

**Aktivieren Sie Ihre Stammkunden!**

# **PKP – Programmierte Kundenpflege**

**Das AVG Kundenbindungsprogramm**

**AVG**   
**MARKETING + WERBUNG**

# Programmierte Kundenpflege

wir machen die Arbeit – Sie kassieren!

Das **Kundenmailing** ist der Übermittler aller Leistungen und Angebote an Stammkunden und solche, die es werden sollen. Dank der Aktivierungsbeilage und der individuellen Selektion liegt der Mailing-Rücklauf zwischen 3 und 6 % in den folgenden 3 Monaten. Abweichungen nach unten können vorkommen. Sie sind jedoch meist analysierbar, so dass Fehler gefunden und künftig vermieden werden.

Es hängt jedoch immer davon ab, was Sie anbieten. Produktaktualität, Preis und die Qualität des Briefftextes sind und bleiben der Schlüssel für einen guten Werbeerfolg.

Seit über 20 Jahren wird das Mailing in unserer Branche durchgeführt. Es ist aber nicht zu übersehen, dass in letzter Zeit eine gewisse Mailing-Müdigkeit eingetreten war. Lag es an der damit verbundenen Arbeit oder an mangelnden Ideen? Oder gar am Frust? Früher hatten 8 % Rücklauf und jetzt „nur“ noch 3 % Rücklauf.

Bei vielen unserer Analysen ergab sich immer wieder das gleiche Bild: Man hat das Mailing vernachlässigt, hat deshalb ein „schlechtes Gewissen“ und die besten Vorsätze, künftig alles besser zu machen. Es fehlt aber auch die Übersicht der vergangenen Aktionen. Alles ist mal gelaufen. Oder sollte laufen – und wurde dann doch in die Mülltonne geworfen, weil das Datum abgelaufen war.

**Das soll sich ändern!**

## PKP – Die Idee der Programmierten Kundenpflege ist ganz einfach!

**Wir legen gemeinsam den Rahmen fest, dann machen wir für Sie die Arbeit!**

Wie die Kölner Heinzelmännchen.

- ① Festlegung der Themen und der Mengen, einmal jährlich**
- ② Mindestens 250 Briefe pro Aussendung**
- ③ Beilagen-Firmeneindruck für den ganzen Jahresbedarf**
- ④ Firmen-Geschäftspapier wird kundenseits gestellt**
- ⑤ Selektionsvorschläge durch AVG, Sendung per Email**
- ⑥ Produktion und Versand**
  - Idee definieren im Rahmen Ihres Gesamtkonzepts
  - Briefftext mit blauer Unterschrift
  - Konfektionierung mit Beilage
  - Abwicklung durch Lettershop
  - Portozahlung und Aufgabe bei der Post

**Jeder Brief kostet – fix und fertig  
komplett nur 89 cent\* incl. Porto**

\*Bei Mengen zwischen 250 und 500 Stück pro Stufe kostet der Brief 1,- Euro

**Dafür machen Sie´s wohl  
nicht mehr selbst?**



## Mailing-Stufen

Beispiel: Geschäft mit 800 Aufträgen/Jahr

<b>1 Service nach Kauf mit Umfrage</b> Jährlich 4 x 200 Aussendungen	<b>1-3 Monate nach Kauf</b>
<b>2 Kunden werben Kunden</b> Jährlich 2 x 400 Aussendungen	<b>6-12 Monate nach Kauf</b>
<b>3 Zusatz-Brillen bringen Lebensqualität</b> Jährlich 4 x 200 Aussendungen	<b>12-18 Monate nach Kauf</b>
<b>4 Neukauf ist fällig</b> Jährlich 4 x 200 Aussendungen	<b>36-48 Monate nach Kauf</b>

Gesamtmenge jährlich: 3.200 Briefe : 12 = ca. 270 Briefe monatlich  
5% Erfolgsquote = 14 Kunden zusätzlich pro Monat

# 1 Service nach Kauf mit Umfrage

Natürlich hatten Sie sich mündlich bedankt bei der Brillenabgabe. Dieschriftliche Form bleibt nachhaltiger in Erinnerung. Früher nannte man das den „4-Wochenbrief“ und empfahl die Überprüfung des Brillensitzes. Heute sind wir pragmatischer und fügen dem Brief eine Postkarte zur Meinungsumfrage bei. Wer mitmacht, hat eine Gewinnchance bei der jährlichen Verlosung.

Das **Service nach Kauf-Mailing** erhält Ihr Kunde ca. 1-3 Monate nach Kauf.



**Brüsseler Str. 68  
50674 Köln**  
Tel.: 0 22 1 / 50 29 465-0  
info@avg24.de  
www.avg24.de

VORNAME NAME  
STRASSE

PLZ ORT

TAGESDATUM

## Danke...

Sehr geehrte ( r ) ANREDE NAME,

nochmals herzlichen Dank, dass Sie uns mit dem Kauf Ihrer neuen Brille das Vertrauen geschenkt haben. Umso wichtiger ist es uns, diesem Vertrauen gerecht zu werden und alles zu tun, damit Sie mit Ihrer Brille heute und in Zukunft zufrieden sind.

Bitte kommen Sie noch einmal bei uns vorbei, um den **richtigen Sitz Ihrer Brille** überprüfen und evtl. noch kleine Korrekturen vornehmen zu können . Nur dann haben Sie die bestmögliche Sehleistung, denn

## Sehen ist Lebensqualität

Auch in Zukunft sollten Sie alle 3 bis 6 Monate bei uns vorbei kommen. Wir werden dann in wenigen Minuten den Service-Check machen.

Damit Sie immer viel Freude und Nutzen an Ihrer Brille haben, liegt diesem Brief ein

### Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir danken Ihnen für 1 Minute Zeit, um diese Karte auszufüllen. Mit Ihrer Antwort nehmen Sie automatisch an unserer Jahres-Verlosung teil und werden informiert, falls Sie gewonnen haben.

Wie wurden Sie empfangen?	Sehr freundlich	1	2	3	4	5	6	Unfreundlich
Haben Sie sich bei uns wohlfühlt?	Sehr wohl	1	2	3	4	5	6	Gar nicht

#### Waren Sie zufrieden ...

... mit der Beratung?	Sehr	1	2	3	4	5	6	Gar nicht
-----------------------	------	---	---	---	---	---	---	-----------

... mit der Auswahl?	Sehr	1	2	3	4	5	6	Gar nicht
----------------------	------	---	---	---	---	---	---	-----------

... mit den Preisen?	Sehr günstig	1	2	3	4	5	6	Teuer
----------------------	--------------	---	---	---	---	---	---	-------

Sind Sie zufrieden mit Ihrer Brille insgesamt?	Sehr	1	2	3	4	5	6	Gar nicht
--	------	---	---	---	---	---	---	-----------

Würden Sie wieder zu uns kommen?	Ja, gerne	1	2	3	4	5	6	nein
----------------------------------	-----------	---	---	---	---	---	---	------

AVG 24 consult GmbH  
Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 02 21 / 50 29 465-0  
info@avg24.de · www.avg24.de



Absender:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Sonstige Wünsche/Bemerkungen

Vielen herzlichen Dank für Ihre Bemühungen. Ihre Antworten werden vertraulich behandelt. Wenn Sie uns noch andere Mitteilungen machen möchten, bitte hier:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Porto  
zahlt  
Empfänger



**AVG 24 consult GmbH**  
Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 02 21 / 50 29 465-0  
info@avg24.de · www.avg24.de

## Beilage DIN Lang

Abfrage des Grades  
Zufriedenheit

## ② Kunden werben Kunden

Was wirkt stärker als eine persönliche Empfehlung? Leider findet sie nicht in dem Maße statt, wie sie der tatsächlichen Zufriedenheit Ihres Kunden entspricht.

Um das Bewusstsein für die Mund-zu-Mund-Werbung zu fördern, erhält Ihr Kunde einen Brief mit Empfehlungskarte, die er im Bekanntenkreis weitergeben soll. Diese Karte bringt der so Empfohlene mit ins Geschäft, um sich eine Brille in Ihrem Geschäft auszusuchen.

Wird es ein Verkaufserfolg, senden Sie Ihrem Kunden einen Reise-Gutschein als Dankeschön

Das **Kunden-werben-Kunden-Mailing** soll ca. 6-12 Monate nach Kauf versandt werden.

Beilage DIN Lang



**Brüsseler Str. 68**  
**50674 Köln**  
Tel.: 0 22 1 / 50 29 465-0  
info@avg24.de  
www.avg24.de

© 2014 - Köln - Nr. M2000

Optik Muster - Schiffeld 12 - 48201 Telgte

VORNAME NAME  
STRASSE  
PLZ ORT TAGESDATUM

**Mit Ihrer Empfehlung ...**

Sehr geehrte ( r ) ANREDE NAME,

gewiss sind Sie mit Ihrer neuen Brille gut angekommen und haben viele Komplimente erhalten. Sie sehen gut und sehen gut aus.

Dann machen Sie uns doch die Freude und **geben unsere Adresse** weiter. Ihre Familie, Freunde, Bekannte, Kollegen möchten vielleicht den gleichen Service und die fachliche Beratung genießen wie Sie.

Sie brauchen nur den **beigefügten Kennenlern-Gutschein** an die Richtige oder den Richtigen weiter zu geben. Wird daraus ein Kauf, werden wir uns nochmals bedanken und Ihnen einen

**Reisegutschein im Wert von 60 Euro**

schenken, den Sie für Pauschalreisen von über 140 Reiseveranstaltern einlösen können. **Weil gut reisen und gut sehen zusammen gehören.**

Mit freundlichen Grüßen

Ihre Martina Ludwig & Team

PS. **Benötigen Sie noch weitere Kennenlern-Gutscheine?** Rufen Sie kurz an und wir senden sie Ihnen gerne zu.

**Kennenlern-Gutschein**

**20% Rabatt**  
auf Ihre neue Brille

Überreicht durch Herrn/Frau: \_\_\_\_\_

Über die freundliche Empfehlung freuen wir uns. Wir werden Sie meisterlich und freundlich beraten und Ihnen beweisen, dass Qualität und günstige Preise zu unserer Philosophie gehören.

Dieses Angebot ist innerhalb Ihrer Familie übertragbar. Es ist jedoch nicht kombinierbar mit anderen Aktionen.



**AVG 24 consult GmbH**  
**Brüsseler Str. 68**  
**50674 Köln**  
Tel.: 0221 / 5029465-0  
info@avg24.de - www.avg24.de



### ③ Zusatz-Brillen bringen Lebensqualität

Zu oft noch wird im Beratungsgespräch nur eine Brille verkauft! Hier soll Ihr Kunde erfahren, dass es viele Brillen mit unterschiedlicher Anwendung und unterschiedlichem Nutzen für ihn gibt.

Das kann er nicht früh genug erfahren! Das öffnet seine Bereitschaft zum Kauf, wenn er beim nächsten Mal in Ihr Geschäft kommt.

Es soll jedoch auch zum Impulskauf führen, wenn Sie zusätzlich noch Einkaufsvorteile anbieten.

Dem Brief ist ein Flyer beigefügt, der über die unterschiedlichen Brillen informiert, verbunden mit einem Gutschein über 20,- Euro.

Das **Zusatz-Brillen-Mailing** hat nach ca. 12 Monaten gute Chancen, eine erfreuliche Rücklaufquote von 3-5 % zu erreichen.

Beilage DIN Lang als Sommer oder Wintermotiv



**Brüsseler Str. 68**  
50674 Köln  
Tel.: 0221 / 5029 465-0  
info@avg24.de  
www.avg24.de

VORNAME NAME  
STRASSE  
PLZ ORT  
TAGESDATUM

## Zusatz-Brillen bringen Lebensqualität !

Sehr geehrte ( r ) ANREDE NAME,

gerne möchten wir Ihnen die vielen Möglichkeiten vorstellen, wie Sie mit der passenden **Spezialbrille** immer Ihren Anspruch auf bestes Sehen erfüllt bekommen. Wie Sie plötzlich besser, komfortabler und stressfreier sehen können!

Das ist vergleichbar mit vielen Situationen des Lebens, beispielsweise bei der Kleidung: Sommer- und Winterkleidung, Leichtes und Luftiges bei Hitze, dick und wasserdicht bei Regen und Sturm. Und auch die Mode hat oft ein Wörtchen mit zu reden...

**Haben Sie unter diesem Aspekt schon mal über den Einsatz einer Spezialbrille nachgedacht?** Lassen Sie sich doch einmal unverbindlich beraten über eine Brille fürs Büro, für Ihr Hobby, für den Sport. Vielleicht interessieren Sie sich auch für Contactlinsen als Ergänzung.

Viele Möglichkeiten  
Auf Ihr  
Mit fre

**HAPPY EYES!**  
ZUSATZ-BRILLEN MACHEN FREUDE



AVG 24 consult GmbH  
Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 0221 / 5029 465-0  
info@avg24.de · www.avg24.de

**GUTSCHEIN**  
20,-

Einlösbar beim Kauf einer Brille ab 80,- Euro  
Nur ein Gutschein pro Kauf, zeitlich begrenzt gem. Angabe im Brief, nicht mit anderen Aktionen kombinierbar.



Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 0221 / 5029 465-0

**SONNENBRILLE**  
Eine gute Sonnenbrille schützt Ihre Augen nicht nur vor der Blendung, sondern auch vor den schädlichen UV-Strahlen! So selbstverständlich wie eine Sonnenlotion die Haut schützt. Aber ein bisschen Mode darf ja auch dabei sein!

**GLEITSICHTBRILLE**  
Jeder braucht irgendwann einmal eine Lesesbrille. Meist werden im Alter von 40 bis 50 Jahren „die Arme zu kurz“. Mit der richtigen Korrektur macht anschließend das Lesen und Arbeiten wieder Spaß.



**Brüsseler Str. 68**  
50674 Köln  
Tel.: 0221 / 5029 465-0

**HAPPY EYES!**  
ZUSATZ-BRILLEN MACHEN FREUDE



AVG 24 consult GmbH  
Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 0221 / 5029 465-0  
info@avg24.de · www.avg24.de

**GUTSCHEIN**  
25,-

Einlösbar beim Kauf einer Brille ab 100,- Euro  
Nur ein Gutschein pro Kauf, zeitlich begrenzt gem. Angabe im Brief, nicht mit anderen Aktionen kombinierbar.



Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 0221 / 5029 465-0

**SONNENBRILLE**  
Eine gute Sonnenbrille schützt Ihre Augen nicht nur vor der Blendung, sondern auch vor den schädlichen UV-Strahlen! So selbstverständlich wie eine Sonnenlotion die Haut schützt. Aber ein bisschen Mode darf ja auch dabei sein!

**GLEITSICHTBRILLE**  
Jeder braucht irgendwann einmal eine Lesesbrille. Meist werden im Alter von 40 bis 50 Jahren „die Arme zu kurz“. Mit der richtigen Korrektur macht anschließend das Lesen und Arbeiten wieder Spaß.


## 4 Neukauf ist fällig

Damit auch keiner durch die Maschen Ihres Beratungsnetzes rutscht, erhält jeder Kunde irgendwann eine Einladung, zu Ihnen zu kommen. In jedem Fall wird ihm ein kostenloser Sehtest angeboten unter Hinweis auf die modischen und technischen Entwicklungen bei Fassungen und Gläsern.

Die Kundenstruktur wird ergeben, ob eine Differenzierung durch die Selektion erfolgt, beispielsweise nach Geschlecht, Ansprüchen, Alter, etc.

Für den beigefügten Beratungsscheck erhält Ihr Kunde einen Gutschein über 20 und 50 Euro.

Dieses **Neukauf-Mailing** erhalten alle Kunden, deren letzter Kauf länger als 36-48 Monate zurückliegt.



Tel.: 0 22 1 / 50 29 465-0  
info@avg24.de  
www.avg24.de

Optik-Service-GmbH • Koelnstr. 68 • 50674 Koeln

VORNAME NAME  
STRASSE  
PLZ ORT

TAGESDATUM

**3 Jahre sind eine lange Zeit!**

Sehr geehrte ( r ) ANREDE NAME,  
ja, so lange ist es schon her, seit Sie das gute Stück bei uns in Empfang genommen hatten.  
Jetzt ist es wieder an der Zeit, **Ihre Sehschärfe zu überprüfen**.

Bei der Entwicklung der Gläser hat es viele Innovationen gegeben, die das tägliche Sehen noch besser und komfortabler machen. Das bedeutet gleichzeitig mehr Sicherheit und absoluten Sehkomfort. **Ihre Augen werden staunen!**

Auch auf dem Gebiet der Brillenfassungen hat sich viel getan. Leicht und servicefreundlich, aber auch **modische Trends** sind es wert, wieder einmal zu uns zu kommen.

Eine Tasse Kaffee steht bereit. Wir freuen uns sehr auf Ihren Besuch.

Mit freundlichen Grüßen



Gutschein auf der Rückseite!

IST MEINE BRILLE NOCH OK ?

3 Jahre sind eine lange Zeit!

Gehen Sie auf Nummer Sicher mit einem kostenlosen Sehtest oder lassen Sie von uns eine Sehschärfe-Bestimmung durchführen!



**AVG 24 consult GmbH**  
Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 02 21 / 50 29 465-0  
info@avg24.de · www.avg24.de

GUTSCHEIN



**25,- Euro**  
einlösbar beim Kauf einer Brille ab 100,- Euro Kaufpreis



**50,- Euro**  
einlösbar beim Kauf einer Brille ab 200,- Euro Kaufpreis



**AVG 24 consult GmbH**  
Brüsseler Str. 68  
50674 Köln  
Tel.: 02 21 / 50 29 465-0  
info@avg24.de · www.avg24.de

Gutschein übertragbar an Freunde oder Bekannte, nicht kombinierbar mit anderen Aktionen.

**Beilage DIN Lang**  
Beratungsscheck

## ☉ Kunden ab 45 – optional

Woher kommt wohl im Volksmund „die Arme werden zu kurz“? Weil versucht wird, bis zu guter letzt die Anschaffung einer Lesebrille hinaus zu schieben. Und dann folgt das Drama: Er wird einer der über 5 Millionen, die jährlich eine Fertig-Lesebrille kaufen. Leider nicht beim Augenoptiker!

Das soll verhindert werden durch rechtzeitige Aufklärung und Information. Alle Ihre Kunden mit 45 erhalten deshalb dieses Mailing und können schon mal mit einer Leseprobe zu Hause testen, ob die Sehschärfe noch ausreicht.

Dieses **Presbyopen-Mailing** wird einmal pro Jahr versandt an alle Kunden im 45. Lebensjahr.



**Brüsseler Str. 68**  
**50674 Köln**  
 Tel.: 0221 / 50 29 465-0  
 info@avg24.de  
 www.avg24.de

PostOptik + Grafiker / FotoService + 14712 Solingen

VORNAME NAME  
 STRASSE  
 PLZ ORT

TAGESDATUM

**Wenn die Tage länger  
 und die Arme kürzer werden...**

Sehr geehrte ( r ) ANREDE NAME,

ist Ihnen beim Lesen schon einmal aufgefallen, dass die Lesevorlage immer weiter weg gehalten wird? Besonders bei schlechten Lichtverhältnissen haben Sie Mühe, die Buchstaben zu erkennen?

Ja, dann könnte es soweit sein, dass Sie **eine Lesebrille benötigen**. Ein ganz normaler Vorgang, der bei jedem irgendwann einmal eintritt. Mit der beigefügten **Leseprobe** können Sie sofort testen, wie komfortabel Sie noch sehen.



**LESEPROBE**

Auf der Rückseite können Sie testen, ob Sie eine Lesebrille oder eine Gleitsichtbrille benötigen.

AVG 24 consult GmbH  
 Brüsseler Str. 68  
 50674 Köln  
 Tel.: 0221 / 50 29 465-0  
 info@avg24.de - www.avg24.de

**LE**

**0,2**  
 Gute (Fast) jeder braucht irgendwann eine Brille für die Nähe

**0,25**  
 Die Augenlinse verliert ab dem 40. Lebensjahr nach und nach ihre Elastizität und wölbt sich nicht mehr in ausreichendem Maße. Dadurch lässt die Sehschärfe in der Nähe nach.

**0,32**  
 Ein Vorgang, der manchmal Jahre dauert, aber manchmal auch von einem Tag auf den anderen vorkommt.

**0,5**  
 Ist sonst alles in Ordnung, benötigen Sie jetzt eine Lesebrille. Die Glasstärke und der Glastyp wird individuell Ihrem Sehfehler, Ihrem Beruf oder den Freizeitaktivitäten angepasst.

**0,6**  
 Falls Sie bereits eine Fernbrille tragen, gilt es zu entscheiden, ob Sie künftig eine zweite Brille benutzen für die Nähe. Das ist natürlich unpraktisch. Deshalb stehen Ihnen die Bifokalbrille oder die Gleitsichtbrille zur Auswahl.

**0,8**  
 Die Bifokalbrille, leicht zu erkennen an dem „Fensterchen“, hat zwei Schärfezonen – unten die Nähe, darüber die Ferne – in einem Glas. Und dazwischen? Dafür gibt es das Gleitsichtglas. Es ist wohl das komplizierteste, universellste, technisch noch entwickelteste Glas des Weltangebots.

### Beilage DIN Lang

Einladung zum Seh-Check mit Leseprobe auf der Rückseite

## Wie können Sie starten?

Mit der PKP „Programmierten Kundenpflege“ können Sie sicher sein, dass während des ganzen Jahres Ihre Kunden (durch uns) sorgfältig betreut und gepflegt werden. Es kann nie mehr passieren, dass Sie Mailings versenden wollten, aber dann nicht dazu kamen. Auch das lästige Konfektionieren der Aussendung ist Ihnen abgenommen und Sie können Ihre Zeit und die Ihrer Mitarbeiter wirklich für wichtigere Dinge einsetzen! Machen Sie mit und senden Sie uns das beigefügte Kontaktblatt. Sie erhalten dann unseren Vorschlag für einen Jahres-Selektionsplan für Ihre Kundenadressen, individuell abgestimmt auf den Startmonat.

**Ja, und dann geht es los mit der  
Programmierten Kundenpflege!**

**AVG 24 consult GmbH**

**Brüsseler Str. 68**

**50674 Köln**

Fax: 02 21 / 5 02 94 65 50

Absender/Firmenstempel:

Email:

## PKP - Programmierte Kundenpflege

- Ja, ich möchte mich zum Thema PKP beraten lassen und wünsche einen Anruf.
- Ja, ich möchte mit der AVG die **Programmierte Kundenpflege** abwickeln, zunächst für die Dauer von 1 Jahr.  
Ein Kundenbrief kostet eine Pauschale von 89 cent (ab 500 Briefe/Aussendung) (250-500 Briefe je 1,- Euro, immer incl. Porto)

Ich verpflichte mich, auf Anforderung zu den im Plan vorgesehenen Terminen die Selektion durchzuführen, an den Lettershop zu mailen und ausreichend Geschäfts-Briefpapier zur Verfügung zu stellen.

Die Kosten werden nach Durchführung berechnet und per Lastschrift eingezogen.

Falls nicht schon abgegeben, ist hier meine Einwilligung zum Einzug von

Kto-Nr. \_\_\_\_\_ BLZ \_\_\_\_\_

Bank \_\_\_\_\_

jeweils nach Rechnungsstellung.

Die Bestellung erfolgt zu den AG-Bedingungen, die im Internet unter [www.avg24.de](http://www.avg24.de) eingesehen werden können. Die Preise gelten auf Grund der aktuellen AVG-Preisliste, zuz. Mehrwertsteuer.

Datum \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_