

Was kann ein Familienbetrieb besser als ein Konzern?

Betritt man das Autohaus Dinig merkt man sofort: hier ist jeder mit Herzblut dabei. Das mag auch daran liegen, dass es ein Familienbetrieb ist, in dem alle mit anpacken: Hans-Jürgen Dinig ist Unternehmer und in allen Bereichen zu finden, seine Frau hat den Servicebereich im Griff und ihr gemeinsamer Sohn begrüßt die Kunden – mit der hauseigenen Kundenkarte – schon auf einem Plakat am Eingang.



"In wenigen Monaten haben wir für unser Kundenkarten-Angebot schon fast 1.000 Teilnehmer gewonnen", so Dinig. Dies liegt vor allem daran, dass das von der Familie Dinig entwickelte Konzept unterschiedlichste Kundengruppen zur Treue motiviert:

- private Bestandskunden
- Neukunden
- **■** Gewerbliche Kunden/Flotten

"Für die Einführung der Kundenkarte hätten wir auch eine Werbeagentur beauftragen können – aber muss man das Rad nochmal neu erfinden? Wir haben daher einfach:

- genau hingeschaut und Ideen gesammelt
- auf unser Haus angepasst
- Neues dazuentwickelt











Die Säulen des Kundenbindungs-Systems

■ Ein Prämien-Shop mit Angeboten aus dem eigenen Haus

Leistungen aus dem eigenen Betrieb rechnen sich natürlich am besten für

den Unternehmer. Im Autohaus Dinig wurde für die Dekoration des Prämienshops das Playmobil vom Sohn verwendet ...

- Für Bestands-Kunden gibt es ein Bonus-Modul jeweils für
 - Service
 - Empfehlung
 - Kauf
- Ein Kunden-werben-Kunden-Modul über Empfehlungskarten

Neben der schwarzen erhalten die Kunden einige rote Empfehlungskarten zur Weitergabe an Freunde und Verwandte. Kommen dann diese neuen Interessenten und kaufen ein Fahrzeug können die Umsätze zugeordnet werden und der "Motivator" erhält seinen Prämie von 10.000 Punkten.

■ Ein Bonus-Modul für gewerbliche Kunden und Flotten

Einfach und genial auch hier die Lösung für gewerbliche Kunden. Im Eingangsbereich liegen die Firmenkarten bereit. Egal welcher Fahrer des Betriebes kommt ... kein Punkt geht verloren.



Über das ergänzende Vouchersystem lässt Dinig den Kunden monatlich eine attraktive Aktion zukommen. "Die Einlösequoten der Aktionen sind unterschiedlich", gibt Dinig zu. "Wir stehen ja noch am Anfang aber wir merken, das System schafft uns die Leute schon einmal auf den Hof.



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