



## Klantenbinding: Customer Relationship Management

Met deze bonVito-module kunnen coupons via e-mail of sms aan geselecteerde klanten of klantengroepen worden verzonden. Het ideale instrument voor doelgerichte marketingacties.

### Slim gebruik maken van klantgegevens

bonVito slaat elke met de kaart gedane aankoop op en verzamelt zo waardevolle informatie over uw klanten. Aan de hand van demografische en gedragsgerelateerde klantfilters kunt u uw klantenlijsten segmenteren en gericht ontvangers voor gedifferentieerde marketingacties selecteren.

De op basis van deze klantgegevens te verzenden coupons zijn een ideaal middel om klantentrouw te belonen, klantenbinding te versterken en de bonomzet te vergroten, maar ook om passieve klanten weer te stimuleren om langs te komen. Zo kunnen voor een actie bijvoorbeeld alleen die klanten worden geselecteerd, die langer dan vier weken inactief waren. Of u verrast trouwe klanten met een jaarlijkse verjaardagscoupon.

Verder zijn de gerichte coupons zeer geschikt om de terugkeerfrequentie in tijden met een lage omzet te verhogen. Hebt u op maandagen te weinig klandizie? Verstuur dan gewoon wat coupons die op maandagen recht geven op 10 % korting op alle hoofdmenu's. Welk doel u ook voor ogen hebt: door de concrete aanspreking van klanten uit uw klantenlijst wordt het verspreidingsverlies van uw marketingacties tot een minimum beperkt.

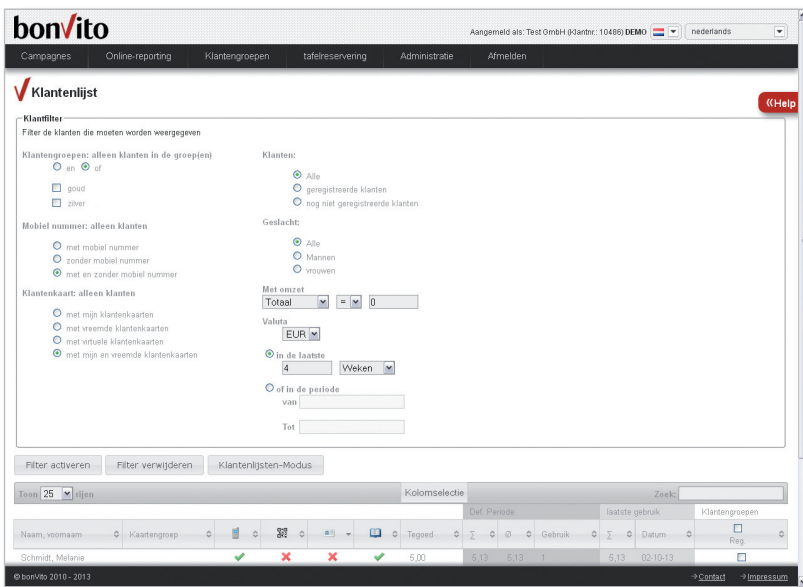
### Coupons via e-mail of sms

Bij het aanmaken van de CRM-campagne kunt u kiezen uit een procentuele korting, een productgift, een tegoedbedrag of een nieuwe vaste prijs. Alleen die klanten, die zich met een klantenkaart of via de bonVito-app bij u geregistreerd hebben en daardoor in uw klantenlijst

vermeld staan, kunnen coupons ontvangen. Uw geregistreerde klant ontvangt geen barcode of iets dergelijks, maar enkel een mededeling over de actie, zodat speciale ontvangstapparaten niet nodig zijn. Voor het verzilveren van de coupons volstaat de klantenkaart of de in de bonVito-app opgenomen, individuele klantenkaartcode. Het systeem verstrekt bij het scannen van de kaart resp. de app-code automatisch de via e-mail of sms aangeboden korting.

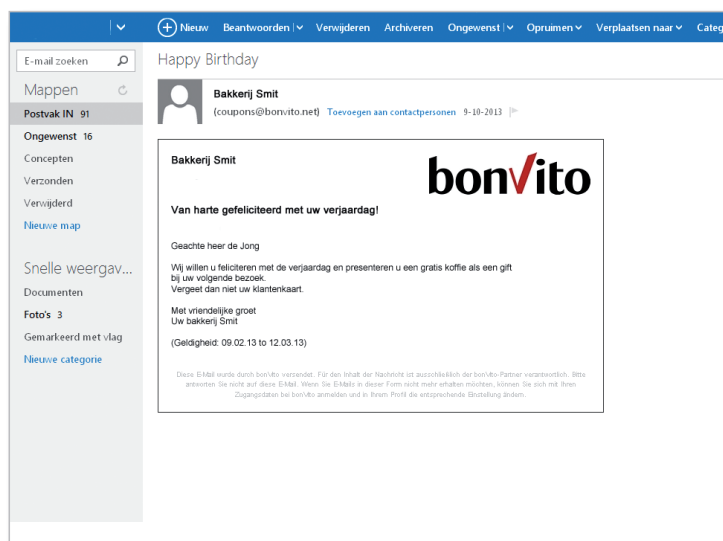
### Voorbeeldcampagnes:

- "Bezoek ons aanstaande woensdag en ontvang een gratis koffie." (als hernieuwde stimulans geadresseerd aan bijv. klanten die u langer dan vier weken niet meer hebben bezocht)
- "Op dinsdag ontvangt u 20 % op alle kappersdiensten." (bijv. geadresseerd aan klanten die voor het eerst bij u gekomen zijn. Op deze wijze beloont u nieuwe klanten en verstrekt u een incentive om opnieuw te komen)
- "In het weekeinde: elk volkoren- en zadenbolletje slechts 25 cent."
- "10 % korting op alle broodsoorten op vrijdag."



- Wanneer was klant XY voor het laatst in een van mijn filialen?
- Welke klanten brachten de afgelopen vier weken een omzet van minder dan 10 €?

Voor doelgerichte campagnes zonder verspreidingsverliezen kunt u uw klanten doelgericht selecteren, bijv. op basis van demografische criteria of omzetvolumes.



Voorbeelden van een sms-campagne (links) en een verjaardagscoupon via e-mail - met specifieke tijdelijke aanduidingen kunt u de berichten zelfs persoonlijk maken!