

## Persönliche Geburtstagswünsche

# In der Kartause Ittingen ist Kundenbindung noch echte Handarbeit



Ein persönliches Mailing in schönster Handschrift. Für die Kartause Ittingen ist Kundenbindung echte Handarbeit. «Alles Gute zum Geburtstag!»

Glückwünsche zum Geburtstag – je älter man wird und je mehr elektronische Kommunikationsformen es gibt, desto kleiner wird die Zahl persönlicher, handgeschriebener Grüsse, die einem zum besonderen Tag gratulieren. Mit ihren Mailings hakt die Kartause Ittingen genau an diesem Punkt ein.

### Ausgangslage

Das ehemalige Kartäuserkloster im thurgauischen Warth positioniert sich seit der Wiedereröffnung 1983 – nach einer vierjährigen Restauration – vor allem als Seminar- und Tagungszentrum sowie als Hotel- und Gastwirtschaftsbetrieb. Zudem werden unter anderem ein eigener Gutsbetrieb sowie ein Heim und Werkbetrieb für psychisch und geistig behinderte Menschen unterhalten. Die 800-jährige Geschichte wird jedoch nicht verschwiegen:

Die klösterliche Vergangenheit ist noch heute Teil des Betriebskonzepts. Als Kundenbindungsinstrument zielt das Geburtstagsmailing vor allem auf Seminarverantwortliche und Bankettveranstalter ab.

### Idee

An einem internen Weiterbildungsseminar suchten Mitarbeiter der Kartause Ideen zum Thema «Kundenorientierung». Hauptziel war es, Kunden an ihre Zeit im Schulungs- und Seminarzentrum zu erinnern und dieses Erlebnis wieder aufzufrischen. Unter mehreren Vorschlägen entstand dabei die Idee zum handschriftlichen Mailing: Alle mit Geburtsdatum erfassten Kunden sollen einen entsprechenden Gruss erhalten – also rund 700 Personen. Als Basis des Mailings dient eine Karte mit einem Sujet aus der Umgebung der Kartause. Auf der Rückseite steht vorgedruckt in silbergrauer Schrift ein Spruch des Schriftstellers Jean Paul (1763–1825): «Die Erinnerung ist das einzige Paradies, aus dem wir nicht vertrieben werden können.» Darunter folgt ein individuell geschriebener Gruss, verfasst entweder vom Hoteldirektor Thomas Jann oder von der Rezeptionistin. Auf dem Versandcouvert wird die Adresse ebenfalls von Hand geschrieben.

### Wirkung

Der zeitliche Aufwand pro Karte liegt im Durchschnitt bei 20 Minuten. Die Kosten belaufen sich pro Exemplar auf 2.50 Franken. Die Aktion läuft seit eineinhalb Jahren und hat sehr positive Rückmeldungen ausgelöst – jedoch nicht primär handschriftlich, sondern eher mündlich oder per E-Mail.