

# Kunden zu Fans machen

Ein Optiker aus Tettngang tut Gutes, unterstützt Vereine und baut sich so eine Stammkundschaft auf

Von Sabrina Demmeler

Treue Kunden und Fans haben eines gemeinsam: Nichts geht über „ihren Laden“. Erfolgreiche Handwerksbetriebe bauen sich eine Stammkundschaft auf und gewinnen Neukunden durch Weiterempfehlung. Dies gilt vor allem für Unternehmen, die sich mit Filialketten messen müssen. Ein Augenoptikermeister vom Bodensee macht es vor: Fußballspieler, Blasmusiker und Feuerwehrleute werden zu Fans von Empen Optik.

## Stammkundenbindung gehört zum Kerngeschäft

Sven Empen lockt Kunden in Tettngang und Friedrichshafen mit einem Bonusprogramm für Vereine in seinen Laden. Das Ergebnis: Regelmäßig wiederkehrende Kundschaft, die genau deswegen bei Empen Optik kauft. „Viele Betriebe haben einen regional eng begrenzten Kundenkreis“, sagt Dirk Haid, Leiter der Betriebsberatung bei der Handwerkskammer für Oberfranken. „Stammkundenbindung zählt deshalb im Grunde zum ureigenen Geschäft.“ Der Ladeninhaber, Sven Empen, startete „Empen für Vereine“ vor fünf Jahren. Mittlerweile genießen mehr als 400 Vereine aus der Region die Vorteile des Bonusprogramms.



**Fokus auf Vereine:** Sven Empen setzt bei der Kundenbindung auf gut vernetzte Vereinsmitglieder.

Foto: Felix Käste

Sven Empen hat das Kundenbindungsprogramm immer wieder verfeinert. Kunden, die gleichzeitig Mitglied in einem Verein sind, erhalten bis zu zehn Prozent Rabatt auf ihren

Einkauf bei Empen Optik. Wer teilnehmen möchte, füllt die Vereinskarte aus. Auf dieser wird der Vereinsname vermerkt, zum Beispiel TSV Tettngang. Mit jeder Kundenkarte, die

sich die Mitglieder des TSV Tettngang holen, steigt der Rabatt. Der Anreiz, den Vereinskollegen Empen Optik zu empfehlen, und dort zu kaufen, steigt. Mehr als 4.000 Vereinsmitglie-

der wurden so zu Empens Kunden. Der größte Verein in seiner Kundendatenbank zählt 300 Mitglieder.

## Vereinsaktionen für den guten Zweck

„Wer gibt, gewinnt“ lautet Empens Motto. Der Mehrumsatz durch das Bonusprogramm fließt zum Großteil wieder in Aktionen und Veranstaltungen, von denen „seine Vereine“ profitieren. Beim Tettnganger Stadtfest, dem Bühnlesfest, versteigerte er öffentlich alte Übersee-Koffer. Auch eine passende Geschichte ließ er sich dazu einfallen: Die Gepäckstücke wurden unter dem stillgelegten Tettnganger Bahnhof in einer maroden Wirtschaft entdeckt. Die Koffer füllten er und weitere Sponsoren mit Preisen. Unter anderem: ein iPad. Empens „Top-Vereine“, also die mit den meisten Vereinskarten, ernannte er zu Kofferpaten. Der Erlös aus der Versteigerung stockte die jeweilige Vereinskasse um durchschnittlich 250 Euro auf.

Aber nicht nur Koffer füllt Sven Empen mit Gewinnen. Aktuell liegen 1.000 Plastikbälle in seinem Lager. Ihre Fracht: Ein Computerchip, so

Grund alle Vereinsmitglieder zu mobilisieren.

Profi-Geräte verleiht Empen kostenfrei an Vereine. Zum Beispiel die „Strobo-Brille“. Mit dieser trainieren auch Fußball-Bundesliga-Profis. Die Brillengläser werden abwechselnd hell und dunkel. Das Training mit der Brille fördert somit eine schnelle Wahrnehmung und steigert die Reaktionsgeschwindigkeit der Spieler.

Anzeige

**SCHILDER SET € 169,-**  
10 PVC Baustellenschilder 90 x 45 cm + 10 Klebefolien u.  
2 Magnetschilder 60 x 30 cm inkl. Korrekturabzug und Druck

**WERBEPLANE € 59,-**  
z.B. 190 x 100 cm bedruckt, verstärkt geöst

**kostenlosen Katalog anfordern**  
FSK Pröstler Werbetechnik, Design & Druck  
Spessartstr. 91 - 63834 Sulzbach  
Tel. 06028 - 99818-0 Fax 06028 - 99818-11  
☎ seit 1983 [www.fsk-werbung.de](http://www.fsk-werbung.de)

Aber auch der Unterstützer, Sven Empen, braucht Unterstützer. Für die Vereinsaktionen gewinnt der Optikermeister Sponsoren aus der Umgebung. „Wichtig ist, dass das Unternehmen zur Aktion passt.“ Aber auch den FC St. Pauli hat er bereits von einer Idee überzeugt. Der Zweitligist sponsorte ein Fußball-Benefizspiel

## Kundenbindung durch Vereinsarbeit



FIATPROFESSIONAL.DE

## FÜR JEDEN PROFI DAS RICHTIGE WERKZEUG.

**Z. B. DEN FIAT TALENTO  
ALS EASY ANGEBOT AB 15.990 €<sup>1</sup>**

### DIE FIAT PROFESSIONAL MODELLE.

Am Ende eines Arbeitstages sollte es nur ein Gefühl geben: Stolz auf das Erreichte. In jedem Modell von Fiat Professional gehört dieses Gefühl zur Serienausstattung. Denn egal, ob für das Gewühl der Stadt oder für die Langstrecke, ob für Straßen oder Gelände, Waren oder Personen, ob Allrounder oder Spezialist: Fiat Professional hat für jeden Profi das passende Nutzfahrzeug.

<sup>1</sup> UPE des Herstellers i. H. v. 23.430,00 € abzgl. Fiat Professional- und Händler-Bonus i. H. v. 7.440,00 €, zzgl. MwSt. und Überführungskosten, für den Fiat Talento Kastenwagen Business L1H1 1.6 Multijet 70 kW (95 PS) (Version 296.10A.0). Nachlass, keine Barauszahlung.

Angebot nur für gewerbliche Kunden, gültig für nicht bereits zugelassene Neufahrzeuge bis 30.06.2018. Nicht kombinierbar mit anderen Aktionen. Nur bei teilnehmenden Fiat Professional Partnern. Abbildung zeigt Sonderausstattung.

**PROFIS WIE SIE**

groß wie ein 50-Cent-Stück. Darauf gespeichert: Preise von der Eiskugel bis zum Warengutschein über 500 Euro. Mitte Juli rollen die Bälle auf der abschüssigen Straße vor dem Optikgeschäft um die Wette. Bis dahin werden Lose mit den Kugelnummern in seinem Laden verkauft. Die Organisatoren, darunter auch der Lions-Club, verteilen den Erlös unter den örtlichen Kindergärten.

## Finanzielle Unterstützung für die „Top-Vereine“

„Es ist ein Geben und Nehmen“, betont er. Aus diesem Grund unterstützt „Empen für Vereine“ auch mit Geld- und Sachspenden. Mal übernimmt der Ladeninhaber die Kosten für eine Zeitungsanzeige. Das nächste Mal spendiert Empen Optik den Turnierpokal. Die Höhe der Unterstützung mache Sven Empen aber abhängig von der Anzahl der hinterlegten Vereinskarten. Noch ein

für Flüchtlinge. Das passte gut. Auch der FC St. Pauli hilft geflüchteten Menschen mit Spenden.

Bei „Empen für Vereine“ profitieren Kunde, Verein und Betrieb gleichermaßen. Damit begeisterte er auch die Jury des Goldenen Bulli. Der Goldene Bulli ist ein Wettbewerb für ehrenamtlich engagierte Handwerksbetriebe. Die beste Aktion gewinnt einen neuen VW Transporter T6. Zwei Mal kam Empen in die Top 10 und flog zur Preisverleihung nach Berlin. Beide Male fuhren Andere mit dem neuen Bulli nach Hause. Aber einen neuen Transporter brauchen die Tettnganger nicht als Beweis für das Engagement des Optikers in ihrer Region. Außerdem steht ja noch Empens alter VW Bulli TI in der Garage, den er ab und zu noch ausfährt.

■ Ihr Betrieb packt ehrenamtlich an, wo Helfer gebraucht werden? Erzählen Sie Ihre Geschichte beim Goldenen Bulli. Informationen und **Bewerbung** unter [www.der-goldene-bulli-2018.de](http://www.der-goldene-bulli-2018.de)



**Rollen bald durch Tettngang:** 1.000 bunte Bälle gechipt mit Gewinnen. Der Erlös kommt den örtlichen Kindergärten zugute.

Foto: Felix Käste