



# 45 % der Deutschen

planen den Kauf eines neuen Handys innerhalb der nächsten Monate. Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Kaufplanung für mobile Endgeräte damit mehr als verdoppelt.

Quelle: Unica, „The State of Marketing 2010“

## Klare Dialoge

Beim Briefdialog sind die gesetzlichen Krankenkassen vorbildlich: 54 Prozent der Kunden loben die Verständlichkeit. „Fachchinesisch“ bemängeln zwei Drittel der Kunden bei Versicherungen.

Quelle: Steria Mummert Consulting, „Deutschlands kundenorientierteste Dienstleister“, 2010

# 89,43 €

betrug der Durchschnittsumsatz pro Warenkorb im Onlinehandel 2009 – 20 Prozent mehr als 2008. Männer



gaben pro Bestellung mehr aus als Frauen, die jedoch öfter einkauften.

Quelle: wuv.de/Deutsche Card Services, „E-Retail-Report 2009“

## Fast die Hälfte

Dialog

der Werbenden nutzt Social Media für den Dialog mit Kunden. 23 Prozent planen dies binnen zwölf Monaten.

Quelle: Unica, „The State of Marketing 2010“

# 720 000 000 €

Umsatz verzeichneten Hersteller und Händler von Naturkosmetikprodukten 2009. Die „grüne“ Kosmetik gehört mit einem Wachstum von fast neun Prozent neben der Herrenkosmetik zu den dynamischsten Marktsegmenten in der Beautybranche.



Quelle: Axel Springer AG, „Marktanalyse TrendTopic Beauty“, 2010



der 14- bis 70-Jährigen begrüßen Corporate Social Responsibility. Sie halten Kommunikationsmaßnahmen, mit denen Unternehmen ihre soziale Verantwortung unterstreichen, für sinnvoll oder ansprechend.

Quelle: GfK/Counterpart, 2010