

In sieben Schritten zum Erfolg

SBB Cargo zieht Parallelen zur historischen Schlacht von Murten



Die historische Schlacht von Murten zieht sich als roter Faden durch die 7-stufige DM-Kampagne von SBB Cargo. Und wie damals bei den Eidgenossen im Kampf gegen die Burgunder überzeugt auch die Kommunikationslösung von SBB Cargo: Die Ziele wurden erreicht und teilweise gar übertroffen.

Der Meldeläufer bei der Schlacht von Murten und die Aussendienstmitarbeiter von SBB Cargo hatten dieselbe Aufgabe: Sie waren Informationsträger. Statt durch die «SBB-Meldeläufer» betreut SBB Cargo einen Teil seiner Kunden neu telefonisch durch das professionelle Kunden-Service-Center. Eine Verhaltensänderung, wie sie hier erreicht werden sollte, braucht Zeit. Aus diesem Grund setzte das Unternehmen eine 7-stufige DM-Kampagne ein, wobei das Kunden-Service-Center seine Kompetenz beim telefonischen Nachfassen auch gleich unter Beweis stellte.

Am Tag der offenen Türe lernten sich Kunden und Mitarbeiter des Kunden-Service-Centers zudem persönlich kennen. Und das Konzept trägt Früchte: SBB Cargo verzeichnete am Tag der offenen Türe doppelt so viele Besucherinnen und Besucher, wie erwartet, und bereits resultierten erste Aufträge.

Step 1	Info-Mailing mit Einladung zum Tag der offenen Tür
Step 2	Telefonisches Nachfassen
Step 3	Bestätigungsmailing
Step 4	Tag der offenen Tür und Besuch der Expo in Murten
Step 5	Telefonisches Nachfassen
Step 6	Offertmailing mit Angebotsverstärker
Step 7	Dankesmailing mit einer Flasche Burgunder (nach erfolgreichem Abschluss)



Absender	SBB CFF FFS Cargo
Ziel	Bekanntmachung der neuen Ansprechpartner aus dem Kunden-Service-Center und Förderung der Akzeptanz der neuen Kommunikationsart
Umsetzung	7-stufige DM-Kampagne
Zielgruppe	Bestehende kleinere bis mittelgrosse Geschäftskunden von SBB Cargo und potenzielle Kunden
Auflage	5000 Ex. in der ersten Stufe
Ergebnis	50% mehr Besucherinnen und Besucher am Tag der offenen Tür, gute Akzeptanz der neuen Kommunikationsart bei den Kunden sowie erste Auftragseingänge
Agentur	Alex Schmid AG, Zollikon