



RENAULT



KUNDENBINDUNGSPROGRAMM

**RENAULT
AVANTAGE**



RENAULT

INHALT

Warum ein Kundenbindungsprogramm?	2
Das Kundenbindungsprogramm Avantage ab Jänner 2007 im Überblick	3
Die drei Kundenbindungs-Pakete im Detail	4
Das Kundenbindungsprogramm Avantage – Die Kosten im Überblick	7
Der Datenaustausch im Überblick	8
Die Anmeldung im renault.net	10
Die Bestellung in Activities	11

WARUM EIN KUNDENBINDUNGSPROGRAMM?

Der Kunde kann LANGFRISTIG an die Marke und seinen Renault Händler gebunden werden!

WUSSTEN SIE, DASS

- ➔ unsere Analysen des österreichischen Servicemarktes zeigen, dass die österreichischen Händler bereits ab dem 1. Jahr Kunden an Fremdwerkstätten verlieren.
- ➔ ab dem 5. Jahr nahezu 30% und ab dem 7. Jahr 40% Ihrer Werkstattkunden zu Fremdwerkstätten gehen.
- ➔ spezielle Service-Angebote und direkte Kundenansprache mehr Kunden in die Werkstatt bringen.
- ➔ Ihre Frequenz in der Werkstatt mit einem Kundenbindungsprogramm steuerbar (nie wieder Sommerloch!) wird.
- ➔ die Werkstattkundenloyalität erhöht wird.

WARUM DAS KUNDENBINDUNGSPROGRAMM „AVANTAGE“?

- ➔ Einheitlicher, professioneller Auftritt stärkt die Marke und somit Ihren Auftritt gegenüber den Kunden (selbst für den kleinsten Händler).
- ➔ Kontinuierliche Bearbeitung Ihres Parks – „kein Kunde geht Ihnen mehr durch die Lappen“. Mit dem Kundenbindungsprogramm sichern Sie Potenzial für Steigerung der Anzahl der Werkstattkunden – bis zu 10% mehr Kunden in der Werkstatt.
- ➔ Jeder Kunde erhält zum richtigen Zeitpunkt das passende Angebot.
- ➔ Renault beteiligt sich bis zu 100% an diesen Angeboten.
- ➔ Renault beteiligt sich mit EUR 1,- an jedem gesendeten Mailing.
- ➔ Sie erhalten aufbereitete Daten, die mit den neuesten Umzugsdaten geprüft sind. So können Sie damit Ihre Datenbank aktualisieren.
- ➔ Keinerlei interne Ressourcen – Sie brauchen keine Mitarbeiter mehr für Konzeption, Brief und Versand abstellen.
- ➔ Die Avantage Angebote schaffen Kundenfrequenz in der Werkstatt und Zusatzverkäufe -> mehr Umsatz pro Kunde.



RENAULT

DAS KUNDENBINDUNGSPROGRAMM AVANTAGE AB JÄNNER 2007 IM ÜBERBLICK

Wir haben die wichtigsten Stationen im Leben eines Fahrzeugbesitzers identifiziert und maßgeschneiderte Angebote entwickelt. Daraus haben wir drei Pakete geschnürt:

Welcome Pack (1-2 Monate)	Sicherung Garantieanspruch (11 Monate)	Sicherheit (23 Monate)	§ 57a Pickerl (34 Monate)	Werkstattbindung (47 Monate)	§ 57a Pickerl (58 Monate)	Werkstattbindung – saisonale Highlights
1. Jahr		2. Jahr	3. Jahr	4. Jahr	5. Jahr	6. + 7. + 8. Jahr
Zubehör-Gutschein	Karosserie-Check	Sicherheits-Check	Klima-Check	Gutscheinheft	Klima-Check	Frühjahrs-Check Winter-Check

■ Basis-Kundenbindungspaket
 ■ Technik-Kundenbindungspaket
 ■ Werkstatt-Kundenbindungspaket

BASIS-KUNDENBINDUNGSPAKET

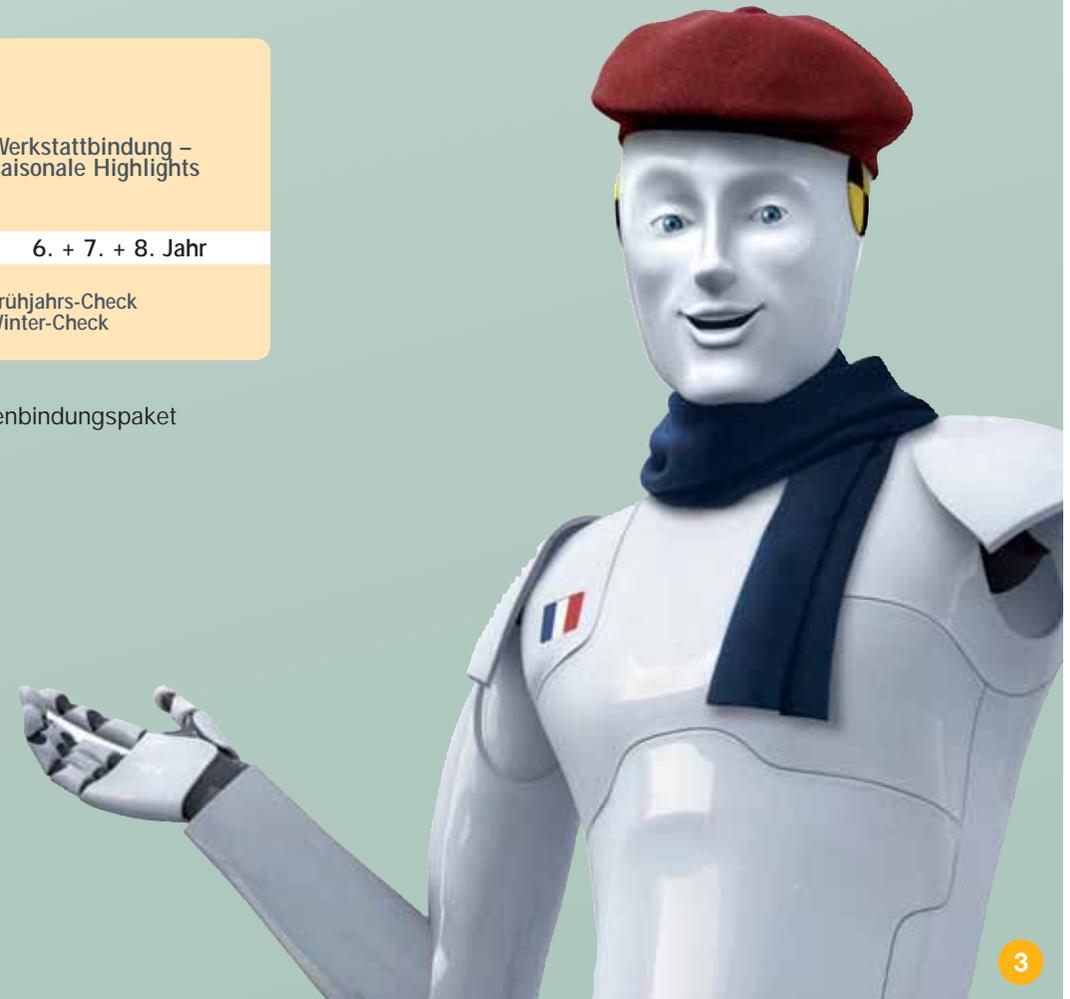
So sorgen Sie für eine optimale Betreuung Ihrer Kunden in den ersten zwei Jahren.
Eroberungspotential für Ihre Werkstatt bis zu 25% Ihrer Kunden.
 Beste Vorbereitung für die Werkstattbindung für die Zeit nach Ablauf der Garantie.

TECHNIK-KUNDENBINDUNGSPAKET

So nutzen Sie optimal die gesetzliche Überprüfung für Zusatzverkäufe.
Eroberungspotential für Ihre Werkstatt bis zu 25% Ihrer Kunden.

WERKSTATT-KUNDENBINDUNGSPAKET

So binden Sie Ihre Kunden an Ihre Werkstatt ab dem 4. Jahr.
Eroberungspotential für Ihre Werkstatt bis zu 40% Ihrer Kunden.





RENAULT

DIE DREI KUNDENBINDUNGS-PAKETE IM DETAIL

I) BASIS-KUNDENBINDUNGSPAKET

Mailing 1: Welcome Pack (1 – 2 Monate nach Erstzulassung)

- ➔ Willkommensbrief
- ➔ Renault-Service-Folder
- ➔ Zubehörgutschein
EUR 20,- Nachlass (ab EUR 200,- Mindesteinkaufswert)

Ihr Anteil: max. 10% des Mindesteinkaufswertes



Mailing 2: Sicherung Garantieanspruch (11 Monate nach Erstzulassung)

- ➔ Renault Plus Garantie
- ➔ Gratis Karosserie-Check
 - Karosserie-Kontrolle zur Sicherstellung der Garantie gegen Durchrostung
 - Lack-Kontrolle auf Steinschlag
 - Unterboden-Kontrolle
 - Kontrolle der Windschutzscheibe und Scheinwerfer auf SteinschlagDer Karosserie-Check dient als Hinweis auf die jährlich laut Wartungsheft durchzuführende Karosseriegarantie und die Garantie gegen Durchrostung.

Ihr Anteil: Arbeitszeit



Mailing 3: Sicherheit (23 Monate nach Erstzulassung)

- ➔ Sicherheits-Check für EUR 29,-, Prüfung
 - der Bremswirkung
 - des Reifenzustands (Profiltiefe, Luftdruck)
 - der Beleuchtung (Zustand, Funktion)
 - der Flüssigkeitsstände
 - der Verglasung auf Beschädigung
 - der Wischerblätter und
 - des Batteriezustands





RENAULT

II) TECHNIK-KUNDENBINDUNGSPAKET

Mailing 1: § 57a Pickerl (34 Monate nach Erstzulassung)

- § 57a Pickerl
Rundumkontrolle des Fahrzeuges nach gesetzlichen Vorschriften
- Klima-Check für EUR 29,-
 - Funktionsprüfung der Klimaanlage
 - Kontrolle des Zustands des Trockners
 - Kontrolle des Kältemittelstands
 - Prüfung der Innentemperatur beim Gebläseaustritt
 - Sichtkontrolle des Zustands der Aggregatriemen
 - Hinweis Pollenfilter

Mailing 2: § 57a Pickerl (58 Monate nach Erstzulassung)

- § 57a Pickerl
Rundumkontrolle des Fahrzeuges nach gesetzlichen Vorschriften
- Klima-Check für EUR 29,-
 - Funktionsprüfung der Klimaanlage
 - Kontrolle des Zustands des Trockners
 - Kontrolle des Kältemittelstands
 - Prüfung der Innentemperatur beim Gebläseaustritt
 - Sichtkontrolle des Zustands der Aggregatriemen
 - Hinweis Pollenfilter





RENAULT

III) WERKSTATT-KUNDENBINDUNGSPAKET

Mailing 1: Werkstattbindung (47 Monate nach Erstzulassung)

➔ Gutscheinheft

EUR 10,- Nachlass auf Batterien (ab EUR 100,- Mindesteinkaufswert)

EUR 20,- Nachlass auf Bremsen (ab EUR 200,- Mindesteinkaufswert)

EUR 20,- Nachlass auf Stoßdämpfer (ab EUR 200,- Mindesteinkaufswert)

EUR 30,- auf Reifen/Felgen (ab EUR 300,- Mindesteinkaufswert)

Ihr Anteil: max. 10% des Mindesteinkaufswertes

Mailing 2 + 3: Werkstattbindung saisonal (6, 7 und 8 Jahre nach Erstzulassung)

➔ Frühjahrs-Check

➔ Winter-Check





RENAULT

DAS KUNDENBINDUNGSPROGRAMM AVANTAGE – DIE KOSTEN IM ÜBERBLICK

Die Gesamtkosten pro Mailing betragen EUR 2,90. Damit sind Konzept, Druck, Versand und Porto abgedeckt. **RNÖ übernimmt davon EUR 1,- pro Mailing.**

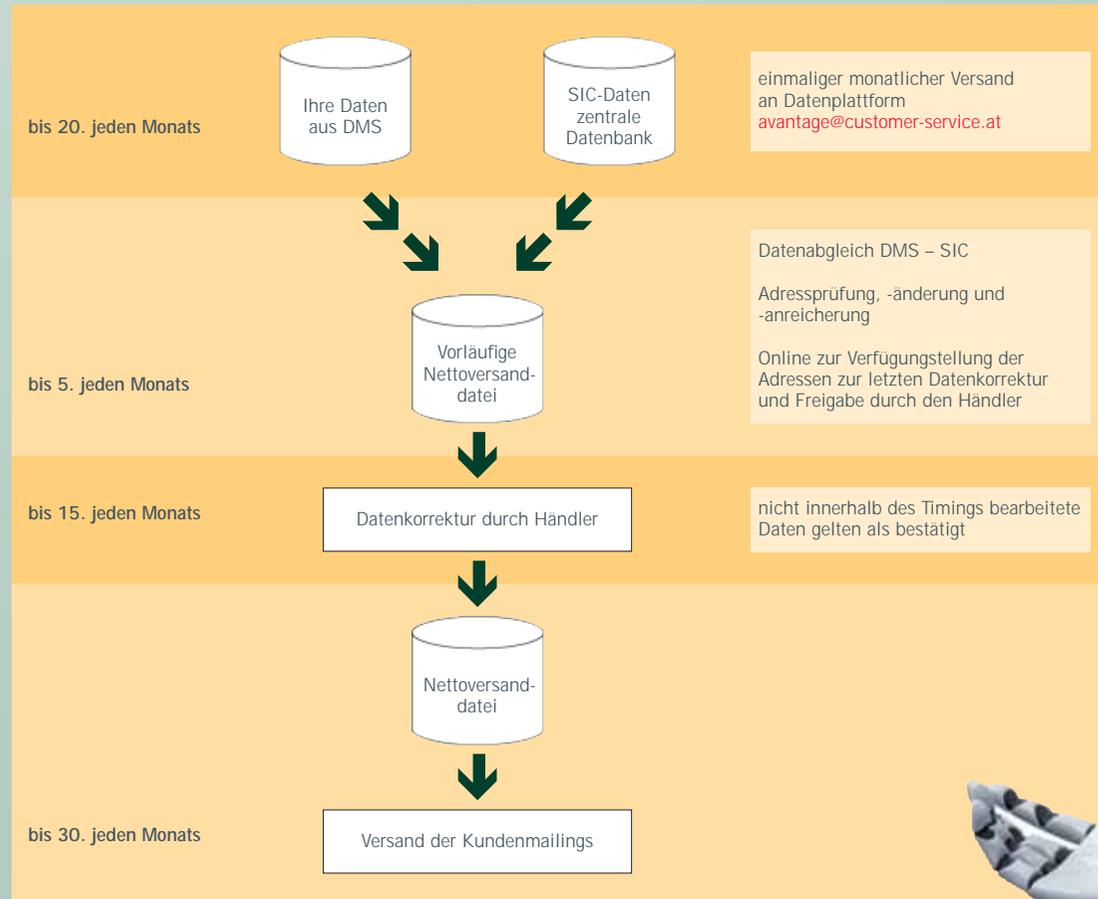
Der Anteil von EUR 1,90 pro gesendetem Mailing wird quartalsmäßig im Nachhinein an die Händler weiterverrechnet (70 Cent auf Frühjahrs- & Winter-Check).





RENAULT

DER DATENAUSTAUSCH IM ÜBERBLICK





RENAULT

ANMELDUNG UND BESTELLUNG ZUM KUNDENBINDUNGSPROGRAMM AVANTAGE

Bitte melden Sie sich zum Kundenbindungsprogramm Avantage
im renault.net unter

AVANTAGE / KUNDENBINDUNGSPROGRAMM AVANTAGE / ANMELDUNG ZUM AVANTAGE-KUNDENBINDUNGSPROGRAMM

an.

Um bereits ab Jänner 2007 Ihre Kunden zu kontaktieren senden Sie Ihre DMS-
Daten bis spätestens **20. November 2006** an avantage@customer-service.at

Bestellen Sie die entsprechenden Pakete auch in Activities:
<http://renault.activities.at>

Mit der Anmeldung zum Avantage-Programm verpflichten Sie sich für den Zeit-
raum von einem Jahr. Sollten Sie bis 30. November des laufenden Jahres nicht
stornieren, so verlängert sich die Teilnahme automatisch für ein weiteres Jahr.

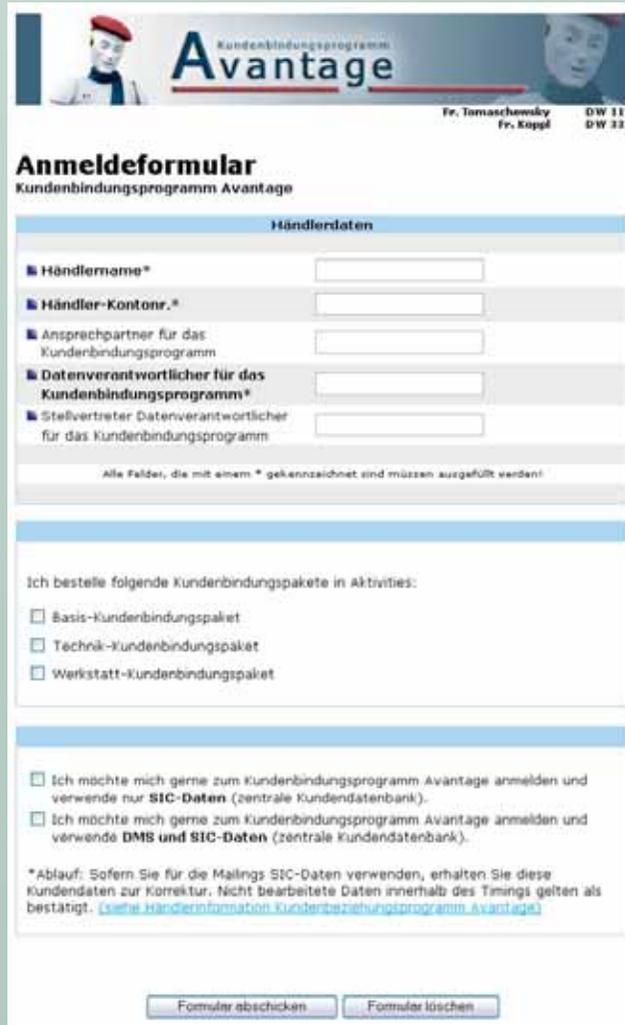
Bei Fragen zur Bestellung steht Ihnen die Activities Hotline unter der
Telefonnummer **(01) 979 17 10** gerne zur Verfügung.





RENAULT

DIE ANMELDUNG IM RENAULT.NET



Anmeldeformular
Kundenbindungsprogramm Avantage

Fr. Tomaszewsky DW 115
Fr. Köppl DW 332

Händlerdaten

Händlername*	<input type="text"/>
Händler-Kontonr.*	<input type="text"/>
Ansprechpartner für das Kundenbindungsprogramm	<input type="text"/>
Datenverantwortlicher für das Kundenbindungsprogramm*	<input type="text"/>
Stellvertreter Datenverantwortlicher für das Kundenbindungsprogramm	<input type="text"/>

Alle Felder, die mit einem * gekennzeichnet sind müssen ausgefüllt werden!

Ich bestelle folgende Kundenbindungspakete in Aktivität:

- Basis-Kundenbindungspaket
- Technik-Kundenbindungspaket
- Werkstatt-Kundenbindungspaket

Ich möchte mich gerne zum Kundenbindungsprogramm Avantage anmelden und verwende nur **SIC-Daten** (zentrale Kundendatenbank).

Ich möchte mich gerne zum Kundenbindungsprogramm Avantage anmelden und verwende **DMS und SIC-Daten** (zentrale Kundendatenbank).

*Ablauf: Sofern Sie für die Mailings SIC-Daten verwenden, erhalten Sie diese Kundendaten zur Korrektur. Nicht bearbeitete Daten innerhalb des Timings gelten als bestätigt. [\(siehe Händlerinformation Kundenbeziehungsprogramm Avantage\)](#)



Kundenbindungsprogramm Avantage

- Kundenbindungsprogramm**
 - Händlerinfo
 - Leitfaden Datenhandlung / Datenkorrektur
 - Dateiformat DMS-Daten
 - Musterbriefe
- Anmeldung zum Kundenbindungsprogramm
- Acfooties





RENAULT

DIE BESTELLUNG IN ACTIVITIES

STEP 1 – Klicken Sie auf „Aktionsbestellungen“ unter dem Menüpunkt „Bestellwesen“.

The screenshot shows the Renault Activities web interface. On the left is a navigation menu with the following items: Home, Händlerverwaltung, Basiseindrücke, Bestellwesen, Einzelbestellungen, **Aktionsbestellungen** (highlighted with a red arrow), Aktionsnachbestellungen, Bestellverarbeitung (Aktion), and POS-Schlüssel. The main area is a calendar for week 39-44 (Monday, 25 September 2006 to Sunday, 5 November 2006). The calendar grid shows various colored blocks representing actions, such as 'Kundenbind.' (green), 'Kundenreal.' (orange), and 'Kundenbind.' (blue). On the right side, there is a calendar navigation bar and a list of actions with their dates and details.

Klicken Sie bitte hier



RENAULT

DIE BESTELLUNG IN ACTIVITIES

STEP 2 – Wählen Sie die Aktion „Kundenbindungsprogramm Avantage“ aus.

The screenshot shows the 'Aktionsbestellungen' (Action Orders) interface. On the left is a navigation menu with options like 'Home', 'Händlerverwaltung', 'Bestellwesen', 'Einzelbestellungen', 'Aktionsbestellungen', 'Aktionsnachbestellungen', 'Bestellverteilung (Aktion)', and 'POS-Schlüssel'. The main area has a header with 'Logout My Renault' and 'Hilfe activities'. Below the header, there's a dropdown for 'Aktion:' with a list of options: '[Bitte auswählen]', '5.57 a-Mailing Dezember 2006', 'Kundenbindungsprogramm Avantage', and 'Kundenmailings Dezember 2006'. A red arrow points to the 'Kundenbindungsprogramm Avantage' option. Other fields include 'Händler: VOGL GRAZ (Haupthändler)', 'Alte Aktionen anzeigen', 'Aktionseingabe', 'Bestellungen', 'Bezeichnung:', 'Aktionsbeginn:', 'Aktionsende:', 'Bestelldeadline A Händler:', 'Bestelldeadline B Händler:', 'Farbe:', and 'Beschreibung:'. There are also fields for 'Icon', 'Bild', and 'Voransicht'. At the bottom, a status bar reads: 'User: Renault Tester | Firma: VOGL GRAZ | Anmeldung: 12.10.2006, 0:51:50 Uhr'.

Klicken Sie bitte hier



RENAULT

DIE BESTELLUNG IN ACTIVITIES

STEP 3 – Klicken Sie auf den Menüpunkt „Bestellungen“, um Ihre Bestellung durchzuführen.

Logout My Renault Hilfe activities

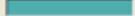
Home
Händlerverwaltung
Bestellwesen
Bestellwesen

Einzelbestellungen
Aktionsbestellungen
Aktionsnachbestellungen
Bestellweiterleitung (Aktion)
POS-Schlüssel

Aktionsbestellungen

Aktion: Kundenbindungsprogramm-Avantage ältere Aktionen anzeigen Händler: VOGL GRAZ (Haupthändler)

Altkonseindrucke **Bestellungen**

Bezeichnung: Kundenbindungsprogramm-Avantage
Aktionsbeginn: 2006-11-01 00:00:00 
Aktionsende: 2017-04-30 23:59:00 
Bestelldeadline A Händler: 2017-04-30 23:59:00 
Bestelldeadline B Händler: 2017-04-29 23:59:00 
Farbe: 

Bilder  Voransicht 

Beschreibung:

Hier finden Sie die Beschreibung zum Kunden-Bindungsprogramm Avantage.

Dokumente

Icon	Titel	Größe (Bytes)	Download	Öffnen	Typ
------	-------	---------------	----------	--------	-----

Hier werden die Musterbriefe, Mustermailings, Musterkuverts etc... zur Ansicht bereitgestellt.



RENAULT

DIE BESTELLUNG IN ACTIVITIES

STEP 4 – Bestellen Sie Ihre gewünschten Pakete.

The screenshot shows the 'Aktionsbestellungen' (Action Orders) page in the Renault Activities system. The interface is divided into several sections:

- Navigation:** A sidebar on the left contains icons for 'Home', 'Händlerverwaltung', 'Basiseindrücke', 'Bestellwesen', 'Einzelbestellungen', 'Aktionsbestellungen', 'Aktionsnachbestellungen', 'Bestellweiterleitung (Aktion)', and 'POS-Schlüssel'.
- Header:** Shows 'Logout My Renault', 'L7 Hilfe', and 'activities'.
- Filtering:** 'Aktion: Kundenbindungsprogramm-Avantage' and 'Händler: VOGL GRAZ (Haupthändler)'. There is a checkbox for 'Ältere Aktionen anzeigen'.
- Table:** A table with columns 'Artikel (3)', 'Bezeichnung', 'Stück', 'Einzel', and 'Gesamt'. It lists three items: 'Basic-Kundenbindungspaket', 'Technik-Kundenbindungspaket', and 'Werkstatt-Kundenbindungspaket', all with a price of 1.90 and a total of 0.00.
- Details Section:** Contains a 'Bitte die Stückzahl eingeben und nicht die Verpackungseinheit!' field, a 'Stück:' input field, and several selection options for 'Eindruck auswählen' (e.g., '(BE) § 57 a Mailing', '(BE) Kundenmalings HE 2-zellig', etc.).
- Buttons:** 'Abbrechen', 'Speichern', 'Storno Bestellung', and 'Neue Bestellung'.
- Summary:** 'Gesamtsumme: € 0.00' and a 'Gesamtbestellübersicht' button.
- Footer:** 'GESAMTBESTELLMENGEN je Eindrucksvariante' and a list of items.

Red arrows point to specific elements with the following annotations:

- Under this menu point you can enter your individual text.
- Choose the different packages.
- IMPORTANT: Enter the number 1 here to confirm your participation.
- Choose your dealer's impression here.
- Enter your individual text here.
- Here you find the detailed explanations for the individual packages.
- Here you have the opportunity to inform the individual packages at the end of the year.