

Inhalt

Geleitwort	21
Danksagung	22
1 So profitierst du von Growth Hacking	23
1.1 Ist dieses Buch etwas für dich?	24
1.2 Das wirst du in diesem Buch lernen	26
1.3 Wie du dieses Buch benutzen solltest	28
1.4 Über die Autoren	29
1.5 Wie dieses Buch entstanden ist	30
1.6 Was ist neu in der zweiten Auflage?	38
1.7 Warum Start-ups scheitern	39
2 So funktioniert Growth Hacking	45
2.1 Growth Hacking ist nicht nur für Start-ups	46
2.2 Was ist Growth Hacking?	49
2.2.1 Was ist Growth – und warum will es jeder haben?	49
2.2.2 Definition Growth Hacking	51
2.2.3 Die Gefahren von Growth Hacking	51
2.3 Growth Hacking ist keine Revolution	52
2.3.1 Die Growth Hacking Circles	56
2.3.2 Was hat das alles mit Hacken zu tun?	58
2.3.3 Wann ist ein Hack ein Hack?	59
2.3.4 Growth Hacking im Vergleich zu anderen Modellen	59
2.4 Echte Growth Hacks: Praxisbeispiele	63
2.4.1 Instagram	63
2.4.2 YouTube's Embed Code	65
2.4.3 Der Klassiker – Dropbox und das Referral-Programm	65
2.4.4 Facebook	66
2.4.5 Twitter	66
2.4.6 Airbnbs Craigslist-Cross-Posting	67
2.4.7 Urlaubsguru – ein Sommermärchen	68
2.4.8 Nasty Gal	69
2.4.9 Spotify	69

2.5	Profil eines Growth Hackers	70
2.5.1	T-shaped Professional	71
2.5.2	Kreativität – immer auf der Suche nach neuen Hacks	72
2.5.3	Abstraktes und analytisches Denken	73
2.5.4	Technisches Know-how	73
2.5.5	Produktspezifisches Know-how	73
2.5.6	Empathie	74
2.6	Die fünf kritischen Säulen des Growth Hackings	74
2.6.1	Das Growth Mindset	74
2.6.2	Fakten vor Meinungen	79
2.6.3	Kundenverständnis	80
2.6.4	Vielfalt der Kanäle	81
2.6.5	Optimierung	83
2.7	Ethische und rechtliche Grauzonen im Netz	84
2.7.1	Hektisch schnell reich werden	84
2.7.2	Guerilla Marketing	85
2.7.3	Events	86
2.7.4	»Black Hat«-SEO	87
2.7.5	Social Stalking	87
2.7.6	Wir sind dann mal weg	88
2.7.7	Facebooks Gewinnspiel-Richtlinien	88
2.7.8	Clickbait	89
2.7.9	Datenschutz bei E-Mail-Marketing	89
2.7.10	Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)	91
3	So stellst du die Weichen auf Wachstum	92
3.1	Der »First Mover«-Mythos	92
3.2	So findest du dein Thema (Product-Solution-Fit)	93
3.3	So findest du deine Kunden	95
3.3.1	So definierst du deine Zielgruppe	97
3.3.2	So erstellst du deine Persona	106
3.4	Was deine Kunden wirklich wollen (JTBD)	111
3.4.1	Das Milchshake-Beispiel	111
3.4.2	Unterschied zu Personas	112
3.4.3	Die Anatomie eines Jobs	112
3.4.4	Die richtige Interviewtechnik	113

3.5	Der Product-Market-Fit	115
3.5.1	PMF über Daten validieren	116
3.5.2	PMF über Kundenfeedback validieren	117
3.5.3	Minimum Viable Product (MVP)	121
3.6	Dein Geschäftsmodell entwickeln (Business Model Canvas)	125
3.7	Warum die richtige Positionierung wichtig ist	128
3.7.1	Fokus – der Schlüssel für mehr Produktivität	130
3.7.2	Der Goldene Kreis – starte mit deinem Warum	132
3.7.3	Beschreibe deine Origin Story	134
3.7.4	Beschreibe deine Vision	134
3.7.5	Mache eine SWOT-Analyse	135
3.7.6	Baue ein Brand Strategy Canvas	136
3.7.7	Formuliere deine Unique Selling Proposition (USP)	138
3.7.8	Formuliere deinen Unique Value Proposition (UVP)	140
3.8	So analysierst du deinen Wettbewerb	143
3.8.1	Analyse von Advertising-Budgets	143
3.8.2	Der »Das kann ich schon lange«-Hack	144
3.8.3	Google Display Network	146
3.8.4	Der »Ich bin ein Streber«-Hack	147
3.8.5	Analyse von Traffic-Quellen	147
3.8.6	Der Gmail-Hack	149
3.9	Der wichtigste Erfolgsfaktor: Dein Produkt	150
3.9.1	Das LIFO-Prinzip	150
3.9.2	Die 10 Thesen von Dieter Rams	151
3.10	Der größte Hebel für mehr Wachstum: Nutzererlebnis	152
3.10.1	Nutzerforschung	155
3.10.2	Prinzipien der Nielsen Norman Group	156
3.10.3	Die Informationsarchitektur	156
3.10.4	Die Customer Journey	157
3.10.5	Das Flywheel-Modell	159
4	Der Growth-Hacking-Workflow: so gehst du vor	162
4.1	Agilität als Grundvoraussetzung	163
4.2	Growth-Strategie entwickeln	166
4.2.1	North Star Metric – jedes Produkt benötigt einen Nordstern	168
4.2.2	Smarte Ziele setzen	172

4.2.3	Die Roadmap	174
4.2.4	Objectives und Key-Results (OKRs)	174
4.2.5	Key Performance Indicators (KPIs)	178
4.2.6	Customer Lifetime Value	179
4.3	Growth-Teams	179
4.3.1	Hacks in einem Growth-Team umsetzen	183
4.3.2	Weekly Growth-Meetings	184
4.3.3	Daily Stand-ups	185
4.4	Der Growth-Hacking-Prozess	185
4.4.1	Der Lernprozess	187
4.4.2	Think big, iterate fast	188
4.4.3	Ideenvalidierung	190
4.4.4	Vor dem Pivot: Optimierung	191
4.4.5	Weiter iterieren oder Pivot?	193
4.4.6	Der Emotional Cycle of Change	193
4.5	Die Pirate Metrics	194
4.6	Ideen entwickeln: so findest du neue Hacks	197
4.6.1	Die besten Quellen für neue Ideen	198
4.6.2	Die 19 Kanäle	200
4.6.3	Brainstorming	204
4.6.4	Design Thinking	205
4.6.5	Die 6-3-5-Methode	206
4.6.6	Die Walt-Disney-Methode	207
4.6.7	Waterholes	207
4.6.8	Die Osborn-Checkliste und SCAMPER	208
4.7	Ideen richtig priorisieren	209
4.7.1	Die BRASS-Methode	210
4.7.2	Das PIE-Modell	210
4.7.3	Die ICE-Methode	211
4.8	Tests durchführen	212
4.8.1	A/B-Testing	213
4.8.2	Usability Testing	215
4.8.3	Produktideen testen	217
4.8.4	Prototypen	218
4.8.5	Mechanical Turk	219
4.9	Tests analysieren und auswerten	220
4.9.1	Growth Health	221
4.9.2	Google Analytics	222

4.9.3	Mixpanel	224
4.9.4	Logdateianalyse	226
4.9.5	Social Media Monitoring	226
4.10	So beginnst du als Neuling	227
4.10.1	Das Growth Hacking Board für Einsteiger	227
4.10.2	Fortschritte in einer Tabelle notieren	230
5	Acquisition: so bekommst du mehr Nutzer	232
5.1	Suchmaschinenoptimierung (SEO)	233
5.1.1	Der »Warum in die Ferne schweifen«-Hack	234
5.1.2	Die »Mehr Links für meine Website«-Hacks	234
5.1.3	Der »Meine Website soll schneller werden«-Hack	237
5.1.4	Der »Barkeeper«-Hack	238
5.1.5	Der »Was schert mich mein Geschwätz von gestern?!«-Hack	238
5.1.6	Der »Minion«-Hack	239
5.1.7	Der »Self-Fulfilling Prophecy«-Hack	239
5.1.8	Der »Emoji«-Hack	240
5.1.9	Die »Das sind keine Hacks, aber es schadet nicht«-Hacks	240
5.2	Inbound und Content Marketing	241
5.2.1	Die richtige Content-Strategie	244
5.2.2	Gutes Content Marketing in der Praxis	249
5.2.3	Der »Dieser Hack wird dein Leben verändern!«-Hack	250
5.2.4	Der »Wer nicht fragt, bleibt dumm!«-Hack	252
5.2.5	Der »Skyscraper«-Hack	252
5.2.6	Der »Egobaiting«-Hack	255
5.2.7	Der »Kurator«-Hack	256
5.2.8	Der »Daten mit einer Seele«-Hack	256
5.3	Content Distribution	257
5.3.1	Der »Öl ins Feuer«-Hack	258
5.3.2	Der »Ich kenne den ganzen Club«-Hack	258
5.3.3	Der »Denk um die Ecke«-Hack	259
5.3.4	Der »SlideShare«-Hack	259
5.3.5	Der »Multimedia«-Hack	260
5.3.6	Der »Recycling«-Hack	260
5.3.7	Der »Geheimtipp«-Hack	260
5.4	E-Mail	261
5.4.1	Der »Erdrücken-durch-Umarmen«-Hack	262
5.4.2	Der »Nutze jede Gelegenheit«-Hack	263

5.4.3	Der »Nutze jede Gelegenheit in Social Media«-Hack	263
5.4.4	Der »Exportiere deine LinkedIn-Kontakte«-Hack	264
5.4.5	Der »Ich kenne dich doch!«-Hack	264
5.4.6	Der »Let's keep it simple«-Hack	265
5.4.7	Der »Teste deine E-Mails vor dem Versand«-Hack	265
5.4.8	Der »Zweimal hält besser«-Hack	265
5.4.9	Der »Macht meine E-Mail auf!«-Hack	265
5.4.10	Der »Noch ist lange nicht Schluss«-Hack	267
5.5	Offline-Events	267
5.5.1	Der »Das traut sich sonst keiner«-Hack	267
5.5.2	Der »Hier, lass mich dir helfen«-Hack	268
5.5.3	Der »Wenn es ein Problem gibt, mach eine Party draus«-Hack	268
5.5.4	Der »Event sponsored by«-Hack	269
5.5.5	Der »Bluetooth«-Hack	269
5.6	Community Building	270
5.6.1	Der »Über ein Geschenk freut sich jeder«-Hack	270
5.6.2	Der »Veranstalte ein Gewinnspiel«-Hack	271
5.6.3	Der »Veranstalte ein Webinar«-Hack	271
5.6.4	Der »Wer nicht fragt, bleibt dumm!«-Hack	271
5.7	Bestehende Plattformen	272
5.7.1	Der »Warum das Rad neu erfinden«-Hack	272
5.7.2	Der »Wir helfen uns gegenseitig«-Hack	272
5.7.3	Der »Wir sind im Fernsehen«-Hack	273
5.7.4	Der Promi-Hack	274
5.7.5	Der »Jetzt wird's kontrovers«-Hack	274
5.8	YouTube	275
5.8.1	Die »Mehr Zuschauer auf YouTube«-Hacks	275
5.8.2	Der YouTube-SEO-Hack	276
5.8.3	Der »Premiere«-Hack	278
5.8.4	Der »Das ist gerade angesagt«-Hack	278
5.8.5	Der »So verlinkst du auf eine externe Website«-Hack	278
5.9	App Store Optimization	278
5.9.1	Der »Mach deine Hausaufgaben«-Hack	279
5.10	Presse	280
5.10.1	Der »Du bist ein großartiger Journalist«-Hack	281
5.11	Engineering as Marketing	282
5.11.1	Der »Matrix«-Hack	283
5.11.2	Der »Kansas City Shuffle«-Hack	283

5.11.3	Der »Riddler«-Hack	284
5.11.4	Der »Bill Murray«-Hack	285
5.11.5	Der »Oprah Winfrey«-Hack	286
5.11.6	Der »Sharing is Caring«-Hack	286
5.12	E-Commerce	287
5.12.1	Der »Was schreiben andere darüber«-Hack	287
5.13	Google Ads (AdWords)	288
5.13.1	Der »Auf welche Keywords soll ich bieten?«-Hack	289
5.13.2	Der »Ich will weit oben stehen«-Hack	289
5.13.3	Der »Kellner«-Hack	289
5.13.4	Der »7 Gründe, diese Anzeige zu klicken«-Hack	290
5.13.5	Der »Wer braucht schon mehr als ein Keyword?«-Hack	290
5.14	Google Display Network	291
5.14.1	Der »Das funktioniert immer«-Hack	292
5.14.2	Der »Immer besser als die anderen«-Hack	292
5.14.3	Der Gmail-Hack	292
5.14.4	Der »Wir nehmen, was wir kriegen können«-Hack	292
5.14.5	Der »Neu ist immer besser«-Hack	293
5.14.6	Der »Voll Porno«-Hack	294
5.15	Social Media	294
5.16	Trigger für mehr Engagement auf Social Media	296
5.16.1	Win!	297
5.16.2	Give!	299
5.16.3	Vote!	299
5.16.4	(Co-)Create!	299
5.16.5	Share!	300
5.16.6	Riddle!	301
5.16.7	Learn!	301
5.16.8	New!	302
5.16.9	Fire!	302
5.16.10	Me!	302
5.16.11	Wow!	303
5.16.12	Der »Den kenne ich doch!«-Hack	303
5.16.13	Der »Einer für alle«-Hack	304
5.16.14	Der »Jab, Jab, Jab, Right Hook«-Hack	305
5.16.15	Der »Mehr als nur ein Link«-Hack	305
5.16.16	Der »Was sagen andere über mich?«-Hack	306
5.16.17	Der »Wann sollte ich meine Beiträge posten?«-Hack	306

5.16.18	Der »Was sollte ich posten?«-Hack	307
5.16.19	Der »Newsjacking«-Hack	308
5.16.20	Der »Ich bin neu hier«-Hack	309
5.17	Facebook	309
5.17.1	Der »Was macht mein Wettbewerber so?«-Hack	310
5.17.2	Der »Legolas«-Hack	314
5.17.3	Der »Carpet-Bomber«-Hack	315
5.17.4	Der »Herdentier«-Hack	316
5.17.5	Der Custom-Audience-Hack	316
5.17.6	Der »Lustig, klick ich!«-Hack auf Facebook	317
5.18	Facebook-Gruppen	318
5.18.1	Kriterien für das Wachstum deiner Gruppe	319
5.18.2	Der »SEO ist nicht nur für Google relevant«-Hack	320
5.18.3	Der »Hereinspaziert«-Hack	321
5.18.4	Der »Alleine rennt man schneller, zu zweit kommt man weiter!«-Hack	321
5.18.5	Der »Deine Mitglieder verlangen nach Futter«-Hack	322
5.18.6	Der »Stammtisch«-Hack	322
5.18.7	Der »Du kommst hier ned rein«-Hack	322
5.18.8	Der »Facebook kennt dich besser als deine Frau«-Hack	323
5.18.9	Der »Deine Community ist schlauer als du«-Hack	323
5.18.10	Die »Eins, zwei, drei, ganz viele«-Hacks	324
5.19	Instagram	324
5.19.1	Der Hashtag-Hack	325
5.19.2	Der »Teile und herrsche«- Hack	326
5.19.3	Der »Like, Like, Like, Follow«-Hack	326
5.19.4	Der »Glücksrad«-Hack	326
5.19.5	Der »Gewinnspiel für Fortgeschrittene«-Hack	327
5.20	Twitter	327
5.20.1	Der »Hier ist dein Lieblingscontent«-Hack	328
5.20.2	Die »Cool, DAS geht?!«-Hacks auf Twitter	328
5.20.3	Twitter-Ads	329
5.21	LinkedIn	329
5.21.1	Die »LinkedIn für Fortgeschrittene«-Hacks	330
5.21.2	Der »Sieht aus wie Instagram«-Hack	331
5.21.3	Der »LinkedIn-Teaser«-Hack	331
5.21.4	Der »Hallo Welt«-Hack	332
5.21.5	Der »LinkedIn auf Autopilot«-Hack	332
5.21.6	Der »Anatomy eines viralen LinkedIn-Posts«-Hack	333

6	Activation: so aktivierst du deine Nutzer	335
6.1	Der Aha-Moment	336
6.2	Landingpages	337
6.3	Conversion-Optimierung	340
6.4	Call-to-Action-Buttons	342
6.4.1	Multivarianten-Tests	343
6.4.2	Smarte CTA	343
6.5	Hacks für bessere Formulare	344
6.5.1	Das GIGO-Prinzip	344
6.5.2	Der »Keep it simple«-Hack	344
6.5.3	Der »Nimm den Kunden an die Hand«-Hack	345
6.5.4	Der »Sicherer Check-out«-Hack	345
6.5.5	Der »Zur Hölle mit normalen Formularen«-Hack	345
6.5.6	Der »Wenn es schnell gehen muss«-Hack	346
6.6	Usability-Hacks	346
6.6.1	Das Pareto-Prinzip	348
6.6.2	Der Bedeutungsträger-Hack	349
6.6.3	Der iPod-Hack	349
6.6.4	Der Feedback-Hack	349
6.6.5	Der Archetyp-Hack	350
6.6.6	Der Kindchenschema-Hack	350
6.6.7	Fitts' Gesetz	350
6.6.8	Hick'sches Gesetz	351
6.7	Psychologische Hacks	351
6.7.1	Die »Booking.com«-Hacks	351
6.7.2	Der »Ich bin Arzt!«-Hack	353
6.7.3	Der »Vertrau-mir«-Hack	353
6.7.4	Der »Nur noch zweimal schlafen«-Hack	354
6.7.5	Der »Weil wir das schon immer so gemacht haben«-Hack	354
6.7.6	Der »Blaue Mauritius«-Hack	355
6.7.7	Der »Nudging«-Hack	356
6.7.8	Der »Ich gehe lieber auf Nummer sicher«-Hack	357
6.7.9	Der »Der Anfang und das Ende«-Hack	358
6.7.10	Der »Das kenne ich, das ist gut!«-Hack	358
6.7.11	Der »Zahnarzt«-Hack	358
6.7.12	Der »Be like Mike«-Hack	359

6.7.13	Der »Onkel Dagobert«-Hack	359
6.7.14	Der »Winzer«-Hack	359
6.7.15	Der »Door in the Face«-Hack	360
6.7.16	Die »QVC«-Hacks	360
6.8	On-Page-Hacks	361
6.8.1	Der »McDonald's«-Hack	362
6.8.2	Der Lead-Magnet-Hack	363
6.8.3	Der »Du willst doch nicht etwa schon gehen?!«-Hack	368
6.8.4	Der »Lass uns spielen!«-Hack	369
6.9	Off-Page-Hacks	370
6.9.1	Der »Bitte komm zurück«-Hack	371
6.9.2	Der »Darth Vader«-Hack	372
7	Retention: so kommen deine Nutzer zurück	374
7.1	Customer Experience	374
7.1.1	Die Buyer's Journey	375
7.1.2	Lead Nurturing	376
7.1.3	Lead Scoring	377
7.1.4	Kundenfeedback	378
7.1.5	Kundenbindung	378
7.2	Marketing Automation	381
7.2.1	Verhaltensbasierte Kommunikation	382
7.2.2	Ziel definieren	383
7.2.3	Segmente definieren	383
7.2.4	Die richtigen Inhalte wählen	384
7.2.5	Workflow erstellen	384
7.2.6	E-Mail-Sequenzen	385
7.2.7	Chatbots	386
7.3	Facebook Messenger	387
7.3.1	Der »Autoresponder«-Hack	388
7.3.2	Der »Ich will doch nur helfen«-Hack	388
7.4	Methoden und Hacks aus der Wirtschaftspsychologie	389
7.4.1	Psychologische Trigger	389
7.4.2	Die Macht der Begeisterung	390
7.4.3	Storytelling: Die Macht guter Geschichten	391
7.4.4	Die Macht der Gewohnheit	392

7.5 Onboarding	393
7.5.1 Der »Super Mario«-Hack	393
7.5.2 Der »YouTube Tutorial«-Hack	398
7.5.3 Der »Chefarzt«-Hack	399
7.5.4 Der »Drill Sergeant«-Hack	399
7.5.5 Der »Roter Teppich«-Hack	400
7.6 Offboarding	401
7.6.1 Der »Komm bleib noch«-Hack	401
7.6.2 Der »Letzte Chance«-Hack	403
7.6.3 Der »Columbo«-Hack	404
7.7 Loyalität und Community	405
7.7.1 Der »Amazon«-Hack	405
7.7.2 Der »Prime«-Hack	406
7.7.3 Der »Vielflieger«-Hack	407
7.7.4 Der »Wir sind alle im selben Boot«-Hack	407
7.7.5 Der »Zum Lachen gehen wir auf die Website«-Hack	408
7.7.6 Der »Tribe«-Hack	413
7.7.7 Der »De Blasio«-Hack von Uber	414
8 Referral: so wirst du weiterempfohlen	415
8.1 Der Klassiker – das Referral-Programm	417
8.2 Virales Marketing	419
8.2.1 Der »Wir leben nicht in einer Blase«-Hack	421
8.2.2 Der »Harry's«-Hack	421
8.2.3 Der »Get your SWAG«-Hack	423
8.2.4 Der »Ice Bucket«-Hack	424
8.2.5 Der »Sparbrötchen«-Hack	425
8.2.6 Der »Schneeballsystem«-Hack	425
8.3 Content Seeding	428
8.3.1 Der »Dann mache ich es eben selbst«-Hack	429
8.4 Influencer Marketing	429
8.4.1 Warum Influencer Marketing sinnvoll sein kann	430
8.4.2 Was du beim Influencer Marketing beachten solltest	431
8.4.3 Die Gefahren des Influencer Marketings	432
8.4.4 Der »Stadtsalat«-Hack	433
8.5 Blogger Relations	434
8.5.1 Die »Old School«-Hacks	436

9	Revenue: so verdienst du Geld	438
9.1	Digitale Business- und Growth-Modelle	438
9.1.1	Der klassische Onlineshop	439
9.1.2	Das E-Commerce Growth Model	440
9.1.3	Spotify: Das Freemium-Modell	442
9.1.4	Netflix: Das Premium-Modell	442
9.1.5	Facebook: Das Free-Modell	442
9.1.6	New York Times: Das Subscription-Modell	442
9.1.7	Triple-looped Growth Model für Medienunternehmen	442
9.1.8	Das Affiliate-Modell	445
9.1.9	Private Labeling	445
9.1.10	Software Whitelabels	446
9.1.11	Das SaaS-Growth-Modell	446
9.1.12	Amazon: Das Marktplatz-Modell	447
9.1.13	Digitale Ökosysteme	447
9.1.14	Sharing Economy	448
9.2	Stolperdraht	449
9.3	Kernangebot	451
9.3.1	Das Dilemma mit dem MVP	451
9.3.2	Positionierung deines Kernangebots	452
9.4	Cross-Selling	452
9.4.1	Der »Miles & More«-Hack	453
9.4.2	Der »Darf es noch etwas mehr sein?«-Hack	454
9.4.3	Der »Lockvogel«-Hack	455
9.4.4	Der »Panini-Sammelalbum«-Hack	455
9.4.5	Der »Colgate«-Hack	456
9.4.6	Der »Preisstaffel«-Hack	456
9.5	Das Dilemma mit Freemium	459
9.5.1	Der »Denk an mich«-Hack	459
9.5.2	Der »Countdown«-Hack	460
9.5.3	Der »Weicher Übergang«-Hack	460
9.5.4	Der »Darf ich helfen?«-Hack	461
9.5.5	Der »Ich bin doch nicht blöd!«-Hack	461
9.6	Copywriting	464
9.6.1	Der »Digitale Verführung«-Hack	464
9.6.2	Der »Buh!«-Hack	465
9.6.3	Der »Starbucks«-Hack	466

9.6.4	Der »Anwalt des Teufels«-Hack	466
9.6.5	Der »Taten zählen mehr als Worte«-Hack	467
9.6.6	Der »Power-Wörter«-Hack	467
9.7	Zusammenfassung und Schlussfolgerung	468
Quellen	471
Index	487