



# Marketingmaßnahmen erfolgreich machen **Die fünf Awareness-Stufen im Marketing**

*Ein strategischer Leitfaden für Entscheider und Marketingverantwortliche: Wie Problem-, Solution- und Produkt-Awareness den Erfolg von Content, SEO und Kundenbindung bestimmen*

**Arbeitspapiere zum Online Marketing**

Januar 2026

2026/2

Die Arbeitspapiere sind kurze analytische Abhandlungen zu Themen dem Online-Marketings.

Weitere Informationen auf  
[www.wort-und-text.me](http://www.wort-und-text.me)



## Inhalt

|  |    |
|--|----|
| <b>Executive Summary .....</b>   | 1  |
| <b>Einstieg: Der ehrliche Schmerz (Aufmerksamkeit) .....</b>                       | 2  |
| <b>Die Grundannahme: Menschen kaufen nicht rational (Einordnung) .....</b>         | 3  |
| <b>Stufe 1: Problem Unawareness - „Es gibt doch kein Problem“ .....</b>            | 6  |
| <b>Stufe 2: Problem Awareness - „So kann es nicht weitergehen“ .....</b>           | 8  |
| <b>Stufe 3: Solution Awareness - „Welche Lösung ist die richtige?“ .....</b>       | 11 |
| <b>Stufe 4: Produkt Awareness - „Ich suche nach einem konkreten Produkt“ .....</b> | 14 |
| <b>Stufe 5: Most Awareness - „Ich nehme das konkrete Produkt in Empfang“ .....</b> | 18 |
| <b>Der zentrale Denkfehler im Onlinemarketing (Verdichtung) .....</b>              | 21 |
| <b>Konsequenz für organisches Wachstum .....</b>                                   | 23 |
| <b>Ruhige Autorität (kein CTA-Gedränge) .....</b>                                  | 25 |



### Executive Summary

Viele Marketingstrategien scheitern nicht an mangelnder Aktivität oder fehlendem Budget, sondern an einem grundlegenden Denkfehler: Sie setzen kommunikativ zu spät an. Unternehmen sprechen häufig über Lösungen, Angebote und Produkte, während ein Großteil ihrer Zielgruppe innerlich noch gar nicht so weit ist.

Der zentrale Bezugsrahmen dieses Beitrags sind die **fünf Bewusstseinsstufen** von Zielgruppen - von völliger Problem-Unawareness bis zur Most Awareness nach der Kaufentscheidung. Diese Stufen beschreiben keinen Funnel im technischen Sinn, sondern einen **inneren Reifeprozess**, den Menschen und Organisationen durchlaufen, bevor sie tragfähige Entscheidungen treffen.

Die Kernerkenntnis lautet: **Marketing kann diesen Reifeprozess nicht überspringen. Es kann ihn nur begleiten.**

In der frühen Phase (Problem Unawareness) fehlt es nicht an Lösungen, sondern an Relevanz. Lösungsmarketing und Reichweite verpuffen hier wirkungslos. Erst wenn Menschen beginnen, Irritation zu spüren (Problem Awareness), entsteht Offenheit - allerdings nicht für Angebote, sondern für Orientierung. Vertrauen entsteht in dieser Phase durch Erklärung, Einordnung und Klarheit, nicht durch Werbung.

Mit der Solution Awareness rückt die Frage nach möglichen Lösungswegen in den Fokus. Entscheider vergleichen Ansätze, Prinzipien und Konsequenzen - noch nicht Produkte. Wer hier Orientierung im Lösungsraum bietet, prägt den späteren Entscheidungsrahmen. In der Produkt Awareness wird diese Logik konkret: Produkte und Anbieter werden verglichen, Risiken abgewogen, Passung geprüft. Erfolgreiches Marketing unterstützt hier nicht den Verkauf, sondern die **Auswahlentscheidung**.

Die Most Awareness schließlich entscheidet über Kundenbindung. Übergabe, Onboarding und Nachsales-Betreuung legitimieren die ursprüngliche Entscheidung und bilden die Grundlage für langfristige Beziehungen und organisches Wachstum durch Empfehlungen.

Der zentrale Denkfehler im Onlinemarketing lässt sich klar benennen: **Die meisten Unternehmen kommunizieren auf Stufe 3, während ihre Zielgruppe auf Stufe 1 steht.**

Die Konsequenz für organisches Wachstum ist eindeutig: Nicht mehr Content führt zu nachhaltiger Wirkung, sondern **passender Content zur jeweiligen Bewusstseinsstufe**. Langfristigkeit schlägt taktische Optimierung. Wer Marketing als begleitenden Prozess versteht, statt als permanente Verkaufsaufforderung, baut Vertrauen, Entscheidungsfähigkeit und stabile Kundenbeziehungen auf.

## Der ehrliche Schmerz (Aufmerksamkeit)

Viele Unternehmen sind heute kommunikativ so aktiv wie nie zuvor. Es wird gepostet, gebloggt, gemailt und beworben. LinkedIn läuft, der Newsletter ist sauber aufgesetzt, die Website wurde modernisiert, vielleicht sogar SEO „mitgedacht“. Auf dem Papier sieht das nach solidem Marketing aus.

Und trotzdem bleibt am Ende oft ein ernüchterndes Fazit:

- zu wenig qualifizierte Leads,
- zu wenig Resonanz,
- zu wenig Wachstum, das sich wirklich erklären lässt.

Das Frustrierende daran: Es fühlt sich nicht nach Inkompetenz an. Die Inhalte sind ordentlich gemacht, die Themen relevant, die Kanäle richtig gewählt. Viele Marketingverantwortliche investieren Zeit, Budget und Energie - und haben dennoch das Gefühl, permanent unter ihren Möglichkeiten zu bleiben.

Die naheliegende Reaktion ist dann meist operativ:

- **mehr Content**, in der Hoffnung, dass Quantität irgendwann Wirkung erzeugt - oft ohne zu prüfen, *für wen* dieser Content eigentlich relevant ist
- **höhere Frequenz**, weil Stille als Risiko wahrgenommen wird, auch wenn die vorhandenen Inhalte inhaltlich kaum Anschluss finden
- **neue Formate**, vom Carousel bis zum Video, nicht aus strategischer Notwendigkeit, sondern aus dem Gefühl heraus, etwas „verpassen“ zu können
- **neue Tools**, die Effizienz versprechen, aber selten das eigentliche Problem lösen, nämlich fehlende inhaltliche Passung
- **neue Kampagnen**, die kurzfristig Aufmerksamkeit erzeugen sollen, ohne den langfristigen Entscheidungsprozess der Zielgruppe mitzudenken.

Der entscheidende Punkt dabei ist nicht, dass diese Maßnahmen grundsätzlich falsch wären. Viele davon sind sinnvoll - **aber nur dann**, wenn sie auf einer klaren inhaltlichen Logik aufbauen.

Ohne diese Logik führen operative Maßnahmen meist zu genau dem Effekt, den viele Marketingverantwortliche kennen: viel Bewegung nach außen, wenig Fortschritt nach innen.

Was dabei selten hinterfragt wird, ist eine viel grundlegendere Frage: **Erreichen wir die Menschen überhaupt in dem Zustand, in dem unsere Inhalte für sie Sinn ergeben?**

Denn Marketing scheitert in der Praxis erstaunlich selten an schlechten Botschaften. Es scheitert daran, dass gute Botschaften zur falschen Zeit ausgespielt werden. Oder genauer: an Menschen, die innerlich noch ganz woanders stehen.

Ein Beispiel aus dem Alltag vieler Entscheider: Ein Angebot wird kommuniziert, das objektiv sinnvoll ist, klar formuliert und sauber argumentiert. Trotzdem passiert - nichts. Kein Interesse, keine Nachfrage, keine Bewegung. Nicht, weil das Angebot schlecht wäre. Sondern weil das Gegenüber noch gar nicht an dem Punkt ist, an dem eine Lösung relevant wird.



Das ist kein Kommunikationsfehler im klassischen Sinne. Es ist ein **strategischer Fehlschluss**.

Viele Marketingmaßnahmen setzen voraus, dass die Zielgruppe bereits weiß, was ihr fehlt. Dass sie ein Problem erkannt hat. Dass sie aktiv nach Lösungen sucht. In der Realität ist das jedoch nur bei einem kleinen Teil der potenziellen Kunden der Fall.

Der größere Teil ist noch beschäftigt mit anderen Fragen. Oder mit gar keinen.

Genau hier entsteht die Lücke zwischen Aufwand und Wirkung. Nicht sichtbar, aber spürbar. Und sie lässt sich nicht mit mehr Lautstärke schließen.

Um diese Lücke zu verstehen, braucht es keinen neuen Trend und kein weiteres Tool. Sondern ein klares Verständnis dafür, **wie Bewusstsein entsteht - und wie Entscheidungen reifen**.

Darum geht es im nächsten Schritt.

### Die Grundannahme: Menschen kaufen nicht rational (Einordnung)

Marketing leidet bis heute unter einer hartnäckigen Illusion: der Vorstellung, dass gute Argumente automatisch zu guten Entscheidungen führen. Dass Menschen ein Angebot sehen, es bewerten, vergleichen - und dann logisch handeln. Diese Annahme ist bequem, weil sie Marketing planbar erscheinen lässt. Sie ist aber in der Realität nur sehr begrenzt zutreffend.

Entscheidungen, insbesondere im B2B-Umfeld, entstehen nicht aus einem einzelnen Impuls heraus. Sie reifen. Und dieser Reifeprozess folgt weniger einer rationalen Abwägung als vielmehr einer inneren Ordnung aus Wahrnehmung, Bedeutung und Dringlichkeit.

- Bevor ein Mensch handelt, muss er etwas erkennen.
- Bevor er etwas erkennt, muss er etwas einordnen können.
- Und bevor er etwas einordnet, muss es für ihn überhaupt relevant sein.

Das ist kein psychologisches Randthema, sondern die eigentliche Grundlage wirksamen Marketings.

### Erkenntnis geht jeder Handlung voraus

In der klassischen Betriebswirtschaft wird oft so getan, als stünden Bedarf und Lösung zeitlich dicht beieinander. In der Praxis liegen dazwischen jedoch häufig Wochen, Monate oder sogar Jahre. Gerade bei erklärmungsbedürftigen Leistungen, komplexen Produkten oder strategischen Investitionen ist der Weg zur Entscheidung selten geradlinig.

Menschen treffen Entscheidungen nicht, weil etwas objektiv sinnvoll ist, sondern weil es in ihr aktuelles Weltbild passt. Und dieses Weltbild verändert sich schrittweise.

Ein Marketingbeauftragter kann eine perfekt ausgearbeitete Lösung präsentieren - wenn der Entscheider noch nicht verstanden hat, dass ein Problem existiert, bleibt diese Lösung bedeutungslos. Nicht, weil sie schlecht ist. Sondern weil sie innerlich noch keinen Platz hat.

Dieses Prinzip ist alt. Und es ist bewährt. Schon lange bevor es digitale Kanäle gab, wussten gute Verkäufer, Berater und Kaufleute: Man verkauft nicht Produkte. Man begleitet Entscheidungen.

### Der innere Reifeprozess von Entscheidungen

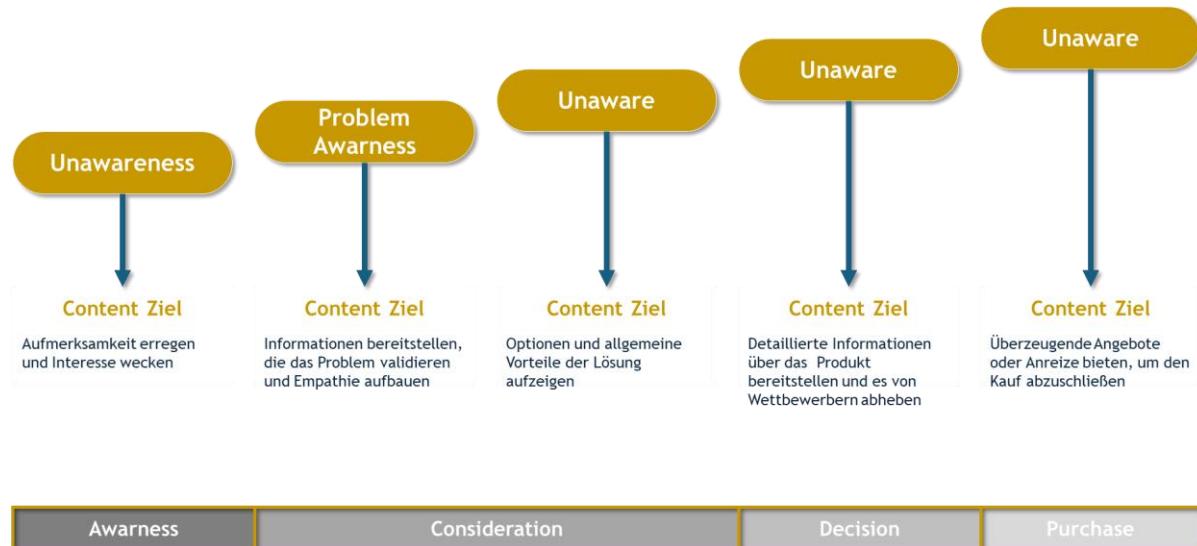
Jede Kaufentscheidung - ob bewusst oder unbewusst - durchläuft mehrere innere Stadien. Diese Stadien sind keine starren Phasen mit klaren Übergängen, sondern Denk- und Wahrnehmungszustände. Sie beschreiben, wie Menschen ihre Situation sehen, nicht was sie tun.

Am Anfang steht häufig Gleichgültigkeit oder Gewohnheit. Dinge laufen „irgendwie“. Probleme werden nicht als solche wahrgenommen, sondern als Teil des Alltags akzeptiert. Solange dieser Zustand anhält, prallen selbst gut gemeinte Marketingbotschaften wirkungslos ab.

Erst wenn Irritation entsteht, beginnt Bewegung. Etwas passt nicht mehr. Ergebnisse bleiben aus, Erwartungen werden nicht erfüllt, Reibung wird spürbar. Doch auch dann ist noch keine Lösung gefragt, sondern Orientierung. Menschen suchen nach Erklärungen, nicht nach Angeboten.

Erst später - oft deutlich später - wird aktiv nach Lösungen gesucht. Und selbst dann nicht sofort nach konkreten Produkten, sondern nach Ansätzen, Prinzipien und Möglichkeiten. Die eigentliche Auswahl eines Anbieters ist nur der letzte Schritt eines langen inneren Weges.

Dieser Weg lässt sich nicht abkürzen. Aber er lässt sich verstehen.



### Warum Marketing diesen Prozess nicht überspringen kann

Ein häufiger Fehler moderner Marketingstrategien besteht darin, den letzten Schritt als Ausgangspunkt zu wählen. Angebote, Features, Vorteile und Vergleiche dominieren die Kommunikation - unabhängig davon, ob die Zielgruppe innerlich bereits so weit ist.

Das ist, als würde man eine Entscheidung verlangen, bevor überhaupt eine Frage gestellt wurde.



Marketing kann Menschen nicht zwingen, einen Reifeprozess zu durchlaufen. Es kann keine Einsicht erzwingen und keine Dringlichkeit simulieren, die nicht vorhanden ist. Jeder Versuch, das dennoch zu tun, führt entweder zu Ablehnung oder zu kurzfristigen Effekten ohne Substanz.

Was Marketing jedoch leisten kann, ist Begleitung. Es kann Denkprozesse anstoßen. Es kann helfen, Zusammenhänge sichtbar zu machen. Es kann Sprache für diffuse Probleme liefern. Und genau hier liegt der Unterschied zwischen lautem Marketing und wirksamem Marketing.

### Begleiten statt beschleunigen

Begleitendes Marketing akzeptiert eine unbequeme Wahrheit: Nicht jeder Kontakt ist kaufbereit. Nicht jede Reichweite ist wertvoll. Und nicht jede Botschaft muss zu einer Handlung führen.

Stattdessen stellt es andere Fragen:

- Was beschäftigt meine Zielgruppe wirklich?
- Welche Annahmen prägen ihr Denken?
- Wo herrscht Unsicherheit, wo Routine, wo Verdrängung?
- Welche Fragen würden sie stellen, wenn sie wüssten, dass sie ein Problem haben?

Solche Fragen lassen sich nicht mit Keywords allein beantworten. Sie erfordern ein Verständnis für Entscheidungslogiken und organisationalen Kontext - insbesondere im B2B.

Denn dort entscheiden selten Einzelpersonen. Entscheidungen entstehen im Zusammenspiel aus Fachabteilungen, Management, Budgetverantwortung und Risikoabwägung. Je komplexer dieses Gefüge, desto wichtiger ist ein Marketing, das nicht auf den Abschluss schielt, sondern auf Verständigung.

### Die Idee der Bewusstseinsstufen

Um diesen inneren Reifeprozess greifbar zu machen, hat sich im Marketing seit Jahrzehnten ein Denkmodell bewährt: die Einteilung von Zielgruppen nach ihrem Bewusstseinszustand.

Dieses Modell geht davon aus, dass Menschen sich nicht nur in ihrem Bedarf unterscheiden, sondern vor allem darin, wie klar ihnen ihre Situation ist. Manche sehen kein Problem. Andere spüren es, können es aber nicht benennen. Wieder andere kennen ihr Problem sehr genau und suchen gezielt nach Lösungen.

Diese Unterschiede sind entscheidend. Denn dieselbe Botschaft wirkt je nach Bewusstseinszustand völlig unterschiedlich - von relevant über belanglos bis störend.

Das Modell der Bewusstseinsstufen hilft dabei, Marketing nicht als Abfolge von Maßnahmen zu verstehen, sondern als inhaltlichen Prozess. Es schafft Ordnung in der Kommunikation und macht sichtbar, warum bestimmte Inhalte funktionieren - und andere nicht.

Noch bevor wir diese Stufen im Detail betrachten, ist eines entscheidend: Marketing beginnt nicht mit der Lösung. Es beginnt mit dem Verständnis dafür, wo Menschen gedanklich stehen.



Darauf bauen die nächsten Abschnitte auf.

### Stufe 1: Problem Unawareness - „Es gibt doch kein Problem“

Die größte Herausforderung im Marketing ist nicht der Wettbewerb. Es ist Gleichgültigkeit. Ein erheblicher Teil aller Zielgruppen befindet sich in einem Zustand, den man nüchtern als **Problem-Unawareness** bezeichnen kann. Menschen in diesem Zustand haben kein akutes Problem - zumindest keines, das sie als solches wahrnehmen. Sie funktionieren, sie arbeiten, sie liefern Ergebnisse. Nicht perfekt, aber ausreichend. Und genau das macht diese Stufe so trügerisch.

Denn aus Marketingsicht ist hier zunächst: nichts zu holen.

#### Wie sich Problem Unawareness im Alltag äußert

Problem Unawareness zeigt sich selten als Ablehnung. Sie zeigt sich als Desinteresse. Als höfliches Überlesen, als inneres Abschalten, als gedankliches „nicht jetzt“.

Typische Aussagen in diesem Zustand lauten:

- „Das Thema ist bei uns aktuell nicht auf der Agenda.“
- „Grundsätzlich interessant, aber wir haben gerade andere Prioritäten.“
- „So schlecht läuft es bei uns nicht.“
- „Das ist eher ein Thema für größere Unternehmen.“
- „Dafür fehlt uns momentan die Zeit.“

Diese Aussagen sind nicht falsch. Und sie sind nicht vorgeschoben. Sie spiegeln schlicht die aktuelle Wahrnehmung wider. Aus Sicht der Zielgruppe besteht kein Handlungsdruck. Und ohne Handlungsdruck gibt es keine Offenheit für Lösungen.

Genau hier liegt der Kern der Problem-Unawareness: Es fehlt nicht an Informationen. Es fehlt an Relevanz.

#### Warum Lösungsmarketing hier zwangsläufig scheitert

Viele Marketingstrategien setzen implizit voraus, dass ihre Zielgruppe bereits verstanden hat, was ihr fehlt. Entsprechend werden Lösungen kommuniziert, Vorteile hervorgehoben, Effizienzgewinne versprochen.

In der Problem-Unawareness ist das wirkungslos.

Nicht, weil die Argumente falsch wären. Sondern weil sie ins Leere laufen. Wer kein Problem sieht, sucht keine Lösung. Wer keine Lösung sucht, blendet entsprechende Botschaften aus - bewusst oder unbewusst.

Das erklärt, warum viele sauber gemachte Kampagnen enttäuschen:

- gute Klickzahlen, aber keine Leads



- Aufmerksamkeit, aber kein echtes Interesse
- Reichweite ohne Wirkung

Das Problem liegt nicht in der Qualität der Inhalte, sondern in ihrer **Voraussetzung**. Lösungsmarketing setzt Erkenntnis voraus. Und diese Erkenntnis ist in dieser Stufe schlicht noch nicht vorhanden.

Man kann diesen Zustand nicht „wegargumentieren“. Jede zu frühe Lösungskommunikation erzeugt eher Widerstand als Interesse. Sie wirkt aufdringlich, belehrend oder schlicht irrelevant.

### Reichweite ist kein Ersatz für Relevanz

Ein häufiger Reflex in dieser Situation lautet: Wir müssen mehr Menschen erreichen. Mehr Sichtbarkeit, mehr Impressionen, mehr Touchpoints. Das klingt logisch - verschärft das Problem aber oft.

Denn Reichweite verstärkt nur, was bereits da ist. Wenn die Botschaft am falschen Bewusstseinszustand ansetzt, erreicht sie mit größerer Reichweite lediglich mehr Menschen, die sie ignorieren.

Reichweite ohne Relevanz ist Lärm.

Gerade im B2B-Umfeld, in dem Aufmerksamkeit knapp und Entscheidungszeit begrenzt ist, wird irrelevante Kommunikation schnell ausgeblendet. Sie verschwindet nicht wegen schlechter Qualität, sondern wegen fehlender Anschlussfähigkeit.

Die entscheidende Frage lautet **daher nicht: Wie viele Menschen sehen unseren Content?** **Sondern: Für wen ergibt dieser Content in diesem Moment überhaupt Sinn?**

### Problem Unawareness ist kein Defizit der Zielgruppe

An diesem Punkt ist eine wichtige Klarstellung nötig. Problem Unawareness ist keine Dummheit. Sie ist auch kein Desinteresse an Verbesserung.

Sie ist ein völlig normaler Zustand.

Menschen und Organisationen funktionieren über Routinen. Solange diese Routinen tragfähig sind, besteht kein Anlass, sie infrage zu stellen. Veränderung kostet Energie, Aufmerksamkeit und Risiko. Deshalb wird sie erst dann relevant, wenn ein innerer oder äußerer Anlass entsteht.

Aus dieser Perspektive verdient die Zielgruppe in der Problem-Unawareness vor allem eines: Respekt.

Respekt bedeutet hier, nicht zu überfordern, nicht zu drängen und nicht zu missionieren. Wer versucht, Menschen in diesem Zustand „zu bekehren“, verliert sie. Wer ihnen jedoch hilft, Zusammenhänge zu erkennen, gewinnt Aufmerksamkeit auf einer tieferen Ebene.

### Was Marketing in dieser Stufe leisten kann - und was nicht

Marketing kann in der Problem-Unawareness keine Entscheidungen auslösen. Aber es kann etwas viel Wichtigeres tun: **Den Denkrahmen verschieben.**



Wirksame Inhalte in dieser Stufe:

- beschreiben bekannte Situationen aus neuer Perspektive
- machen unsichtbare Kosten sichtbar
- zeigen Muster, die bisher als „normal“ galten
- stellen Fragen, statt Antworten zu geben

Es geht nicht darum, ein Problem zu behaupten. Es geht darum, **Beobachtungen zu teilen**, die Resonanz erzeugen.

Ein Beispiel: Statt zu sagen „Sie brauchen eine neue Marketingstrategie“, ist es wirksamer zu zeigen, warum viele Marketingaktivitäten trotz hoher Aktivität kaum Wirkung entfalten - und warum das kein Einzelfall ist.

So entsteht Anschlussfähigkeit. Nicht durch Überzeugung, sondern durch Wiedererkennung.

### Der schmale Grat zwischen Aufklärung und Überforderung

Problem-Unawareness erfordert Feingefühl. Zu wenig Inhalt bleibt belanglos. Zu viel Analyse wirkt belehrend. Gute Inhalte in dieser Phase sind klar, ruhig und nachvollziehbar.

Sie verzichten auf Fachjargon. Sie verzichten auf Lösungen. Sie verzichten auf Calls-to-Action.

Stattdessen bieten sie Orientierung. Und lassen Raum für eigene Schlüsse.

Das mag kontraintuitiv erscheinen, insbesondere für Marketingverantwortliche, die Erfolge messen müssen. Doch langfristig zahlt sich dieser Ansatz aus. Denn wer in dieser Phase Vertrauen aufbaut, wird später als relevanter Gesprächspartner wahrgenommen.

### Die eigentliche Leistung dieser Stufe

Problem Unawareness ist der Anfang jeder ernsthaften Entscheidung. Ohne sie gäbe es keine Reibung, keine Fragen, keine Bewegung.

Marketing, das diese Stufe ernst nimmt, arbeitet nicht gegen die Zielgruppe, sondern mit ihr. Es akzeptiert, dass Veränderung Zeit braucht - und dass Einsicht der erste Schritt ist.

In der nächsten Stufe beginnt genau diese Einsicht. Menschen fangen an, Fragen zu stellen. Und damit verändert sich alles.

### Stufe 2: Problem Awareness - „So kann es nicht weitergehen“

Irgendwann kippt der Zustand der Gleichgültigkeit. Nicht abrupt, nicht immer klar benennbar - aber spürbar. Ergebnisse bleiben hinter den Erwartungen zurück, Abläufe fühlen sich schwerfälliger an als früher, Entscheidungen dauern länger, Diskussionen häufen sich. Was zuvor als „normal“ galt, beginnt zu irritieren.

Genau hier beginnt Problem Awareness.



In dieser Stufe wissen Menschen noch nicht, *was sie brauchen*. Aber sie wissen, dass etwas nicht mehr stimmt. Und dieser Unterschied ist entscheidend.

### Der Moment, in dem Fragen entstehen

Problem Awareness zeigt sich nicht in klaren Anforderungen, sondern in Fragen. Häufig unausgesprochen, oft diffus, selten strukturiert. Es sind Fragen wie:

- „Warum kommen wir trotz hoher Aktivität nicht wirklich voran?“
- „Weshalb steigen die Kosten, ohne dass der Output proportional wächst?“
- „Warum fühlt sich unser Marketing so aufwendig und gleichzeitig so wirkungslos an?“
- „Was übersehen wir gerade?“

Diese Fragen markieren einen Wendepunkt. Die Zielgruppe ist nicht mehr gleichgültig. Sie ist offen. Aber auch unsicher. Denn mit der Erkenntnis, dass ein Problem existiert, entsteht zunächst Orientierungslosigkeit.

Und genau hier entscheidet sich, wer Vertrauen gewinnt - und wer übersehen wird.

### Warum in dieser Phase Orientierung wichtiger ist als Angebote

In der Problem Awareness suchen Menschen keine Lösungen. Sie suchen **Erklärungen**. Sie wollen verstehen, *warum* etwas nicht funktioniert, bevor sie sich mit dem *wie* beschäftigen.

Wer in dieser Phase mit Angeboten, Preisen oder Produktvergleichen einsteigt, wirkt verfrüht. Nicht aggressiv, aber taktlos. Es ist, als würde man jemandem ein Medikament anbieten, bevor die Diagnose gestellt ist.

Das ist einer der häufigsten Brüche in Marketingkommunikation: Die Zielgruppe ist gedanklich noch mit dem Verstehen beschäftigt, während das Marketing bereits verkaufen möchte.

Wirksame Kommunikation in dieser Phase verzichtet bewusst auf Abschlusslogik. Sie stellt Zusammenhänge her, ordnet Symptome und schafft ein gemeinsames Verständnis der Situation.

Erst wenn Menschen das Gefühl haben, ihr Problem wirklich zu verstehen, entsteht Offenheit für Lösungen.

### Vertrauen entsteht durch Klarheit, nicht durch Versprechen

Problem Awareness ist die Phase, in der Vertrauen aufgebaut oder verspielt wird. Nicht durch Testimonials oder Superlativen, sondern durch Klarheit.

Gute Inhalte in dieser Stufe:

- benennen Ursachen statt nur Symptome
- differenzieren, wo andere vereinfachen
- zeigen, dass Probleme selten monokausal sind
- nehmen Komplexität ernst, ohne sie unnötig zu verkomplizieren



Gerade im B2B-Kontext ist das entscheidend. Hier geht es selten um schnelle Entscheidungen. Es geht um Risiko, Verantwortung und langfristige Auswirkungen. Marketing, das diese Realität ignoriert, wird nicht ernst genommen.

Wer hingegen zeigt, dass er die Situation in ihrer Tiefe versteht, wird automatisch als relevanter Gesprächspartner wahrgenommen - noch bevor überhaupt über Lösungen gesprochen wird.

### Warum Content hier mehr leistet als jede Anzeige

Anzeigen können Aufmerksamkeit erzeugen. Sie können Impulse setzen. Aber sie sind ungeeignet, um komplexe Probleme zu erklären. Problem Awareness verlangt nach Raum, nach Kontext, nach Argumentation.

Deshalb entfaltet Content in dieser Phase seine größte Wirkung.

Formate wie:

- fundierte Fachartikel
- Whitepaper und Leitfäden
- Analysen und Studien
- Webinare oder Vorträge
- strukturierte Blogbeiträge

leisten hier mehr als jede Kampagne. Nicht, weil sie spektakulärer sind, sondern weil sie Denkprozesse begleiten können.

Menschen in der Problem Awareness wollen sich selbst ein Bild machen. Sie lesen, vergleichen, reflektieren. Sie suchen nicht nach dem lautesten Anbieter, sondern nach dem verständlichsten.

### Wer das Problem erklärt, definiert den Lösungsraum

Ein zentraler, oft unterschätzter Effekt dieser Stufe: Wer das Problem erklärt, beeinflusst automatisch, wie Lösungen gedacht werden.

Die Art und Weise, wie ein Problem beschrieben wird, legt den Rahmen fest, in dem Lösungen überhaupt als sinnvoll erscheinen. Wer etwa ein Marketingproblem als reines Reichweitenproblem definiert, öffnet einen anderen Lösungsraum als jemand, der es als Bewusstseins- oder Reifeproblem beschreibt.

Das ist kein Manipulationstrick, sondern eine logische Folge menschlichen Denkens. Probleme werden immer aus einer bestimmten Perspektive heraus verstanden. Und diese Perspektive prägt die spätere Entscheidung.

Deshalb ist Problem Awareness die strategisch wichtigste Phase im gesamten Marketingprozess. Hier wird nicht verkauft. Hier wird Bedeutung geschaffen.

### Typische Fehler in dieser Stufe

Viele Marketingverantwortliche unterschätzen diese Phase - oder überspringen sie. Typische Fehler sind:



- zu frühe Lösungsvorschläge
- Vereinfachung komplexer Zusammenhänge
- übermäßiger Einsatz von Buzzwords
- das Vermischen von Analyse und Angebot

Diese Fehler führen nicht zu Ablehnung, sondern zu einem subtileren Effekt: mangelndem Vertrauen. Die Zielgruppe fühlt sich nicht abgeholt, sondern übergangen.

Dabei ist gerade hier die Bereitschaft vorhanden, sich mit Inhalten auseinanderzusetzen - wenn sie als hilfreich empfunden werden.

### Problem Awareness als Vertrauensaufbauphase

Wer in dieser Stufe präsent ist, ohne zu drängen, legt den Grundstein für spätere Entscheidungen. Nicht durch Wiederholung, sondern durch Relevanz. Nicht durch Lautstärke, sondern durch Präzision.

Das Ziel ist nicht, sofort als Anbieter wahrgenommen zu werden. Das Ziel ist, als jemand wahrgenommen zu werden, der versteht.

Und genau das ist der entscheidende Übergang zur nächsten Stufe. Denn sobald Menschen beginnen, ihr Problem klar zu benennen, entsteht eine neue Frage: **Welche Wege gibt es, damit umzugehen?**

Ab hier rücken Lösungen in den Fokus.

### Stufe 3: Solution Awareness - „Welche Lösung ist die richtige?“

In der Solution Awareness verändert sich die Lage grundlegend: Das Problem ist nicht mehr vage, nicht mehr wegzudiskutieren, nicht mehr nur ein Bauchgefühl. Es ist erkannt, benannt und im besten Fall intern bereits akzeptiert. Die Organisation hat verstanden: „So wie bisher geht es nicht weiter.“

Und genau deshalb wirkt Marketing in dieser Stufe plötzlich anders. Zum ersten Mal ist die Zielgruppe offen für Lösungslogik. Nicht unbedingt für *dein* Angebot - aber für die Frage, **welche Arten von Lösungen überhaupt sinnvoll sind.**

Das ist der entscheidende Unterschied: In der Solution Awareness beginnt nicht der Kauf. Es beginnt der **Lösungsvergleich**.

### Warum erst jetzt Angebote wirken

Viele Marketingteams kommunizieren zu früh mit Angebotsargumenten: Leistungsversprechen, Pakete, Features, „Warum wir“. Das kann nur dann greifen, wenn die Zielgruppe bereits innerlich im Lösungsmodus ist. In den Stufen davor fehlt dafür die mentale Voraussetzung. Hier ist sie erstmals vorhanden.



Aber: „offen für Lösungen“ bedeutet nicht „bereit zu kaufen“. Es bedeutet: Menschen beginnen, den Lösungsraum abzutasten. Sie suchen nach Struktur, Kategorien und Entscheidungskriterien.

Gerade im B2B passiert das selten als impulsive Bewegung. Es ist eher ein inneres Abtasten:

- Welche Wege gibt es grundsätzlich?
- Welche Konsequenzen hat jeder Weg?
- Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?
- Welche Risiken entstehen?

Wer hier mit einem Angebot startet, liefert eine Antwort, bevor die Frage richtig gestellt wurde. Wirksam wird ein Angebot erst dann, wenn die Zielgruppe das Gefühl hat: „Ich verstehe die Optionen - und jetzt brauche ich eine konkrete Auswahl.“

### Orientierung statt „Pitch“: Was die Zielgruppe in dieser Stufe wirklich sucht

In dieser Phase wollen Entscheider und Marketingverantwortliche vor allem eins: **Orientierung**. Sie suchen einen verlässlichen Rahmen, der Komplexität reduziert, ohne sie zu verleugnen.

Das zeigt sich in typischen Such- und Denkfragen:

- „Welche Strategieansätze gibt es - und welcher passt zu uns?“
- „Was sind die Unterschiede zwischen Methode A und B?“
- „Welche Lösung ist kurzfristig wirksam, welche nachhaltig?“
- „Was kostet uns das – nicht nur im Budget, sondern in Zeit, Ressourcen und Organisation?“

Das ist eine diagnostische Suchhaltung. Menschen möchten die „Klassen“ von Lösungen verstehen, bevor sie Anbieter vergleichen. Sie sind in einer Phase, in der gute Inhalte nicht nur informieren, sondern **Entscheidungsfähigkeit** herstellen.

### Vergleich, Klarheit und Abgrenzung: Die drei Hebel dieser Stufe

Wenn du in Solution Awareness wirken willst, brauchst du drei Dinge - und keines davon ist „laut“.

**1) Vergleich:** Vergleich ist nicht optional. Er ist der Normalzustand. Die Zielgruppe vergleicht sowieso - intern, extern, bewusst und unbewusst. Wenn du diesen Vergleich nicht strukturierst, macht es jemand anders. Schlechter für dich: Dann entsteht der Rahmen ohne dich.

**2) Klarheit:** Klarheit bedeutet: Begriffe sauber verwenden, Zusammenhänge erklären, Grenzen benennen. In dieser Stufe ist „Marketing-Nebel“ tödlich. Wer sich hinter Buzzwords versteckt, wird aussortiert. Entscheider riechen das wie kalten Kaffee vom Vortag.

**3) Abgrenzung:** Abgrenzung heißt nicht: andere schlechtreden. Abgrenzung heißt: deutlich machen, wann etwas sinnvoll ist - und wann nicht. Das schafft Vertrauen, weil es zeigt, dass du nicht jeden um jeden Preis „gewinnen“ musst.

### Wie guter Lösungs-Content aussieht (ohne zum Angebotsprospekt zu werden)

Der Trick ist, **prinzipienbasiert** zu argumentieren. Nicht produktbasiert. Das ist ein großer Unterschied.

Produktbasiert klingt so:

- „Unsere Lösung bietet X, Y, Z.“
- „Wir sind schneller, besser, innovativer.“
- „Jetzt Demo buchen.“

Prinzipienbasiert klingt so:

- „Wenn Ihr Engpass A ist, funktionieren Ansätze vom Typ 1 besser als Typ 2.“
- „Wenn Stakeholderzahl hoch ist, braucht ihr Vorgehensweise B, sonst scheitert ihr am Alignment.“
- „Wenn Datenlage schwach ist, ist es risikant, direkt auf Optimierung zu setzen.“

Prinzipienbasiert bedeutet: Du erklärst Logik, Wirkmechanismen, Voraussetzungen. Genau das, was Entscheider brauchen, um intern sicher argumentieren zu können. Denn sie entscheiden selten alleine - sie müssen Entscheidungen **begründen**.

Hier sind Inhaltsformen, die in dieser Stufe sehr stark funktionieren (und in Suchmaschinen oft gut aufgehen, weil sie exakt die Suchintention treffen):

- Leitfäden: „Wie wählt man den richtigen Ansatz?“
- Vergleichsartikel: „Ansatz A vs. Ansatz B - wann was?“
- Entscheidungsbäume/Checklisten: „Wenn X, dann Y“
- Risiken & Voraussetzungen: „Was muss erfüllt sein, damit es funktioniert?“
- Fallbeispiele, aber als Lernstücke („was war der Mechanismus?“), nicht als Heldenstory

### Warum plumpes Verkaufen genau hier Vertrauen zerstört

Solution Awareness ist die Phase, in der Menschen besonders sensibel auf „Sales-Reflexe“ reagieren. Nicht, weil sie grundsätzlich gegen Kaufen sind. Sondern weil sie spüren: Sie sind noch nicht fertig mit dem Verstehen. Wer sie in dieser Lage drängt, wirkt wie jemand, der schon den Vertrag auspackt, während man noch die Landkarte auf dem Tisch ausbreitet.

Plumpes Verkaufen zeigt sich typischerweise so:

- Es gibt nur „eine richtige“ Lösung (zufällig eure).
- Nachteile, Grenzen oder Voraussetzungen werden verschwiegen.
- Alles klingt zu einfach, zu glatt, zu risikolos.
- Der CTA steht ständig im Vordergrund.

Das Ergebnis ist nicht unbedingt Wut - meist ist es schlimmer: **Misstrauen**. Und Misstrauen ist im B2B ein Killer, weil es intern sofort als Risiko markiert wird.



Die harte Wahrheit: Wenn du in Solution Awareness Vertrauen gewinnen willst, musst du zeigen, dass du auch dann hilfreich bist, wenn du nicht sofort verkaufst.

**„Nicht über dein Angebot sprechen, sondern über das Prinzip“**

Das ist der wichtigste Leitsatz dieser Stufe. Und er ist praktischer, als er klingt.

Über „Prinzip“ zu sprechen heißt:

- Wirkmechanismen erklären („warum wirkt das?“)
- Voraussetzungen offenlegen („wann funktioniert das?“)
- Grenzen benennen („wann funktioniert das nicht?“)
- Entscheidungskriterien geben („woran erkennt man Passung?“)

Wenn du das gut machst, passiert etwas Interessantes: Du wirst automatisch als Lösungsanbieter wahrgenommen - selbst wenn du dein Angebot kaum erwähnst. Denn du hast den Denkrahmen geliefert, in dem Lösungen bewertet werden. Das ist echte Autorität.

### Was diese Stufe im Gesamtprozess leistet

Solution Awareness ist der Übergang von „Wir haben ein Problem“ zu „Wir brauchen einen Weg“. Hier wird der Lösungsraum definiert, die Kriterien entstehen, die internen Diskussionen werden strukturierter. Wer in dieser Phase Orientierung liefert, beeinflusst nicht nur die Entscheidung - er beeinflusst **die Art**, wie entschieden wird.

Und genau deshalb ist diese Stufe so wichtig für organisches Wachstum: Sie ist die Zone, in der Inhalte am stärksten auf späteres Geschäft einzahlen, weil sie Vertrauen, Klarheit und Entscheidungssicherheit schaffen.

Im nächsten Schritt wird es noch konkreter: Dann geht es nicht mehr um Lösungsarten, sondern um **konkrete Produkte und Anbieter** - also um die Produktauswahl.

### Stufe 4: Produkt Awareness - „Ich suche nach einem konkreten Produkt“

Spätestens an diesem Punkt verändert sich auch das Suchverhalten deutlich. Während in der vorherigen Stufe noch nach Ansätzen, Methoden und grundsätzlichen Lösungswegen gesucht wurde, tauchen nun andere Begriffe auf: konkrete Produktnamen, Anbieter, Vergleiche, Bewertungen. Die Frage lautet nicht mehr „Welche Art von Lösung brauchen wir?“, sondern „Welches Produkt kommt für uns infrage?“

SEO-seitig ist das ein klarer Übergang: von informationsorientierten Suchanfragen hin zu vergleichs- und entscheidungsnahen Keywords. Strategisch ist es zugleich ein heikler Moment. Denn obwohl die Zielgruppe jetzt deutlich näher an einer Entscheidung ist, ist sie noch keineswegs „fertig“.

Produkt Awareness bedeutet nicht Kaufbereitschaft. Sie bedeutet **Auswahlbewusstsein**.



### Vom Lösungsraum zur Produktlandschaft

In der Solution Awareness wurde der Lösungsraum strukturiert. Die Zielgruppe hat verstanden, welche Arten von Lösungen es gibt und welcher Ansatz grundsätzlich passen könnte. In der Produkt Awareness wird dieser Lösungsraum nun konkretisiert.

Aus „Wir brauchen einen strategischen Ansatz für X“ wird:

- „Welche Anbieter gibt es dafür?“
- „Welche Tools, Dienstleistungen oder Produkte decken das ab?“
- „Worin unterscheiden sie sich konkret?“

Das ist ein entscheidender Übergang. Denn ab jetzt wird nicht mehr abstrakt gedacht, sondern verglichen. Und zwar nicht nur funktional, sondern auch organisatorisch, kulturell und wirtschaftlich.

### Was Menschen in der Produkt Awareness wirklich suchen

Auf den ersten Blick scheint diese Phase simpel: Produkte vergleichen, Vorteile darstellen, Kaufargumente liefern. In der Praxis ist sie deutlich komplexer. Denn Entscheider und Marketingverantwortliche suchen nicht nur nach dem „besten“ Produkt, sondern nach dem **am wenigsten riskanten**.

Typische Fragen in dieser Phase sind:

- „Welche Anbieter kommen realistisch infrage?“
- „Was unterscheidet Produkt A von Produkt B - jenseits der Marketingclaims?“
- „Wie gut passt das Produkt zu unserer Organisation, nicht nur zu unserem Problem?“
- „Welche Erfahrungen haben andere Unternehmen in ähnlicher Situation gemacht?“

Das sind keine rein funktionalen Fragen. Sie betreffen Implementierung, Akzeptanz, Skalierbarkeit und langfristige Bindung. Genau deshalb reicht es nicht, Produktfeatures aufzuzählen.

### Warum reine Produktkommunikation hier nicht ausreicht

Viele Unternehmen machen in dieser Phase denselben Fehler: Sie wechseln vom Prinzipien-Diskurs direkt in den Produktpitch. Das führt zu langen Feature-Listen, vollmundigen Nutzenversprechen und austauschbaren Argumentationen.

Das Problem: Produkte ähneln sich aus Sicht der Zielgruppe oft stärker, als Anbieter wahrhaben wollen.

Wenn alles schneller, effizienter und besser sein soll, bleibt am Ende nur Verwirrung. Die Zielgruppe kann nicht entscheiden, weil ihr der **Entscheidungsrahmen** fehlt.

Genau hier liegt die Aufgabe von Marketing in der Produkt Awareness: nicht Produkte zu bewerben, sondern **Auswahlentscheidungen zu erleichtern**.



### Produktauswahl ist immer auch Selbstvergewisserung

Im B2B ist eine Produktauswahl selten eine rein sachliche Entscheidung. Sie ist immer auch eine Absicherung: fachlich, organisatorisch und persönlich. Entscheider fragen sich nicht nur, ob ein Produkt funktioniert, sondern auch:

- „Kann ich diese Entscheidung intern vertreten?“
- „Ist das nachvollziehbar und begründbar?“
- „Wie hoch ist das Risiko, wenn es nicht funktioniert?“

Marketing, das diese Dimension ignoriert, bleibt oberflächlich. Marketing, das sie ernst nimmt, wird relevant.

### Welche Angebote gibt es - und wie man sie sinnvoll einordnet

Natürlich spielt die Übersicht über verfügbare Angebote eine Rolle. Aber nicht als vollständige Marktübersicht, sondern als **strukturierte Einordnung**.

Hilfreich sind Inhalte, die:

- Produktkategorien sauber trennen
- erklären, wofür eine Kategorie geeignet ist - und wofür nicht
- Unterschiede nicht nur benennen, sondern einordnen
- typische Fehlannahmen korrigieren

Wichtig ist dabei: Es geht nicht darum, alle Produkte gleich zu behandeln, sondern den **Denkprozess** der Auswahl abzubilden. Wer diese Logik liefert, wird als Orientierungspunkt wahrgenommen - unabhängig davon, ob das eigene Produkt am Ende gewählt wird.

### Vorteile erklären heißt Konsequenzen erklären

„Vorteile“ werden im Marketing häufig inflationär gebraucht. In der Produkt Awareness sind sie jedoch nur dann wirksam, wenn sie konkret und kontextualisiert sind.

Ein Vorteil ist nicht:

- „einfach zu bedienen“
- „skalierbar“
- „innovativ“

Ein Vorteil ist:

- „reduziert den Abstimmungsaufwand zwischen Marketing und Vertrieb“
- „ermöglicht eine schrittweise Einführung ohne organisatorischen Bruch“
- „funktioniert auch bei geringer interner Datenreife“

Das Entscheidende ist der Bezug zur realen Situation der Zielgruppe. Vorteile müssen zeigen, wie ein Produkt bestehende Einschränkungen adressiert - nicht nur, dass es das tut.



### Bedürfnisse statt Features in den Mittelpunkt stellen

In der Produkt Awareness verschiebt sich der Fokus von der Problem- zur Bedürfnislogik. Das Problem ist bekannt, die Lösungsklasse definiert. Jetzt geht es darum, welche konkreten Bedürfnisse erfüllt werden müssen, damit eine Entscheidung tragfähig ist.

Diese Bedürfnisse sind häufig:

- Sicherheit (funktional und organisatorisch)
- Anschlussfähigkeit an bestehende Prozesse
- Akzeptanz bei internen Stakeholdern
- Planbarkeit von Aufwand und Ergebnis

Produkte sind Mittel zum Zweck. Marketing sollte deshalb nicht erklären, *was* ein Produkt kann, sondern *welches Bedürfnis* es zuverlässig adressiert - und unter welchen Bedingungen.

### Weniger Bulletpoints, mehr Entscheidungshilfe

In dieser Phase ist Reduktion ein Qualitätsmerkmal. Zu viele Vergleichslisten, zu viele Tabellen, zu viele Detailargumente überfordern. Entscheider brauchen keine Vollständigkeit, sondern **Klarheit**.

Wirksame Inhalte in der Produkt Awareness zeichnen sich dadurch aus, dass sie:

- die relevanten Kriterien klar benennen
- Unwichtiges bewusst auslassen
- Entscheidungsfragen explizit machen
- typische Fehlentscheidungen benennen

Das können vergleichende Texte sein, strukturierte Leitfragen oder auch Szenarien, in denen deutlich wird, wann welches Produkt sinnvoll ist.

### Der Balanceakt zwischen Neutralität und Positionierung

Ein häufiger Einwand lautet: „Wenn wir zu neutral sind, verkaufen wir uns nicht.“ Die Erfahrung zeigt das Gegenteil. Gerade in der Produkt Awareness wird Neutralität als Stärke wahrgenommen.

Das heißt nicht, dass man keine Position beziehen darf. Es heißt nur, dass Positionierung über **Passung** erfolgen sollte, nicht über Abwertung.

Statt:

„Unser Produkt ist besser als alle anderen“

wirkt:

„Dieses Produkt ist besonders geeignet, wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind. Wenn nicht, gibt es bessere Alternativen.“

Diese Art der Kommunikation erzeugt Vertrauen - und Vertrauen ist in dieser Phase entscheidender als Begeisterung.



### Produkt Awareness als letzte Hürde vor der Entscheidung

Die Produkt Awareness ist die letzte Phase, in der Marketing noch steuernd eingreifen kann, ohne verkäuferisch zu wirken. Danach ist die Entscheidung entweder gefallen - oder sie wird vertagt.

Wer es bis hierhin geschafft hat, hat bereits viel richtig gemacht:

- Die Zielgruppe wurde nicht überfordert
- Der Reifeprozess wurde respektiert
- Inhalte haben Orientierung statt Druck erzeugt

Der nächste Schritt liegt jenseits der Auswahl. Er beginnt dort, wo die Entscheidung umgesetzt wird. Und genau hier entscheidet sich, ob aus einer Entscheidung eine langfristige Beziehung wird.

### Stufe 5: Most Awareness - „Ich nehme das konkrete Produkt in Empfang“

Mit der Most Awareness endet für viele Marketingstrategien die Reise. Der Vertrag ist unterschrieben, das Produkt ausgewählt, die Entscheidung gefallen. In vielen Organisationen wird dieser Moment stillschweigend als Zielpunkt betrachtet: *Deal gewonnen, Aufgabe erledigt*.

In der Realität beginnt hier jedoch eine der kritischsten Phasen im gesamten Entscheidungs- und Wertschöpfungsprozess. Denn jetzt zeigt sich, ob aus einer Entscheidung tatsächlich **Wirkung** entsteht - oder nur Aufwand.

Most Awareness bedeutet: Die Entscheidung ist getroffen. Aber sie ist noch nicht bestätigt.

#### Warum Nachsales kein „Afterthought“ ist

Im B2B-Kontext ist der Kauf selten das Ende einer Beziehung. Er ist der Anfang einer Umsetzung, die Zeit, Energie und Aufmerksamkeit bindet. Genau deshalb ist die Phase nach der Entscheidung so sensibel.

In der Most Awareness fragt sich die Zielgruppe - bewusst oder unbewusst:

- „War das die richtige Entscheidung?“
- „Haben wir etwas übersehen?“
- „Wie schnell kommen wir ins Arbeiten?“
- „Wer hilft uns, wenn es hakt?“

Diese Fragen entscheiden darüber, ob Vertrauen gefestigt oder erodiert. Und sie haben wenig mit Produktfeatures zu tun, aber sehr viel mit **Erlebnis**.



### Die Übergabe: Mehr als ein formaler Akt

Die Art und Weise, wie ein Produkt oder eine Leistung übergeben wird, setzt den Ton für die gesamte weitere Zusammenarbeit. Eine saubere Übergabe signalisiert: *Diese Entscheidung ist angekommen. Sie wird ernst genommen.*

Eine schlechte Übergabe hingegen erzeugt sofort Unsicherheit.

Übergabe bedeutet nicht nur:

- Zugangsdaten übermitteln
- Termine einstellen
- Unterlagen versenden

Sie bedeutet, den neuen Kunden **gedanklich abzuholen**. Ihm zu zeigen, was als Nächstes passiert, wer wofür verantwortlich ist und wie Erfolg in der Anfangsphase aussieht.

Je komplexer das Produkt, desto wichtiger ist diese Klarheit. Unklare Übergaben führen zu Verzögerungen, internen Rückfragen und dem Gefühl, „alleingelassen“ zu sein.

### Onboarding: Der Moment der Wahrheit

Das Onboarding ist der Moment, in dem Erwartungen auf Realität treffen. Und Erwartungen sind in den vorherigen Stufen bewusst oder unbewusst aufgebaut worden - durch Marketing, Vertrieb und Kommunikation.

Ein gutes Onboarding erfüllt nicht alle Erwartungen sofort. Aber es macht transparent:

- was realistisch ist
- was Zeit braucht
- wo aktive Mitarbeit erforderlich ist
- wie Fortschritt gemessen wird

Hier entscheidet sich, ob ein Produkt als Hilfe oder als Belastung wahrgenommen wird.

Onboarding ist deshalb kein reiner Prozess, sondern ein **Erlebnisrahmen**. Es übersetzt die Entscheidung in Handlung. Und jede Unklarheit in dieser Phase wird nicht dem Produkt zugeschrieben, sondern der gesamten Anbieterentscheidung.

### Warum Nachsales Betreuung über Loyalität entscheidet

In der Most Awareness ist die Zielgruppe am verletzlichsten. Die Entscheidung ist getroffen, aber noch nicht durch Erfolg legitimiert. Genau deshalb ist Betreuung hier nicht optional, sondern zentral.

Gute Nachsales-Betreuung bedeutet:

- erreichbar sein, wenn Fragen auftauchen
- proaktiv auf typische Stolpersteine hinweisen
- Fortschritt sichtbar machen
- Erwartungen regelmäßig justieren



Dabei geht es weniger um Reaktionsgeschwindigkeit als um Haltung. Kunden merken sehr schnell, ob Betreuung als lästige Pflicht oder als Teil der Leistung verstanden wird.

Im B2B entscheidet diese Haltung über Wiederkauf, Erweiterung und Empfehlung.

### Kundenbindung entsteht nicht durch Begeisterung, sondern durch Sicherheit

Ein verbreiteter Irrtum ist die Annahme, Kundenbindung entstehe durch permanente Begeisterung. In Wahrheit entsteht sie durch **Sicherheit**.

Sicherheit darüber:

- dass Probleme angesprochen werden dürfen
- dass es einen klaren Ansprechpartner gibt
- dass Fehler nicht verschwiegen werden
- dass Lernen Teil des Prozesses ist

Marketing spielt hier eine andere Rolle als zuvor. Es geht nicht mehr um Überzeugung, sondern um Bestätigung. Nicht mehr um Argumente, sondern um Konsistenz.

Was versprochen wurde, muss jetzt eingelöst werden - zumindest im Kern.

### Die stille Wirkung guter Most-Awareness-Arbeit

Most Awareness ist selten sichtbar. Sie erzeugt keine Klickzahlen, keine Reichweitenkurven, keine schnellen KPIs. Und genau deshalb wird sie häufig unterschätzt.

Dabei ist sie der stärkste Hebel für:

- langfristige Kundenbeziehungen
- stabile Umsätze
- organisches Wachstum durch Empfehlungen
- Glaubwürdigkeit im Markt

Kunden, die sich in dieser Phase gut begleitet fühlen, werden zu Verbündeten. Nicht, weil alles perfekt läuft, sondern weil sie das Gefühl haben, ernst genommen zu werden.

### Warum Marketing hier nicht aufhören darf

Viele Organisationen übergeben nach dem Kauf vollständig an Service oder Customer Success. Das ist organisatorisch sinnvoll - strategisch aber riskant, wenn Marketing sich komplett zurückzieht.

Denn Marketing hat hier eine neue Aufgabe: **Erwartungsmanagement und Bestätigung**. Inhalte, Kommunikation und Touchpoints in dieser Phase sollten darauf ausgerichtet sein:

- Sicherheit zu geben
- Fortschritte einzuordnen
- Erfolge sichtbar zu machen
- die ursprüngliche Entscheidung zu legitimieren



Das kann über gezielte Inhalte, begleitende Kommunikation oder strukturierte Follow-ups geschehen. Entscheidend ist, dass die Geschichte konsistent bleibt.

### Most Awareness als Fundament für organisches Wachstum

Kundenbindung ist kein emotionales Versprechen, sondern das Ergebnis vieler kleiner, verlässlicher Schritte. Die Most Awareness ist die Phase, in der diese Schritte sichtbar werden.

Wer hier investiert, profitiert doppelt:

- durch stabilere Kundenbeziehungen
- durch glaubwürdige Weiterempfehlungen

Denn nichts wirkt überzeugender als Kunden, die nicht begeistert reden, sondern ruhig sagen: „*Es funktioniert. Und wir fühlen uns gut begleitet.*“

Damit schließt sich der Kreis der Bewusstseinsstufen. Von der ersten Irritation bis zur stabilen Beziehung entscheidet nicht Lautstärke, sondern Passung.

Und genau darin liegt die eigentliche Kraft nachhaltigen Marketings.

### Der zentrale Denkfehler im Onlinemarketing (Verdichtung)

Es gibt einen Satz, der den Kern vieler gescheiterter Marketingstrategien präziser beschreibt als jede KPI-Analyse: **Die meisten Unternehmen kommunizieren auf Stufe 3, während ihre Zielgruppe auf Stufe 1 steht.**

Dieser Satz wirkt auf den ersten Blick simpel. In seiner Konsequenz ist er jedoch tiefgreifend. Denn er erklärt, warum selbst professionell aufgesetztes Onlinemarketing häufig wirkungslos bleibt - nicht punktuell, sondern systematisch.

#### Warum dieser Denkfehler so verbreitet ist

Der Grund liegt weniger in Unwissen als in Struktur. Marketing wird in vielen Organisationen von innen nach außen gedacht. Man startet bei den eigenen Leistungen, den eigenen Angeboten, den eigenen Zielen. Kommunikation entsteht dann entlang der Frage: *Was wollen wir verkaufen?*

Diese Logik ist verständlich. Sie ist effizient, steuerbar und messbar. Sie übersieht jedoch einen entscheidenden Faktor: den mentalen Standort der Zielgruppe.

In der Praxis bedeutet das: Websites, Kampagnen und Inhalte sind voll von Lösungsversprechen, Vorteilen, Produktargumenten und Handlungsaufforderungen. Alles ist auf Entscheidung ausgelegt. Alles zielt auf Abschluss.

Das Problem: Die Mehrheit der potenziellen Kunden ist innerlich noch gar nicht an diesem Punkt.

### Stufe 3 ist bequem - Stufe 1 ist mühsam

Solution Awareness (Stufe 3) fühlt sich für Marketingverantwortliche vertraut an. Hier darf man argumentieren, positionieren, vergleichen. Hier lassen sich Angebote platzieren und Conversions messen. Kurz: Hier fühlt sich Marketing „produktiv“ an.

Problem Unawareness (Stufe 1) hingegen ist unbequem. Hier gibt es keine Nachfrage, keine klaren KPIs, keine schnellen Erfolge. Inhalte müssen geduldig sein, erklärend, indirekt. Sie erzeugen selten unmittelbare Ergebnisse.

Genau deshalb wird diese Stufe häufig übersprungen.

Was dabei übersehen wird: Wer Stufe 1 ignoriert, schneidet sich selbst vom größten Teil seiner potenziellen Zielgruppe ab.

### Die unsichtbare Lücke zwischen Aufwand und Wirkung

Der beschriebene Denkfehler erzeugt eine Lücke, die viele Unternehmen kennen, aber selten benennen können. Sie investieren kontinuierlich in Content, Performance-Marketing und Sichtbarkeit - und wundern sich, warum die Wirkung ausbleibt.

Diese Lücke entsteht nicht durch mangelnde Qualität, sondern durch **fehlende Passung**. Die Botschaften sind zu weit voraus. Sie verlangen eine Entscheidung, bevor überhaupt ein Problem empfunden wird.

Das Ergebnis ist Friktion:

- Inhalte werden überlesen
- Anzeigen ignoriert
- Angebote als irrelevant wahrgenommen

Nicht, weil sie schlecht sind, sondern weil sie zum falschen Zeitpunkt kommen.

### Warum mehr Druck das Problem verschärft

Ein häufiger Reflex auf ausbleibende Wirkung ist Intensivierung. Mehr Budget, mehr Frequenz, klarere Calls-to-Action. Doch Druck kann Bewusstsein nicht ersetzen.

Im Gegenteil: Je stärker Lösungskommunikation auf eine unvorbereitete Zielgruppe trifft, desto größer wird der Widerstand. Menschen fühlen sich nicht abgeholt, sondern gedrängt. Und was gedrängt wird, wird abgewehrt.

Hier zeigt sich ein grundlegendes Missverständnis: Marketing kann Aufmerksamkeit erzeugen, aber keine Einsicht erzwingen. Bewusstsein lässt sich nicht beschleunigen - nur begleiten.

### Der Preis dieses Denkfehlers

Der Preis dieses systematischen Fehlers ist hoch. Er zeigt sich nicht nur in ineffizienten Kampagnen, sondern in langfristigen Effekten:

- steigende Marketingkosten
- sinkende Glaubwürdigkeit



- kurze Kundenbeziehungen
- geringe Weiterempfehlungsrate

Unternehmen geraten in eine Spirale, in der sie immer lauter kommunizieren müssen, um überhaupt noch wahrgenommen zu werden. Substanz wird durch Lautstärke ersetzt.

### Was sich ändert, wenn man den Denkfehler erkennt

Die gute Nachricht: Dieser Denkfehler ist korrigierbar. Und seine Korrektur wirkt oft schneller als neue Tools oder Formate.

Wer beginnt, Kommunikation konsequent am Bewusstseinsstand der Zielgruppe auszurichten, verändert die gesamte Marketinglogik:

- Inhalte werden erklärend statt überzeugend
- Reichweite wird nach Relevanz bewertet
- Erfolg wird als Prozess verstanden, nicht als Ereignis

Marketing verschiebt sich von Überredung zu Orientierung. Von Aktion zu Beziehung.

### Warum dieser Satz den ganzen Beitrag trägt

Der Satz „Die meisten Unternehmen kommunizieren auf Stufe 3, während ihre Zielgruppe auf Stufe 1 steht“ ist kein rhetorischer Kunstgriff. Er ist eine Diagnose. Und wie jede gute Diagnose erklärt er viele Symptome zugleich.

Er erklärt:

- warum Content oft nicht konvertiert
- warum Leads unqualifiziert wirken
- warum Marketing und Vertrieb aneinander vorbeireden
- warum organisches Wachstum schwerfällt

Vor allem aber zwingt er zu einer unbequemen, aber notwendigen Frage: **Wo steht unsere Zielgruppe wirklich - und wo sprechen wir sie an?**

Diese Frage markiert den Wendepunkt vom operativen zum strategischen Marketing. Und genau hier beginnt nachhaltige Wirkung.

### Konsequenz für organisches Wachstum

Wer die Bewusstseinsstufen konsequent durchdenkt, kommt zwangsläufig zu einer unbequemen Erkenntnis: Organisches Wachstum ist kein Produktionsproblem. Es ist ein **Passungsproblem**.

Viele Marketingdiskussionen kreisen um operative Fragen. Wie oft posten wir? Welche Formate funktionieren gerade? Welche Kanäle priorisieren wir? Diese Fragen sind nicht



falsch - aber sie greifen zu kurz. Denn sie setzen voraus, dass mehr Aktivität automatisch zu mehr Wirkung führt.

Genau das ist selten der Fall.

Organisches Wachstum entsteht nicht dadurch, dass Unternehmen mehr Content veröffentlichen. Es entsteht dadurch, dass Inhalte **zur inneren Situation der Zielgruppe passen**.

### Warum Content-Menge kein Wachstumshebel ist

Mehr Content erhöht zunächst die Sichtbarkeit. Das ist messbar, oft sogar beeindruckend. Reichweite, Impressionen und Klickzahlen lassen sich skalieren. Was sich jedoch deutlich schwerer skalieren lässt, ist Relevanz.

Content, der auf der falschen Bewusstseinsstufe ansetzt, erzeugt keine Bewegung. Er wird konsumiert, vielleicht sogar wertgeschätzt - aber er verändert nichts. Weder im Denken noch im Handeln der Zielgruppe.

Deshalb erleben viele Unternehmen ein paradoxes Phänomen: Sie sind sichtbar, aber nicht wirksam. Sie werden wahrgenommen, aber nicht angefragt. Sie investieren kontinuierlich, ohne dass sich das Wachstum organisch verstetigt.

Das ist kein Zeichen schlechten Marketings. Es ist ein Zeichen fehlender inhaltlicher Passung.

### Passender Content schlägt perfekten Content

In der Praxis bedeutet das: Ein inhaltlich „einfacher“ Beitrag kann mehr bewirken als ein aufwendig produziertes Stück Content - wenn er die Zielgruppe im richtigen Bewusstseinszustand abholt.

In frühen Stufen reicht oft ein Perspektivwechsel, eine präzise Beobachtung oder eine klug formulierte Frage. In späteren Stufen braucht es Tiefe, Vergleich und klare Entscheidungslogik. Perfektion ist dabei zweitrangig. Entscheidend ist Anschlussfähigkeit.

Diese Erkenntnis verändert die Content-Strategie grundlegend. Nicht jeder Inhalt muss verkaufen. Nicht jeder Inhalt muss konvertieren. Manche Inhalte haben eine andere Aufgabe: Bewusstsein schaffen, Denken strukturieren, Orientierung geben.

### Langfristigkeit schlägt taktische Optimierung

Bewusstseinsstufen machen sichtbar, warum kurzfristige Marketingtaktiken oft verpuffen. Sie greifen nur dann, wenn die Zielgruppe bereits innerlich vorbereitet ist. Ohne diese Vorbereitung bleiben sie isolierte Maßnahmen ohne nachhaltigen Effekt.

Organisches Wachstum hingegen entsteht über Zeit. Es baut auf Wiederholung, Verlässlichkeit und inhaltlicher Konsistenz auf. Unternehmen, die diesen Weg gehen, akzeptieren drei Dinge:

- Frühe Inhalte zählen nicht sofort auf Umsatz ein
- Mittlere Inhalte bauen Vertrauen auf, nicht Abschlüsse
- Späte Inhalte funktionieren nur, wenn der Weg davor sauber gestaltet wurde



Diese Akzeptanz erfordert Disziplin. Sie widerspricht dem Wunsch nach schnellen Ergebnissen. Langfristig ist sie jedoch der einzige Weg, um Marketing nicht ständig neu „anschieben“ zu müssen.

### Der geschlossene Kreis des organischen Wachstums

Am Ende schließt sich der Kreis: Problem-Unawareness wird durch Einordnung überwunden. Problem-Awareness durch Orientierung vertieft. Solution- und Produkt-Awareness durch Klarheit strukturiert. Most-Awareness durch Verlässlichkeit bestätigt.

Organisches Wachstum entsteht genau dort, wo Marketing diesen Reifeprozess respektiert - und nicht versucht, ihn abzukürzen.

Wer Content entlang der Bewusstseinsstufen denkt, hört auf, Marketing als Abfolge einzelner Maßnahmen zu betrachten. Er beginnt, es als System zu verstehen. Ein System, das nicht laut sein muss, um wirksam zu sein.

Und genau darin liegt die eigentliche Konsequenz: Nicht mehr Content. Sondern der richtige Content - zur richtigen Zeit, für den richtigen inneren Zustand.

### Ruhige Autorität (kein CTA-Gedränge)

Am Ende dieses Weges steht keine neue Methode, kein Tool und keine Abkürzung. Es steht eine Haltung. Eine Haltung, die im modernen Onlinemarketing oft verloren gegangen ist, obwohl sie früher selbstverständlich war.

Gutes Marketing überredet nicht. **Es begleitet.**

Es akzeptiert, dass Entscheidungen Zeit brauchen. Dass Menschen - und Organisationen - nicht von einem Moment auf den nächsten bereit sind, ihr Denken, ihre Routinen oder ihre Investitionen zu verändern. Es respektiert, dass jede Entscheidung ein innerer Prozess ist, der nicht beschleunigt, sondern nur verstanden werden kann.

Die Bewusstseinsstufen machen diesen Prozess sichtbar. Sie erklären, warum manche Inhalte wirken und andere trotz hoher Qualität verpuffen. Sie zeigen, dass fehlende Wirkung selten ein Zeichen von schlechter Arbeit ist, sondern häufig ein Hinweis auf fehlende Passung. Und sie helfen dabei, Marketing nicht länger als Abfolge isolierter Maßnahmen zu betrachten, sondern als zusammenhängenden Weg.

Wer Marketing aus dieser Perspektive denkt, verändert zwangsläufig seinen Anspruch. Es geht nicht mehr darum, jede Begegnung zu monetarisieren oder jede Reichweite auszureißen. Es geht darum, zur richtigen Zeit die richtigen Gedanken anzustoßen. Manchmal sichtbar, manchmal leise. Oft ohne unmittelbare Gegenleistung.

Diese Art von Marketing fühlt sich weniger spektakulär an. Sie produziert keine schnellen Erfolgsmeldungen und keine kurzfristigen Spitzen. Aber sie baut etwas auf, das deutlich wertvoller ist: Vertrauen, Orientierung und innere Zustimmung.



Gerade im **B2B-Kontext** ist das entscheidend. Entscheidungen werden hier nicht impulsiv getroffen. Sie werden vorbereitet, diskutiert, abgesichert. Marketing, das diesen Prozess respektiert, wird nicht als Störung wahrgenommen, sondern als Unterstützung. Es liefert Sprache für diffuse Probleme, Struktur für komplexe Fragen und Klarheit in Situationen, in denen Unsicherheit dominiert.

Ruhige Autorität entsteht genau dort. Nicht durch Lautstärke, sondern durch Konsistenz. Nicht durch Druck, sondern durch Verlässlichkeit. Nicht durch das Versprechen schneller Lösungen, sondern durch das Angebot, Zusammenhänge verständlich zu machen.

Wer diesen Weg geht, wird vielleicht weniger schnelle Abschlüsse sehen. Aber er wird bessere Entscheidungen erleben. Entscheidungen, die Bestand haben, weil sie sich für alle Beteiligten richtig anfühlen.

Und genau das ist der Kern nachhaltigen Marketings: Menschen Schritt für Schritt zu einer Entscheidung zu führen, die sie tragen können - fachlich, organisatorisch und persönlich.

Im nächsten Schritt lässt sich diese Haltung sehr konkret machen. Denn Bewusstseinsstufen sind kein theoretisches Modell, sondern ein praktisches Werkzeug. Sie lassen sich in Content-Strategien übersetzen, in Themenplanung, in SEO-Logik und in die Auswahl von Formaten und Kanälen.

Doch das ist eine eigene Betrachtung wert.



**Wort&Text ist eine Agentur für gute Text**

**Torsten Matzak**

[matzak@wort-und-text.me](mailto:matzak@wort-und-text.me)

Grubenstraße 26 | 53179 Bonn - Bad Godesberg  
Nordrhein-Westfalen | Deutschland

Teil von TM Consult