

RosierCard:

# Wenn, dann richtig!



Heinrich Rosier hatte im Prinzip nur eine zentrale Frage an sein Team, als sie mit der Idee einer eigenen Kundenkarte zu ihm kamen: „Seid ihr wirklich bereit, die mit Leben und Inhalten zu füllen? Langweilige Karten gibt es genug“, so der Geschäftsführer der Rosier-Gruppe mit Sitz im Sauerland. Das Team um Serviceleiter Volker Dönges und Marketingleiter Ingo Spiekermann war sich einig und hielt Wort:

## Kombination aus cleveren Bonus- und Sofort-Rabatten

„Bei der Kundenbindung setzen wir auf eine Kombination aus

- **cleverem Bonus: je älter des Auto, desto mehr Bonus**
  - **Zusatzpunkte für Weiterempfehlung und Neukauf**
- sowie
- **3 % Direktrabatt bei Barzahlung.**

In Verbindung mit wiederkehrenden E-Mail-Voucheraktionen ist da für jeden etwas dabei“, sagt Spiekermann. „Und darin sehen wir auch die Attraktivität und breite Akzeptanz der Karten“, so der Marketingexperte.



Heinrich Rosier, Geschäftsführer der ROSIER Automobilhandelsgruppe. Ein Familienunternehmen in der 3. Generation.



NEUWAGEN GEBRAUCHTWAGEN NUTZFAHRZEUGE **SALE** WERKSTATT TEILE & ZUBEHÖR UNTERNEHMEN AUTOVERMIETUNG



Die ROSIER Kundenkarte - Wir bedanken uns für Ihre Treue!

Das Autohaus ROSIER mit allen Marken und Autohäusern bedankt sich für Ihre Treue und bietet Ihnen mit der Kundenkarte attraktive Vorteile. Nehmen Sie an unserem Bonuspunkteprogramm teil, und profitieren Sie von Rabatten und vielen Prämien. Die Kundenkarte ist selbstverständlich für Sie vollkommen kostenlos und gilt nur für Sie als Privatkunde.

Sie haben bereits eine Kundenkarte in einem unserer Autohäuser erhalten? Dann loggen Sie sich direkt ein, um Ihre Punkte und verfügbaren Prämien einzusehen. Dafür müssen Sie einfach Ihre Kartennummer auf Ihrer ROSIER Kundenkarte eingeben (linke 6-stellige Zahl), in Kombination mit Ihrem Passwort (rechte 7-stellige Zahl), welches sich ebenfalls auf Ihrer Kundenkarte befindet und sich nach Ihrem Login einfach ändern lässt.

### Kundenkarten-Login

Kartennummer:  
  
 Passwort:  
  
 Anmelden  
Passwort vergessen?

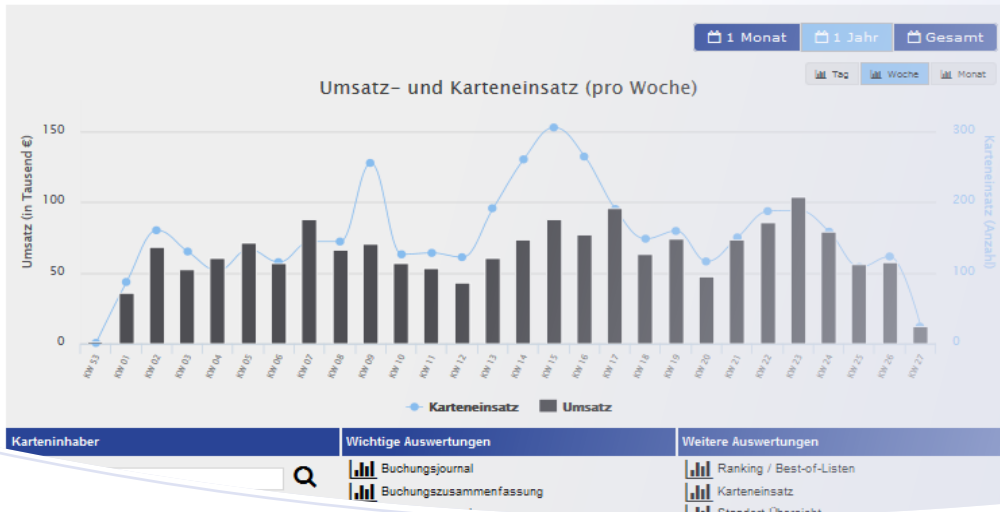
Die Systemsoftware macht es leicht, attraktive Voucheraktionen für den Versand per E-Mail zu erstellen.

### Verwalten & Versand

+ Gutschein-Vorlage erstellen

Gutschein-Vorlage Bezeichnung	Aktion
Geburtstagsgutschein (3007310)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Geburtstagsgutschein (461363 - 07 E)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Geburtstagsgutschein (alle Standorte - allgemeiner Gutschein)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Klimaanlagen-Reinigung (Kundeninfo)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Ihr Cockpit



Das einfach zu bedienende Cockpit der Systemsoftware erleichterte die Einarbeitung der Mitarbeiter.

## Ideen zum Kunden transportieren

„Es hat keinen Sinn, dass wir uns die dollsten Ideen ausdenken, wenn diese nicht von den Kollegen im Service verstanden und zum Kunden transportiert werden“, so Dönges.

Neben wertigem POS-Material legte man besonders viel Wert auf die Schulung der Mitarbeiter. Dabei wurden am echten System - mit Test- und Übungskarten - die Abläufe durchgespielt.

„So ein Kartensystem ist etwas Neues, da geht es im Wesentlichen darum, den Kollegen die Berührungängste zu nehmen“, erklärt Spiekermann.

## Neue Standorte – Kundenbindung bis zur Nordsee

Gerade als die Einführung der Karten geschafft war, kamen sechs weitere Standorte zur Auto-Gruppe hinzu. Aber auch da war die Devise des eingeschworenen Teams klar: mit Vollgas voran. „Und so gibt es nun Kundenbindung vom Sauerland bis zur Nordsee mit der RosierCard“, freuen sich die Herren.



- SmartLoyalty AG  
Dantestraße 4-6  
D-65189 Wiesbaden
- Tel. +49(611) 900 96 - 0  
Fax +49(611) 900 96 - 29
- info@smartloyalty.de  
www.smartloyalty.de