

So macht Deutschlands filialstärkster Optiker zufriedene Kunden zu loyalen Kunden

E-Mail Award 2019 – Einreichung in der Kategorie „E-Mailing“



Über Apollo



Mit über 850 Filialen ist Apollo der filialstärkste Optiker Deutschlands und somit immer in der Nähe seiner Kunden. Das Sortiment von Apollo umfasst Brillen eigener Exklusivmarken ebenso wie namhafte Designerfassungen und Sonnenbrillen, zudem ein großes Angebot an Kontaktlinsen und Pflegemitteln.

Die Online-Angebote und der Filial-Service sind eng verzahnt:

- Kostenloser Sehtest
- Online Terminreservierung für die Filiale
- Virtuelle Anprobe
- Brille online kaufen, in der Filiale anpassen lassen
- Brille online aussuchen, in der Filiale anprobieren

Herausforderung

Brille, Kontaktlinsen oder Sonnenbrille kaufen? Klar, heutzutage ist das nichts Besonderes mehr. Und ist man einmal ausgestattet, ist das ja auch erst einmal genug. So oder so ähnlich ist die Meinung vieler Kunden von Optik-Fachgeschäften. Das macht die Marketingziele "Höhere Kundenbindung und Aktivierung zum Wiederkauf" zu echten Herausforderungen.

Lösung: die Apollo Triggerkommunikation

Strategie

Definierte Anlässe im CRM triggern eine automatisierte und personalisierte E-Mail-Kommunikation. Treuegutscheine und befristete Rabatt- oder Zugabeaktionen aktivieren das Belohnungssystem der Kunden.

In den drei Phasen "After Sales", "Retention" und "Win-Back" begleitet ein gestaffelter Mix aus Loyalty-Maßnahmen und Abverkaufsaktionen die Kunden durch den gesamten Customer Lifecycle.

Dabei kommunizieren alle E-Mailings mindestens ein Service-Angebot wie Sehtest Pro, Modelle gratis in die Filiale liefern lassen etc. und bauen zusätzlich Vertrauen auf.

Zielgruppe

Die Zielgruppe setzt sich zusammen aus nicht gesperrten Kunden im Alter von 18-90 Jahren, die bei Apollo einen Filial- oder Online-Kauf (Brille, Sonnenbrille, Kontaktlinsen) abgeschlossen haben. Für die digitale Kommunikation ist ein Double-Opt-In Voraussetzung.

Die Triggerkampagne wendet sich ab Tag 1 an Kunden, die bei Apollo einen Kauf getätigt haben. Abhängig von Content und Status werden die Zielgruppen spezifisch selektiert und fallweise mit statistischen Methoden gescort.

Automatisierte, triggerbasierte,
digitale Kundenkommunikation

Stufe 1: After-Sales-Phase

Stufe 1: After-Sales-Phase

E-Mailings im Zeitraum von der Brillenfertigung bis zur Abholung stärken die Bindung zwischen Kunden und Unternehmen. Über Transparenz und Serviceleistungen wird Vertrauen aufgebaut. Nach der Abholung wird die Kundenzufriedenheit abgefragt.

1 Tag nach Auftrag

Falls diese Kundeninformation nicht korrekt angezeigt wird, [KLICKEN SIE BITTE HIER](#).

Apollo

BRILLEN SONNENBRILLEN LESEBRILLEN KONTAKTLINSEN AKTIONEN INFO/SERVICE



GLÜCK WUNSCH
zur neuen Brille!

Lieber Herr Muster,

freuen Sie sich schon auf den Moment, aufsetzen? Wenn Sie sich mit ganz and Sie merken: „Dieses Modell passt einfa

Bis es soweit ist, können Sie noch einma werfen – diese haben wir unten für Sie zu Ihren Bestellstatus auch jederzeit online ab informieren wir Sie rechtzeitig, sobald ihre

Weiterhin viel Vorfreude und bis in den nächst uns auf Ihren Besuch.

Viele Grüße
Ihr Team Apollo

**Unique Klickrate
24,28 %***

**Unique Öffnungsrate
48,41 %***

Brille fertig

Falls dieser Newsletter nicht korrekt angezeigt wird, [KLICKEN SIE BITTE HIER](#).

Apollo

BRILLEN SONNENBRILLEN LESEBRILLEN KONTAKTLINSEN AKTIONEN INFO/SERVICE



Ihre neue Brille ist da!

Liebe Frau Muster,

ab sofort steht Ihre neue Brille bei uns in der Wallenrodstr. 3 in Schwabach zur Abholung bereit.

Übrigens haben wir unter der Woche schon ab 8.30 Uhr für Sie geöffnet. So können Sie schon morgens bei uns vorbeischaun und mit einem klaren Blick in den Tag starten.

Vielen Dank für Ihr Vertrauen – wir freuen uns auf Ihren Besuch in den nächsten Tagen.

Viele Grüße
Ihr Team Apollo

SO HABEN SIE UNSERE FILIALE IMMER IM BLICK:

Apollo-Optik
Musterstraße 3
12346 Musterstadt
Telefon: 09122/ 888372
Internet: www.apollo.de

Öffnungszeiten:
Montag – Freitag: 8:30 – 18:00 Uhr
Samstag: 9:00 – 13:00 Uhr

NEWSLETTER ABONNIEREN UND AUF NOCH MEHR FREUEN

Sichern Sie sich tolle Vorteile im Apollo Newsletter:

- 🎁 Exklusive Geburtstagsgutscheine
- 🎁 Besondere Rabattaktionen
- 🎁 Umfangreiche Serviceinformationen

HIER ANMELDEN

Bei Ihrem Brillenkauf können Sie **PAYBACK** Punkte sammeln, oder Sie zahlen Ihre neue Brille direkt damit.

1°P PRO 1 € UMSATZ

PAYBACK

Service-Benachrichtigungen

Das Apollo CRM triggert automatisch den E-Mail-Versand, sobald die entsprechenden Rückmeldungen aus dem Vertrieb eingegangen sind.

* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)



Vielen Dank für Ihre Treue!

Liebe/r Frau/Herr Muster,

man kann es nicht oft genug sagen: **Vielen Dank für Ihr Ja zu Apollo!**

Wir hoffen sehr, Ihre neue Brille macht Sie rundum glücklich und Sie haben mit einem Lächeln auf dem Gesicht unsere Filiale verlassen. Wenn Sie 100% zufrieden sind, sind wir es auch. Selbstverständlich stehen wir für Fragen und **regelmäßige Brillen-Check-ups** jederzeit zur Verfügung.

Zum Schluss haben wir noch eine kleine Bitte an Sie. Geben Sie uns ein kurzes Feedback? **Ihre Meinung liegt uns sehr am Herzen** und hilft uns dabei, jeden Tag noch besser zu werden.

Viele Grüße und lieben Dank für Ihre Unterstützung!

Wir freuen uns auf Sie!
Ihr Team Apollo

UNSERE FRAGE AN SIE, DENN IHRE MEINUNG ZÄHLT:

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Apollo Ihrer Familie und Ihren Freunden weiterempfehlen? Bitte klicken Sie das entsprechende Feld an.

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

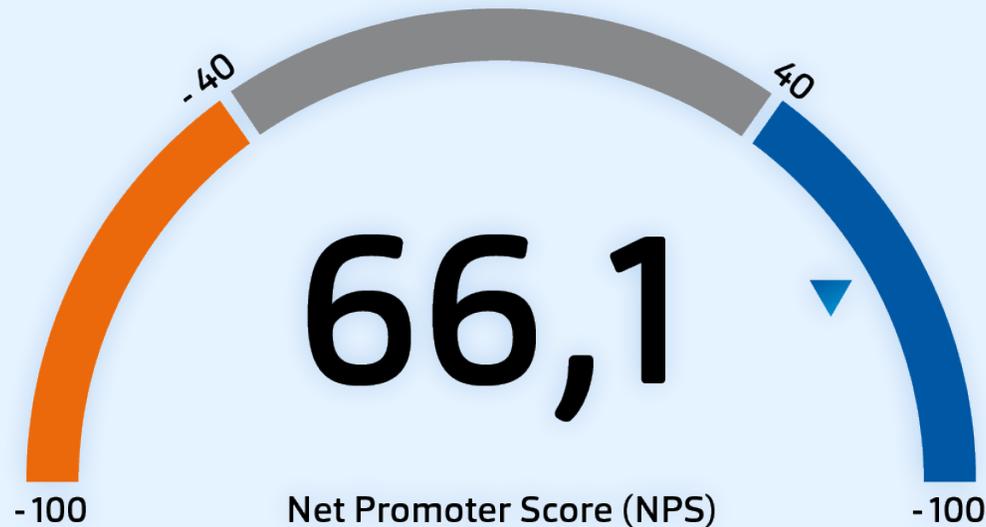
1 Tag nach Abholung Brille – Umfrage-Mailing

Erhebung des Net Promoter Score zur Messung der Kundenloyalität.

Erzielter Net Promoter Score 2018: **66,1**

Unique Klickrate
21,28 %*

Unique Öffnungsrate
45 %*



NPS - Responselement

* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)

Falls dieser Newsletter nicht korrekt angezeigt wird,
KLICKEN SIE BITTE HIER.



BRILLEN SONNENBRILLEN LESEBRILLEN KONTAKTLINSEN AKTIONEN INFO/SERVICE



Liebe Frau Fröhlich,

vielen Dank, dass Sie sich für Kontaktlinsen von Apollo entschieden haben!
Wir hoffen, Sie kommen gut mit Ihren neuen Linsen zurecht?
Bei Startschwierigkeiten können Sie sich unsere **Video-Tutorials** anschauen.
Darin erhalten Sie auch praktische Tipps zur Pflege Ihrer Kontaktlinsen.

Sollten Sie noch Fragen haben oder darüber hinaus Unterstützung benötigen, sind wir selbstverständlich gerne für Sie da.
Kommen Sie einfach in Ihrer **Apollo-Filiale** vorbei oder vereinbaren Sie **online** einen Termin.

Herzliche Grüße!
Ihr Team Apollo



Tipps für Kontaktlinsen von Apollo

VIDEO-TUTORIALS ZUM REINLINSEN



JETZT ANSEHEN

1 Tag nach Abholung Kontaktlinsen – Service-Infomail

Der erste Eindruck prägt sich ein. Daher steht auch bei den Kontaktlinsen-Kunden der Servicegedanke im Vordergrund. Verlinkte Video-Tutorials geben Hilfe für den Gebrauch der Kontaktlinsen.

2 Versionen:
Damen & Herren

Falls dieser Newsletter nicht korrekt angezeigt wird,
KLICKEN SIE BITTE HIER.



BRILLEN SONNENBRILLEN LESEBRILLEN KONTAKTLINSEN AKTIONEN INFO



Lieber Herr Lustig,

vielen Dank, dass Sie sich für Kontaktlinsen von Apollo entschieden haben!
Wir hoffen, Sie kommen gut mit Ihren neuen Linsen zurecht?

Unique Klickrate

8,03 %*

Unique Öffnungsrate

33,59 %*

* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)

Stufe 2: Retention-Phase

Stufe 2: Retention-Phase

Email-Marketing mit individualisierten, auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenen Produktangeboten sowie CRM-getriggerte Ansprache (z. B. Kundengeburtstag, Brillengeburtstag etc.). Ein bonusorientiertes VIP-Programm für Wiederkäufer schafft zusätzliche Kundenbindung.



Falls dieser Newsletter nicht korrekt angezeigt wird, [KLICKEN SIE BITTE HIER](#).



BRILLEN SONNENBRILLEN LESEBRILLEN KONTAKTLINSEN AKTIONEN INFO/SERVICE



Incentive-Mailing – Geburtstag

Das Timing stimmt: Alljährlich gibt es für die Kunden zum Geburtstag nicht nur herzliche Glückwünsche, sondern auch personalisierte Gutscheine, die zum Wiederkauf anregen.

Liebe/r Frau/Herr Muster,

heute ist Ihr Geburtstag, an dem sich alles um Sie dreht. Und weil es unsere Mission ist, Sie immer wieder zu begeistern, möchten wir Sie persönlich zum neuen Lebensjahr beschenken - gleich dreimal!

Werfen Sie doch mal einen Blick nach unten und seien Sie gespannt, was auf Sie wartet.

Wir wünschen Ihnen viel Freude damit und noch einen wunderschönen Tag.

Viele Grüße
Ihr Team Apollo

TOLLE AUSSICHTEN FÜR IHR NEUES LEBENSJAHR!

Gutscheine einfach ausdrucken oder auf dem Handydisplay anzeigen.



**Unique Klickrate
1,34 %***

**Unique Öffnungsrate
30,12 %***

* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)



Lieber Herr Muster,

wissen Sie noch? Auf den Tag genau **vor einem Jahr** haben Sie Ihre **Brille bei Apollo gekauft**.

Natürlich kommen wir zu so einem Anlass nicht mit leeren Händen: Unten finden Sie einen **Gutschein für eine professionelle Brillenreinigung** im Ultraschallbad. Und damit Sie die Gläser auch daheim professionell reinigen können, gibt es von uns noch ein **Pflegespray** obendrauf.

Haben Sie schon einmal über **Kontaktlinsen** als Ergänzung oder Alternative nachgedacht? Probieren Sie doch einfach mal welche aus – einen **Gutschein zum kostenlosen Probetragen** packen wir Ihnen auch noch ein.

Drucken Sie Ihre Gutscheine am besten gleich aus und kommen Sie in Ihrer **Apollo-Filiale** vorbei.

Wir freuen uns auf Sie!
Ihr Team Apollo

Zum Jubiläum: Verwöhnprogramm für Ihre Brille



Gutschein exklusiv für
[firstname] [lastname]



* Gültig bis [gültigkeit_vip]. Gilt nicht in Kombination mit anderen Apollo Gutscheinen. Weitergabe an Dritte nicht möglich. Ein Angebot der Apollo-Optik Holding GmbH & Co. KG, Wallenrodstraße 3, 91126 Schwabach, KG72.



Lieber Herr Muster,

wissen Sie noch? Auf den Tag genau **vor einem Jahr** haben Sie Ihre **Sonnenbrille bei Apollo gekauft**.

Natürlich kommen wir zu so einem Anlass nicht mit leeren Händen: Unten finden Sie einen **Gutschein für eine professionelle Brillenreinigung** im Ultraschallbad. Und damit Sie die Gläser auch daheim professionell reinigen können, gibt es von uns noch ein **Pflegespray** obendrauf.

Und sollte die Sonne einmal nicht scheinen, wären **Kontaktlinsen** vielleicht eine Alternative. Probieren Sie es doch einfach mal aus – einen **Gutschein zum kostenlosen Probetragen** packen wir Ihnen auch noch ein.

Drucken Sie Ihre Gutscheine am besten gleich aus und kommen Sie in Ihrer **Apollo-Filiale** vorbei.

Wir freuen uns auf Sie!
Ihr Team Apollo

Zum Jubiläum: Verwöhnprogramm für Ihre Sonnenbrille



Gutschein exklusiv für
[firstname] [lastname]



* Gültig bis [gültigkeit_vip]. Gilt nicht in Kombination mit anderen Apollo Gutscheinen. Weitergabe an Dritte nicht möglich. Ein Angebot der Apollo-Optik Holding GmbH & Co. KG, Wallenrodstraße 3, 91126 Schwabach, KG72.

1 Jahr nach Abholung – Brillengeburtstag/ Sonnenbrillengeburtstag

So kann man sich unaufdringlich und zugleich ungewöhnlich in Erinnerung bringen: zum Brillengeburtstag gibt es einen Servicegutschein.



* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)

Falls dieser Newsletter nicht korrekt angezeigt wird,
KLICKEN SIE BITTE HIER.



BRILLEN SONNENBRILLEN LESEBRILLEN KONTAKTLINSEN AKTIONEN INFO/SERVICE

EINSTIEGSMODELLE SO GÜNSTIG WIE NIE

FERN- ODER LESEBRILLEN
ab ~~20€~~ **10€**

NUR FÜR KURZE ZEIT

Liebe/r Frau/Herr Muster,

mit unseren **preisattraktiven Apollo Einstiegsmodellen** machen wir Ihnen die Entscheidung leicht. Nur für kurze Zeit zahlen Sie statt **20 €** nur **10 €** für eine Fern- oder Lesebrille!

Stöbern Sie in aller Ruhe im **Apollo Online-Shop** nach Ihrem gewünschten Einstiegsmodell.

Wir freuen uns auf Sie!
Ihr Team Apollo

Trendige Modelle, heiße Preise!

Unique Klickrate

2,65 %*

Unique Öffnungsrate

26,72 %*

Sie sparen
50%

FÜR SIE

Individualisierte E-Mailings – Beispiel Einstiegspreise Kampagne

Versand an einen erweiterten Email-Verteiler innerhalb der Einstiegspreis-Kampagne, die online, offline und am POS gespielt wurde.

Erfolgreiches Kundentargeting durch Scoring: Aus den vorhandenen Daten im CRM wurde die Kaufwahrscheinlichkeit mit statistischen Methoden für verschiedene Kundensegmente prognostiziert.

* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)

Falls dieser Newsletter nicht korrekt angezeigt wird, KLICKEN SIE BITTE HIER.

Apollo

EINSTIEGSMODELLE SO GÜNSTIG WIE NIE

FERN- ODER LESEBRILLEN
ab ~~20€~~ **10€**

NUR FÜR KURZE ZEIT

Liebe/r Frau/Herr Muster,

mit unseren **preisattraktiven Apollo Einstiegsmodellen** machen wir Ihnen die Entscheidung leicht. Nur für kurze Zeit zahlen Sie statt **20 €** nur **10 €** für eine Fern- oder Lesebrille!

Stöbern Sie in aller Ruhe im **Apollo Online-Shop** nach Ihrem gewünschten Einstiegsmodell.

Wir freuen uns auf Sie!
Ihr Team Apollo

Trendige Modelle, heiße Preise!

Sie sparen **50%** FÜR SIE

FÜR IHN

Die Apollo Gutscheinarte:
An andere denken, Geschenke schenken

Wunschtermin online vereinbaren

HEUTE ONLINE TERMIN-VEREINBARUNG

Selbststärke bequem zuhause testen!

NEU BEI APOLLO:
Sähen Sie perfekt?
Neue Gläser fällig?
Jetzt online testen!

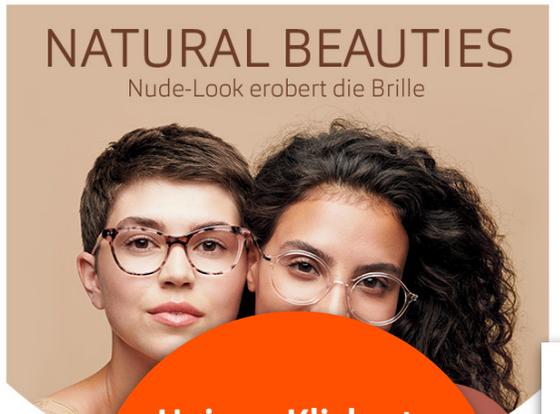
ONLINE-SEHTEST



Unique Klickrate 3,25 %*
Unique Öffnungsrate 43,98 %*

Liebe Frau ...
Apollo ...
Herren
HERITAGE | 160 EUR
#129807

Pure Metal: Entdecken Sie unsere Glanzstücke



Unique Klickrate 4,06 %*
Unique Öffnungsrate 57,85 %*

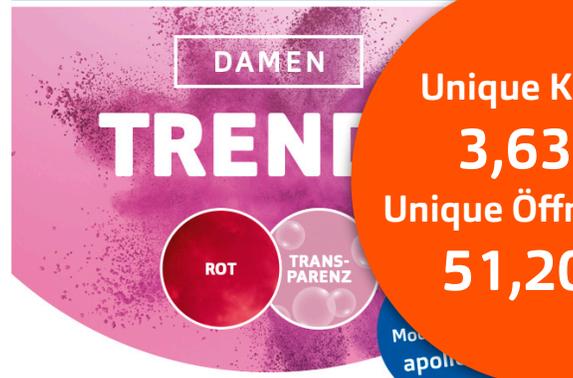
Liebe Frau ...
der Nude-Look ...
Eine Nude-Brille von Apollo ...
Wir freuen uns auf Sie!
Ihr Team Apollo

Die zarteste Versuchung, seit es Brillen gibt



Individualisierte E-Mailings – Beispiele Content-Mailings

Ganzjähriger Versand entweder an den gesamten Verteiler oder speziell segmentierte Kundengruppen. Hier werden die neuesten Trends für Brillen und Kontaktlinsen kommuniziert. Preis-Incentives rücken in den Hintergrund.



Unique Klickrate 3,63 %*
Unique Öffnungsrate 51,20 %*

Liebe Frau ...

egal, welcher Typ Sie sind, diese Saison kommt modebewussten Damen mit gleich 2 Trends entgegen:

Sie mögen es gern auffällig und setzen gern ein Fashion-Statement? Dann sind rote Brillenmodelle einfach perfekt für Sie! Wir garantieren, diese Farbe verfehlt ihre

* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)



Liebe Frau Muster,

Sie haben sich nun zum wiederholten Mal für **Apollo** entschieden. Darüber freuen wir uns und finden, so viel **Vertrauen und Treue** müssen belohnt werden! Deswegen schenken wir Ihnen als Dankeschön einen **Gutschein** in Höhe von **bis zu 50 €**.

Geben Sie einfach Ihren **persönlichen Onlinecode** in unserem **Online-Shop** an. Oder Sie drucken den Gutschein aus und lösen Sie ihn ein, wenn Sie nächstes Mal in Ihrer **Apollo-Filiale** vorbeikommen.

Wir sagen danke und freuen uns schon auf Sie!
Ihr Team Apollo

* Gültig bis XXXX.2018. Bei Ihrem nächsten Einkauf in einer Apollo-Filiale oder im Apollo Online-Shop erhalten Sie 10 € Nachlass bei einem Einzelauftragwert ab 50 € (Onlinecode SPAREN10), 35 € Nachlass ab 150 € (Onlinecode SPAREN35) und 50 € Nachlass ab 250 € (Onlinecode SPAREN50). Gilt nicht in Kombination mit weiteren Angeboten, Coupons und Rabatten. Weitergabe an Dritte nicht möglich. Ein Angebot der Apollo-Optik Holding GmbH & Co. KG, Wallenrodstraße 3, 91126 Schwabach, KG69.

Unser Dankeschön für Ihre Treue



Gutschein exklusiv für
Vorname Nachname



000003501201010

* Gültig bis XX.XX.2018. Bei Ihrem nächsten Einkauf in einer Apollo-Filiale oder im Apollo Online-Shop erhalten Sie 10 € Nachlass bei einem Einzelauftragwert ab 50 € (Onlinecode SPAREN10), 35 € Nachlass ab 150 € (Onlinecode SPAREN35) und 50 € Nachlass ab 250 € (Onlinecode SPAREN50). Gilt nicht in Kombination mit weiteren Angeboten, Coupons und Rabatten. Weitergabe an Dritte nicht möglich. Ein Angebot der Apollo-Optik Holding GmbH & Co. KG, Wallenrodstraße 3, 91126 Schwabach, KG69.



Lieber Herr Muster,

Sie haben sich nun zum wiederholten Mal für **Apollo** entschieden. Darüber freuen wir uns und finden, so viel **Vertrauen und Treue** müssen belohnt werden! Deswegen schenken wir Ihnen als Dankeschön einen **Gutschein** in Höhe von **bis zu 50 €**.

Geben Sie einfach Ihren **persönlichen Onlinecode** in unserem **Online-Shop** an. Oder Sie drucken den Gutschein aus und lösen Sie ihn ein, wenn Sie nächstes Mal in Ihrer **Apollo-Filiale** vorbeikommen.

Wir sagen danke und freuen uns schon auf Sie!
Ihr Team Apollo

* Gültig bis XXXX.2018. Bei Ihrem nächsten Einkauf in einer Apollo-Filiale oder im Apollo Online-Shop erhalten Sie 10 € Nachlass bei einem Einzelauftragwert ab 50 € (Onlinecode SPAREN10), 35 € Nachlass ab 150 € (Onlinecode SPAREN35) und 50 € Nachlass ab 250 € (Onlinecode SPAREN50). Gilt nicht in Kombination mit weiteren Angeboten, Coupons und Rabatten. Weitergabe an Dritte nicht möglich. Ein Angebot der Apollo-Optik Holding GmbH & Co. KG, Wallenrodstraße 3, 91126 Schwabach, KG69.

Unser Dankeschön für Ihre Treue

VIP-Mailing – bei mind. 3 Aufträgen

Ein bonusorientiertes Loyalty-Programm schafft ein Gefühl der Wertschätzung und intensiviert dadurch auch die Bindung zu treuen Kunden: Nach mindestens 3 Aufträgen wird ein E-Mailing mit Wertgutschein (Incentive) in 2 unterschiedlichen Versionen für Männer und Frauen versandt.



* Benchmark: Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 24,3 %, unique Klickrate 4,00 % (Studie Inxmail 2018)

Stufe 3: Win-back-Phase

Stufe 3: Win-back-Phase

Auf in die Charme-Offensive: Bleibt der Kunde längere Zeit inaktiv, wird er mit einem 2-stufigen Reaktivierungs-Mailing angesprochen.

Erfolg

Kundenbindung

- Steigerung der Wiederkauftrate um mehr als 8 % sowohl bei Neu- als auch bei Bestandskundschaft (mind. zwei getätigte Einkäufe innerhalb von 24 Monaten)
- Net-Promoter-Score von 66,1 (Wahrscheinlichkeit, mit der die Kundschaft Apollo weiterempfiehlt)
- Verstärkte Bindung an Marke und Unternehmen
- Verringerte Churn-Rate

KPIs

- Perfektes Timing und Kontinuität sorgen für exzellente KPIs über den Branchen-Benchmarks
- Apollo hat in der Spitze 50,92 % für die unique Öffnungsrate und 24,28 % für die unique Klickrate erreicht.
- Durchschnittliche unique Öffnungsrate: 31,86 %*
- Durchschnittliche unique Klickrate: 6,81 %**

* Benchmarks für durchschnittliche unique Öffnungsrate: 26 % im Bereich „Handel und E-Commerce“ laut Studie Episerver, 24,6 % im Bereich „Kleidung und Schmuck“ laut Studie Inxmail.

** Benchmarks für durchschnittliche unique Klickrate: laut Episerver im Durchschnitt bei 3,5 %, laut Inxmail bei 4 %

VIELEN DANK

