



## Customer Case Supermagnete (Online Shop)

### Mit Dankeskarte Auspackerlebnis steigern

Sie haben das Paket mit den bestellten Produkten erhalten und freuen sich auf das Auspacken. Für den Lieferanten ist es zugleich ein idealer Moment, um sich für Ihre Bestellung zu bedanken.

Der Online Shop [Supermagnete](#) steigert bei den Kunden mit einem Teamfoto das Auspackerlebnis. Jedem Paket wird seit 2009 eine Dankeskarte beigelegt, mit der sich die Mitarbeitenden für die Bestellung und das Vertrauen bedanken. Die Karte (Format A6) wird jedes Jahr neu gestaltet und in sechs Sprachen gedruckt.



Rückseite der Dankeskarte

Das Bild macht das Supermagnete-Team für den Kunden erlebbar, wirkt authentisch und schafft eine persönliche Beziehung.

### Resultat – kleine Geste mit grosser Wirkung

Die sympathische Dankeskarte kommt bei den Kunden an. Supermagnete stärkt damit die Kundenbindung. Das belegt die kleine Auswahl an Kommentaren (Quelle: eKomi).

«Was mich besonders gefreut hat: Zu der Lieferung erhält man eine Dankeskarte, mit Photo von allen Mitarbeitenden von Supermagnete. **Eine schöne, persönliche Art zu danken. Toll!**»

22.04.13, 15:30

«Als etwas Besonderes empfand ich noch die Danke-Schön-Karte. **So bestellt man gern wieder.**»

17.01.13, 20:21

«Super coole und persönlich wirkende Karte beigelegt! **Bravo!**»

22.03.13, 10:22

«Besonders gefreut hat mich beim Auspacken die Firmenkarte, auf der ersichtlich war, **daß man es mit einem Team aus Menschen zu tun hat und nicht nur mit einem anonymen online shop.** 'Online kaufen mit Herz'»

29.01.13, 20:09

Die Kundenmeinungen werden über die unabhängige Shopbewertung von [eKomi](#) eingeholt (Zeitraum für Auswahl: 01.01. – 30.04.13). Die Bewertung inkl. allfälliger Kommentare der Kunden erfolgt mindestens 3 Tage nach Erhalt des Paketes.

Frische Brise für Ihre Kundenbeziehung? Mehr unter [www.kundenkultur.ch](http://www.kundenkultur.ch).