



REFERENZ: MARKETING KOMMUNIKATION

## Entspannte Kunden dank unerwarteter Kommunikation

Kunden von Dienstleistungsunternehmen wie Kosmetik- und Massagestudios sind in der Regel treue, langjährige und wiederkehrende Kunden. Dieses Vertrauensverhältnis darf vom Dienstleister nicht als Selbstverständlich hingenommen werden. Eine ständige Festigung der Beziehung durch Wertschätzung und ein kleiner Einsatz unerwarteter Kommunikationsmittel ist ein Garant für eine langfristige und für beide Seiten vorteilhafte Beziehung.

**Ausgangslage:** Bestehende Kunden von Dienstleistungsbetrieben wie Kosmetik- und Massagestudios sind oft wiederkehrende Kunden. Ihre Behandlungen werden als Kur oder als Abo angeboten. Das Vertrauensverhältnis zwischen Dienstleister und Kunde wird oft nicht mehr hinterfragt. Routine kehrt ein, eine Wertschätzung gegenüber dem Kunden wird oft vernachlässigt.

**Projektziele:** Die Kunden von Elemen4s sollen immer wieder erinnert werden, dass Sie die Richtige Wahl getroffen haben und das Studio von Monika Heinrich besuchen. Bestätigungen - vor allem bei wiederkehrenden Kunden - dass ihr Entscheid nachhaltig richtig ist, sollen das Vertrauensverhältnis zwischen Dienstleister und Kunde festigen.

**Lösung:** Eine Vielzahl von Kommunikationsmitteln wurde kreiert, um das laufende Kundenverhältnis zu festigen.

Hierunter fallen:

- Persönliche Gutscheine für Lebensereignisse, z.B. Geburtstage, Hochzeit und Niederkunft
- Treuekarten
- Briefe als Dank für 5 oder 10 Jahre Kundentreue
- Gratis-Cüpli im Dezember sowie für Damen und Herren abgestimmte Weihnachtsgeschenke

**Geschäftsnutzen:** Gezielte Kommunikation mit Kunden bedeutet immer, dass der Kunde das Jahr hindurch begleitet wird. Daraus erfolgt immer ein Dialog, welcher es dem Dienstleister ermöglicht, die aktuelle Stimmung oder Gesinnung des Kunden zu erfassen. Der Kunde fühlt sich aufgehoben und umorgt, was die Kundenbeziehung noch mehr festigt.

marc heinrich, komma  
höhenstrasse 54  
8304 wallisellen  
mobile: +41 76 309 57 07  
email: mh@heinrich-komma.ch  
heinrich-komma.ch



„Wiederkehrende Kunden sind ein grossartiger Vertrauensbeweis. Wertschätzung gegenüber bestehenden Kunden ist für mich selbstverständlich. Meine Kunden sollen sich immer wieder bestätigt fühlen, mit Elemen4s als das Studio Ihrer Wahl, die richtige Entscheidung getroffen zu haben.“

Monika Heinrich, Inhaberin Elemen4s

KUNDENPROFIL



Das Kosmetik- und Massagestudio Elemen4s bietet alle klassischen Behandlungen aus den Bereichen der Schönheit und Massage. Angesprochen werden Damen und Herren mit individuell auf den Hauttyp abgestimmten Pflegeprodukten. Das grosse, helle und ansprechend gestaltete Studio ist eine Wohlfühloase, in welcher der Alltagsstress für schöne, entspannte und gepflegte Momente vergessen wird.  
[www.elemen4s.ch](http://www.elemen4s.ch)

marc heinrich , kommunikation & marketing