



Kunden kommen – immer wieder?

Robinson Club

Kunden binden durch Mehrwerte für Vertriebspartner

Neukunden zu gewinnen ist meist teurer als bestehende Kunden zu halten. Eine Binsenweisheit. Aber wie stellt man es an? Welche Rezepte sind Erfolg versprechend, damit Ihre Kunden treu bleiben?

Unterstützung der Vertriebspartner

Die Robinson Club GmbH hat sich dazu etwas Besonderes einfallen lassen: Sie unterstützt ihre Vertriebspartner, die Reise-Agenturen, bei deren ähnlich gelagertem Problem. Die Agenturen sind nämlich in Zeiten von Internet-Reisebuchungen und rückläufigen Urlaubsbudgets immer mehr auf die Bindung ihrer Stammkunden angewiesen. Neue Kunden brauchen sie zusätzlich.

Praktische Tipps für die Kundenbindung

Zu diesem Zweck hat die Robinson Club GmbH ein mehrstufiges und über mehrere Monate angelegtes Vertriebs-Service-Konzept entwickelt, an dessen Ende eine Reise als Produkterlebnis steht. Eine Stufe auf dem Weg dorthin ist die Bearbeitung eines interaktiven Informationsprogramms, in dem die Reiseagentur-Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen wichtige Argumente und viele praktische Tipps für die Pflege ihrer Stammkundschaft erhalten.

So finden sie in der „Ideengalerie“ persönlich formulierte Beispiel-Mailings, die sie ihren Robinson-Club-Kunden als Appetizer für die kommende Saison senden können. Sie finden Vorschläge, wie sie ein Wellness- oder Golf-Event zusammen mit Partnern organisieren und wie sie ihre Agentur in einen Wohlfühlort verwandeln können.

Besonders wichtig für die Reiseagenturen sind die vielen Tipps für das Personal Selling. Denn nur wenn sie diesen Vorteil nutzen, können sich die Reisebüros langfristig gegen Online-Anbieter behaupten.

Der Erfolg

Wie viel das Konzept wirklich zur besseren Kundenbindung beitragen kann, lässt sich heute noch nicht sagen, da es insgesamt über 18 Monate läuft. Aber eins ist laut Norman Faltus, dem Leiter Vertriebservice der Robinson Club GmbH, schon sicher: „Das thematisch auf die Reisebüros ausgerichtete Programm erreicht eine hohe Aufmerksamkeit, da es sich auf den vorhandenen Bedarf des Marktes konzentriert.“



Haben Sie Fragen zu dieser Lösung?

Wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung!

M.I.T newmedia GmbH

Am Zollstock 1, 61381 Friedrichsdorf, Telefon +49 (0) 61 72. 71 00-0 oder per eMail an: info@mit.de