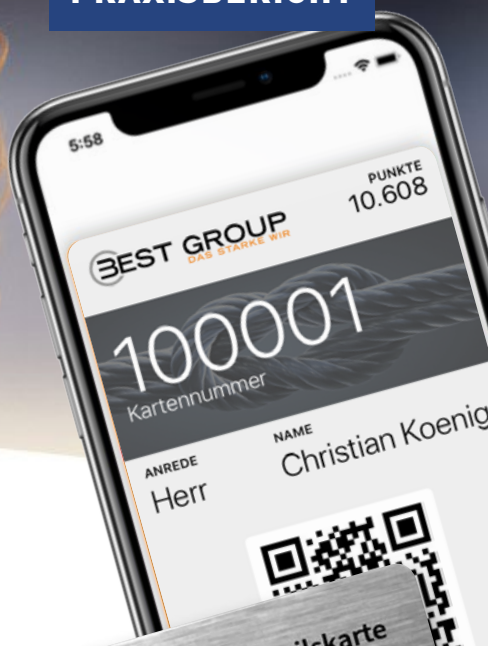
SmartLoyalty AG

PRAXISBERICHT



BEST GROUP

Start eines einzigartigen Projekts zur gemeinsamen Kundenbindung

„Gemeinsam sind wir stark" ist bei der BEST GROUP (https://best-group.net) nicht nur eine Behauptung. Nach fast einjähriger Entwicklung ist jetzt ihr Loyalty-System gestartet, bei dem der Kunde nicht nur innerhalb der sieben Autogruppen für die Treue belohnt wird, sondern an allen 20 Standorten des Verbundes.

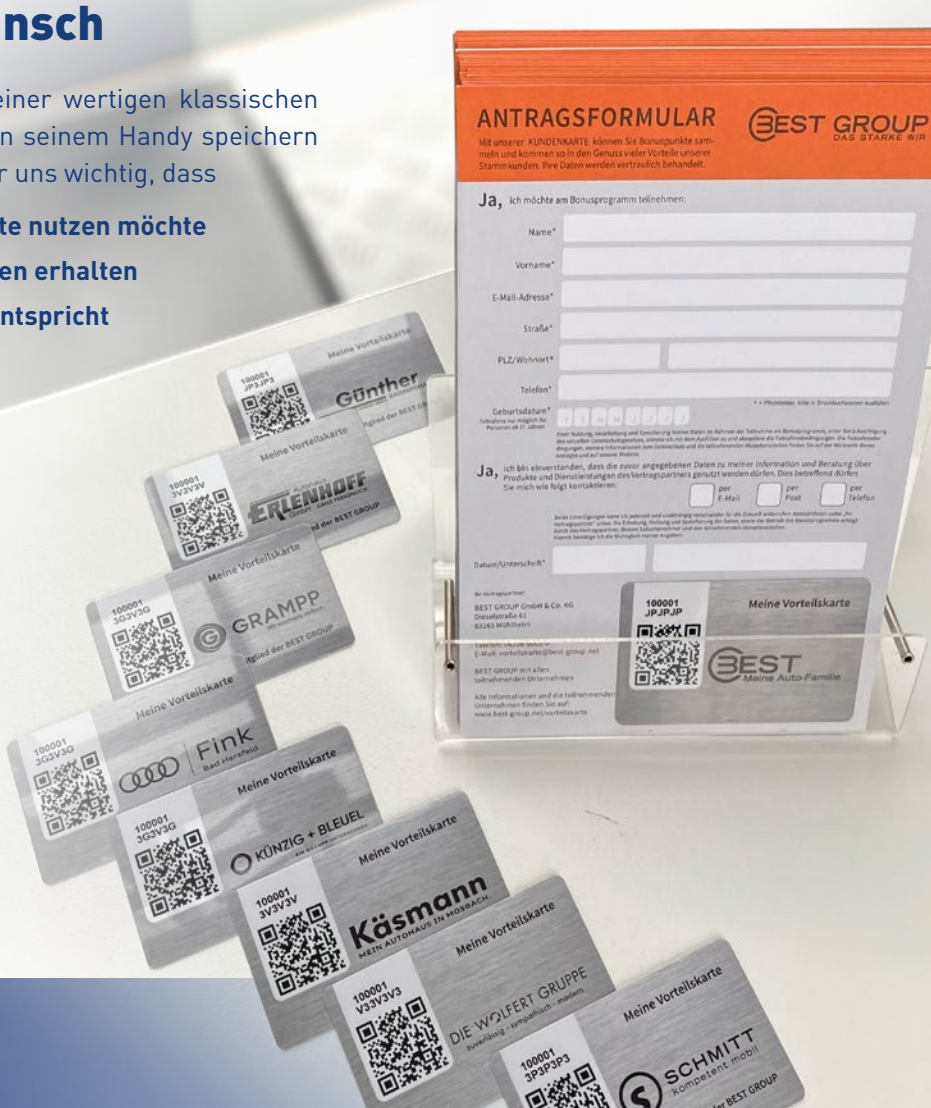
Mit dem Versprechen, dass Punkte und Aktionen nicht nur in den eigenen Autohäusern eingelöst werden können, sondern bei allen Gruppenmitgliedern, ist das Projekt einzigartig in Deutschland. **Voraussetzung: Einigkeit, ein unerschrockenes Projektteam und ein cleveres System.**

Vorteile für Kunden: die Kundenkarte nach Wunsch

„Dem Kunden bieten wir die Wahl zwischen einer wertigen klassischen Kundenkarte und einer digitalen Karte, die er in seinem Handy speichern kann", so Geschäftsführer Manuel Rödl. „So war uns wichtig, dass

- **der Kunde die freie Wahl hat, wie er die Karte nutzen möchte**
- **wir eine aktuelle E-Mail-Adresse vom Kunden erhalten**
- **der Datenschutz den aktuellen Richtlinien entspricht**

Vordenker im Projektteam: Manuel Rödl, Geschäftsführer Autohaus Hess und Patrick Hefter, Serviceleiter Wolfert-Gruppe.



Für die Mitarbeiter: einfaches Handling

In den Häusern am POS sind keine zusätzlichen Geräte nötig, sondern der Bonus wird individuell über eine webbasierte Oberfläche an den vorhandenen PCs vergeben.

„Wichtig war es von Beginn an das Kundenkartenportal als Anker für die Kundenbindung zu nutzen", so Micha Kaufmann, Projektverantwortlicher von der APM AG (https://apm-ag.de). „Keine einfachen Rabatte, sondern ein klarer Fokus darauf, Kunden langfristig zu binden und Treue beim nächsten Besuch zu belohnen – und zwar

- **den Neufahrzeugkauf**
- **den Gebrauchtfahrzeugkauf**
- **sowie den Service.**

Dazu ein weiterer Marketingkanal, um Kunden aktiv zu betreuen und gezielt anzusprechen."

Investitionen in die Infrastruktur waren nicht nötig, da das System mit dem Web-Terminal-Modul über die vorhandenen Handscanner bedient werden kann.

So nutzen Sie Ihre Vorteilskarte

Zum Einlösen gesammelter Punkte übergeben Sie uns Ihre Vorteilskarte direkt bei der Auftragserteilung in einem der teilnehmenden Standorte.

Zum Punkte sammeln geben Sie Ihre Vorteilskarte vor dem Bezahlen Ihrer nächsten Rechnung an der Kasse ab. Die neuen Bonuspunkte werden Ihrem Punktekonto sofort bei Zahlung gutschrieben.

Über das Login-Feld können Sie mit Ihren persönlichen Zugangsdaten jederzeit Ihren Punktestand online einsehen.

Nie mehr Punkte verpassen. Gerne informieren wir Sie über neue Aktionen, Ihren persönlichen Punktestand und weitere Neuigkeiten per E-Mail.

So wird gepunktet

Sichern Sie sich Punkte bei Serviceleistungen, die Sie an einem unserer teilnehmenden Standorte in Auftrag geben. Auch beim Kauf von Teilen und Zubehör erhalten Sie Punkte.

Die Zahl der Punkte ist abhängig vom Fahrzeugalter:

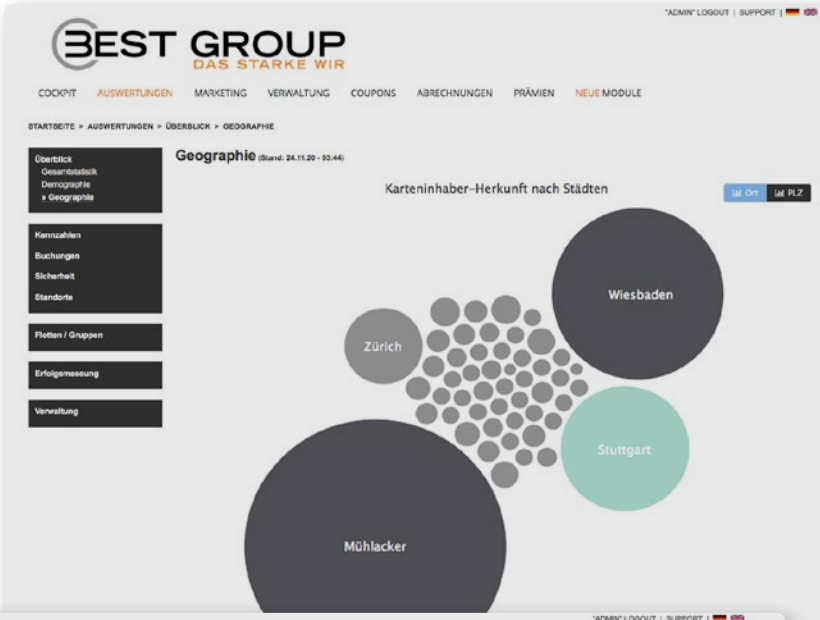
0 bis 2 Jahre	2% des Rechnungsbetrags
3 bis 4 Jahre	4% des Rechnungsbetrags
5 bis 6 Jahre	6% des Rechnungsbetrags
ab 7 Jahre	8% des Rechnungsbetrags

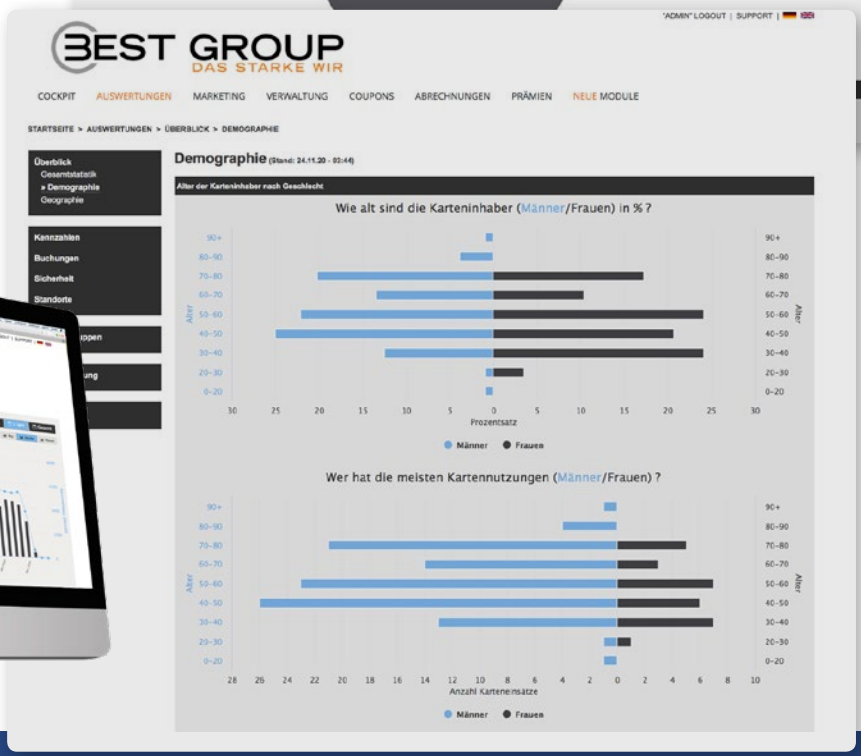
Für Chefs und Marketing: alles im Blick und Direktmarketing-Aktionen

„Die Daten aus allen Häusern laufen in unserem gemeinsamen Portal zusammen“, erklärt Rödl. „Das ist wichtig, um

- **einen Gesamtüberblick zu haben**
- **Direktmarketing-Aktionen anzustoßen**
- **eine saubere Verrechnung der Punkte innerhalb der Gruppe zu gewährleisten.**

Gemeinschaft und Bindung der Stammkunden, ist wichtig in diesen schwierigen Zeiten, da sind wir uns alle einig. Dafür ist der Acker nun bestellt mit diesem System, mit wir noch viel vorhaben,“ sagt der motivierte Hesse.





Das Cockpit des Bonus-Systems bietet ausführliche Listen und grafisch aufbereitete Übersichten zu Transaktionen, Marketing und Verwaltung.

Dantestraße 4-6
D-65189 Wiesbaden

Tel.: +49(611) 900 96 - 0
Fax +49(611) 900 96 - 29

info@smartloyalty.de
www.smartloyalty.de

SmartLoyalty AG