



2012

2013

2014

2015



Jahresendgeschenk 2013/2014 an *Kreditkarten-Kunden*

Aufgabe

Die UBS bedankt sich bei ihren umsatzstärksten Inhabern einer Gold- und Platinumkarte jeweils zum Jahresende für ihre Treue. Das Ziel ist, ein positives Kundenerlebnis zu schaffen und die Kundenbindung zu stärken. Deshalb wird bewusst auf jede Art von Zusatzverkauf verzichtet.

Idee

Jedes Jahr wird ein exklusives Geschenk aus dem Bereich Essen und Trinken ausgesucht. In den vergangenen beiden Jahren beispielsweise Honig aus den drei Sprachregionen und ein chinesisches Teeset. Dazu wird ein Folder kreiert, der auf ästhetische und emotionale Weise – mit grossem Bildanteil – Infos zum Geschenk und über das Geschenkthema liefert. Ende 2013 nimmt die UBS eine schweizerische Tradition auf und verschenkt exklusive Sprüngli-Pralinen.

Ergebnis

Die Präsente kommen bei den Kunden gut an, sie freuen sich jedes Jahr über die Wertschätzung. Rund 5% der Beschenkten bedanken sich schriftlich für die Überraschung. Für das Pralinengeschenk haben sich gar 10% mehr Kunden bedankt als im Vorjahr.