

bcsd-Sommerakademie

Local Loyalty

Eva Gancarz (cima.digital)

19. August 2020

Was ist Local Loyalty?



**Warum
sollte ich
an meiner
Kunden-
bindung
arbeiten?**

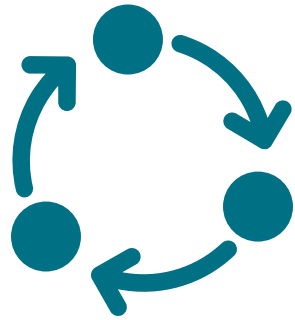
63% lieben Kundenrabatte

Neukundenakquise: 5-7 Mal so teuer

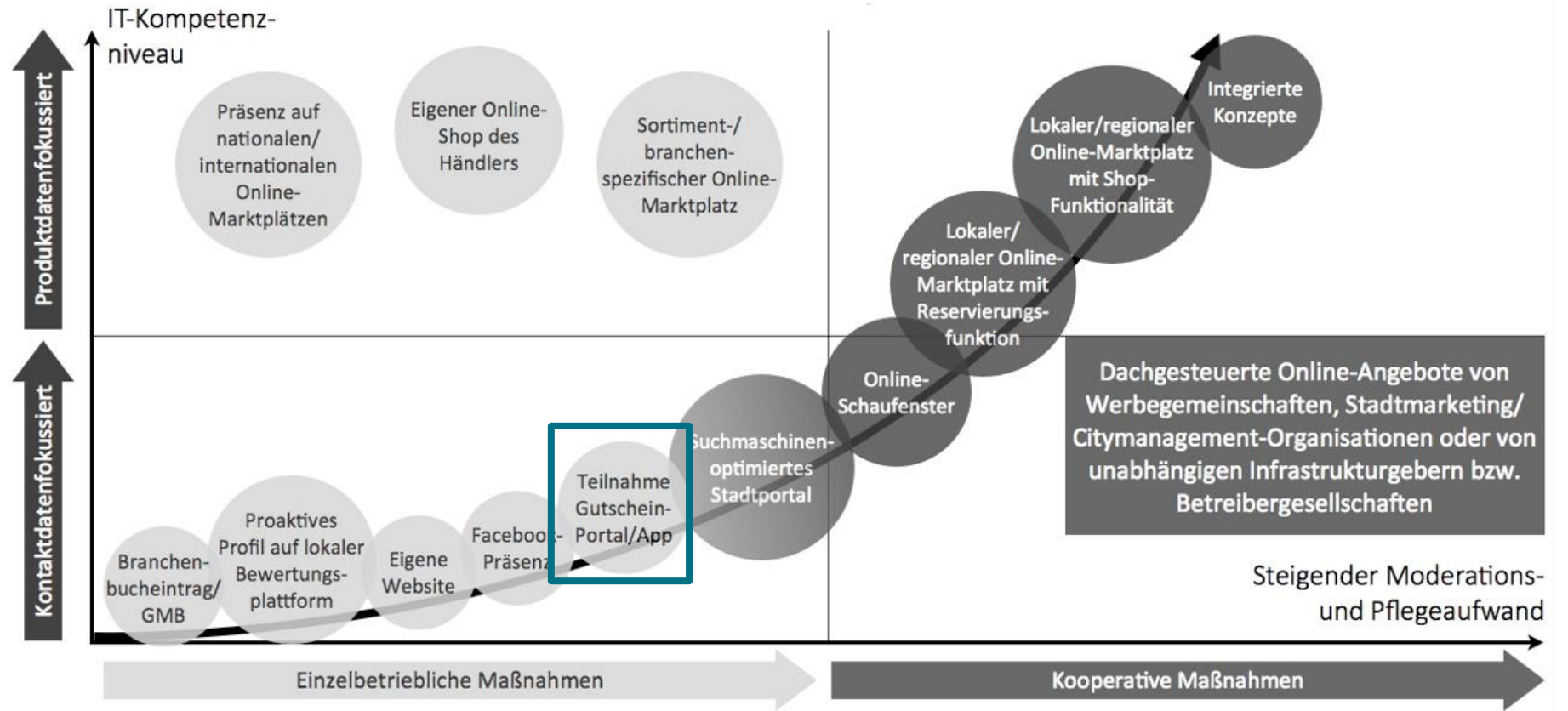
72% nehmen an Bonusprogrammen teil

Lokale Kunden- bindungs- programme

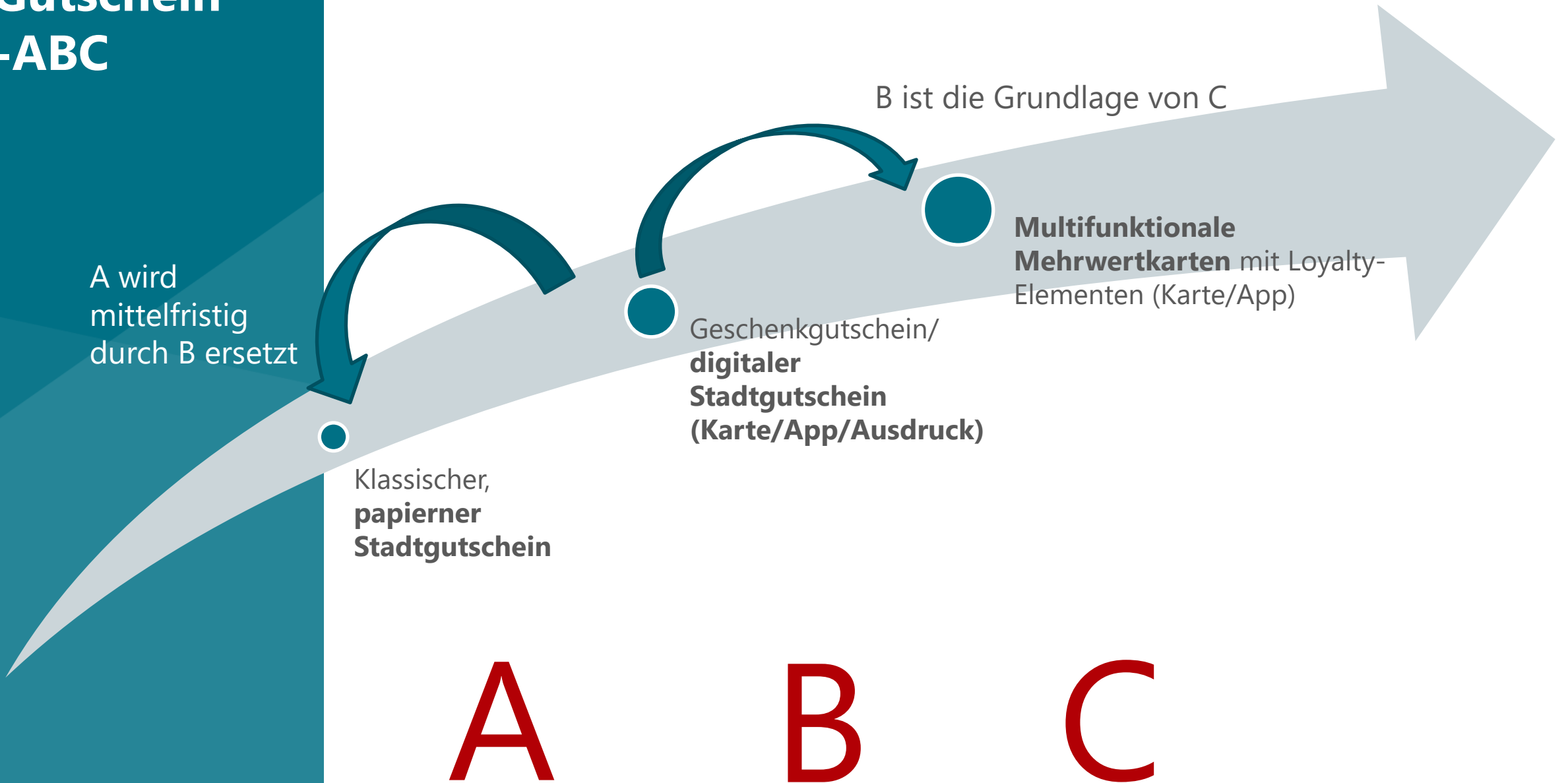
Vorteile



Einordnung Kundenbindungsprogramm

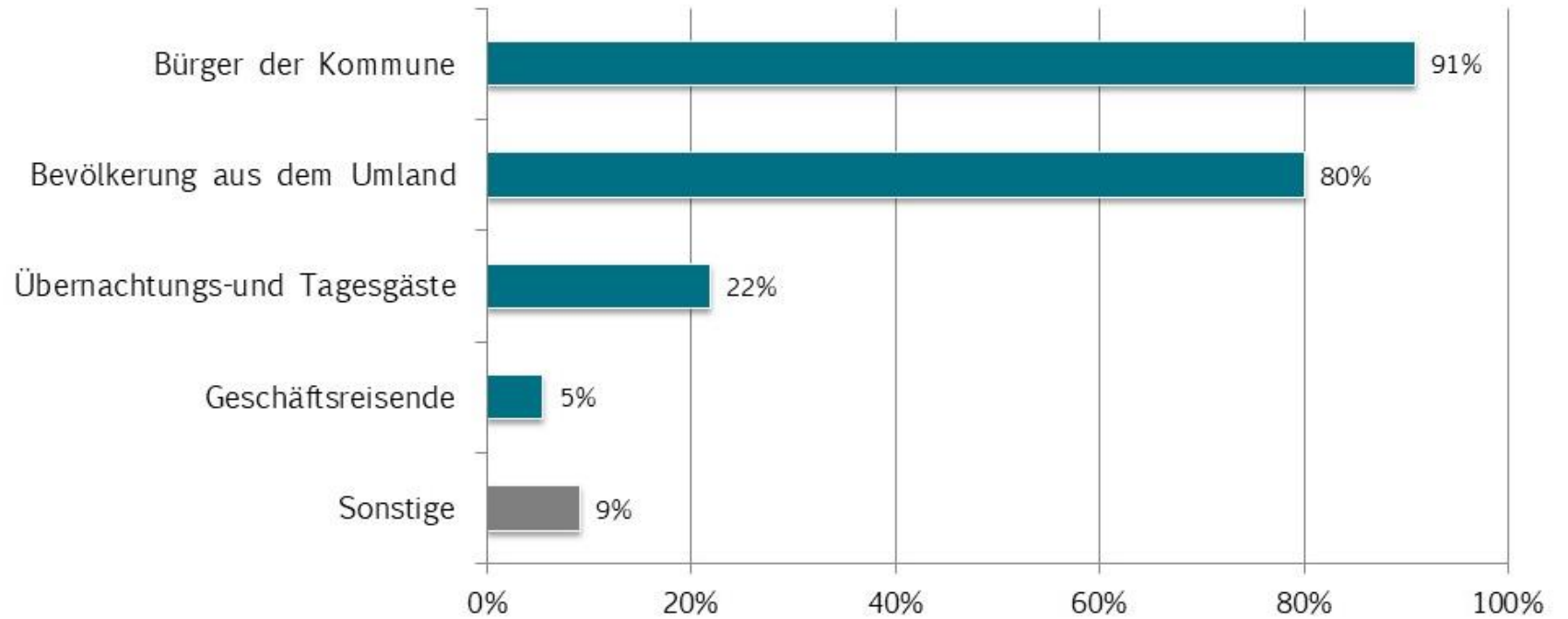


Das Gutschein -ABC



- Stadtgutscheine können wie Bargeld eingelöst werden (Stichwort: Teileinlösung).
- Durch die Digitalisierung des Systems wird der Verwaltungsaufwand reduziert.
- **2 von 3 Städten in Deutschland haben einen lokalen Gutschein (85% davon analog).**
- **Ca. 65-70 Mio. Euro werden durch lokale Gutscheine gebunden.**

Stadt- gutscheine Zielgruppen



Stadt- gutscheine Anwendung

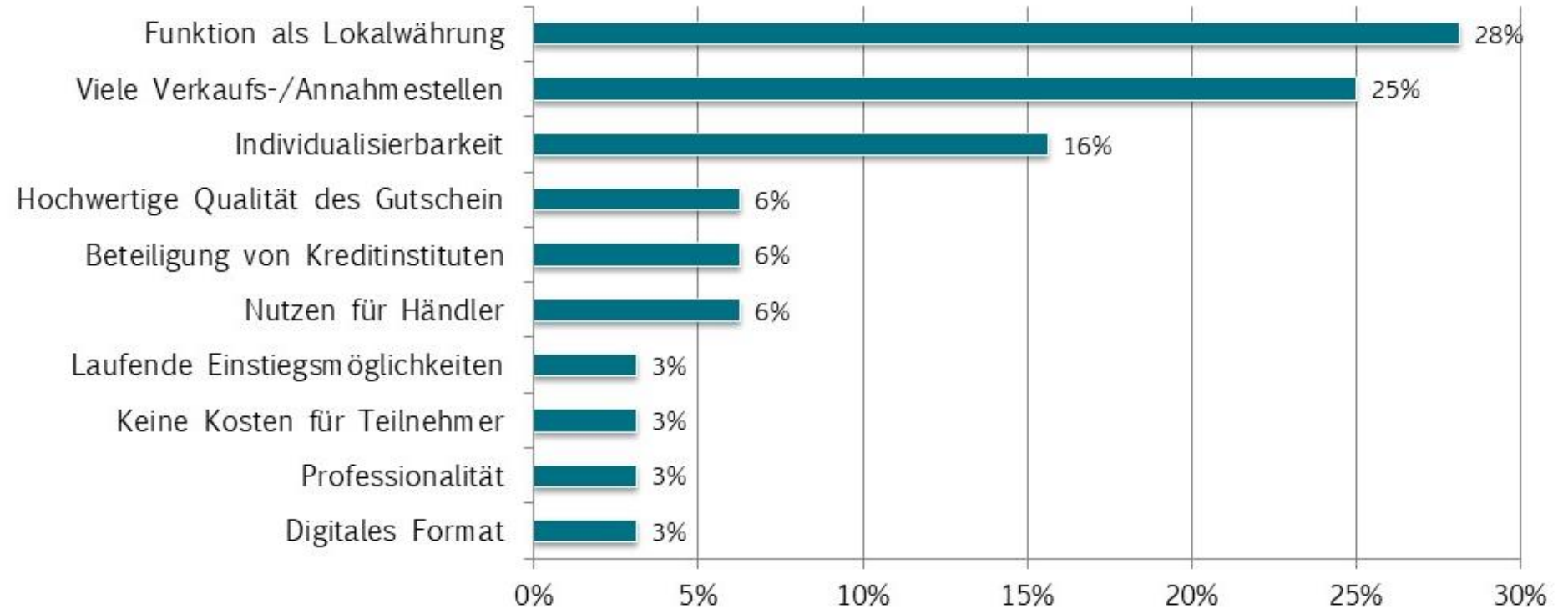
- Dienstradleasing
- Green loyalty
- Vereinssponsoring
- Touristische Pauschalangebote
- Taschengeldfunktion
- Lokale Kundenbindungsprogramme
 - Stadtwerke, Punkte sammeln, Punkte einlösen
- Integration in lokale Online-Marktplätze als Bezahlungsmethode
- Arbeitgeber-Gutscheine

Arbeitgeber- gutschein Anwendung

- In Städten, in denen das Instrument des Arbeitgeber-Gutscheins genutzt wird, beträgt der jährliche Gutscheinumsatz das 8-fache, bezogen auf Städte, in denen der Arbeitgeber-Gutschein kein Bestandteil des Stadtgutscheins ist.
- **8,2-fache Einlösung!**



TOP- Instrument Einkaufs- gutschein



Einführung eines Stadtgut- scheins

Einbindung
der
Stakeholder



Kunden



Händler



**Lokale
Arbeitgeber**



**Betreiber/
Stadt-
marketing**



Banken

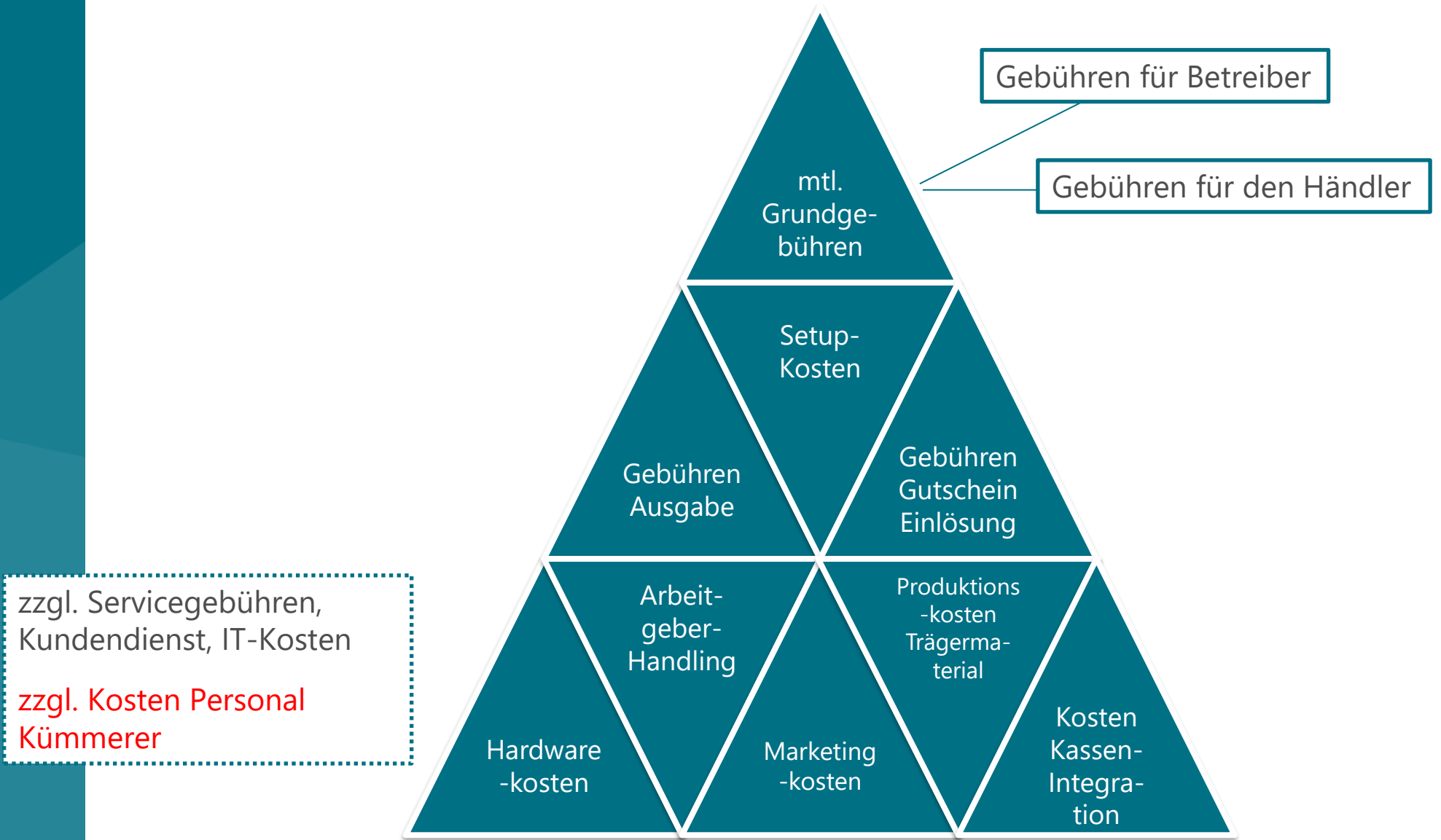
Einführung eines Stadtgut- scheins

Erstellung eines Lastenhefts

1. Funktionsweise des regionalen Gutscheins
2. Technische Voraussetzungen
3. Gutschein-Handling (Kunde & Händler)
4. Vermarktung, Aufmachung & Gestaltungsmöglichkeiten (Optionen für Marketingkampagnen)
5. Bezugskanäle
6. Arbeitgeber-Gutschein
7. Technische Integration (Smartphone, Kassen, Marktplatz)
8. Clearing, Verwaltung & Reporting
9. Kosten



Kosten- pyramide



Anbieter von lokalen Kunden- bindungs- systemen

Auswahl



Data Management
& Customer Care



stadtguthaben.de
powered by Gerabo



citygutschein



appylio
Dein Geschenkgutschein.



atalanda



FairPayCard



SmartLoyalty AG



bonusScan



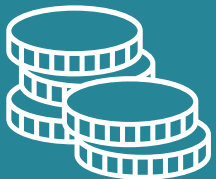
my trolley®
kauf lokal & regional



zmyle

Auswahl eines geeigneten Infrastruktur gebers Kostenver- gleich

1. Annahmen treffen; Variablen definieren
2. Kosten Projektträger
3. Kosten Händler
4. Variable Transaktionskosten
5. Kosten Arbeitgeber-Gutschein
6. Umsätze PoS / Marktplatz = Regional gebundene Kaufkraft
= **Kaufkraft abzügl. Betriebskosten**
7. Breakage
= **Breakage-Erlöse abzügl. Betriebskosten**
8. → 1-Jahres, 3-Jahres, 5-Jahres-Vergleich



- **Breakage** = Das nicht eingelöste Guthaben der Gutscheine, i.d.R. nach 3 Jahren
- Nichteinlösequote von 10 – 15 %;
digitale Gutscheine: 5-10%

Aufgaben des Betreibers eines Stadt- gutscheins



Partner
vor Ort

- ✓ Akquise lokaler Anbieter
- ✓ Bewerben des Gutscheinsystems ggü. Endkunden & lokalen Arbeitgebern
- ✓ Informationsveranstaltungen und Workshops für Betriebe
- ✓ Stadtgutscheinkarten produzieren & an Händler verteilen
- ✓ Das Online Portal und die Stadtgutscheinkarten bei den Einwohnern bewerben, um Kunden zu gewinnen
- ✓ Kümmerer vor Ort = „1st level support“; monatliches Clearing
- ✓ **Marketingaktionen und Arbeitgeberakquise**

Aufgaben des Betreibers eines Stadt- gutscheins



Rechtlicher
Betreiber

- ✓ Vertragspartner mit den Akzeptanzstellen & Arbeitgebern
- ✓ Verwalten der Gelder auf einem Treuhandkonto
- ✓ Auslösen der Zahlungen
- ✓ Integration auf lokalem Online-Marktplatz (Online-Verkauf der Karten & Einlösung)
- ✓ Zentrale suchmaschinenoptimierte Informationsseite
- ✓ Gesamte Buchführung
- ✓ Support ggü. Endkunden & lokalen Anbietern & Arbeitgebern
- ✓ Unterstützung beim Marketing und bei den Schulungen

Erfolgs- faktoren für nachhaltiges Local Loyalty

- Frühzeitige Einbindung aller Stakeholder
- Definition des Lastenheftes und der Meilensteine
- Akquise von lokalen Arbeitgebern
- Hohe Anzahl an Ausgabe- und Annahmestellen
- Aufladung eines beliebigen Gutschein-Wertes & Teileinlösung
- Unkompliziertes Einlösen beim teilnehmenden Händler
- Einbindung in den lokalen Online-Marktplatz
- **Kümmerer-Stelle:** Verantwortung für Marketing-Aktionen
- Monitoring

Bei weiteren
Fragen melden
Sie sich gerne.

Eva Gancarz (M.Sc.)

Beraterin & Projektmanagerin cima.digital

gancarz@cima.de

+49 (0) 160 4590054



Hier erfahren
Sie mehr:

[cima.de](https://www.cima.de)

[cimadigital.de](https://www.cimadigital.de)

- blog.cima.de
- cima.de/Newsletter
- cimadirekt.de
-  

cima.

Fokussiert auf die Zukunft von Städten und Regionen.

CIMA Beratung + Management GmbH

Ihr erfahrener Beratungspartner im Stadtmarketing.
Seit 1988.

bcsd

Fördermitglied in der

Bundesvereinigung
City- und Stadtmarketing
Deutschland e.V.