

MIGROS CUMULUS KUNDENPROGRAMM PERSONAL CARE 2014

AUFGABENSTELLUNG

Migros soll erste Anlaufstelle beim Kauf von Personal-Care-Produkten werden. Es wird ein mehrstufiges Kundenprogramm im Rahmen einer ganzheitlichen Direktmarketing-Strategie aufgebaut.

Das Image und die emotionale Bindung von Migros in Bezug auf Personal-Care-Produkte soll gestärkt werden mit dem Ziel, Umsatz und Frequenz zu steigern und den Warenkorb zu erweitern.

LÖSUNG

Multistep-Ansatz zur kontinuierlichen Kundenbearbeitung mit maximal relevanten Angeboten für Kunden aufgrund ihres Kaufverhaltens.

Drei saisonale Multibrand-Mailings
Redaktioneller Teil mit Beauty-Themen nach Saison. Im Mailing integriert erhält die Kundin auf ihr Kaufverhalten abgestimmte Coupons. Mit dem gezielten Einsatz unterschiedlicher Rabatthöhen wird das Entwicklungspotential der Kunden ausgeschöpft.

Cumulus-Versand
Als Follow-up wurden mit dem Cumulus-Versand zwei weitere individuelle Coupons an die Kunden versendet.

Produktneuheiten-Mailing
Das Mailing stellt neue Produkte im Beauty-Bereich vor. Die Kundin erhält mind. einen Coupon pro Mailing – ebenfalls auf ihr Kaufverhalten abgestimmt.

ERGEBNIS

- 29% Response-Quote über das gesamte Programm.
- 57% haben mind. ein Angebot eingelöst.
- 18% haben mehr als einmal reagiert.
- Der Umsatz auf das beworbene Sortiment konnte um einen einstelligen Millionenbetrag gesteigert werden.
- Es konnte eine Steigerung von Top-Kunden und eine Loyalisierung der Wechselkäufer erreicht werden.
- Während einer starken Beauty-Aktion des Hauptmitbewerbers Coop im Februar 2014 konnte der Umsatz der Zielgruppe gehalten werden.

FRÜHLING

Perfekt, mir ist soeben der Gesichtsreiniger ausgegangen. Ich hole eine neue Flasche.

SAISONALES MULTIBRAND-MAILING

Das als Selfmailer versendete Mailing ist **alles in einem**: Brief, Couvert und integriertes Heft.



Das integrierte **Heft** informiert **produktneutral** mit Tipps und Tricks, die zur Jahreszeit passen.

PRODUKTNEUHEITEN-MAILING



Gelegenheit zur **Vorstellung** von **Marken** an Migros-Kunden

CUMULUS-VERSAND



Nachfassen im **Cumulus-Versand** zur Ankurbelung wiederholter Einkäufe

SAISONALES MULTIBRAND-MAILING



Förderung von kategorienübergreifender Durchdringung und Ankurbelung wiederholter Einkäufe/Frequenz.

Wunderbar, alles, was ich brauche, um im Sommer gut auszusehen, gibt es in der Migros.

CUMULUS-VERSAND



WINTER

Jede Kundin erhält eine **individuell** auf sie abgestimmte, nach ihrem bisherigen **Kaufverhalten** getroffene Auswahl von **Rabatt-Coupons** zum Heraustrennen und Einkaufen.

Je nach Massnahme standen bis zu 81 verschiedene Coupon-Angebote zur Verfügung.

SAISONALES MULTIBRAND-MAILING



Super, ich brauche eine Feuchtigkeitscreme für den Winter und kann gleich noch mein Lieblingsshampoo besorgen.