

Science Data Software/Weinheim Vip-Cards: Wer seine Kunden kennt, kann effizienter einkaufen

"Der mittelständische Bekleidungshandel zeigt Interesse an Kundenkarten" informiert Hans-Erich Kraft Inhaber von Science Data Software, Weinheim. Für den Anbieter von textiler EDV-Warenwirtschaft ist dies eine Bestätigung dafür, daß der Handel in schwierigen Zeiten nach Wegen sucht, die ihm langfristige Umsätze garantieren helfen. Für die Ketterer GmbH, Karlsruhe mit Läden in Karlsruhe, BadenBaden und Bruchsal entwickelte er ein maßgeschneidertes Kundenmanagementmodell, das die Leistung des Weinheimer Softwarehauses insbesondere hinsichtlich der Fähigkeit hervorhebt, ein zunächst globales Angebot auf Kundenbedürfnisse am Standort anzupassen.

Seit Jahren arbeitet das Einzelhandelsunternehmen Ketterer mit seinen elf Filialen 'Zabaione', 'Big Deal' und 'Jolly' mit einem EDV-Warenwirtschaftssystem von Science Data. Verkäufe werden nach modernsten Methoden an Kassen mit Hilfe der ComputerTechnik erfasst. Die KettererInhaber waren daran interessiert, mehr darüber zu wissen, wie ihr Kunde kauft und vor allem mehr über individuelle Einkaufsgewohnheiten zu erfahren, die für die Beratung des Verkaufspersonals als auch für die Werbeanprache von nicht zu unterschätzender Bedeutung sind.

Über die VIP-Card-Idee in Verbindung mit dem 3-ProzentRabatt-System als Anreiz sammelte man computererfaßbare Stammdaten, die eine individuelle Einordnung jedes Kunden mit VIP-Card zuließen. Dazu gehörten neben Name und Anschrift, Geburtsdatum, vor allem die Erfassung von Einkaufsgewohnheiten. VIP-Card Inhaber haben bei Ketterer einen besonderem Status und werden laufend über aktuelle Modetrends informiert. Kauft der Kunde in einer der Verkaufsniederlassungen, werden ihm drei Prozent Rabatt auf

seinem VIP-Card-Konto gutgeschrieben. Sobald das Guthaben einen bestimmten Betrag überschreitet wird die Kundentreue mit einem Barscheck und einem netten Anschreiben belohnt. Das sorgt für eine emotionale Bindung. "Bis heute haben wir bereits 3000 Karten ausgegeben. Die ständig wachsende Kundendatei nutzen wir, um über Mailings gezielt auf unsere Angebote aufmerksam zu machen. Damit sind wir in der jetzigen schwierigen Zeit erfolgreich", betont Ketterer-Geschäftsleiterin Breuer im Gespräch mit Jeans & Casuals.



