

Mit Kunden auf Augenhöhe

Amici verschenkt Produktmuster mit PostPac Promo



Kunden zu pflegen heisst auch, sie ernst zu nehmen und ihre Wünsche zu respektieren. Diese Erfahrung hat Amici Caffè AG kürzlich eindrücklich gemacht. Sie zog einige ihrer Stammkunden in die Entscheidungsfindung für ein neues Verpackungskonzept ein. Mit grosser Resonanz: Ganze 60% der Befragten taten ihre Meinung kund! Amici Caffè AG besass dadurch eine optimale Grundlage für ihren Entscheid. Zudem fühlten sich die Kunden ernst genommen und in ihrer Produktwahl bestärkt.

«Diese Aktion hat uns gezeigt, wie extrem wichtig Kundennähe ist», äussert sich Andrea Bläsing von der Abteilung Marketing Services und Kommunikation bei Amici Caffè AG begeistert. Die 40er-Verpackung der E.S.E Portionen sollte aufgrund von übergeordneten Entscheiden aus dem Sortiment gestrichen werden. Um herauszufinden, ob ihre Kunden bereit wären, auf eine kleinere Einheit umzusteigen, befragte Amici Caffè AG kurzerhand 450 Privatkunden, die

die besagte Verpackungseinheit während der vergangenen zwölf Monate regelmässig bezogen hatten. Da das Unternehmen seinen Kaffee nicht nur über den Handel, sondern auch direkt vertreibt, ist es im Besitz der dazu notwendigen Kundendaten.

Mehrstufiges Dialogkonzept

In Zusammenarbeit mit einem Marktforschungsinstitut realisierte Amici Caffè AG ein mehrstufiges Dialogkonzept. In einem ersten Aussand erhielten die Kunden eine Gratisbox mit den neu verpackten Einheiten zum direkten Vergleich. Eine Woche später wurden den gleichen Zielpersonen ein Argumentarium sowie ein Fragebogen mit Rückantwortcouvert zugestellt.

Extrem hohe Rücklaufquote

60% der befragten Personen taten ihre Meinung kund: Die Mehrheit bevorzugte die Einheit der 40er-Säcke. Amici Caffè nutzte dieses Resultat als Argumentarium und konnte so mit Erfolg an der Produktion dieser Einheit festhalten.

«Trotz hohem Zeit- und Kostenaufwand würden wir wieder so vorgehen, denn auf diese Weise konnten wir dem Kundenwunsch gerecht werden», so Andrea Bläsing.

Die Post als flexible und kreative Partnerin

Das Konzept für diese Aktion erarbeiteten Amici Caffè und Direct Marketing Services der Post gemeinsam. Für den Versand kam die Lösung «PostPac Promo» zum Einsatz. Andrea Bläsing ist begeistert:

«Die Zusammenarbeit mit der Post, insbesondere mit unserer Beraterin Frau Jasmin Erni Meier, empfand ich als sehr flexibel und kreativ. Ich war positiv überrascht. Zudem wurde alles sehr schnell umgesetzt.»