

BEST PRACTICE: KUNDENBINDUNG

„Schaafheim+Card“: Aus Liebe zur Region

Eine Mehrwertkarte muss spürbare Vorteile bieten, sonst sind sie nur eine weitere Last im Geldbeutel des Kunden. Die Raiffeisenbank Schaafheim setzte bei ihrer Mehrwertkarte auf die enge Zusammenarbeit mit dem lokalen Gewerbe – mit Vorteilen für alle Beteiligten.

➔ Hans Herrmann

Als Instrument zur Kundenbindung erfreuen sich Mehrwertkarten im Handel großer Beliebtheit. Seit einiger Zeit macht es die „Maestro-Card“ auch Banken möglich, die Karte im Rahmen von Mehrwertkonzepten zu nutzen. Doch das Konkurrenzdenken des lokalen Gewerbes machte in der Vergangenheit vielen Plänen, Mehrwertkarten im City- oder Regionenmarketing von Banken einzusetzen, den Garaus.

KUNDEN BINDEN UND DAS LOKALE GEWERBE UNTERSTÜTZEN

Nur wenige lokal tätige Banken geben daher ohne Verbundunterstützung eine eigene Mehrwertkarte heraus. Die Raiffeisenbank im hessischen Schaafheim entschied sich dennoch dafür: Anfang 2008 überlegte sie gemeinsam mit M. Winkler Vertriebsberatung Bad König erstmals, wie mit einem solchen Angebot die Kundenbindung gestärkt und gleichzeitig dem heimischen Gewerbe geholfen werden kann. Mit der Kundenkarte wollte das Geldinstitut sowohl der Abwanderung zu Direktbanken als auch der Erosion der lokalen Geschäftswelt entgegenwirken. Ziel war, bei allen Kunden, aber auch bei vielen Gewerbetreibenden rasch eine hohe Akzeptanz zu erzielen.

Auf die Verabschiedung der Strategie folgte ein Workshop, in dem die Gestaltung und die Vorgehensweise mit den Kundenberatern der Bank besprochen wurde.

Im Herbst 2008 führte die Raiffeisenbank Gespräche mit dem Gewerbeverein, um die Kooperationspartner möglichst stark in das Vorhaben mit einzubeziehen. Als die ersten Zusagen von Gewerbeseite vorlagen, wurde die „Schaafheim+Card“ gestaltet – die Bank entschied sich für eine farblich hochwertige Anmutung und ein marktgebiets-typisches Wahrzeichen (siehe Bild) – und Anfang 2009 an alle Bankkunden ausgegeben.

Innerhalb eines halben Jahres hatten sich bereits 25 Gewerbetreibende bereiterklärt, als Partner dem Schaafheim+Card-Konzept beizutreten. Vorteile gibt es auf beiden Seiten: So steht dem teilnehmenden Gewerbe die umfangreiche Werbepattform der Raiffeisenbank Schaafheim zur Verfügung. Das Institut informiert mittels Flyern, Bank-TV, Plakaten, über seine Homepage sowie wöchentlich in den örtlichen Medien über aktuelle Aktionen der Geschäfte für Karteninhaber. Für die Berater der Bank ist der Mehrwertservice immer wieder ein wichtiges Element im Kundengespräch.

Die meisten Geschäfte in Schaafheim haben an ihren Schaufenstern Aufkleber zur Schaafheim+Card angebracht. Auch die Gewerbetreibenden beurteilen das Konzept positiv. So lobt Reinhard Trippel, Vorsitzender des Gewerbevereins: „Mit der Einführung der Schaafheim+Card wird deutlich, dass sich die Bank mit den Gewerbetreibenden eng verbunden fühlt. Für unsere

Gewerbetreibenden ist dies eine hervorragende Initiative.“

„SO WAS HAT NICHT JEDER“

Privatkunden, die sich für die Karte entschieden haben, profitieren auch von Vorteilsbedingungen, etwa bei Sparplänen. Zudem erhalten Karteninhaber, die Bankprodukte nutzen, Punkte. Wer am Jahresende 100 Punkte erzielt hat, kommt in den Genuss von Boni und einem VIP-Status. Den Kunden gefällt's, Äußerungen wie „Die Schaafheim+Card hebt sich optisch ab von den Standardkarten und vermittelt Exklusivität. So was hat nicht jeder“, belegen dies.

Seit Einführung der Schaafheim+Card konnte die Raiffeisenbank ihre Neukundenzahl in Verbindung mit den neuen Kontomodellen sowie ihre Kundeneinlagen überdurchschnittlich steigern. IT-Investitionen zum Ausbau der Performance sowohl auf Partnerebene als auch bei der Bank selbst sind vorgesehen. Entsprechend sind die Vorstände des Kreditinstituts, Heiko Petry und Christoph Wunderlich, sicher, durch diese lokal einzigartige Kundenbindungsstrategie die Weichen für die Zukunft der Raiffeisenbank Schaafheim und ihre 25 Mitarbeiter gestellt zu haben. ↩

AUTOR: Hans Herrmann ist Geschäftsführer der hmc market consulting in Michelstadt.

