



## Fokussierte Kommunikation

Das zirkuläre PSS sollte durch einzigartiges Storytelling und eine fokussierte Markenbotschaft Aufmerksamkeit bei den Nutzer:innen wecken. Hierfür sollten die Werte und Interessen der Nutzer:innen in der Kommunikation berücksichtigt und angesprochen werden.

Status

Convenience

Zugänglichkeit

Das zirkuläre Produkt-Service-System sollte durch einzigartiges Storytelling Interesse bei den Nutzer:innen wecken und diese über den gesamten Nutzungsverlauf mit der Markenbotschaft begleiten. Bei der Produkt- und Markenkommunikation des zirkulären Produkt-Service-Systems sollte der Fokus auf den zielgruppenrelevanten Aspekten und Werten liegen. Zur Erweiterung der Zielgruppe bedeutet dies die Betonung der Convenience, der hohen Qualität und Ästhetik, der Flexibilität und des Premium-Erlebnisses. Aspekte der Nachhaltigkeit und Zirkularität sollten dabei erst später adressiert werden und keine vordergründige Priorität besitzen, da diese bei einigen relevanten Zielgruppen kein Interesse wecken werden.

Gutes und einzigartiges Storytelling bleibt in Erinnerung, evoziert die Emotionen der Nutzer:innen und kann Veränderungen, beispielsweise im Verhalten, hervorrufen. Zur Unterstützung eines Wertewandels hin zu einer Gesellschaft, in welcher Nachhaltigkeit und Zirkularität selbstverständlich sind, sollten die Aspekte der Zirkularität im weiteren Nutzungsverlauf des zirkulären PSS daher parallel kommuniziert und mit positiven Emotionen verbunden werden, jedoch nicht belehrend wirken.

Eine belehrende Sprache oder ein zu explizites Hervorheben der Nachhaltigkeit kann zur Reaktanz bei den Nutzer:innen führen und dazu, dass diese sich dem Angebot abwenden.

Unabhängig von der Story und Botschaft sollte stets auf Transparenz und Glaubwürdigkeit geachtet werden. Dies betrifft insbesondere Aussagen im Zusammenhang mit Zirkularität und Nachhaltigkeit, da diese von nachhaltigkeitsbewussten Nutzer:innen genau geprüft und ggfs. als Greenwashing abgewiesen werden.

**Es sollte immer auf Transparenz und Glaubwürdigkeit geachtet werden.**