



Marketing für **aktive** Kollegen

Die 3% Bar-Rabatt einsparen Basismodul 6

Was bei unseren Gesprächen mit Ihnen, unseren Kunden, immer wieder zur Sprache kommt, ist das Verhältnis Taler/Kundenkarte.

Die Kundenkarte behält bei unserer Partner- Apotheke durch die Hausapothekenmodelle, Interaktionsschecks und wegen der Möglichkeit eine Sammelquittung zu erstellen, ihre Bedeutung.

Außerdem möchte man natürlich die **Adresse der Kunden für Mailings, Geburtstags- und Weihnachtskarten** (hierzu sollten Sie sich die ausdrückliche Genehmigung vom Kunden auf dem Kundenkartenantrag erteilen lassen!), haben.

Ihre Bonus- bzw. Rabattfunktion hat die Kundenkarte allerdings seit Einführung des Bonus-Taler-Konzeptes in der Brücken-Apotheke nicht mehr. Die **wegfallenden Kosten der Rabatte auf der Kundenkarte finanzieren somit die Kosten des Taler-Systems**.

Bei unserer Partner-Apotheke haben 95% aller Kunden sofort akzeptiert, dass sie **statt dem Rabatt auf die Kundenkarte nun Taler** bekamen. Mit ca. 5% musste diskutiert werden und weniger als 1% aller Kunden waren letztendlich dagegen. Bei diesen Kunden wurde in der EDV folgendes eingetragen: „erhält statt Talern Rabatt auf Kundenkarte“. Dies ist dann beim Erfassen der Kundenkarte am HV sichtbar, der Kunde erhält keine Taler.

Ein Kollege von Ihnen berichtet, dass nur ca. 5% seiner Kunden kontrollieren, ob die 3% Rabatt auf die Kundenkarte gewährt wurden. Dies bedeutet, dass **der Rabatt gar nicht wahrgenommen wird**. Sie **verschenken 3% Ihres Bar-Umsatzes** ohne irgendeinen Nutzen dafür zu haben! Investieren Sie dieses Geld lieber in Marketing, dann hat es wenigstens einen Effekt. Dennoch soll es immer noch Kollegen geben, die trotz Taler den Rabatt auf die Kundenkarte nicht abgeschafft haben.

Um den Übergang zu erleichtern empfehlen wir, mit einem Anschreiben an Ihre Kundenkarteninhaber über den Wegfall der Rabattfunktion zu informieren.

Gleichzeitig erwähnen Sie die Vorteile des Talers und animieren Sie mit einem **schon gefüllten Talersäckchen** zum Tausch der „alten“ Kundenkarte in eine „neue“ Kundenkarte **ohne** Rabattfunktion. So erhalten Sie die alten Karten zur Vernichtung zurück, bewerben den Taler nochmals und erhalten zusätzlich einen **weiteren Kundenkontakt!** (Die Talersäckchen können Sie über die MAK beziehen.)

Eine **Handlungsempfehlung** hierzu finden Sie im Basismodul 6a.

Um die **Attraktivität der Kundenkarte** für die Kunden weiter zu erhalten, hat sich die Brücken-Apotheke dazu entschlossen, Kunden **bei Beantragung einer Kundenkarte drei Taler** und bei jedem **Geburtstag fünf Taler zu geben**. Dabei dient die Geburtstagskarte, die an jeden Kundenkarteninhaber versandt wird, als Gutschein für fünf Taler (die Grußkarten gibt es natürlich bei der MAK). Dies kommt bei den Kunden hervorragend an und sorgt natürlich für **zusätzliche Frequenz** in der Apotheke.

Um es auch Ihnen zu ermöglichen an dieser wichtigen Stelle **bares Geld einzusparen**, haben wir eine Handlungsempfehlung entwickelt.

Haben Sie einen Fehler entdeckt? Haben Sie eine Idee oder andere Erfahrungen gemacht oder können Sie bestätigen, was Sie hier lesen? Dann würden wir uns über eine E-Mail an info@mak.de, ein Fax an 03601/851085 oder Ihren Anruf unter 03601/85100 freuen.



Marketing für aktive Kollegen

Anlagen

Handlungsempfehlung – Vom alten System zum Bonus-Taler

Warum der Taler die 3% aussticht

Anschreiben an Alt-Karten-Inhaber

Datenschutzerklärung

Haben Sie einen Fehler entdeckt? Haben Sie eine Idee oder andere Erfahrungen gemacht oder können Sie bestätigen, was Sie hier lesen? Dann würden wir uns über eine E-Mail an info@mak.de, ein Fax an 03601/851085 oder Ihren Anruf unter 03601/85100 freuen.