

Freie Fahrt für Freunde.

Aufgabenstellung

Wir möchten unseren GA-Kundinnen und -Kunden für ihre Treue danken. Sie sollen Wertschätzung erfahren und ihre Freude am Reisen mit dem Öffentlichen Verkehr teilen.

Lösung

Wir überraschen unsere GA-Kundinnen und -Kunden mit einem personalisierten Direct Mailing. Dieses enthält einen Bon für eine Mitfahrtageskarte. Der Bon ist zwölf Monate gültig und kann am Bahnschalter eingelöst werden. Für die 1.-Klass-GA-Kundinnen und -Kunden und unter 16-Jährige ist die Mitfahrtageskarte gratis, für die 2.-Klass-GA-Kundinnen und -Kunden kostet sie 30 statt 73 Franken. Dieses Direct Mailing in Form eines Geschenks mit edler Silberprägung und voluminöser, roter Schleife fällt auf. Es drückt Wertschätzung aus, soll die Kundenzufriedenheit und den Net-Promoter-Score erhöhen sowie das positive Image der SBB verankern.

Ergebnis

Das Direct Mailing verschicken wir seit August 2015 und noch bis Juli 2016. Bis jetzt haben wir 188 200 GA-Kundinnen und -Kunden angeschrieben. 5530 Mitfahrtageskarten wurden eingelöst.

Die Erfahrungen aus den vergangenen Jahren zeigt, dass etwas mehr als 25 Prozent der GA-Kundinnen und -Kunden ihre Mitfahrtageskarte einlösen. Da der Bon ein Jahr gültig ist, warten viele den richtigen Zeitpunkt für die gemeinsame Reise ab.

