



Die MeinCohausz-APP von Gates:

Kundenorientierung, Nachhaltigkeit und Einsparpotenziale!

Das Modehaus Cohausz, wunderschön gelegen in der Altstadt und nahe des Marktplatzes in Borken, entschied sich im Frühjahr 2022 die Gates-App von WW Consulting GmbH einzuführen. Die Projektphase dauerte etwa ein halbes Jahr und so ging die „MeinCohausz-App“ im November 2022 live.

Einsparpotentiale und Nachhaltigkeit:

Mithilfe der Gates-App ist es seither gelungen bisher papierhafte Kundenprozesse zu digitalisieren. Die Umstellung der Neukundenprozesse sowie regelmäßiger Kundenansprachen (z.B. Geburtstags- und Bonusmailing) führte zu direkten Einsparpotentialen bei Porto, Agentur und Druckkosten – und das ganz automatisch.



Weitere Kundenprozesse (unter anderem noch zielgruppenspezifischere) Kommunikationsmöglichkeiten sollen in Zukunft mit Prohandel und Gates weiterentwickelt werden und damit weitere Potentiale heben können.

Kundenorientierung- und Zufriedenheit:

Die MeinCohausz-App trifft bisher auf durchweg positives Kundenfeedback. Nach den ersten Kampagnen lässt sich insbesondere bei den umsatzstärksten Stammkunden eine hohe App-Nutzungsquote feststellen. App-Kunden weisen eine höhere Response-Quote bei Kampagnen

gegenüber nicht-App-Nutzern auf und der ausgeschüttete Bonus liegt im Schnitt 3€ über den „traditionellen“ Stammkunden.



Die Anzahl der App-Nutzer steigt seit November 2022 kontinuierlich. Erfolgsentscheidend hierfür ist neben einer stimmigen Marketingkampagne insbesondere die Einbindung der Modeberaterinnen. Durch das Unternehmendinterne Trainerteam wurden an 2 Abendveranstaltungen und 6-wöchigen Morgenimpulsen (Short Cuts) die Funktionsweise,

Vorteile und Kundenargumente praktisch geübt. Seit Einführung der App wurde auch die vorher über

WhatsApp getätigte Mitarbeiterinformation ausnahmslos auf den Mitarbeiterbereich der App verlagert. Dies führte zu einer weiteren Akzeptanz in der Belegschaft.

Die Mein Cohausz-App hat per Ende April bereits über 4.000 Nutzer. Das ist wirklich bemerkenswert.

Kontakte:

Moritz Schmidt Geschäftsführer Modehaus Cohausz, mschmidt@mode-cohausz.de / www.mode-cohausz.de

Wiebke Vry Key Account Managerin WW-Consulting Telefon: +49 (0) 491 20349830 oder [gates](http://gates.com) | [Digitale Kundenbindung via App \(gates-app.de\)](http://DigitaleKundenbindung.com)