



# Bei uns ist der Kunde König

**Customer Centricity  
vereint in dem gesamten Bestell- & Kommunikationsprozess**

knuspr  
.de



# Knuspr

## SUPERMARKT & HOFLADEN

- Knuspr.de ist Teil der Rohlik Gruppe, Gründung 2014 in der Tschechischen Republik in Prag
- Expansion der Gruppe mit dem erfolgreichen e-grocery Konzept unter verschiedenen Markennamen in Österreich, Ungarn und Italien
- Markteintritt von Rohlik in München unter dem Markennamen Knuspr.de im August 2021
- Eröffnung eines zweiten Standorts im Februar 2022 in der Rhein-Main Region



# Knuspr Werte

**Convenience**  
*Leichtigkeit*

Wir lieben es, unseren Kunden das Leben leichter zu machen.

**Indulgence**  
*Genuss*

Wir haben eine große Leidenschaft für großartiges Essen.

**Authenticity**  
*Authentizität*

Wir sind eine Marke mit Charakter und beziehen klar Stellung.

**Fun**  
*Spaß*

Unsere Kunden haben Spaß, wenn sie bei Knuspr bestellen, und wir haben Spaß daran, sie zu versorgen.

**Responsibility**  
*Verantwortungsbewusstsein*

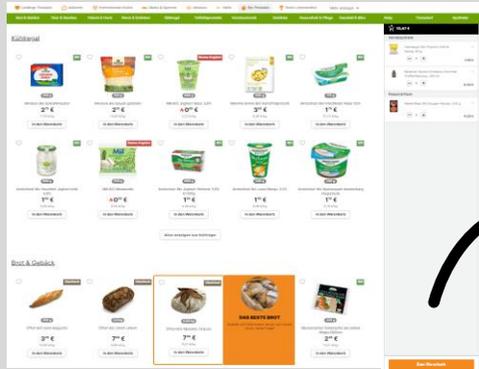
Wir handeln in vielerlei Hinsicht verantwortungsbewusst.

# Bestellprozess

**CUSTOMER CENTRICITY  
VEREINT IN DEM GESAMTEN BESTELL- &  
KOMMUNIKATIONSPROZESS**

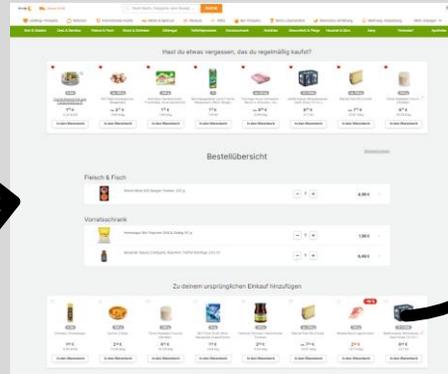


# Ablauf einer Knuspr-Bestellung



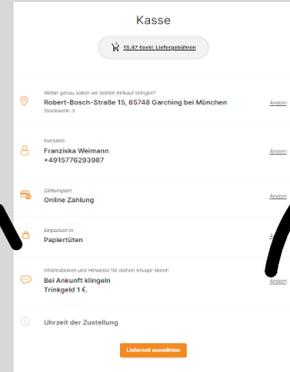
1

Leg all deine Lieblingsprodukte in den Warenkorb



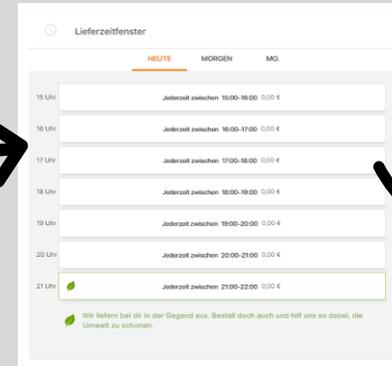
2

Füg deinem Warenkorb noch weitere Highlights hinzu



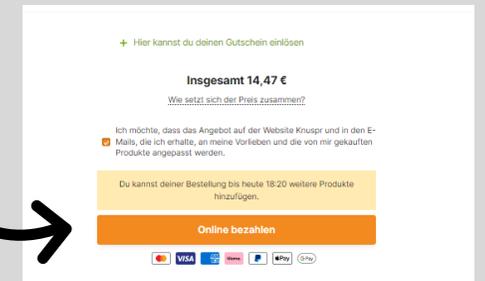
3

Gib deine Adresse ein & wähle, wie du deinen Einkauf erhalten willst



4

Wähle deine Lieferzeit (bis zu 3 Tage im Voraus) - Sogar mit Eco-Slots



5

Einkauf abschließen und aufgeregt auf die Lieferung warten

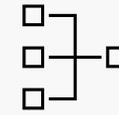
# ZIEL

**Kreation einer systematischen & ganzheitlichen Herangehensweise, um den Kunden den perfekten Bestellprozess zu ermöglichen: zu begeistern, zu unterhalten, Kunden zu binden und Weiterempfehlungen zu fördern.**

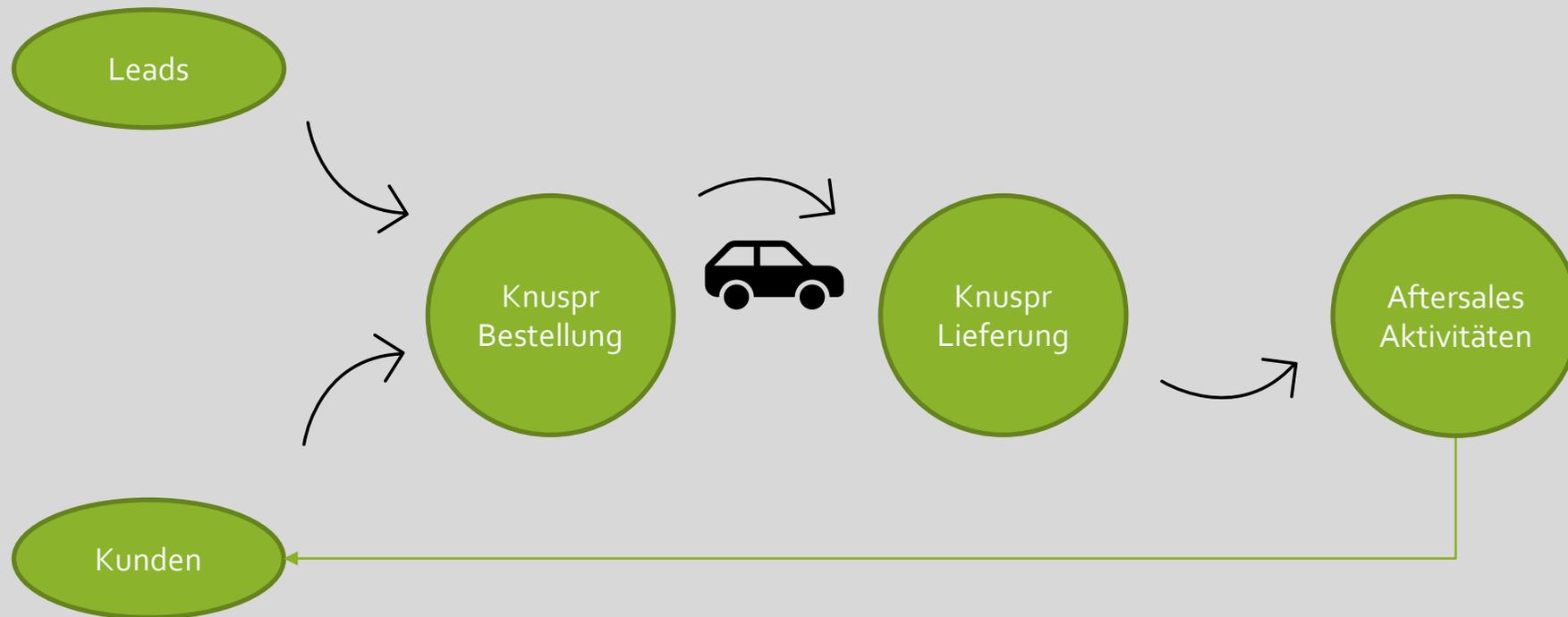
# Touchpoints Übersicht



Der Kunde steht stets im Fokus



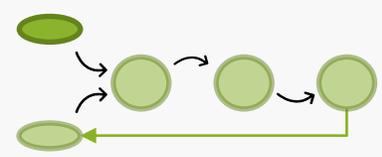
Datengetriebenes CRM



# Kommunikation

VOR DER BESTELLUNG





## Vor der *ersten* Bestellung

### Leads

User bekundet Interesse → Newsletter-Registrierung auf der Webseite

Ziel der Aktivitäten:

- Interesse wecken
- Erstkauf triggern
- Generierung neuer Leads



Griß di Franziska,

die Zusammenarbeit mit Partnerbetrieben aus der Region steht bei uns im Fokus. Dadurch können wir dir die besten Produkte in Top-Qualität und Frische liefern. Wir sind sicher, das ge-feld dir!

Regional einkaufen



**Unsere Kohl-legen empfehlen:**  
Produkte frisch aus der Region, direkt vom Feld auf deine Gabel. Am Morgen noch bei unseren Lieblingsbauern aus der Region und am Nachmittag direkt bei dir zuhause. Hier fällt der Apfel wirklich nicht weit vom Stamm.



Zotz's Münchner Feldsalat

1,99 €

Jetzt kaufen



Böck's Radieschen

1,49 €

Jetzt kaufen



Minga Green's BIO Rucola Microgreens

2,99 €

Jetzt kaufen



Bodensee Äpfel

3,99 €

Jetzt kaufen

**Es geht um die Wurst...**  
...und darum, wo sie herkommt. Für wahnsinnig gutes Fleisch & Meeresfrüchte muss man wirklich nicht weit fahren. Unsere Lieferanten kommen aus München und der Umgebung und versorgen dich mit der frischesten Ware.



Magnus Bauch 6 Stk. Wiener Würstchen

ca. 4,42 €

Jetzt kaufen



Crusta Nova Die bayerische Garnele

19,90 €

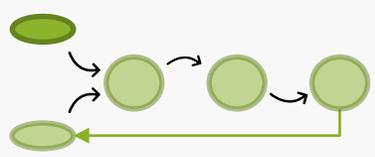
Jetzt kaufen



Bachbauernhof Hähnchenbrust

ca. 6,80 €

Jetzt kaufen



# Vor der ersten Bestellung - Inspiration über aktuelle Themen

Personalisierte E-Mail Kommunikation (sowie Push & SMS) basierend auf Regionalität & Saisonalität

-> Ausspielung von individuellem Content je Standort

-> Ausspielung von Content in Bezug auf Feiertage, Ferien etc.

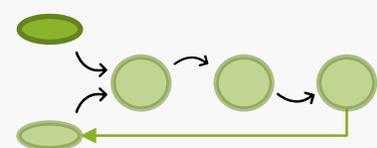
-> Inspiration über aktuelle Themen im Shop



Persönliche Ansprache je nach Region

Produkte je nach Region

**Ziel:** Interesse wecken, Kunden begeistern & unterhalten, Relevanzsteigerung des Inhaltes durch personalisierte Kommunikation



# Vor der ersten Bestellung – Willkommens-Strecke

Start



2 NL



Ende

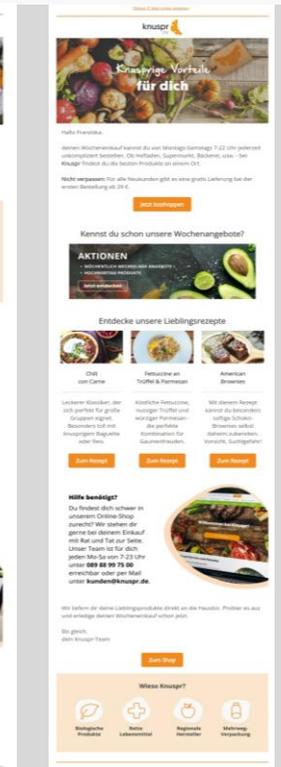
Zielgruppe:  
Leads (kein Kauf bisher)

Mail1:  
Erklärung Erstkauf

Mail2:  
Inspiration



Mail1



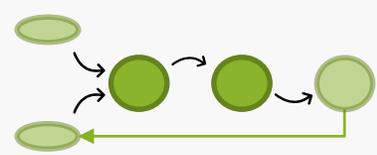
Mail2

**Ziel:** Reduktion von Barrieren & Unsicherheiten, Unterstützung beim Erstkauf

# Kommunikation

WÄHREND DER BESTELLUNG





## Während der Bestellung bis zur Lieferung

### Im Bestellprozess

#### Ziel der Aktivitäten:

- Kunden aktiv informieren
- Unsicherheiten reduzieren
- Erhöhung des durchschnittlichen Warenkorbwerts



Hallo Franziska,

ich möchte mich für deinen Einkauf bei Knuspr bedanken. Ich weiß, dass es keine leichte Entscheidung ist, seinen Lebensmitteleinkauf anderen Menschen anzuvertrauen und ich weiß es zu schätzen, dass du uns dieses Vertrauen geschenkt hast.

Knuspr wird von Menschen aufgebaut, die lieben, was sie tun. Wir haben es uns zur ganz persönlichen Aufgabe gemacht, einen Service zu schaffen, der deine Erwartungen übertrifft. Wir tun jeden Tag alles, um dir deine Lebensmittel pünktlich und in bester Qualität zu liefern. Und glaube mir - ich würde dir an dieser Stelle gerne sagen, dass es nie einen Fehler geben wird und Knuspr jetzt schon perfekt ist. Aber das wäre nicht ehrlich. Auch wir bei Knuspr machen Fehler. Aber wir stehen dazu und werden sie immer zu deiner besten Zufriedenheit lösen - ohne Ausreden.

Unser Bestreben ist es, nicht nur Lebensmittellieferanten, sondern eine echte Hilfe für deine Familie und deinen Alltag zu sein. Du hast sicher jeden Tag viele Aufgaben zu erledigen. Wir hoffen sehr, dass wir, wenn wir diese eine Aufgabe gut erledigen, ein Teil deines Familienlebens werden können.

Deshalb möchte ich dich bitten, mir mitzuteilen, wenn du nicht zufrieden bist oder du möchtest, dass wir etwas verbessern. Ich werde mich persönlich darum kümmern. Meine Adresse ist [erich@knuspr.de](mailto:erich@knuspr.de) und ich lese jede E-Mail.

Danke, dass du bei Knuspr einkaufst!

Erich Comor  
Knuspr Geschäftsführer

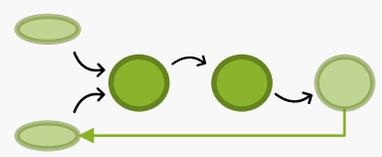
**Du hast Fragen? Wir helfen dir sehr gerne!**  
Kundenservice: Montag bis Samstag von 07:00 bis 23:00 Uhr

Telefon: [089 88 99 75 00](tel:08988997500)

E-Mail: [kunden@knuspr.de](mailto:kunden@knuspr.de)

[Knuspr.de](#) | [Impressum](#) | [Datenschutz](#)

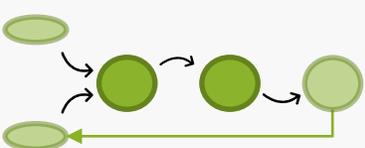
[Abmelden](#)



## Nach der Bestellung – Dankes-Mail

### Inhalt:

Begrüßung der Neukunden durch CEO, Danksagung & Information zu Lieferversprechen



# Während der Bestellung bis zur Lieferung

Bestellbestätigung nach Kaufabschluss

Zusammenfassung der Bestellung

Möglichkeit, Produkte danach in den Warenkorb zu legen – Einsatz von Recommendations

**Ziel:** Kunden stetig informieren

Vielen Dank für die Bestellung #1000145856 auf Knuspr.de

knuspr

**BESTELLBESTÄTIGUNG #1000145856**

Do. 27.01.2022 zwischen 15:00 - 16:00

54,52 €  
Kartenzahlung online - bereits bezahlt

**Anmerkung**  
Bitte alles vor die Haustüre stellen, weil wir aufgrund von Quarantäne nicht öffnen können. Danke

Zu deinem Schutz tragen Knuspr-Boten bei der Warenübergabe FFP2 Masken. Wir beobachten die Situation rund um COVID-19 sorgfältig.

**Hast du noch etwas vergessen?**

Bis 27.01.2022 10:50 kannst du noch weitere Artikel zu deiner Bestellung hinzufügen. Lege dafür die Artikel in den Warenkorb und wähle die Option "Hinzufügen zur ursprünglichen Bestellung" auf der Bestellsseite. Dafür musst du angemeldet sein. Wir liefern dir die hinzugefügten Produkte zusammen mit deiner ursprünglichen Bestellung und du zahlst selbstverständlich keine zusätzlichen Lieferkosten.

1 Stk	340 g	1 kg
Blumenkohl, 1 Kopf	Trauben hell "kemlos", Tragetasche	"Gottesfrucht" Clementinen im Netz
2,99-€ 2,49 €	3,99-€ 3,19 €	2,99-€ 2,49 €

[Du möchtest deiner Bestellung weitere Artikel hinzufügen?](#)

**Dein Einkauf**

	<a href="#">Offert! Bio Petite Madame Crousto</a>	1x 1,49 €
	<a href="#">nimm2 Lachgummi</a>	1x 0,99 €
Liefergebühren		1,90 €
Trinkgeld für deinen Knuspr-Boten		1,00 €
<b>Gesamtbetrag (bereits bezahlt)</b>		<b>54,52 €</b> + 10,00 Credits

Es fehlt etwas?

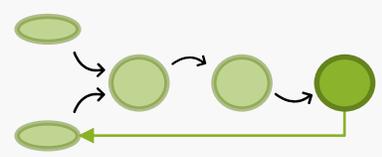
[ZUM SHOP](#)

Für Inspiration folge uns auf Social Media:

# Kommunikation

## NACH DER BESTELLUNG

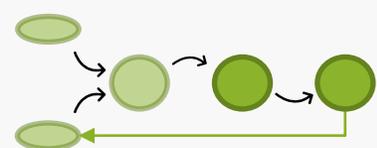




## Nach der Lieferung

Ziel der Aktivitäten:

- Kundenbindung steigern
- Kundenzufriedenheit aufrecht erhalten



## Nach der Lieferung – Feedback-Mail

Weiterleitung auf Webseite, um detailliertere Informationen zur Bestellung & Lieferung zu erhalten

knuspr.de

BEWERTE DEINE BESTELLUNG #1000145856

Wie war dein Einkaufserlebnis?

Ich bin voll und ganz zufrieden. Alles wunderbar! Das könnt ihr noch besser liebes Knuspr-Team! Ich bin verärgert.

Jeder Einkauf ist uns wichtig. Wenn etwas schief geht, wollen wir es in Ordnung bringen. Reklamieren online und erhalte eine sofortige Entschädigung in Credits.

Artikel beanstanden

Alle deine Rechnungen findest du hier: [Profil](#).

Für Inspiration folge uns auf Social Media:

Du hast Fragen? Wir helfen dir sehr gerne!

089 88 99 75 00

Kundenservice: Montag bis Samstag von 07:00 bis 23:00 Uhr

kunden@knuspr.de

Wenn du schnelle Hilfe benötigst, rufe uns bitte an oder verwende den Chat.



Bewertung der Bestellung

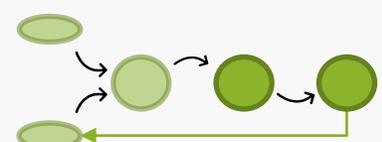
Wie war dein Einkaufserlebnis?

Wie zufrieden warst du mit deinem Knuspr-Boten?

089 88 99 75 00

kunden@knuspr.de

**Ziel:** Früherkennung von Problemen → Rechtzeitiges Handeln, um negative Erfahrungen zu minimieren



# Nach der Lieferung - Willkommens-Strecke für Käufer

Start



9 NL

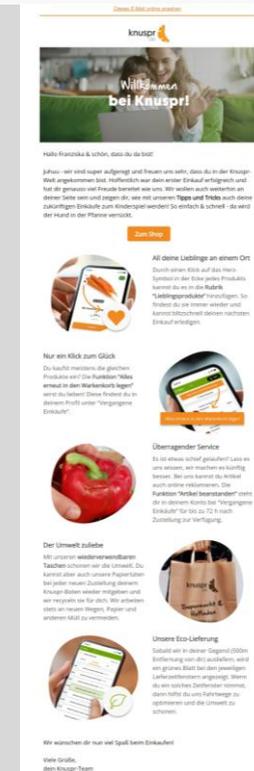


Ende

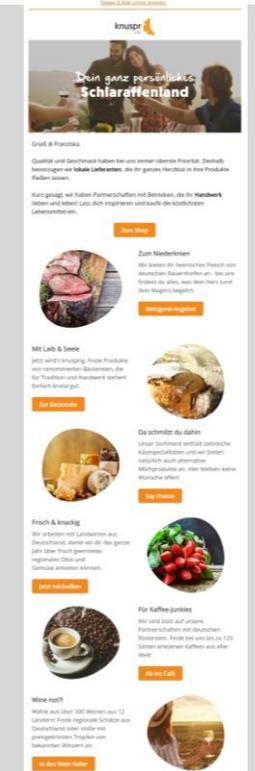
Zielgruppe:  
Neukunden

Inhalt der Mails:

- Vorstellung einiger Kategorien, Marken, Lieferanten, etc.
- Individualisierung je nach Standort und Markeninteresse

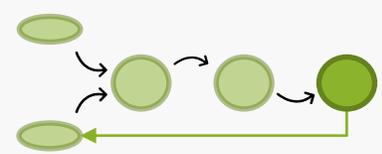


Mail1



Mail3

**Ziel:** Einführung in die Markenwelt, Interesse wecken & Kunden informieren



## Nach der Lieferung – Erinnerungen an Neukunden-Aktion

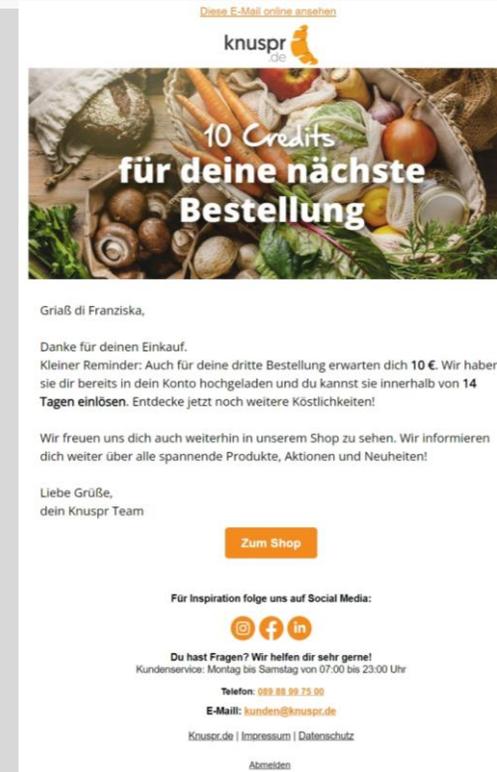
Start



Ende

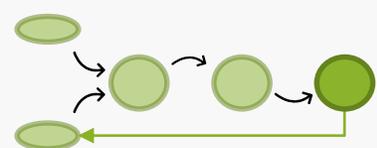
Zielgruppe:  
Kunden, die die Aktion nutzen

Erhalt von Incentives



Mail

**Ziel:** Kundenbindung erhöhen



# Nach der Lieferung - Standardkommunikation

Personalisierte E-Mail Kommunikation



Ausspielung von individuellem Content

**Ziel:** Interesse wecken, Kunden begeistern & unterhalten, Relevanzsteigerung des Inhaltes durch personalisierte Kommunikation

Persönliche Ansprache je nach Region

knuspr.de

Metzgerei Lumb  
Schneid dir eine Scheibe ab

Guude Peter,

wir wollen dir heute unseren **ersten Lieferanten aus der Umgebung** vorstellen, denn regionale Produkte liegen uns besonders am Herzen. Du tickst genauso? Dann musst du die köstlichen Fleisch- und Wurstwaren der **Metzgerei Lumb** probieren. Schneid dir gleich eine Scheibe ab.

Zum Sortiment

**Für alle Fleischliebhaber**  
Die Metzgerei Lumb ist ein über Generationen gewachsener Familienbetrieb. Der Grundgedanke, traditionell und bodenständig zu arbeiten, steht neben der hohen Qualität im Vordergrund – so fällt garantiert niemand vom Fleisch.

ca. 5,63 €	ca. 5,75 €	ca. 2,55 €	ca. 28,99 €
Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen

**Direkt von der Theke**  
Die Familie Lumb nimmt dich mit auf eine kulinarische Reise zu ihren hessischen Spezialitäten. Die Produkte der Metzgermeister glänzen durch ihren Geschmack und wurden schon mehrfach ausgezeichnet. Einfach speck-takulär!

7,99 €	ca. 5,70 €	ca. 3,00 €	ca. 3,07 €
Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen

Passend zum tollen Fleisch der Familie findest du leckere Beilagen in unserem Online-Shop. Geh jetzt auf knuspr.de und entdecke alle Köstlichkeiten.

Viele Grüße,  
dein Knuspr-Team

Zum Shop

knuspr.de

Mehrweg kaufen statt mehr wegschmeissen

Hallo Benedikt,

wusstest du schon, dass du bei uns eine große Auswahl an Produkten in nachhaltigen **Mehrweg-Verpackungen** hast? Damit hilfst du uns unnötigen Müll zu vermeiden und die Umwelt zu schützen. Also schnapp dir gleich deine Lieblingsprodukte.

Zum Sortiment

**Einfach Pfand-astisch**  
Von süßen Leckereien bis zu tollen Bio-Produkten für deinen Vorratsschrank haben wir alles im Mehrweg-Sortiment. Und das Highlight daran: Dein Knuspr-Bote nimmt die Mehrweg-Behälter bei der nächsten Lieferung wieder mit und schreibt dir den Pfand als Credits gut.

7,99 €	4,69 €	2,59 €	6,29 €
Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen

**Weniger Verpackung - weniger Müll**  
Wir lassen gerne die Hülsen fallen. Auch im Pflege-Sortiment oder im Haushalt halten wir einige Produkte für dich bereit, mit denen du deinen Verpackungsmüll reduzieren kannst.

9,89 €	5,99 €	4,99 €	4,49 €
Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen	Jetzt kaufen

Lass dir direkt deine Lieblingsprodukte nach Hause liefern.

Viel Spaß beim Einkaufen,  
dein Knuspr-Team

Zum Shop

# Beispiel-Emails

Leads-Mail:

<https://link.knuspr.de/view/6183815c052aa9024d1f8ddc6229f18837eee168de226bcc/7c2564ca>

Mail Willkommens-Strecke:

<https://link.knuspr.de/view/6183815c052aa9024d1f8ddc6229f25c817b58711466d102/7c2564ca>

Standard-Newsletter:

<https://link.knuspr.de/view/6183815c052aa9024d1f8ddc6229efa06bb5a07d2e65b46b/7c2564ca>