**Das 5-Stufen-Modell der Gedanken Deiner Kunden**

Ein guter Ansatz, um die **Grundlage für eine Content Story** zu entwickeln, auf die auch **spätere Inhalte einzahlen können**, stellt das 5-Stufen-Modell dar. Denn in der Regel befinden sich Kunden (im B2B und B2C) häufig auf einer dieser Stufen (je nachdem mit Bezug auf Problem, Ziel oder Chance) und stellen sich eine dieser abstrakten **Fragen**, die auf jedes Geschäft angepasst werden können.

B2B Beispiel anhand von contentbird, wie diese Stufen und erster Content dazu aussehen können: <https://www.linkedin.com/pulse/im-denken-hin-zu-content-marketing-5-schritten-nicolai-kuban/>

**Grundsätzlich sollten diese fünf Stufen inhaltlich bedient werden**, um erfolgreich die Kaufentscheidung des Kunden zu begleiten und damit auch die richtige Balance zwischen *Content* und *Marketing* zu finden – **versetzt Euch in die Lage/Gedanken Eurer Kunden**:

1. Stufe: **Welche** Probleme / Ziele / Chancen habe ich (überhaupt) und warum sollte ich diese lösen / erreichen / nutzen? -> Welche Ereignisse können diese Erkenntnis und Impulse auslösen?

|  |
| --- |
| *B2C Beispiel: Tauchsport (Ereignis/Impuls) ohne Brille oder Kontaktlinsen (Chance) ist für kurzsichtige Menschen (Problem) möglich! (=Chance für eine Nische)* |

1. Stufe: **Gibt es** eine Lösung für mein Problem / einen Weg zu meinem Ziel und ist diese/r auch für mich umsetzbar?

|  |
| --- |
| *B2C Beispiel: Modernstes Augen-Lasern (Lösung) kann binnen weniger Tage (Weg zum Ziel) die Sehfähigkeit komplett wiederherstellen und wird sogar häufig von Krankenkassen übernommen (für viele daher umsetzbar).* |

1. Stufe: **Womit** muss ich beginnen, wenn ich das Problem lösen bzw. das Ziel erreichen möchte?

|  |
| --- |
| *B2C Beispiel: Ein erstes Gespräch bei einem Augenarzt (Womit beginnen?) kann die Möglichkeit der Durchführung sofort bestätigen.* |

1. Stufe: **Wie** bekomme ich die Problemlösung / Zielerreichung jetzt in die erfolgsversprechende Umsetzung?

|  |
| --- |
| *B2C Beispiel: Ist die Umsetzung machbar, gibt es die Möglichkeit eines kostenlosen Beratungsgesprächs (Wie lösen?) in unseren Kliniken, dort klären wir auf und beantworten alle relevanten Fragen zum Ablauf.* |

1. Stufe: **Welche** Sorgen entstehen, wenn ich die Problemlösung / Zielerreichung angegangen bin oder angehen möchte?

|  |
| --- |
| *B2C Beispiel: In hunderten Studien konnte nachgewiesen werden, dass die Sehstärke auch Jahre nach der Operation noch hervorragend ist (Sorge 1), die Heilung innerhalb weniger Tage verläuft (Sorge 2) und das Komplikationsrisiko sehr gering ist (Sorge 3).* |

**Anmerkung**  
In dem gezeigten B2C Beispiel können auf jeder Stufe wunderbar noch weitere Fragen und der dazu passende Inhalt entwickelt werden, denn oben genannt ist nur der Kern – dieser muss mit Inhalten ausgebaut und zum Leben erweckt werden z.B.

Stufe 1:

* Warum ist eine Brille beim Sport gefährlich? (Problem)
* Sollte ich Kontaktlinsen beim Fußballspielen tragen?(Problem)

Stufe 2:

* Welche Formen des Augenlasern gibt es? (Lösungen)
* Zahlen Krankenkassen das Augenlasern? (für mich umsetzbar?)
* Unter welchen Voraussetzungen kann ich meine Augen lasern lassen (für mich umsetzbar)

Stufe 3:

* Was ist der erste Schritt, den ich gehen muss, um meine Augen lasern zu lassen? (wo anfangen?)
* Kann mein Augenarzt die Operation durchführen? (wo anfangen?)

Stufe 4:

* Wie genau ist der Ablauf einer Augen-Laser Operation? (wie umsetzen?)

Stufe 5:

* Wie lange bleibt die Sehstärke auf dem hohen Niveau? (welche Sorgen entstehen?)
* Welche Komplikationen können auftreten? (welche Sorgen entstehen?)