



boncard im Interview mit Andreas Schmid vom Camping Wagenhausen



Andreas Schmid, Unternehmensentwicklung, Camping Wagenhausen
www.campingwagenhausen.ch

boncard payment & services ag ist ein erfolgreicher Anbieter von verschiedenen Kundenbindungssystemen wie Geschenk- und Zahlkarten oder Bonussystemen. Camping Wagenhausen arbeitet seit zwei Jahren erfolgreich mit boncard. Die Karte wird gleich mehrfach genutzt: als Zahlkarte (Kundenkarte) auf dem gesamten Campingplatz oder als Geschenkkarte im Restaurant.

Lesen Sie im Interview von einem Beispiel, das überzeugt und neue Wege aufzeigen kann.

Was waren Ihre Beweggründe eine Kundenkarte für Ihren Campingplatz einzuführen?

Es waren mehrere Gründe.

1. Kundenbindung: Die Gäste sollen unseren Shop aber auch den Minigolf und das Restaurant vermehrt nutzen. Wir können das angebotene Sortiment im Shop nur halten, wenn genügend Gäste den Shop nutzen.
2. Umsatzerhöhung: Ziel war es, den Umsatz zu erhöhen. Deshalb wurde auch das Restaurant mit eingebunden und der Minigolfplatz.
3. Praktikabilität: Die alte Kundenkarte in Papierform war mühsam und sollte mit einer einfach zu handhabenden Plastikkarte ersetzt werden. Die Karte kann im Laden, im Restaurant und beim Minigolf aufgeladen werden.

Wie genau wird die Kundenkarte eingesetzt?

In erster Linie wird die Karte für die Fixplatzmieter eingesetzt. Diese laden Anfang Saison einmalig einen Fixbetrag. Ab der zweiten Ladung bekommen sie dann eine Gutschrift von 3% auf den Ladebetrag (bspw. 103 CHF laden, 100 CHF bezahlen). Eingesetzt wird die Karte auf dem Minigolf, im Restaurant und im Shop. Es können Beträge ab 20 Rp. bezahlt werden.

Ist sie als einziges Zahlungsmittel innerhalb des Campingplatzes akzeptiert?

Nein, wir akzeptieren auch Bargeld, Maestro Karten, PostCard und Kreditkarten. Die Platzmieter bevorzugen aber die Bezahlung mit der boncard gegenüber anderen Karten. Auch aufgrund dessen, dass sie eine 3% Gutschrift bei jeder Ladung erhalten.

Wann wird sie ausgehändigt?

Den Fixmietern haben wir sie bei der Karten-Einführung direkt geladen abgegeben und sie behalten die Karte solange sie auf unserem Campingplatz eingemietet sind. Wie erwähnt, wird die Karte die Karte Anfang Saison mit einem Fixbetrag einmalig geladen. Die boncard wird auch als Geschenkkarte/Gutschein für das Restaurant abgegeben. Ausserdem haben wir viele Handwerker und Stammgäste im Landgasthof, die eine haben.

Wie ist die Akzeptanz von den Gästen?

Unser Umsatz bestätigt, dass die Karte grosse Akzeptanz findet. Im Durchschnitt hat jeder Gast die Karte mind. zwei Mal geladen. Die Nutzung bestätigt daher die Akzeptanz.

Warum haben Sie sich für den Anbieter boncard entschieden?

Boncard wurde von unserem Kassenslieferant empfohlen und ich habe nicht mehr gross umgeschaut, was es noch so gibt. Die Referenz «Junge Altstadt Card Winterthur» hat uns überzeugt.

Für uns war es überzeugend, dass boncard nicht einfach nur eine Geschenkkarte ist, sondern auch eine echte Bezahlkarte. Genau das haben wir gesucht. Zudem lässt sich das System erweitern bspw. für den Zutritt zu gewissen Bereichen (neue Toilettenanlage etc.).

Wie empfinden Sie den Umgang mit dem System von boncard? Ist es einfach zu bedienen oder eher kompliziert?

Grundsätzlich ist die Bedienung sehr einfach. Vielleicht gibt es ja in Zukunft noch ein paar neue Funktionen, wie z.B. dass Trinkgeld eingegeben werden kann oder dass die Kunden ihre Karte über Web selbst aufladen und bezahlen können. Ich würde noch gerne weitere Analysen in Form von Grafiken erstellen können (z.B. welche Kunden kommen am wenigsten, am meisten, Jahrgang von den Besuchern, wer macht grössere Einkäufe?)

Wie beurteilen Sie das Preis-/Leistungsverhältnis?

Taktisch müsste ich jetzt sagen, es ist viel zu teuer (*lacht*). Im Ernst, die Karte ist günstiger, als ich erwartet hatte.

Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der Firma boncard?

Sehr zuvorkommend. Schnelle Reaktionszeiten. Sehr freundlich. Es wird auf die individuellen Wünsche eingegangen, das ist der Vorteil einer kleinen Firma.

Würden Sie das System anderen Campingplätzen weiterempfehlen?

Ja, uneingeschränkt für Plätze mit ähnlicher Kundenstruktur. Viele Stammgäste (Fixplatzmieter).

Nennen Sie uns bitte noch klare Vorteile, die sich seit der Einführung der Karte ergeben haben?

Unsere Karten- und Kundenadministration wurde klar vereinfacht. Früher gab es eine Einkaufskarte aus Papier. Die Beträge wurden durchgestrichen, wenn eingekauft wurde. Die Kundenbindung ist höher und der Umsatz ist gestiegen. Das System macht keinen Umtrieb, wenn es aufgesetzt ist, läuft es problemlos. Man benötigt eine minimale Infrastruktur. Ein Zahlterminal reicht und das hat ja heute bereits fast jedes Unternehmen.

Selbst das Webportal muss nicht genutzt werden, wenn man es nicht braucht. Wir selbst nutzen es u.a. als einfaches CRM.

”

Ich finde die boncard sensationell und das Echo der Gäste ist sehr gut. Ist nur zu empfehlen. Leider gibt es im Moment noch keine Möglichkeit beim Bezahlen Trinkgeld zu geben. Einer unserer Kunden mit einem der grössten Umsätze ist ca. 80 Jahre alt. Auch von älteren Gästen wird die boncard sehr gerne genutzt.

”

Gaby Fuchs, Rezeptionistin Camping Wagenhausen

HABEN WIR IHR INTERESSE GEWECKT?

Gerne beraten wir Sie als Campingplatzbesitzer unverbindlich und individuell. Ob vor Ort oder am Telefon dürfen Sie wünschen.

▶ +41 43 843 75 75

▶ info@boncard.ch

Entscheiden Sie sich bis zum 30. April 2015 für eines unserer Produkte, erhalten Sie von uns einen Rabatt von 10% auf den gesamten Bestellwert.