

MEHRWERT



So wecken Sie VIP-Gefühle

Premium-Kunden erwarten eine besondere Wertschätzung und Aufmerksamkeit.
Wie Sie Ihre besten Kunden mit den besten Leistungen begeistern.

10 Jahre HaspaJoker und extend

Die Haspa und die BW-Bank setzen seit 10 Jahren auf Mehrwertbanking.
Wir haben die beiden Verantwortlichen zu den Erfolgsfaktoren interviewt.

Reiseservice – Motor im Mehrwertmarketing

Warum Unternehmen durch den Reisebuchungsservice nachweislich ihre Kunden binden und Erträge steigern.

So wecken Sie VIP-Gefühle!

Stärken Sie die Beziehung zu Ihren anspruchsvollen Premium-Kunden mit exklusiven Produkten und außergewöhnlichen Services.

Die Schwelle zur Kundenzufriedenheit liegt stetig höher. Was gestern noch begeistert hat, ist heute schon nichts Besonderes mehr. Die Erwartungshaltung der Kunden steigt kontinuierlich an, das gilt vor allem für vermögende und erfolgsverwöhnte Privatkunden, die im wahrsten Sinne des Wortes „in der 1. Klasse“ durch das Leben gehen. Oft sind sie beruflich stark eingebunden – viel Zeit für sich und die Familie bleibt kaum. Freie Zeit zur Verfügung zu haben ist für diese Menschen ein kostbares Geschenk.

Zeit ist Luxus

Es bedarf eines hohen Maßes an Einfühlungsvermögen und Erfahrung, um die besonderen Wünsche der Top-Kunden zu erkennen und entsprechende Serviceleistungen ganz nach ihren persönlichen Erwartungen auszurichten. Eines steht jedoch fest: Es genügt längst nicht mehr, diesen Kunden in ihrem Ferienhotel ein Körbchen mit frischem Obst hinzustellen und abends eine Tafel Schokolade aufs Kopfkissen zu legen oder eine Flasche Mineralwasser als „besonderes“ VIP-Begrüßungsgeschenk anzubieten! Premium-Kunden verlangen mehr. Sie wollen für ihr Geld etwas Außergewöhnliches bekommen. So erwartet diese anspruchsvolle Zielgruppe insbesondere individuelle Lösungen und maßgeschneiderte Dienstleistungen mit einem für sie relevanten und nachhaltigen Mehrwert. Umso wichtiger ist es daher, ihre Bedürfnissen zu kennen. Premium-Kunden legen nicht nur viel Wert auf Exklusivität und höchste Qualität, sie möchten vor allem in ihrem hektischen Alltagsleben entlastet werden. Jede Art von Services, die sie dabei unterstützen, nehmen sie deshalb nicht nur äußerst positiv wahr, sondern sie sind auch bereit, für diese Vorteile mehr zu bezahlen.

Premium-Kunden umwerben

Aus verschiedenen Untersuchungen ist bekannt, dass der Grad der Zufriedenheit eines Kunden in erster Linie von emotionalen Faktoren abhängt, also von Leistungen, die er nicht



Möchten Sie mehr über diese Leistung erfahren?
 Anette Burmester freut sich über Ihr Interesse:
 anette.burmester@affinioninternational.com
 040 41 36 04 52

als selbstverständlich voraussetzt, sondern die ihn positiv überraschen. Bei Premium-Kunden geht es oft nicht allein um die zwingend notwendige Deckung eines Bedarfs, sondern vielmehr um die Erhöhung der Lebensqualität. Mit den von Affinion International entwickelten Serviceangeboten für Premium-Kunden gelingt es, diese Gruppe gezielt zu umwerben und das VIP-Gefühl der anspruchsvollen Top-Kunden dauerhaft zu wecken. Die besondere Exklusivität der Leistungen zieht sich dabei wie ein roter Faden durch die gesamte Bandbreite der Erlebniswelten des Kunden. Von der Aus-

arbeitung einer Weltreise bis hin zur Planung eines perfekten Rendezvous: Wir erfüllen Träume und sind die gute Fee hinter den Kulissen!

Wünsche werden wahr

Wer wünscht sich nicht, einen persönlichen Travedesigner zu haben, der einem individuell bei der Planung und Buchung seiner kostbarsten Zeit im Jahr mit Rat und Tat zur Seite steht? Und wäre es nicht großartig, die besten Eintrittskarten für besonders begehrte Veranstaltungen wie zum Beispiel zum Großen Preis

„Wir erfüllen Träume und sind die gute Fee hinter den Kulissen.“

von Monaco oder Premierenkarten für die Opernfestspiele in Verona zu bekommen? Der spezielle Concierge-Service macht selbst das Unmögliche möglich: Selbst einen Tisch in den besten Restaurants in New York zu reservieren – inklusive der Anfahrt in einer extralangen

FOTOS: GETTYIMAGES/DALY AND NEWTON; ISTOCKPHOTO/STEVE CUKROV



Das VIP-Konzept für Ihre Kunden

- Die Premium-Angebote werden maßgeschneidert auf die Bedürfnisse der vermögenden Privatkunden.
- Ob exklusiver Reise- oder Concierge-Service: Die gesamte Erlebniswelt des Kunden wird durch die VIP-Services erfasst.
- Die Kundenbindung wird durch die Exklusivität der Services gestärkt, der Premium-Kunde fühlt sich „auf Händen getragen“.
- Ein qualifiziertes Expertenteam steht diesen Top-Kunden zur Verfügung und sorgt für einen reibungslosen Prozessablauf.
- Immer das Beste geben: Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Services sorgt immer wieder für einen Überraschungseffekt.

Luxuslimousine samt Chauffeur. Alles überhaupt kein Problem! Der Kunde braucht nur zum Telefonhörer zu greifen und seinen Concierge anrufen: Jeder erfüllbare Wunsch wird erfüllt! Und das wie von Zauberhand. Durch diesen Service fühlt sich der Kunde tatsächlich wie ein König, der auf Händen getragen wird.

Exklusive VIP-Pakete

Das Besondere an den zahlreichen Exklusivleistungen: Affinion International stellt Ihnen genau das VIP-Paket zusammen, das Sie benötigen, um Ihre Top-Kunden immer wieder aufs Neue zu begeistern! Ein qualifiziertes und engagiertes Expertenteam betreut die anspruchsvollen Kunden ganzheitlich und vermittelt ihnen so das Gefühl einer besonderen Wertschätzung.

Sie möchten mehr für Ihre Kunden?

Gern nehmen wir die Herausforderung an! In einem persönlichen Gespräch lernen wir die Wünsche, Bedürfnisse und Besonderheiten Ihrer Premium-Kunden näher kennen und erstellen zusammen mit Ihnen exklusive VIP-Leistungsangebote.