

**Kunde: Novadoo / asfc**

**Projekt: Pressemeldung für die CRM-expo Pressemappe**

**Datum/Fassung: 8.9.2010/1**

---

## **Mit Kleinigkeiten Großes bewirken**

Wie Unternehmen mit „smart gifting“ ihre Kundenbeziehungen neu gestalten können

Zürich, Oktober 2010 – Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft, das beherrigen inzwischen fast alle Unternehmen. Aber erst Art, Zeitpunkt und Anlass haben langfristig Auswirkung auf die Qualität der Kundenbeziehung. Die klassischen Streuartikel wie Kugelschreiber, Süßigkeiten oder Lesezeichen spielen dabei keine große Rolle. Vielmehr geht es um intelligente Wege, Kunden die Möglichkeit zu bieten, sich selbst ein individuelles Geschenk auszusuchen, das Schenken zu personalisieren und in einen Dialog einzutreten – bei überschaubarem Aufwand für das schenkende Unternehmen.

## **Reklamation – ein guter Anlass**

Das Beschwerdemanagement ist in vielen Unternehmenskulturen bereits verankert, bei manchen besser, bei manchen schlechter. Wer die Negativerfahrung seines Kunden aufnimmt und, vorausgesetzt die Beschwerde ist berechtigt, in ein attraktives Angebot wandelt, hat schon viel gewonnen. Allerdings greifen Unternehmen häufig auf einen Trick zurück: Sie geben Kunden Prozente auf die nächste Buchung oder den nächsten Einkauf. Wer nicht bucht, hat verloren.

Einen neuen Weg in der Kundenkommunikation eröffnet [Novadoo](#). Das Projekt (Das Unternehmen) der Schweizer „[Giveawine AG](#)“ definiert Schenken neu und bietet die Möglichkeit, diesen Weg aktiv und nachhaltig in die Kundenkommunikation einzubinden. Beispiel Reisebüro. Sind Kunden enttäuscht von einer Leistung oder hat etwas nicht so geklappt, wie versprochen, gibt das Unternehmen bewusst keinen Rabatt auf die nächste Reise, vielmehr schickt das Reisebüro dem Kunden eine individuelle Geschenkekarte zu. Gestaltet im Firmen-Design und mit einem Link zu einem individuellen Geschenkeshop. Hier muss der Kunde nur noch seinen Code von der Karte eingeben und schon kann er sich sein persönliches Geschenk bestellen. Natürlich legen die Verantwortlichen des Reisebüros vorher gemeinsam mit Novadoo fest, wie hoch die jeweiligen Preissegmente für die Kunden sind. Im Shop selber kann der Kunde nicht nur sein Geschenk aussuchen, er kann auch den Zeitpunkt der Lieferung bestimmen und mit dem Unternehmen in Kontakt treten. So beginnt eine positive Kundenkommunikation über die reine Beschwerde hinaus.

## **Kommunikation auf einer anderen Ebene**

Natürlich können Unternehmen ihre Kunden auch ganz normal, zum Geburtstag, einem Event oder im Rahmen eines Jubiläumsjahres, beschenken. Autohäuser können beispielsweise bei der Auslieferung eines neuen Fahrzeugs dem stolzen Besitzer statt Wein oder Früchtekorb einen Memorystick mit Informationen zum Auto und dem Code für ihren Geschenkeshop übergeben. Natürlich besuchen VIP-Kunden eine andere Geschenkewelt als Frauen oder sportliche Fahrer. Novadoo und die Marketingverantwortlichen des jeweiligen Unternehmens sind hier gefordert, die Geschenke auf die Interessenslagen und Anforderungen der jeweiligen Kunden- bzw. Zielgruppe abzustimmen. Dadurch ist die Kommunikation von Anfang an positiv, denn wer wird nicht gerne mit etwas beschenkt, was perfekt zu ihm passt. Die Freude steht im Vordergrund und wird vom Kunden emotional mit dem schenkenden Unternehmen verbunden. Dies führt zu einer neuen Kommunikationsebene, weg vom geschäftlichen Alltag. Sie wird persönlich und ist für die Unternehmen ein unschätzbare Vorteil im Hinblick auf langfristige und stabile Kundenbeziehungen.

### **„smart gifting“ bietet Unternehmen viele Vorteile**

Beispiele und viele der bereits umgesetzten Projekte in den unterschiedlichen Branchen zeigen, dass „smart gifting“ nicht nur ein neuer Weg beim Thema Schenken ist, es ist vor allem ein neuer Weg in der Kundenkommunikation. Es hilft die Kunden- als auch Lieferantenbeziehung auf- und auszubauen, steigert die Zufriedenheit beim Kunden und Lieferanten und bei Mitarbeitern im Unternehmen, hilft Kommunikationsprozesse zu vereinheitlichen und Kosten zu optimieren. Kunden bekommen keine unnützen Geschenke mehr, sie können selbst wählen und entscheiden. Dabei kann das Unternehmen auf die ganze Bandbreite von Möglichkeiten zurückgreifen – vom Wein über Fitnessaccessoires bis hin zum Designklassiker. Zudem können Unternehmen im Zeitalter des Web 2.0 in einen dialog- und zielgruppenorientierten Kommunikationsprozess einsteigen.

### **Novadoo macht Schenken einfach**

Mit dem CRM-Geschenktool Novadoo können Unternehmen ganz einfach, sehr bequem und vor allem interaktiv Geschenke mit einer persönlichen Note verschicken. Der ganze Geschenkprozess wird auf das jeweilige Unternehmen abgestimmt und im Corporate Design gestaltet. Hinter Novadoo steht die Giveawine AG aus der Schweiz, der Spezialist im Schenken 2.0. Erfolg und die Erfahrungen des Schweizer Unternehmens flossen in das CRM-Geschenktool für Unternehmen ein. „Der Name ist Programm: Nova steht für neu, doo für Doing als auch für Weg“, erläutert Marc Schmid, CEO der Giveawine AG. „Wir schlagen mit Novadoo ein weiteres, sehr innovatives Kapital in Sachen Schenken und Kundenbeziehung auf. Novadoo ergänzt nicht nur CRM-Strategien, es wird in Zukunft integraler Bestandteil intelligenter Kundenbeziehungsstrategien sein.“

### **Weitere Informationen:**

Novadoo  
Marc Schmid

Europastraße 15, CH-8152 Glattbrugg  
Telefon: +41 (0)44 809 91 84  
Fax: +41 (0)79 414 90 41  
E-Mail: marc.schmid@novadoo.com  
Internet: www.novadoo.com

< zu hoeren > agentur für kommunikation  
Marciel Riemann

Hauptstraße 64, D-91054 Erlangen  
Telefon: +49 (0)9131 920 86 30  
Fax: +49 (0)9131 920 86 40  
E-Mail: presse@agentur-zu hoeren.de  
Internet: www.agentur-zu hoeren.de