

Internationales Kundenbindungsprogramm

HERAUSFORDERUNG

Das international agierende Mineralölunternehmen, einer unserer heutigen Kunden, bediente sich europaweit einer Vielzahl verschiedener Dienstleister für das Fulfillment seines Prämienprogramms. Der enorme Managementaufwand, die entgangenen Economies of Scale und inkonsistente Qualität der Logistik und des Customer Service forderten eine Programmzentralisierung. Besonders hohen Wert legte der Kunden auf die Beauftragung eines kompetenten Partners für ein länderübergreifendes Management des europaweiten Prämienprogramms.

REWARDS LÖSUNG

- Übernahme aller Prämiendienstleistungen in diversen europäischen Ländern in 2005
- Gestaltung exklusiver Sortimente unter Berücksichtigung der marketing-spezifischen Kundenziele
- Klare Portfoliostrukturierung und Reduzierung von über 700 verschiedenen Artikeln auf 250 Prämien
- Optimierte Bedarfsplanung und Prämieinkauf
- Länderkonforme Prämienbeschaffung und Prämienversand
- Professionelle Endkundenbetreuung durch spezialisierte Call Center Agents
- Kontroll- und Steuerungsinstrumente

DER ERFOLG

- Minimierung des Managementaufwandes des Kunden
- Realisierung von hohen Ersparnissen durch Bündelung der europaweiten Einkaufsvolumina
- Kontinuierlich zunehmende Mitgliederzahl und Steigerung der Umsätze pro Kunde
- Weiterhin steigende Punkteinlösung der Mitglieder
- Prämienmanagement und Service Center Leistung für Prämien-Clubs ab 2006

KUNDENFEEDBACK

"We are definitely very happy with having arvato as a professional partner in this..."

WANN SPRECHEN WIR ÜBER IHRE LÖSUNG?

Phone: +49 (0)89/4136-7104
Email: info@arvato-rewards.de
Web: www.arvato-rewards.de
www.arvato.de

