

CASE STUDY

Touristik/Gästebindung

DER KUNDE

Der Tiergarten Schönbrunn ist der älteste Zoo der Welt und mit rund 2,4 Mio Besuchern jährlich einer der Top-Attraktionen in Wien. Zoo-interne Veranstaltungen sowie Gastronomie- und Handelsbetriebe können von den Gästen während ihres Aufenthaltes ebenfalls besucht werden und kooperierende Partner-Zoos sind Teil des Gesamtkonzeptes des Tiergarten Schönbrunn.



DAS PROJEKT

Tiergarten Schönbrunn, Wien

Zusammen mit AVS als dem Spezialisten für Gästebindungs-Maßnahmen haben die verantwortlichen Marketing-Fachleute des Tiergartens Schönbrunn ein individuelles GästeCard-Projekt entwickelt. Die Zielsetzung besteht darin, Stammbesucher und Jahreskarten-Inhaber noch enger zu binden, deren Loyalität zu stärken und Besucherdaten für gezielte Aktionen und zoo-eigene Kundenkommunikation zu gewinnen. Auch sollen die tiergarten-interne Gastronomie, die dortigen Ladengeschäfte und weitere Partnerunternehmen in die Kundenbindungsmaßnahme einbezogen werden.

Das Ergebnis ist eine neue ZOOCARD, die als kostenlose Vorteilskarte für alle Stammbesucher des Tiergartens Schönbrunn in Wien nach Antragstellung ausgegeben wird. Sie besteht aus hochwertigem Hartplastik, ist auf der Vorderseite mit der **Cardnummer** sowie dem **Namen des Inhabers** personalisiert und kann durch einen **Magnetstreifen** bei diversen Akzeptanzstellen elektronisch ausgelesen und erfasst werden.

Die ZOOCARDS werden vom Team des Besucher-Services täglich unmittelbar nach dem Eingang der Anträge sorgfältig produziert und mit einem Anschreiben versendet. Die Besteller können sich auch online über die offizielle Homepage des Tiergartens anmelden.



CASE STUDY

Touristik/Gästebindung

DAS PROJEKT

AVS als der Spezialdienstleister für Touristik-Lösungen ist von Anfang an in dieses Projekt involviert: von der Beratung über die Konzeption bis hin zur Realisierung und den Betrieb der ZooCard liegt das komplette Management in erfahrener Hand. Auswertung und Abrechnung werden ebenfalls vom AVS-Team übernommen.

Die Vorteile der ZOOCARD für den Besucher:

- Günstigere Jahreskarten-Verlängerung
(€ 29,- statt € 35,-)
- Bei Verlust der Jahreskarte wird bei Vorlage der ZOOCARD ein kostenloses Duplikat ausgestellt.
- Tiergarten Schönbrunn Gastronomie: 10% Rabatt
- „Landmann's Parkcafé“: 5% Rabatt
- „Wild Republic Store“: 10% Rabatt auf alle Plüschtiere
- Photoshop "Smileshop": 1+1 Gratis!
- Regelmäßiger ZOOCARD-Newsletter: Mit aktuellen Informationen und Angeboten

... sowie Ermäßigungen beim Besuch folgender Partner-Zoos:

- Haus des Meeres/Wien, Zoo Linz/OÖ
- Zoo Salzburg/Salzburg
- Tierwelt Herberstein/Stmk
- Abenteuerwelt Mautern/Stmk

Nach nur 6 Monaten Projektlaufzeit haben sich bereits 15.000 Tiergarten-Fans ihre persönliche ZOOCARD bestellt. Die ersten **ZOOCARD-Newsletter mit EXKLUSIVEN VORTEILEN** wurden bereits im Frühjahr versendet.

Weiterführende Informationen:

Homepage ZooCard:

<http://www.zoovienna.at/tiergarten-und-besucher/zoocard/>

Allgemeine Infos über den Tiergarten Schönbrunn (Wikipedia):

http://de.wikipedia.org/wiki/Tiergarten_Sch%C3%B6nbrunn