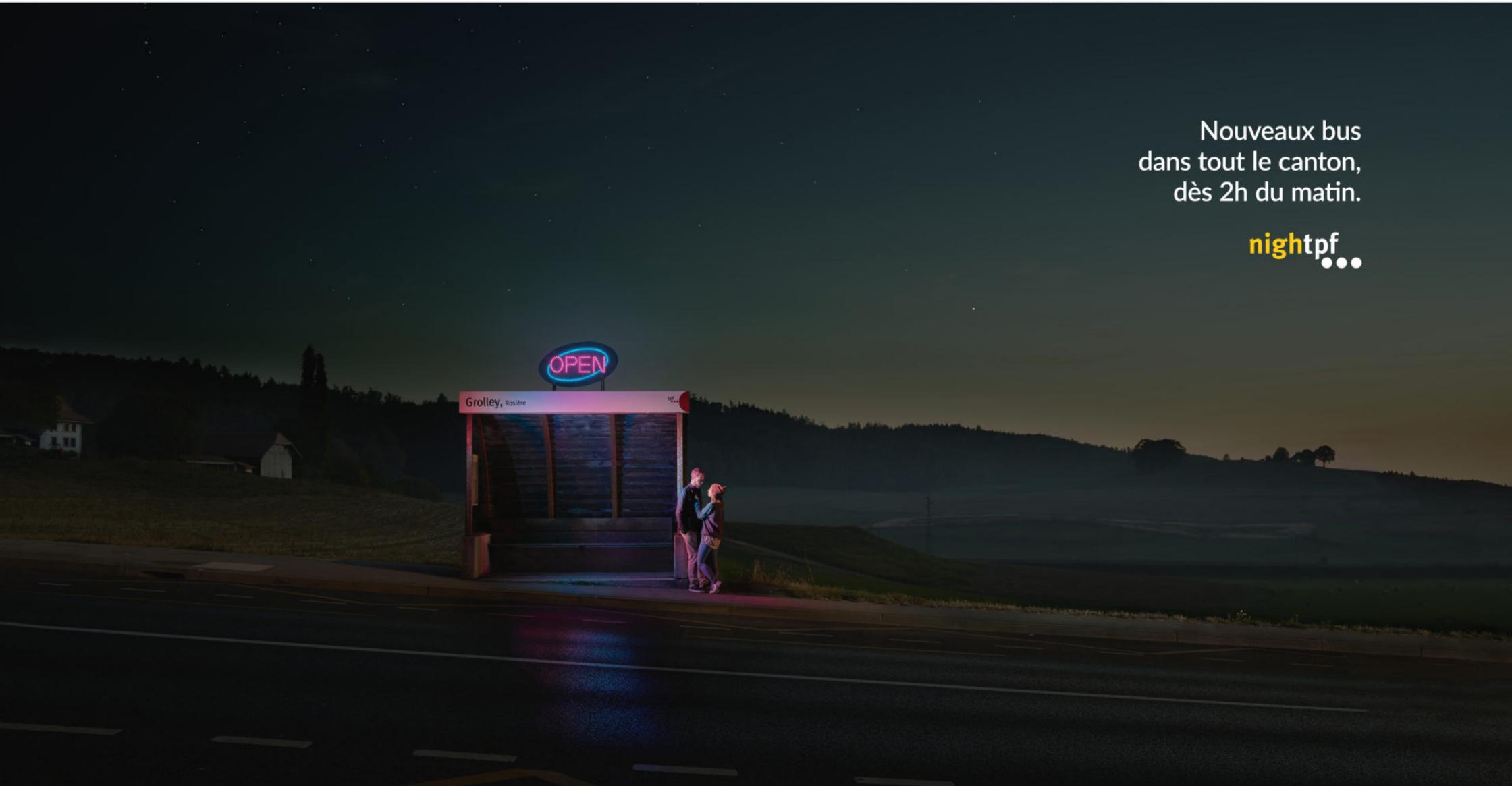
Nouveaux bus
dans tout le canton,
dès 2h du matin.

nightpf



Nouveaux bus
dans tout le canton,
dès 2h du matin.

nightpf



Nouveaux bus
dans tout le canton,
dès 2h du matin.

nightpf



Neue Busse
im ganzen Kanton
ab 2.00 Uhr nachts.

nightpf

Fribourg / Freiburg



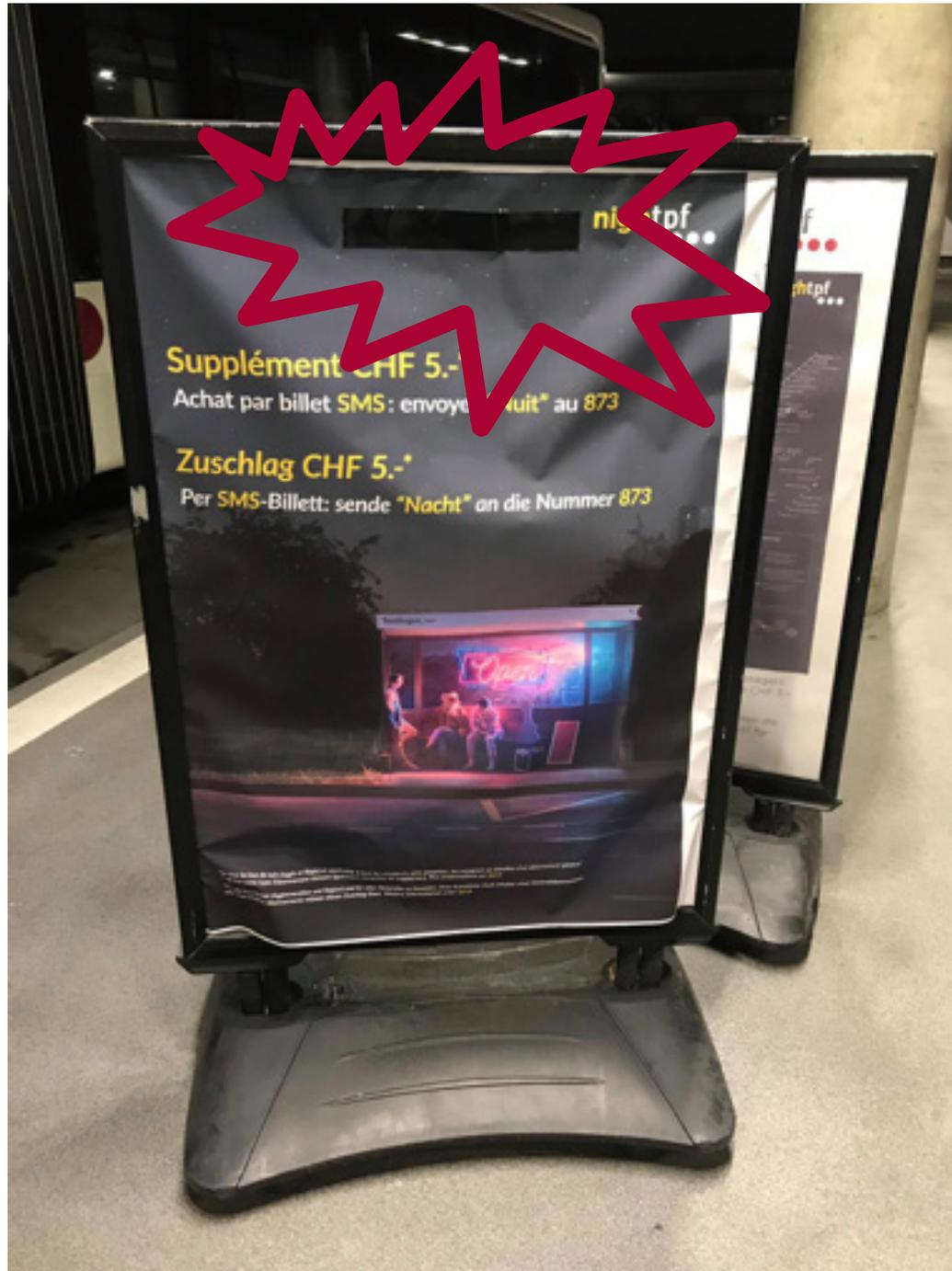
Schön!

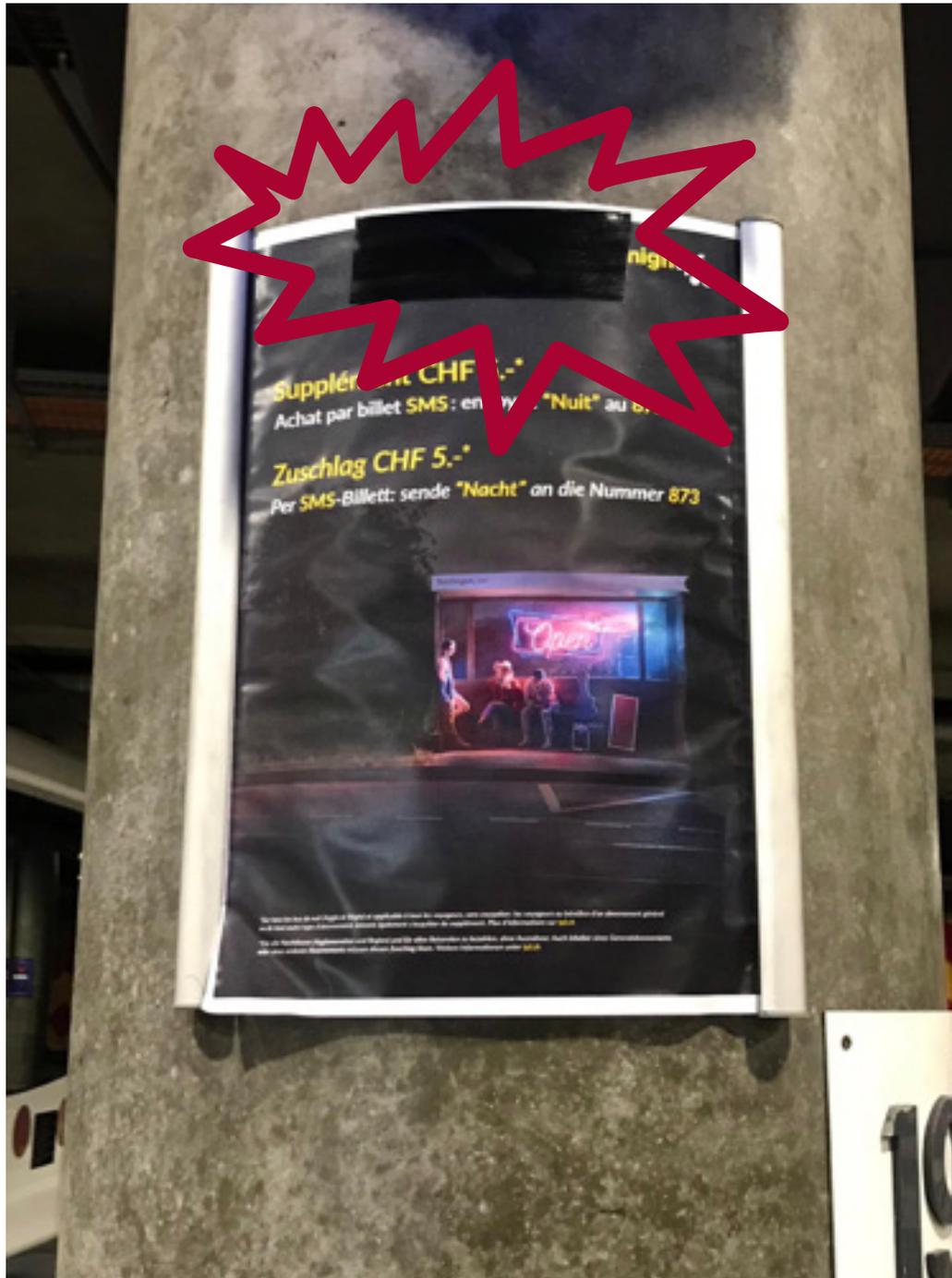
ABER



nach einigen Zeiten,
am Busbahnhof Fribourg/Freiburg...







**«Neue Busse im ganzen Kanton
ab 2.00 Uhr nachts»**



**wurde von
TPF-Angestellten
mit schwarzem Scotch
bedeckt.**

Grund dafür?*

Im Agglo Freiburg, gab es vorher schon Nachtlinien.
«Also es ist nicht neu hier in Freiburg!»

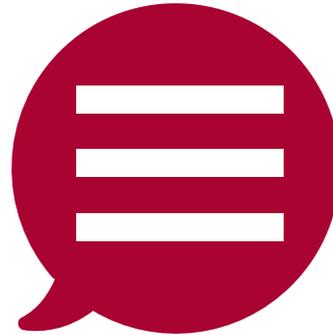
A black silhouette of a city skyline against a teal background. The skyline includes various buildings of different heights and shapes, some with yellow rectangular windows. In the center, there are two evergreen trees. To the right of the trees, there is a bus and a street lamp. The entire scene is set on a dark, rounded horizon line.

* Wie man sagt, wenn es eine Störung des Schienenverkehrs gibt ;-)

«Neue Busse im ganzen Kanton ab 2.00 Uhr nachts»



«Aber es ist nicht neu hier
im Agglo Freiburg!»
sagen einige
TPF-Angestellte.



„Wer heute in Unternehmen
hineinschaut, glaubt ausgedehnte
Inselreiche zu entdecken.
Gerade dort, wo an der
Kommunikation gearbeitet wird,
wacht jeder argwöhnisch
über sein Atoll und will
von den Nachbarn nichts wissen.“
sagt Friedhelm Giesecking.

Das weitere Beispiel, das versuchte...

aber das

IMPEACHED

worden ist.

tpf
● ● ●



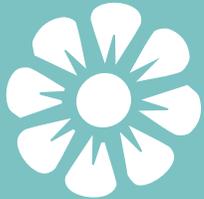
Wir sind klar an den Grenzen des CICD
Aber bon...

Wir haben **EINE EINZIGE** Ausnahme gemacht
Hauptargument: es ist eine neue Marke

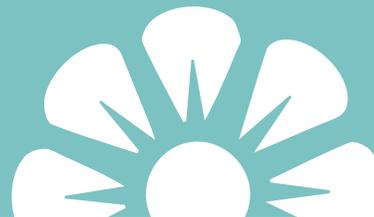




Einen Monat später zirkulierte
ein Duft der Freiheit auf allen Etagen.



Und eine Abteilung hat versucht,
ein neues **LABEL** zu illustrieren.







Was geschieht mit dem Marketing,
wenn der Mitarbeitende seine Leistung hinterfragt?

**DIE INTEGRIERTE UND INTERNE
KOMMUNIKATION MUSS SO STARK
WIE MÖGLICH EINGESETZT
WERDEN.**

Aber Menschen transportieren Menschen,
und nicht nur mit öffentlicher Verkehr,
sondern auch mit Wörtern.

Diese Schwierigkeit ist keine Aussage,
es ist eine Herausforderung.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Danke für Ihre Geduld

