



Spektrum

kundig-Dialogmarketing

Auftraggeber

KVG Kasseler Verkehrs-Gesellschaft Aktiengesellschaft

Zeitraum

Seit 2014

Projekt

kundig-Dialogmarketing in Kassel

Nach erfolgreichem Pilotprojekt in 2014 finden im Auftrag der KVG regelmäßig weitere *kundig*-Aktionen in verschiedenen Stadtteilen Kassels statt. Zuletzt wurden die Gemeinde Kaufungen und die Stadt Vellmar bedient.

Im Rahmen der Serviceaktionen wurden die Haushalte des jeweiligen Projektgebiets persönlich vor Ort besucht und zielgruppenspezifisch über das Angebot der KVG informiert. Die Besitzer eines Jahresabonnements wurden mit speziellen Zusatzinformationen und hochwertigen Präsenten gesondert angesprochen. Im Zuge der Weiterentwicklung des *kundig*-Designs für die KVG wurde der Vertrieb von Jahresabonnements erfolgreich in die Projektabläufe integriert.

Ziel der Serviceaktion war es, durch Korrektur etwaiger Fehleinschätzungen Nutzungshemmnisse hinsichtlich des ÖPNVs abzubauen, den Informationsgrad der Kunden zu erhöhen und den Vertrieb des Jahresabonnements zu unterstützen.

Der Erfolg der Aktion lässt sich u.a. durch Mehreinnahmen bei den Barverkäufen und gestiegene Aboabschlüsse nachweisen.

- Vorbereitende GIS-gestützte Zielgebietsanalyse
- Personalakquise und -schulung
- Erstellung einer Projektdatenbank
- Versand persönlicher Ankündigungsschreiben
- vor-Ort-Kontakt mit individueller Beratung zugeschnitten auf die entsprechende ÖPNV-Nutzung sowie Versorgung mit Informationsmaterialien
- persönliche Beratung zum Jahresabonnement
- Zustellung zusätzlich gewünschter Informationsbroschüren
- Durchführung und Auswertung des Kundenfeedbacks
- Steuerung und Koordination aller Projektkomponenten

Leistungen