

DER REAKTIVIERUNGS-SELBSTCHECK

Vierzehn Fragen, zehn Minuten. Danach sehen Sie grob, wie viel Umsatz in Ihren inaktiven Kunden stecken könnte, und ob sich ein genauerer Blick lohnt.

Kunden, die still aufhören zu kaufen, kündigen nicht. Es gibt keinen Alarm und keine Zahl im Reporting, nur ein Segment „länger nicht gekauft“, das jedes Jahr wächst. Dieser Check rechnet mit Ihren eigenen Zahlen und einer festen Annahme.

Für Geschäftsführung und Marketing-Verantwortliche von Marken mit gewachsenem Kundenstamm und CRM- oder E-Mail-Werkzeug.

DAUER

10 Minuten, wenn Ihre Zahlen zur Hand sind

SIE TRAGEN EIN

drei Zahlen, sonst nur Kreuze

ERGEBNIS

Euro-Spanne, Ampel, Ihr Setup in neun Punkten

KOSTEN

keine

So geht's: Ungefähre Zahlen genügen. Kennen Sie bei den Fragen 2 bis 4 eine Angabe nicht, kreuzen Sie „weiß nicht“ an, statt zu raten. Bei den Ja/Nein-Fragen zählen „teilweise“ und „ist geplant“ als Nein. Tragen Sie nur gerundete Summen ein, keine Kundendaten.

IHRE ZAHLEN · FRAGEN 1 BIS 4

1 Wie viele Kontakte haben Sie insgesamt in Ihrem CRM- oder E-Mail-Werkzeug?

Die Zahl steht in Ihrem Werkzeug. Gerundet, eine Schätzung genügt.

_____ Kontakte

2 Wie viele davon haben seit mehr als zwölf Monaten nicht gekauft?

Gemeint sind Kunden, die schon einmal gekauft haben. Als Zahl oder als Anteil an Frage 1.

_____ oder _____ % ☐ weiß nicht

3 Dürfen Sie diese Inaktiven laut Ihrer eigenen Einwilligungs-Dokumentation anschreiben?

Gemeint ist, was Ihre Unterlagen sagen. Eine rechtliche Bewertung ist das nicht. „Teilweise“ ändert die Ampel nicht, die Rechnung entscheidet.

☐ größtenteils ☐ teilweise ☐ kaum ☐ weiß nicht

4 Was gibt ein Kunde, der nach mehr als zwölf Monaten ohne Kauf wieder kauft, bei diesem Kauf im Schnitt aus?

Kennen Sie den Wert nicht, nehmen Sie Ihren durchschnittlichen Bestellwert. Fehlt auch der, kreuzen Sie „weiß nicht“ an.

_____ € ☐ weiß nicht

IHR TEAM · FRAGE 5

5 Haben Sie ein eigenes Team von mindestens zwei Personen, das sich hauptberuflich um Kundenbindung kümmert?

☐ Ja ☐ Nein

IHR SETUP · FRAGEN 6 BIS 14

ändern die Ampel nicht, zeigen, wo es fehlt

- | | | |
|----|--|---|
| 6 | Können Sie in Ihrem CRM- oder E-Mail-Werkzeug automatische Strecken einrichten, also Auslöser und Nachricht ohne Handarbeit? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 7 | Können Sie Kunden nach dem Datum ihres letzten Kaufs auswählen, etwa „seit zwölf Monaten kein Kauf“? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 8 | Läuft heute eine automatische Strecke für Kunden, die länger nicht gekauft haben? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 9 | Läuft nach dem ersten Kauf eine automatische Strecke, die zum zweiten Kauf führen soll? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 10 | Unterscheiden sich Ihre Mail-Inhalte nach Kaufhistorie oder Interesse des Empfängers? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 11 | Wissen Sie, wie viele Ihrer Mails im Posteingang ankommen statt im Spam? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 12 | Gibt es eine feste Regel, wie oft ein Kunde höchstens angeschrieben wird? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 13 | Wissen Sie, wie viel Umsatz Ihre automatischen Strecken zusätzlich bringen, gemessen gegen eine Gruppe ohne Ansprache? | ☐ Ja ☐ Nein |
| 14 | Ist eine Person namentlich für den Betrieb von CRM und E-Mail zuständig? | ☐ Ja ☐ Nein |

IHR ERGEBNIS

SCHRITT 1 · RECHNEN

INAKTIVE KONTAKTE ·
FRAGE 2

Anzahl

×

1 %
ANNAHME

×

UMSATZ JE RÜCKKEHRER ·
FRAGE 4

Euro

=

UNTERE GRENZE

Euro

UNTERE GRENZE AUS DER ZEILE DARÜBER

Euro

×

2
ENTSPRICHT
2 %

=

OBERE GRENZE

Euro

Das Ergebnis zeigt einen möglichen einmaligen Rückgewinn aus Ihrem heutigen Bestand; jedes Jahr kommen neue Inaktive dazu. Haben Sie bei Frage 2 einen Anteil angegeben, rechnen Sie zuerst Frage 1 × Anteil. Fehlt Ihnen Frage 2 oder 4, lassen Sie beide Zeilen frei und gehen zu Schritt 2.
Beispiel: 40.000 × 1 % × 60 € = 24.000 €, × 2 = 48.000 €. **Spanne:** 24.000 bis 48.000 € (Gelb)

Warum 1 bis 2 %: Über den ganzen inaktiven Bestand gerechnet, also auch über die Kontakte, die nie öffnen, kommt netto nur ein kleiner Teil zurück. Mit 1 % rechnen wir bewusst vorsichtig, 2 % ist der obere Rand. Außerdem zählt nur der erste Kauf nach der Rückkehr, Folgekäufe sind nicht eingerechnet.

SCHRITT 2 · IHRE AMPEL

Maßgeblich ist die obere Grenze: Sie zeigt, ob sich ein genauer Blick überhaupt lohnen kann. Trifft mehr als eine Farbe zu, gilt die strengere: Rot vor Gelb vor Grün.

● **Grün**

Die obere Grenze Ihrer Spanne liegt bei 50.000 € oder mehr.

In Ihrem Bestand schläft ein nennenswerter Umsatz. Das Reaktivierungs-Audit schätzt in fünf Arbeitstagen ab, welche Strecken wie viel davon zurückholen können, und in welcher Reihenfolge.

Unser Weg: 30-Minuten-Gespräch, dann Reaktivierungs-Audit

● **Gelb**

Bei Frage 2, 3 oder 4 steht „weiß nicht“. Oder die obere Grenze liegt bei 25.000 bis unter 50.000 €. Oder Frage 1 liegt unter 50.000 Kontakten, Frage 3 steht auf „kaum“ oder Frage 5 auf „Ja“: Dann zeigt die Ampel höchstens Gelb.

Es kann sich lohnen. Bevor wir genauer rechnen, klären wir in einem kurzen Gespräch die offenen Punkte.

Bei Frage 1 unter 50.000: Ihr Bestand ist eher klein. Im Gespräch klären wir, welcher Umfang dazu passt.

Bei Frage 3 „kaum“: Vorher geht es darum, Einwilligungen aufzubauen, und dabei unterstützen wir Sie. Die Spanne gilt erst danach, ihr Wert liegt dann vor allem bei Kunden, die künftig inaktiv werden.

Bei Frage 5 „Ja“: Ihr Team kann das selbst angehen. Im Gespräch klären wir, ob ein Blick von außen ihm hilft, etwa als zweite Meinung.

Unser Weg: kurzes Gespräch, offene Punkte gemeinsam klären

● **Rot**

Die obere Grenze Ihrer Spanne liegt unter 25.000 €.

Im Moment spricht wenig für ein Audit. Das ändert sich, wenn Ihr Bestand oder der Umsatz je Rückkehrer wächst.

Unser Weg: vorerst keiner. Fragen beantworten wir trotzdem gern.

Die Ampel ist eine Empfehlung, Sie entscheiden. Die Fragen 6 bis 14 ändern sie nicht.

SCHRITT 3 · IHR SETUP IN NEUN PUNKTEN

Übertragen Sie Ihre Antworten. Ja heißt **steht**, Nein heißt **offen**.

BEREICH	FRAGE	STEHT	OFFEN	BEREICH	FRAGE	STEHT	OFFEN
Automatische Strecken möglich	6	☐	☐	Zustellung bekannt	11	☐	☐
Auswahl nach letztem Kauf	7	☐	☐	Kontakt-Obergrenze	12	☐	☐
Rückgewinnung läuft	8	☐	☐	Zusatzumsatz gemessen	13	☐	☐
Strecke nach dem ersten Kauf	9	☐	☐	Zuständigkeit benannt	14	☐	☐
Inhalte nach Empfänger	10	☐	☐				

› Welche Lücke wie viel Euro wert ist und womit Sie anfangen sollten, zeigt das Audit.

GUT ZU WISSEN

Das Ergebnis beruht allein auf Ihren Angaben und einer vereinfachten Rechenannahme. Es ist eine Orientierung, keine Prognose und keine Prüfung. Eine Rechtsberatung ersetzt es nicht.

Sie füllen den Check für sich aus. Wir erhalten davon nur etwas, wenn Sie uns Ihr Ergebnis selbst schicken. Kundendaten oder Namen gehören nicht hinein, gerundete Summen genügen.

ERGEBNIS BESPRECHEN?

Dreißig Minuten, kostenlos. Schreiben Sie an hello@unitoneworks.com

Eine Zeile mit Spanne und Ampel genügt.