

netnomics

COOP BAU+HOBBY  
**REFER-A-FRIEND**  
KAMPAGNE 2018

# ÜBER DAS UNTERNEHMEN



Coop Bau+Hobby ist der führende Schweizer **Do it your-self-Markt** mit Fokus auf Garten, Haus und Hobby. Als «grüner» Baumarkt bietet Coop Bau+Hobby eine grosse Auswahl an ökologisch verantwortungsvoll hergestellten Produkten und versteht sich als der sympathische Profi für **Garten, Haus und Hobby**.

Das Sortiment im stationären Handel umfasst über 70 000 Artikel. Allein in der integrierten Bastelwelt sind über 15 000 Artikel zu finden. Im Online-Shop können Kundinnen und Kunden über 60 000 Artikel bequem von zu Hause aus bestellen. Die gekaufte Ware kann in den über 80 Verkaufsstellen sowie 580 Abholstellen abgeholt werden oder wird nach Hause geliefert.



# UNSERE HERAUSFORDERUNG

Die Erweiterung der Abonnentenbasis ist ein essentielles und anspruchsvolles Ziel für das E-Mail Marketing von Coop Bau+Hobby. Neben den Zielen der **Steigerung der Markenbekanntheit** und der klassischen Umsatzsteigerung, zielt die Refer-a-friend-Kampagne von Coop Bau+Hobby darauf ab, Bestandskunden für ihre **Treue zu belohnen**.

Treue Newsletter Abonnenten sollten Menschen aus ihrer Nähe, Freunde und Familienmitglieder davon überzeugen, sich für den Newsletter von Coop Bau+Hobby anzumelden. Basierend auf diesen Zielen hat Coop Bau+Hobby netnomics beauftragt, **eine Kampagne und eine Landingpage** zu erstellen.



# UNSER LÖSUNGSANSATZ

Der Aufbau der Kampagne bestand aus einer **Standalone-Mail** und einem nachfolgenden Nicht-Öffner-Versand. Die Standalone-Mail spielte dabei eine zentrale Rolle, da hier die Kampagne dem Kunden erklärt wurde und dieser hier nachvollziehen konnte, welche Aktionen mit welchen Benefits belohnt wurden.

Für das Layout wurde ein **Gamification-Ansatz** gewählt, um dem Empfänger die gewollten Aktionen einfacher zu erklären und ihn stärker zu einer Interaktion zu bewegen. In Anlehnung an ein Arcade-Game der 90er Jahre wurde in der Bühne/ im Header-Bild eine **Animation** erstellt, die eine

Person beim „Einsammeln seiner/ihrer Freunde“ darstellt. An dieser Stelle und in weiteren Inhalten der E-Mail wurde das Belohnungssystem erklärt, welches den Empfänger für das Weiterempfehlen prämiiert.

Dabei handelte es sich um ein **dreistufiges Belohnungssystem**, welches sich auf die Anzahl der weiterempfohlenen Personen in Form von eingetragenen E-Mail Adressen bezieht. Die Kampagne wurde mithilfe eines Templates, welches im Zuge dieser Kampagne leichte Änderungen erhielt, im Classic-Content in der Salesforce-Marketing-Cloud erstellt.

Bitte diese E-Mail nicht weiterleiten, sondern löschen. Vielen Dank!

✓ Kostenlos  
✓ Nach Hause  
✓ 14 Tage  
✓ Rückgabe  
✓ Bau+Hobby  
Über 50 in der Schweiz

coop bau+hobby

Sortiment Service Ratgeber Aktionen Suche

**WIN - 10 - 20 - 30 - WIN!**

Empfehlen Sie Ihren Freunden den Bau+Hobby Newsletter und erhalten Sie Ihnen keine Angebote vor. Nicht nur Ihre Freunde profitieren davon... Ein Gewinn für Alle!

**Jetzt Belohnung sichern! >**

**Sehr geehrter Herr tee**

Sie sind bereits treuer Abonnent vom Coop Bau+Hobby Newsletter. Dafür möchten wir uns heute bei Ihnen herzlich bedanken. Wir sind stets um topaktuelle Inhalte rund um Garten, Haus und Hobby sowie attraktive Aktionen und tolle Wettbewerbe für Sie bemüht.

Jetzt haben Sie die Chance, uns weiterzuempfehlen und gleichzeitig einen kleinen Treue-Bonus zu erhalten. Tragen Sie die Email-Adressen Ihrer Liebsten [hier](#) ein. Je mehr Email-Adressen Sie eintragen, desto mehr Freude verbreiten Sie. Und nicht vergessen: Desto höher fällt Ihre Belohnung aus.

Liegen Sie los! Viel Spass!  
Ihr Coop Bau+Hobby Team

P.S. Kein Risiko für Ihre Freunde und Bekannte: Denn jeder entscheidet per Bestätigung selbst, ob der Newsletter abonniert werden soll oder nicht. Also, worauf warten Sie noch?

**Bis zu CHF 30 bares Geld sichern! >**

**Kontakt**

Sie erhalten diese E-Mail, weil Sie sich für den Empfang des Coop Bau+Hobby Newsletters mit der folgenden E-Mail-Adresse registriert haben:  
kay.treysse@netnomics.com

Service-Hotline:  
0540 555 444

Fragen:  
bau+hobby-services@coop.ch

Profil ändern

Newsletter abbestellen

**Adresse**

Coop Bau+Hobby  
Coop Genossenschaft  
Thersteinstrasse 12  
4055 Basel

Sie bezahlen sicher durch SSL-Verschlüsselung

VISA Mastercard Apple Pay Google Pay



**Jetzt Belohnung sichern! >**

**FULLVIEW »**

**STANDALONE  
MAILING  
+ ANIMATION**

netnomics



# LANDINGPAGE



Die Landingpage wurde als eine **Microsite** das **Web-Studio** der **Salesforce-Marketing-Cloud** erstellt und programmiert. Dabei lehnte sich die Darstellung der

Landingpage an die Standalone-E-Mail an. Auf der Landingpage wurde die Kampagne für den Kunden erneut erklärt. Hier konnten dann die Bestandskunden ihre Freunde weiterempfehlen, indem sie ihre E-Mail-Adresse eingetragen haben. Der Weiterempfohlene hat eine **personalisierte DOI** ausgespielt bekommen, in der der Name des Freundes angegeben wurde. Damit sollte sichergestellt werden, dass keine E-Mail-Adressen missbräuchlich verwendet werden. Hat der Freund/die Freundin den Weiterempfehlen erkannt und die DOI bestätigt, so hat der Bestandskunde/Empfehlen eine Anmeldung gutgeschrieben bekommen und näherte sich damit einer Belohnung.

**WIN - 10 - 20 - 30 - WIN!**

Empfehlen Sie Ihren Freunden den Bau+Hobby Newsletter und enthalten Sie Ihnen keine Angebote vor. Nicht nur Ihre Freunde profitieren davon... Ein Gewinn für Alle!

**FÜR 3 EMPFEHLUNGEN**  
**CHF 10- Rabatt**  
auf Ihren nächsten Online-Kauf

**FÜR 5 EMPFEHLUNGEN**  
**CHF 20- Rabatt**  
auf Ihren nächsten Online-Kauf

**FÜR 10 EMPFEHLUNGEN**  
**CHF 30- Rabatt**  
auf Ihren nächsten Online-Kauf

**Sehr geehrte/-r {Anrede, Nachname},**

öffnen Sie die Welt der Vielfalt von Coop Bau+Hobby für Ihre Freunde und Familie. Empfehlen Sie jetzt unseren Newsletter weiter – Ihre Empfehlung wird angenommen und bestätigt – und Sie erhalten bis zu CHF 20,- auf Ihren nächsten Online Einkauf. Schon nach einer Woche, erhalten Sie Ihre Belohnung!

Und so sieht Ihre Belohnung aus:

- Bei 3 bestätigten Empfehlungen gibt es CHF 10,-
- Bei 5 bestätigten Empfehlungen gibt es CHF 20,-
- Bei 10 bestätigten Empfehlungen gibt es CHF 30,-

Worauf warten Sie noch? Jetzt eintragen und profitieren!  
Ihr Coop Bau+Hobby Team

Past... Kommen Sie jederzeit wieder und tragen Sie neue Adressen nach.

Der Schutz der Daten ist uns sehr wichtig. Die hier eingetragenen E-Mail-Adressen werden nicht dauerhaft gespeichert und nicht für werbliche Zwecke genutzt.

Tragen Sie hier die E-Mail Adressen ein:

+ Weiteres Feld hinzufügen

**Jetzt abschicken!**

**Hier geht's zum Coop Bau+Hobby Onlineshop >**

**FULLVIEW »**

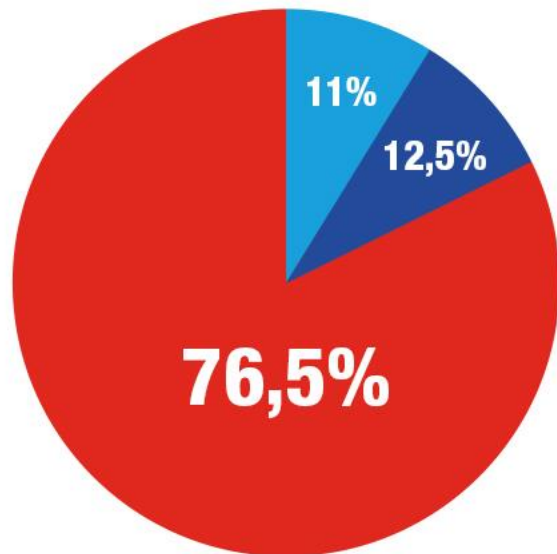
© Coop Impressum Datenschutz

coop  
bau+ hobby

netnomics


# BELOHNUNGS-MAILING

Nach 14 Tagen wurden – entsprechend der Zahl der weiterempfohlenen Freunde, die die DOI bestätigt haben – die Belohnungs-E-Mails ausgespielt.



## Verteilung erfolgreicher Empfehlungen:

- 3 Freunde gewonnen
- 5 Freunde gewonnen
- 10 Freunde gewonnen



## GEWONNEN!

Herzlichen Glückwunsch! Hier ist Ihr E-Bon:

**FÜR IHRE 10 EMPFEHLUNGEN**

### CHF 30.–

für Ihren nächsten  
Online-Kauf

**E-Bon-Code:**  
**BW823C-CC92**

Gültig 16.07.2018  
- 30.07.2018

Sehr geehrte/r Frau/Herr Muster,

Vielen Dank für Ihren Fleiss! XX Personen aus Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis haben jetzt den Bau+Hobby Newsletter abonniert und verpassen keine Aktionen und wertvolle Tipps aus der Welt von Bau+Hobby mehr. Als Dankeschön erhalten Sie xy CHF bares Geld, das Sie jederzeit einlösen können.

Vielen Dank für Ihre Treue!

Ihr Coop Bau&Hobby Team

[Direkt einlösen! >](#)

Entdecken Sie die Vielfalt von Coop Bau+Hobby

Nicht verpassen!

**SPAREN BIS ANS LIMIT**

**20% Rabatt**


**199.<sup>20</sup>**  
statt 249.–

[Aktionen >](#)

HAUS GARTEN HOBBY

**WIR HELFEN MACHEN!**

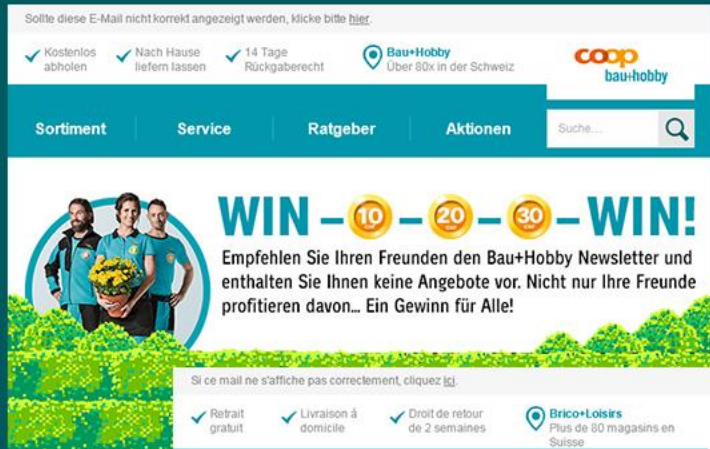
[Ratgeber >](#)



[Service >](#)



# PERSONALISIERUNG



DE



FR



IT

Die Kampagne wurde stark personalisiert. Neben der **persönlichen Ansprache** in der **Betreffzeile** und im **Editorial**, wurden die Empfänger auf **deutsch, italienisch oder französisch** angesprochen, je nachdem in welcher Sprache der Newsletter abonniert wurde.

Zusätzlich waren die Mailings **mobil optimiert** um eine optimale Darstellung auf allen Endgeräten zu gewährleisten.



## DAS ERGEBNIS

Die Personalisierung, der Gamification-Ansatz, das Belohnungssystem und stark aktivierender Content haben dazu beigetragen, dass die Kampagne außergewöhnlich hohe Öffnungsraten und Klickraten aufweisen konnte. Eine **Steigerung der gesamten Abonnentenanzahl** konnte in vollem Umfang realisiert werden.

Im Hinblick auf die erreichten Ziele (Conversion, Umsatz, Verteilerwachstum) wird geplant, die Kampagne als eine Automation für „neue“ Abonnenten, die eine bestimmte Phase im Customer-Lifecycle erreicht haben, einzustellen.

## KUNDENSTIMME

FELIX STOCKER, LEITER WERBUNG COOP BAU+HOBBY



netnomics ist seit 2016 ein fester und verlässlicher Partner für Coop Bau+Hobby. Als E-Mail-Marketing-Profi begleitet uns netnomics auf **operativer und strategischer Ebene** und leistet hochgradig qualitative Arbeit. Durch neue Projekte und Kampagnen hat netnomics großen Einfluss auf die Entwicklung unseres gewichtigen Newsletter Marketing und damit auf den regelmässigen Dialog mit unseren geschätzten Kunden. Mit der Refer-a-Friend Kampagne wurde ein weiterer erfolgreicher Meilenstein in unserer Zusammenarbeit gesetzt.

**netnomics**  
email · social · marketing

## **Jens Hilbrands**

netnomics GmbH  
Großneumarkt 50  
20459 Hamburg

Fon: +49 (0) 40 / 340 570 - 0

[info@netnomics.com](mailto:info@netnomics.com)  
<https://www.netnomics.com>

© netnomics 2008 - 2019