



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
*Verantwortung-
bewusstsein*

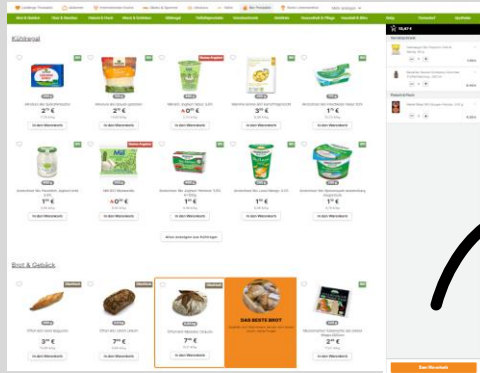
Wir handeln in vielerlei Hinsicht
verantwortungsbewusst.

Bestellprozess

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

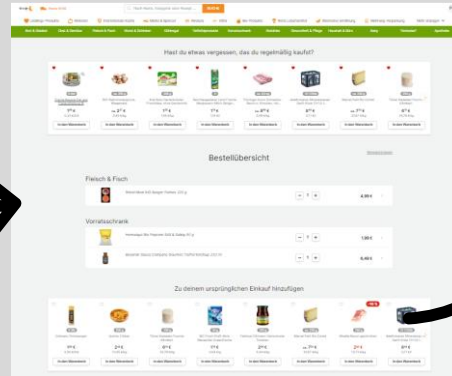


Ablauf einer Knuspr-Bestellung



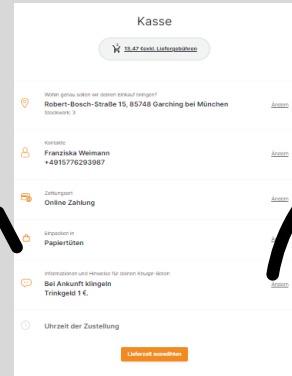
1

Leg all deine Lieblingsprodukte in den Warenkorb



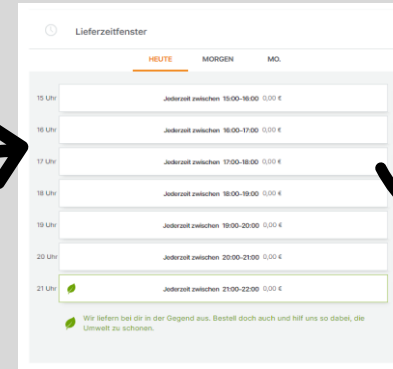
2

Füg deinem Warenkorb noch weitere Highlights hinzu



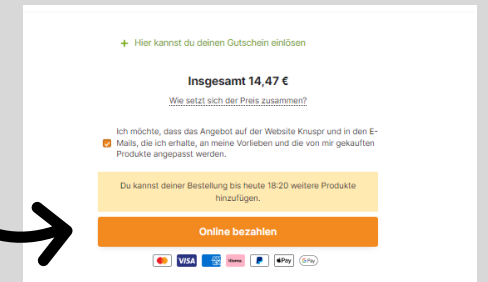
3

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

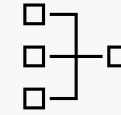
ZIEL

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

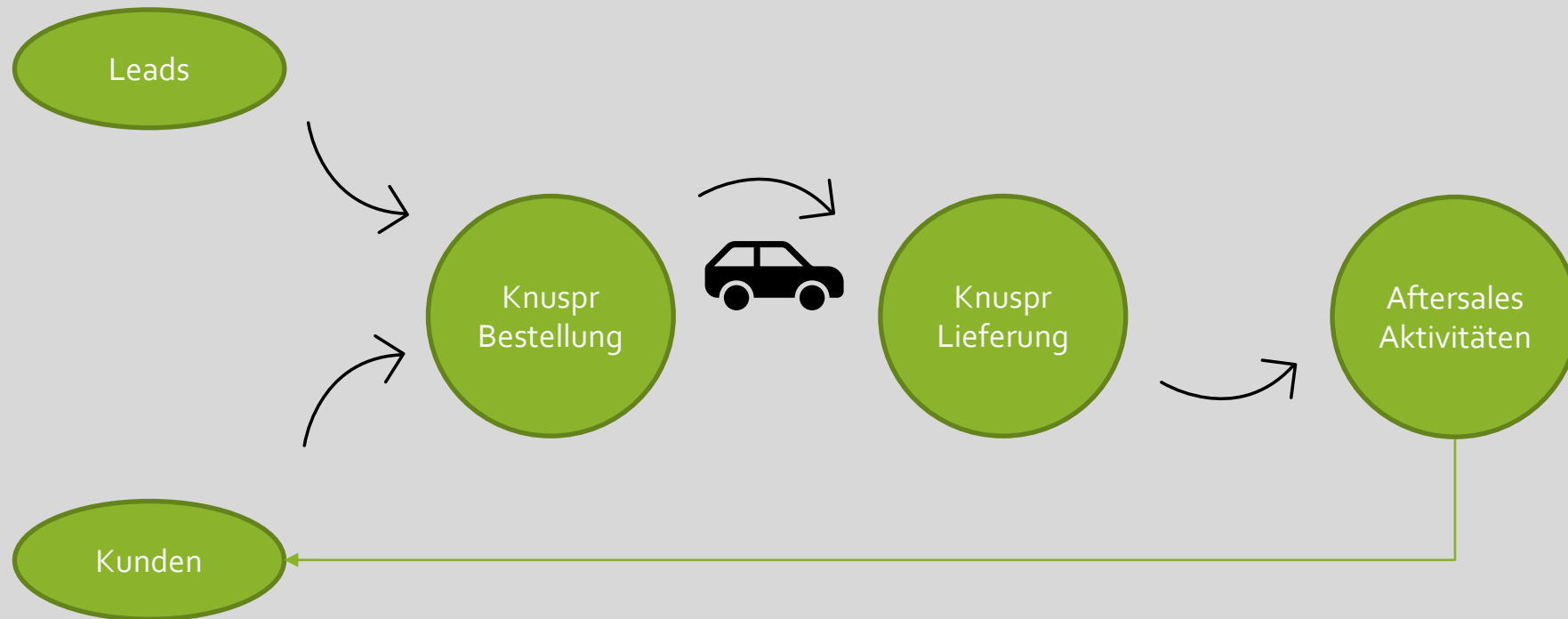
Touchpoints Übersicht



Der Kunde steht stets im Fokus



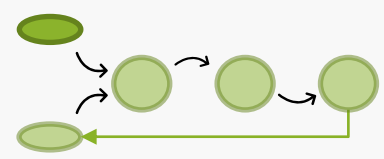
Datengetriebenes CRM



Kommunikation

VOR DER BESTELLUNG





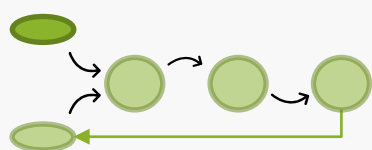
Vor der ersten Bestellung

Leads

User bekundet Interesse → Newsletter-Registrierung auf der Webseite

Ziel der Aktivitäten:

- Interesse wecken
- Erstkauf triggern
- Generierung neuer Leads



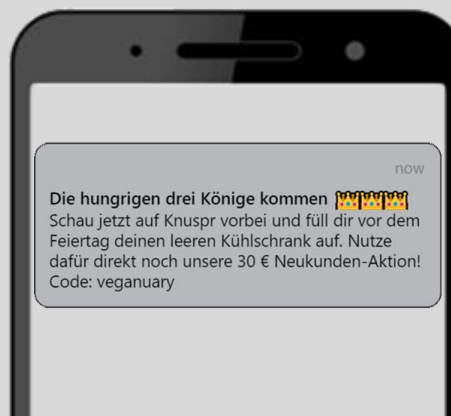
Vor der ersten Bestellung – Inspiration über aktuelle Themen

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



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.



**Zolt'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

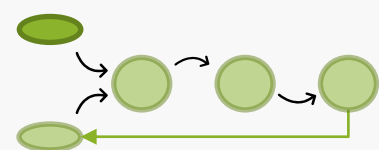


**Bachbauernhof
Hähnchenbrust**

ca. 6,80 €

Jetzt kaufen

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



Vor der ersten Bestellung – Willkommens-Strecke

Start



2 NL



Ende

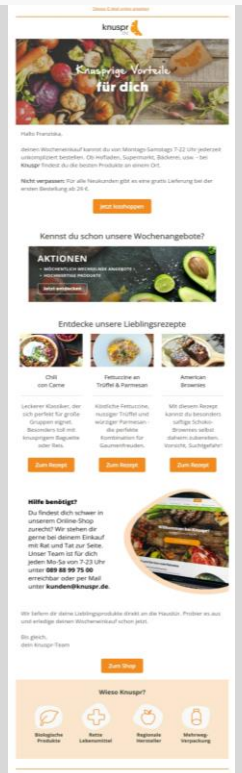
Zielgruppe:
Leads (kein Kauf bisher)

Mail1:
Erklärung Erstkauf

Mail2:
Inspiration



Mail1



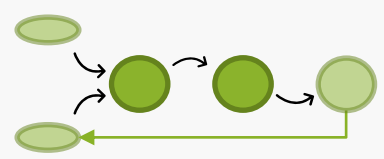
Mail2

Ziel: Reduktion von Barrieren & Unsicherheiten, Unterstützung beim Erstkauf

Kommunikation

WÄHREND DER BESTELLUNG



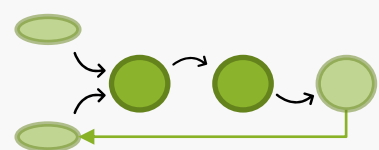


Während der Bestellung bis zur Lieferung

Im Bestellprozess

Ziel der Aktivitäten:

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



Nach der Bestellung – Dankes-Mail

Inhalt:

Begrüßung der Neukunden durch CEO, Danksagung & Information zu Lieferversprechen



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 und ich lese jede E-Mail.

Danke, dass du bei Knuspr einkaufst!

Erich Comor
Knuspr Geschäftsführer

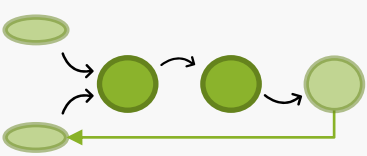
Du hast Fragen? Wir helfen dir sehr gerne!
Kundenservice: Montag bis Samstag von 07:00 bis 23:00 Uhr

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

E-Mail: kunden@knuspr.de

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

[Abmelden](#)



Während der Bestellung bis zur Lieferung

Bestellbestätigung nach Kaufabschluss

Zusammenfassung der Bestellung

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

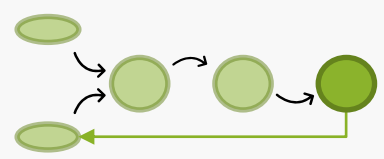
Ziel: Kunden stetig informieren



Kommunikation

NACH DER BESTELLUNG

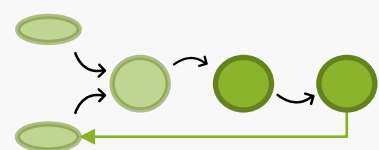




Nach der Lieferung

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

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. Reklamiere 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?

Ich bin begeistert Ich bin zufrieden Das könnte noch besser sein Ich bin verärgert

Wie zufrieden warst du mit deinem Knuspr-Boten?

Ich bin begeistert Ich bin zufrieden Das könnte noch besser sein Ich bin verärgert

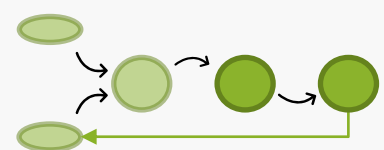
Bewertung abschicken

089 88 99 75 00 kunden@knuspr.de

Über uns: knuspr.de, knuspr.de/kontakt, knuspr.de/faq, knuspr.de/press, knuspr.de/locations, knuspr.de/about-us

Frage uns auf: knuspr.de, knuspr.de, knuspr.de, knuspr.de, knuspr.de, knuspr.de

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



Nach der Lieferung – Willkommens-Strecke für Käufer

Start



9 NL

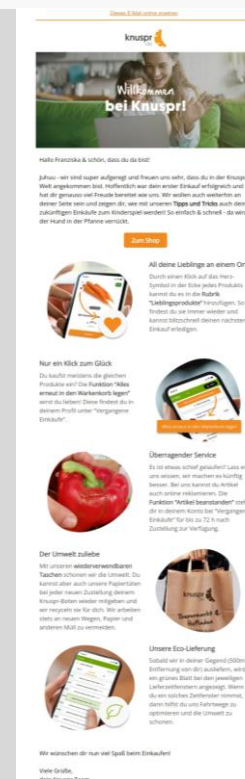


Ende

Zielgruppe:
Neukunden

Inhalt der Mails:

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

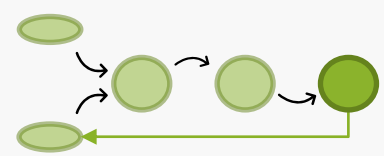


Mail1



Mail3

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



Nach der Lieferung – Erinnerungen an Neukunden-Aktion

Start

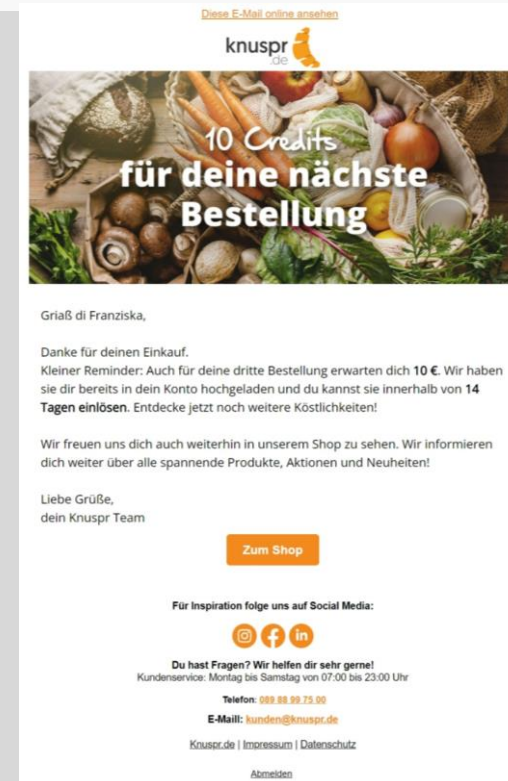


Ende

Zielgruppe:

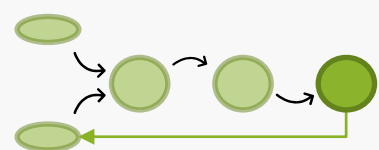
Kunden, die die Aktion nutzen

Erhalt von Incentives



Mail

Ziel: Kundenbindung erhöhen



Nach der Lieferung - Standardkommunikation

Personalisierte E-Mail Kommunikation

Persönliche Ansprache
je nach Region



Ausspielung von individuellem Content

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

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.

Rindergulasch **-10%**
ca. 5,63 € [Jetzt kaufen](#)

Hackfleisch Rind
ca. 5,75 € [Jetzt kaufen](#)

Schweine Kammkotelett
ca. 2,55 € [Jetzt kaufen](#)

Rinder Tafelspitz
ca. 28,99 € [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!

5 Stk. Wiener Würstchen
7,99 € [Jetzt kaufen](#)

Braten Aufschnitt
ca. 5,70 € [Jetzt kaufen](#)

Bierschinken
ca. 3,00 € [Jetzt kaufen](#)

Krakauer
ca. 3,07 € [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.

GerneOhne BIO Walnüsse
7,99 € [Jetzt kaufen](#)

GerneOhne BIO Rohrzucker
4,69 € [Jetzt kaufen](#)

GerneOhne BIO Bananenchips
2,59 € [Jetzt kaufen](#)

GerneOhne BIO Rote Linsen
6,29 € [Jetzt kaufen](#)

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

Hydrophil Festes Shampoo Birke
9,89 € [Jetzt kaufen](#)

Lamazuna Festes Deodorant **-39%**
5,99 € [Jetzt kaufen](#)

klaeny Allzweckreiniger Tabs
4,99 € [Jetzt kaufen](#)

Groovy Goods, Festes Spülmittel
4,49 € [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/6183815c052aa9024d1f8ddc6229efao6bb5ao7d2e65b46b/7c2564ca>