

Emotion Clubs & Cards

Kundenbindung ist unabdingbar geworden – die Emotion Group reagiert darauf und gründete eine neue Unit.

WIEN. Die Pflege und Bindung von langjährigen und treuen Kunden ist zu einem wesentlichen Bereich der Unternehmenspolitik geworden. Die Emotion Group hat nun eine neue Unit gegründet, die Emotion Clubs & Cards GmbH, um den neuen Anforderungen an die Kundenbindung gerecht zu werden.

Unsere Wirtschaft befindet sich seit geraumer Zeit im Umbruch. Der Grund dafür sind globalisierte und dynamische Märkte ohne räumliche Grenzen. Immer neue Anbieter und Angebote sind zu wichtigen Einflussfaktoren in unserem Wirtschaftssystem geworden. Die Konsumenten agieren selbstbewusster und unabhängiger; somit ist das oftmals sprunghafte Kaufverhalten schwer kalkulierbar. Ein gutes Produkt, beziehungsweise eine gute Dienstleistung oder eine tolle Idee, reichen heute nicht mehr aus, um Kunden dauerhaft an das Unternehmen zu binden.

Große Herausforderungen

Es braucht deutlich höhere Investitionen, um neue Kunden zu gewinnen, als bestehende Geschäftsbeziehungen zu erhalten.

Fehler in der Auswahl und Planung, Mangel an Originalität und Pannen im Service verfehlen jedoch die gewünschten Ziele und den gewünschten Erfolg. Das Finden des richtigen Loyaltypogramms beziehungsweise des passenden Kundenbindungsinstruments zur Erlangung dieses Vorhabens erweist sich als eine große Herausforderung.

Die Emotion Group ist seit dem Jahr 2000 Anbieter für innovatives, emotionales und nachhaltiges Loyaltymarketing bzw. für strategische Kundenbindung. Mit der Gründung und Eingliederung der neuen Unit, der Emotion Clubs & Cards GmbH, in die Emotion Gruppe wird das Leis-



© Emotion Gruppe

CEO

Michael Lichtenegger leitet die neue Unit Emotion Clubs & Cards der Emotion Gruppe.

tungsportfolio umfassend erweitert. Mit dem Geschäftsführer Michael Lichtenegger konnte ein erfahrener Loyalty-Experte ins Team geholt werden.

Diese Entscheidung begründet Michael Jahn, Geschäftsführer der Emotion Group, wie folgt: „Michael Lichtenegger ist bekannt für seine bedingungslose Ziel- und Kundenorientierung, die er in seinem bisherigen beruflichen Wirken erfolgreich und partnerschaftlich in zahlreichen Marketing- und Vertriebsentwicklungsprojekten unter Beweis stellen hat können. Mit Michael gibt es viel Schnittpunkte, er passt mit seinen Ideen und Anliegen perfekt in das Portfolio unserer Gruppe.“

Die Emotion Clubs & Cards GmbH hat den Fokus, bestehende oder auch neue Kundenclub- sowie Kundenkarten-Programme effektiver und emotionaler bei den Kunden zu verankern, eine zielgerichtete Kommunika-

tion mit Kunden zu fördern und durch attraktive, emotionale Vorteils- und Mehrwertleistungen die Bindung und Loyalität zu stärken.

Die aktuelle Situation verdeutlicht, dass erfolgreiche und zukunftsorientierte Unternehmen langfristig nicht an einem strategischen Kundenmanagement vorbeikommen. Kundenorientierung und Kundenbindung sind zur Voraussetzung für erfolgreiche Unternehmen geworden. Werden die Erwartungen der Kunden erfüllt, sind diese zufrieden. Wird den Kunden sogar mehr geboten, als diese erwarten, quittieren diese das mit langfristiger Treue und Loyalität.

Bedeutende Säule

Höhere Kundenzufriedenheit, geringere Abwanderungsraten und die Steigerung des durchschnittlichen Einkaufsumsatzes sind nachweisbare Effekte eines erfolgreichen Kundenbindungsprogramms. Treue und zufriedene Kunden sind das vorrangige Ziel jedes Unternehmens. Schon in den meisten Branchen wie Baumärkte, Tankstellen, Energieversorger, Fluggesellschaften, Banken, Versicherungen, Lebensmittelhandel, Mobilfunkbetreiber usw. wird Kundenbindung als bedeutende Säule des Marketing-Mix angesehen.

Das Dienstleistungsportfolio der neuen Unit Emotion Clubs & Cards GmbH umfasst unter anderem Club- und Cardprogramme, Mehrwert- und Vorteilssysteme, Bereitstellung von attraktiven Freizeit-, Erlebnis-, Hotel- und Reiseleistungen, Gutscheine, Couponing-Aktionen, Sammelpässe, Treueaktionen, Kundenkartenmanagement, Club- und Card-Service-Hotlines sowie Club-Magazine.

Weitere Informationen:

www.emotion-group.com

2000

Emotion Gruppe

Die Emotion Group GmbH ist seit dem Jahr 2000 Anbieter für Loyaltymarketing.