

Die GIFT CARD

Eine neue Bestrebung im Saanenland den lokalen Einkauf zu fördern und die Wertschöpfung in der Region zu belassen

Gstaad Saanenland Tourismus (GST) wird am 1. November 2018 die Gift Card lancieren.

Was ist die Idee hinter diesem Projekt?

Mit der Gift Card soll der lokale Einkauf gefördert und gemeinschaftlich das Ziel angestrebt werden, die Wertschöpfung in der Region zu halten, indem man den Kunden bindet. Es handelt sich um eine elektronische Geschenkgutscheinkarte, die in möglichst vielen Geschäften und gastronomischen Betrieben der Destination einlösbar sein soll. Verkaufsstart ist der 01.11.2018. Als Geschenkidee ist sie gedacht für Gäste, Einheimische und Mitarbeiter hiesiger Firmen. Sie kann aber auch von Gästen als Zahlkarte benutzt werden mit dem Vorteil, dass die Gäste und auch die teilnehmenden Geschäfte die Kreditkartengebühren sparen.

Die lokale Abrechnungsstelle ist Gstaad Saanenland Tourismus. Für die Abwicklung und die Software hat Gstaad Saanenland Tourismus das Unternehmen Boncard hinzugezogen, die auf kundenfreundliche Lösungen für Zahl- und Bonusaktionen spezialisiert sind.

Gibt es andere Destinationen, die bereits mit Boncard arbeiten?

Ja, z.B. Baselland, Heidiland, Zug und auch Wintherthur werden demnächst mit Boncard arbeiten. Der GST war in Kontakt mit Heidiland Tourismus:

Heidiland hat gute Erfahrungen mit der Heidiland Geschenkkarte gesammelt. Dort machen über 60 Betriebe mit. Heidiland Tourismus berechnet den teilnehmenden Geschäften und Gastronomiebetrieben einen Werbebeitrag sowie eine Kommission pro Transaktion.

Welchen Vorteil haben die Detaillisten und Gastronomiebetriebe als Annahmestelle der Gift Card?

Sie werden ihr Angebot nach dem Motto «gemeinsam sind wir stark! » verkaufen – der Konkurrent für das Geschäft sitzt nicht im Nachbardorf, sondern es sind grosse Online-Händler wie Galaxus oder amazon. Es gilt, sich gegen diese Riesen abzugrenzen. Bleibt nun die Wertschöpfung dank der Gutscheinkarte in der Region, wird heute z.B. der einheimische Detaillist A und morgen der einheimische Detaillist B davon profitieren, aber unter dem Strich *immer ein einheimisches Unternehmen*.

Jedes teilnehmende Unternehmen geniesst dabei eine ganzjährige Präsenz auf unserer Website: Hier sind alle Details und ein Adressverzeichnis aller Einlösestellen inkl. Kartenansicht aufgeführt.

Ein weiterer Vorteil der neuen Gift Card im Vergleich zu herkömmlichen Papiergutscheinen ist die einfache Handhabung sowohl für den Kunden wie auch für das teilnehmende Unternehmen.

Ein ganz besonderer Vorteil, der den Partnern der Gift Card zugute kommt, ist das Angebot den hauseigenen Gutschein mit Boncard zu digitalisieren. In der Regel lohnt sich dieser Schritt für KMUs nicht, da die Investitionskosten für solch ein professionelles System, wie Boncard es bietet, sehr hoch sind. Partner der Gift Card können via GST aber bereits für CHF 590.00 (zzgl. Karten- und Verpackungskosten) ein solches System für ihren eigenen Gutschein einführen.

Wie genau funktioniert denn die Abwicklung?

Die Abbuchung des Guthabens erfolgt über ein standardmässiges ep2-Kreditkartenterminal, unabhängig von Typ, Hersteller und Servicecenter. Pauschal gesagt, es funktionieren alle Kreditkarten-Geräte, die auch die Postcard akzeptieren. Boncard wird die Unternehmen noch anfragen, ob sie über ein kassengebundenes oder ein autonomes Kassengerät verfügen, um die Details in der Handhabung zu kommunizieren.

Konkret erklärt: Beim Bezahlvorgang wird die Karte durch den Magnetkartenleser durchgezogen, um den vorhandenen Kartenbetrag zu sehen und das Menü (Transaktionen: Buchung, Gutschrift, Storno) aufzurufen. Der Verkäufer gibt den Betrag ein, der der Gutscheinkarte abgebucht werden soll, und diese Daten werden per Software dann automatisch an Boncard übermittelt, die die Rückvergütung durch GST veranlassen. Dazu erhält das Geschäft/Gastronomiebetrieb Ende jeden Monats zunächst eine Zahlungsavisierung mit allen getätigten Transaktionen per E-Mail und daraufhin erfolgt die Rückvergütung per Überweisung auf das vom Händler angegebene Bankkonto.

Die Ausstellung einer Geschenkkarte verläuft ähnlich einfach: Der Verkäufer lädt die Karte auf, indem er den Menüpunkt «Gutschrift» wählt, dann seinen üblichen Terminal-Geräte-PIN tippt und schliesslich

den vom Kunden gewünschten Betrag eingibt. Dieser Vorgang ist ebenso automatisiert und die Abbuchung erfolgt per Lastschriftverfahren vom Konto des Händlers an den GST.

Die Geschenkkarten-Vorgänge sind genau wie bei einer Kreditkartenbuchung direkt nach jeder Transaktion in Form eines Kunden- und eines Verkäuferbeleges und beim täglichen Kassenabschluss unter dem Punkt «boncard pay» ersichtlich.

Ist die Teilnahme auch ohne Kreditkartengerät möglich?

Ja, sofern ein Webzugang über Smartphone, Tablet oder PC besteht. Dem Geschäft/Gastronomiebetrieb ohne Kreditkartengerät kann ein Login zum Webportal von Boncard geben werden. Dort lassen sich alle Transaktionen genau wie unter Verwendung eines Kreditkartengeräts vornehmen. Benötigt werden die auf der Rückseite jeder Gutscheinkarte aufgedruckte Kartennummer sowie die CVC-Nummer. Letztere schützt vor Missbrauch, damit nicht beliebige Kartennummern eingegeben werden können. Um sich die manuelle Eingabe der Kartennummer zu sparen, kann mit einem Barcode-Scanner, z.B. auf dem Smartphone, die Eingabe verkürzt werden.

Und der Kunde? Wie «digitalisiert» muss der Kunde sein?



Eigentlich überhaupt nicht. Um seinen Saldo abzufragen, hat er zwei Möglichkeiten: Er kann in ein teilnehmendes Geschäft gehen oder über die Website des GST unter Eingabe seiner Kartennummer den aktuellen Saldo abfragen. Noch einfacher: Auf jeder Gift Card ist ein QR-Code aufgedruckt, der Sie nach dem Scannen direkt zur Saldoabfrage führt. Dies erspart dem Kunden zudem die Eingabe der Kartennummer.

Wie wird die Gift Card optisch aussehen?

Es handelt sich um eine Karte im Kreditkarten-Format und einen Umschlag in Form einer Klappkarte mit Einlegeschlitz für die Karte. Beim Verkauf der Gift Card wird dem Käufer eine Broschüre überreicht, in der alle teilnehmenden Geschäfte nach Ortschaften gelistet sind. Zudem sind alle teilnehmenden Geschäfte und Verkaufsstellen auf www.gstaad/giftcard gelistet und per Standortkarte auffindbar.

Die Gift Card trägt ein sehr markantes Motiv vom international ausgezeichneten Künstler Ted Scapa. Dieser hat es eigens für die Gift Card der Destination Gstaad entworfen.

Wie wird der Endkunde auf die Gift Card aufmerksam gemacht?

Die geplanten Werbemaßnahmen von GST sind durch Zeitungsinserte, Plakate, Newsletter und in Info-Broschüren auf die Gift Card aufmerksam zu machen. Zur Weihnachtszeit wird es einen gezielten Push geben, z.B. auch mit dem Vorschlag der Gift Card als Geschenkidee für die Mitarbeitenden von Betrieben.

Wo kann die Gift Card erworben werden?

Damit die Gift Card möglichst breit gestreut werden kann, ist es von Vorteil, wenn sie an vielen verschiedenen Orten erwerbbar ist. Es wäre also zu empfehlen, dass möglichst viele teilnehmende Unternehmen Einlöse- UND Abgabestelle werden. Die Tourismusbüros in der Destination werden auf jeden Fall Verkaufsstellen sein.

Mit welchen Beträgen können die Gutscheinkarten erworben werden?

Es wird frei wählbare Beträge ab CHF 20 bis CHF 3000 geben.

Hat ein Kunde Beträge auf mehreren Gutscheinkarten, können diese auf einer Karte kumuliert werden. Ist die Karte leer, kann sie entsorgt oder - der Umwelt zuliebe - wieder aufgeladen, selbst als Zahlkarte genutzt oder weiterverschenkt werden.

Was passiert bei Verlust der Karte?

Wenn ein Kunde die Karte verliert, kann diese gesperrt werden und das Guthaben auf eine andere Karte übertragen werden. Jedoch wird dazu die Kartenummer benötigt, d.h. der Beschenkte müsste sich diese vorab notieren oder den Verkaufsbeleg vorlegen.

Was kostet ein Geschäft/ einen gastronomischen Betrieb die Teilnahme?

GST seinerseits übernimmt zunächst mit Unterstützung von Gstaad Marketing die Investitionskosten inkl. Karten- und Verpackungsgebühren sowie die Personal- und Werbekosten.

Investitionskosten (Systemlizenz, Installationen und Schulungen)	CHF 30'000
Karten & Verpackung	CHF 9'500
	<hr/>
	CHF 39'500
Jährliche Betriebskosten (Lizenz, Wartung, Support, Karten)	CHF 12'000

Die jährlichen Betriebskosten werden umgelegt auf alle teilnehmenden Betriebe. Bei den rund 100 teilnehmenden Geschäftsstellen entspricht einer Jahresgebühr von CHF 120 pro Betriebsstandort. Dazu kommen einmalig CHF 60 für die Initialisierung.

Fallen noch weitere Gebühren pro Transaktion an?

Nein. Das Thema wurde intensiv mit den Gewerbevereinen Saanenland und Zweisimmen diskutiert. Der Gewerbeverein Saanenland hat sich in diesen Gesprächen für eine zusätzliche Kommissionsgebühr pro Transaktion eingesetzt, analog Heidiland. Schlussendlich hat man sich aber vorerst auf den Verzicht solcher Kommissionen geeinigt.

Grund für diese Entscheidung: Eine Kommission bewirkt zwar eine gezielte, faire Verteilung der Gebühren, motiviert die einzelnen Geschäfte aber nicht, zu einer erfolgreichen Einführung beizutragen.

Sobald die Gift Card aber aus den Kinderschuhen ist und die ersten Erfahrungen gesammelt werden konnten, werden Gstaad Saanenland Tourismus und die Gewerbevereine noch einmal zusammensetzen und diese Entscheidung reflektieren. Je nach Erfahrungswerten kann dann über eine Anpassung der Jahresgebühr oder der Umstieg auf ein Kommissionsmodell abgewägt werden.

Erfahrungsgemäss werden ca. 20% des Gutscheinguthabens nicht eingelöst. Was wird mit diesen Einnahmen gemacht?

Es vergehen 10 Jahre, bevor ein Gutschein seine Gültigkeit verliert. Momentan ist noch schwer abschätzbar, wie viel Guthaben nicht eingelöst wird. Die Gift Card kann rein theoretisch bis zum letzten Rappen gebraucht werden, da sie auch für den Kauf eines Kaffees eingesetzt werden kann. In dem Punkt unterscheidet sie sich sicher von den Gutscheinkarten der meisten Geschäfte.

Jedoch rechnen auch der GST mit einem gewissen prozentualen Anteil an Gutscheinen, die nicht eingelöst werden. Je nach Höhe dieses Betrages wird es eine prozentuale Ausschüttung nach Umsatz an alle Verkaufsstellen geben, aber auch ein Teil wieder zurück in das Produkt investiert.

In der Destination gibt es bereits einige Gutscheine, die das lokale Einkaufen fördern, zum Beispiel der Geissenbon in Saanen, der Schönrieder City Gutschein, der Gutschein des Frauenvereins und der Zweisimmner Shop In Gutschein. Soll die Gift Card diese Gutscheine ablösen?

Natürlich wären weniger Gutscheine aus Kundensicht von Vorteil. Eine Ergänzung zum bestehenden Angebot kann aber auch von Vorteil sein. Bei der Gift Card handelt es sich um einen flächendeckenden Gutschein, der alle Dörfer der Destination berücksichtigt. Es wird natürlich immer Menschen geben, die der Papiervariante den Vorzug geben oder die Gutscheinkarte eines einzigen Geschäftes/ Dorfes bevorzugen.

Für welche Geschäfte oder gastronomische Betriebe ist die Gift Card interessant?

Denken Sie einfach an alles, was Menschen gerne verschenken! Von grossem Vorteil ist die Geschenkkarte also für den gesamten Detailhandel, alle Hotels, Restaurants, auch Anbieter von Beutyleistungen oder anderer gut verschenkbarer Dienstleistungen. Die Bergbahnen werden ebenfalls teilnehmen und nicht zuletzt wird die Gift Card für Eventtickets am Schalter im Tourismusbüro Gstaad einzulösen sein.

Bis wann können sich die Geschäfte bei Ihnen melden?

Am besten natürlich sofort! GST setzt auf eine dauerhafte Zunahme der Teilnehmer und langfristig gesehen auf eine stabile Einheit von unterstützenden Unternehmen, die den lokalen Einkauf fördern wollen und ein Interesse daran haben, dass die Wertschöpfung in der Region bleibt. Auf der Website des GST unter www.gstaad.ch/giftcard können sich alle Unternehmen informieren, wer bereits dabei ist, wie Sie Partner werden und das Angebot zur Digitalisierung des hausinternen Gutscheins abrufen.