Die Kundenkarte im Hotel:

Gute Investition in die Zukunft

SmartLoyalty AG

Hotel Gassenhof: Tradition, Qualität und Teamwork

„Tradition und Qualität - das sind die Versprechen die wir unseren Gästen geben", so Manfred Volgger, Hotellier und Chef im Tiroler Hotel Gassenhof. „Damit ist es fast die logische Konsequenz, unseren Gästen nun eine kleine schöne Karte zu geben, die sie immer daran erinnert. Wir wissen zwar, dass das eine Investition in die Zukunft ist, aber aus unserer Sicht eine Gute", sagt Volgger.

Anreiz-System Kundenkarte: Gerecht und transparent

Punkte gibt es erst einmal auf alles und in allen Bereichen des Hauses. Dabei entspricht jeder Euro einem Punkt:

- **Hotel**
- **Restaurant**
- **Beauty-Bereich**

„Extrapunkte gibt es jedoch auf spezielle Wellness-Angebote und natürlich über das Kunden-Werben-Kunden-Programm" sagt Stefan Volgger, der kaufmännische Chef des Teams. Während Stammkunden die Karte gratis angeboten wird, finanzieren Neukunden über eine einmalige Kartengebühr von 5 Euro die Kosten für das System mit. „Die Karte wird trotzdem gerne genommen, da ja direkt 50 Punkte Startguthaben dabei sind."

Darauf ist man sehr stolz:

Die neue Webseite unter www.gassenhof.com nutzt aktuelle Trends wie Online-Broschüre und Facebook. Und auch zur Kundenkarte findet man hier Informationen sowie den Online-Zugang zum eigenen Kunden-Account.

SmartLoyalty AG

Mit dem Kundenkartensystem Kontakt halten: Zu Sommer- und zu Wintergästen

„Unsere Gäste fahren teilweise sehr weit zu uns und bis man sich wiedersieht vergeht schon einige Zeit. Damit nichts „dazwischen kommt" informieren wir unsere Kunden das ganze Jahr per Newsletter über besondere Angebote wie z. B.

- **Wellnesspakete**
- **Aktivpakete**
- **Sommer- wie Winterspecials**
- **Wochenend-Pakete**

Über das System können wir diese höflich, freundlich und vor allem zielgenau entweder **per Mail oder per Post** aussenden. Da steckt natürlich noch einiges Potential darin, den Sommergast zu überzeugen wie schön es auch im Winter bei uns ist und umgekehrt", gibt der Kaufmann zu.

Teamwork der beiden Brüder bei der Einführung der Kundenkarte

Das Schwierigste bei der Einführung der Karte war für das Brüder-Gespann sich einmal zusammen die Zeit zu nehmen und zu klären:

- **Wofür wollen wir den Gast belohnen?**
- **Was wollen wir ihm dafür geben?**

„Auch das haben wir im Team gemacht: Während Manfred als Chef der Gastronomie der Kreativere ist, war es meine Aufgabe aufzupassen, dass sich dieses neue System rechnet", erklärt Stefan Volgger. „Zwei Punkte, die die SmartLoyalty bietet, waren dabei für mich besonders wichtig:

- **Wir können das System selber betreiben**
- **Wir haben keine Begrenzung, wie viele Kunden über das System laufen oder welche Marketingaktionen wir machen"**

Anschauen und informieren kann sich der Karteninhaber über unsere neue Webseite auf **www.gassenhof.com** - und auf die sind wir sehr stolz. Man muss immer mit der Zeit gehen, Tradition und Qualität sind jedoch für alles die Basis", sind sich die Brüder einig.

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