

DM-Tipp

So vermeiden Sie Retouren



Retouren sind ärgerlich, denn Sie gaben Geld für einen Werbekontakt aus, der nie stattgefunden hat. Der Vorteil: Sie erhalten wichtige Informationen für zukünftige Kontakte. Trotzdem ist es natürlich besser, Retouren von vornherein zu vermeiden. Wir haben für Sie dazu eine ganze Reihe Tipps zusammengestellt.

Tipps zum Vermeiden von Retouren

a) Eigene Adressen

1. Nutzen Sie die Angebote der Schweizerischen Post zum Aktualisieren Ihrer Adressen:
 - «MAT[CH]post» für die Rechtschreibkorrektur
 - Offizielle Adressanpassungen
 - Postleitzahlen- und Strassenverzeichnis
 - «MAT[CH]box» zur Aktualisierung von Privatadressen mit Postfächern
 - «MAT[CH]search» zum Reaktivieren verloren geglaubter AdressenInfos unter www.post.ch/yellowbox
2. Gleichen Sie Privatadressen regelmässig mit Umzugs- und Todesfalldateien ab. Datenquellen: «MAT[CH]move» von der Post (www.post.ch/match) oder Adressenplus.ch von RBC Solutions AG und Schober Information Group (www.adressenplus.ch).
3. Lassen Sie auch Firmenadressen regelmässig aktualisieren.
4. Fragen Sie von Zeit zu Zeit telefonisch oder mit Mailings nach, ob Ihre Firmenadressen samt Kontaktpersonen und weiteren Kontaktdaten noch aktuell sind.
5. Berücksichtigen Sie Kundenwünsche bezüglich Werbesendungen (z.B. nur Hauptkatalog, keine Werbekontakte usw.)
6. Planen Sie bei einem Mailingaussand genügend personelle Kapazitäten für ein umgehendes Bearbeiten der Retouren oder lagern Sie die Verarbeitung aus.
7. Sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeitenden auf die Wichtigkeit einer hohen Datenqualität und bitten Sie sie, Meldungen über Umzüge, Namens- und Funktionsänderungen, Fusionen, Konkurse usw. sofort zu bearbeiten.
8. Starten Sie gelegentlich einen Dublettensuchlauf, um doppelte Adressen und somit Zweifachkontakte zu vermeiden.
9. Stellen Sie sicher, dass alle Dublettenabgleiche und Mutationsarbeiten fertiggestellt sind, bevor Sie Adressen für die neue Mailingaktion aufbereiten.
10. Sorgen Sie mittels Dublettensoftware dafür, dass das System bereits vorhandene Adressen beim Erfassen automatisch erkennt und hinterlegen Sie offizielle Strassennamen und Ortschaften.
11. Prüfen Sie neue Adressen vor dem Einlesen genau auf Qualität und Aktualität und lesen Sie nur qualifizierte Adressen ein.

b) Fremde Adressen

1. Lassen Sie neue Adressen beim Einsatz mehrerer Listen miteinander abgleichen, um Dubletten zu vermeiden.
2. Lassen Sie neue Adressen immer mit der Robinsondatei und ev. mit weiteren Negativlisten abgleichen.
3. Fragen Sie vor dem Bestellen von Listenadressen, wie aktuell die Adressen sind und mit welchen Retourenquoten erfahrungsgemäss zu rechnen ist. Überlegen Sie sich, ob es sich lohnt, mit einem Testaussand Sicherheit über die Datenqualität zu erhalten oder die Adressen automatisch aktualisieren zu lassen.

Weitere Informationen unter www.post.ch/directpoint.

Die Schweizerische Post
PostMail
Direct Marketing
Viktoriastrasse 21
3030 Bern

Telefon 0848 888 888
E-Mail directpoint@post.ch
Internet www.post.ch/directpoint