



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

**Wir helfen Menschen.**

# Wie machen wir erfolgreiches Telefon-Fundraising?

**Issue Session, Swissfundraising Day  
17. Juni 2011**

**Odilo Noti, Leiter Kommunikation bei Caritas Schweiz**



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Telefon-Fundraising braucht einen systematischen Ort

▶ Seit 2004 ist die Reaktivierung/Aktivierung von Spendern/innen **fester Bestandteil des Fundraising-Kreislaufs**

- ▶ Spendergewinnung
- ▶ Spenderbindung
- ▶ Spender-Upgrading
- ▶ **Spender-Reaktivierung**
- ▶ Trennung von Spendern/innen



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Telefon-Fundraising braucht einen systematischen Ort

- ▶ Zuerst fand die Aktivierung **einmal pro Jahr** (Oktober – Dezember statt)
- ▶ Dann **zweimal** pro Jahr (Frühjahr und Winter)
- ▶ Seit März 2011 **monatliche Verteilung** von 15 000 – 20 000 Adressen pro Jahr



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Wir segmentieren unsere Zielgruppen

- ▶ A) „Aktivierer“ (8 Gruppen)
  - ▶ Häufigkeit: bisher 1 Spende;
  - ▶ letzte Spende zwischen 15 – 21 Monaten
  - ▶ Spendenhöhe:  $\geq 200$ ; 100; 50;  $< 50$
  - ▶ Typus: Katastrophenhilfe (KH)-Spender/in;  
Nicht-KH-Spender/in



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Wir segmentieren unsere Zielgruppen

### ▶ „Reaktivierer“ (10 Gruppen)

- ▶ Mehr als 1 Spende;
- ▶ letzte Spende 15 – 24 Monate
- ▶ Spendenhöhe: > =400; 200; 100; 50; < 50
- ▶ Typus: KH-Spender/in; Nicht-KH-Spender/in

### ▶ Insgesamt 18 Gruppen

- ▶ Aufgrund der Segmentierungen werden festgelegt: Prioritäten, Ansprache, Themen





**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

**Wir helfen Menschen.**

## Unsere Aktion beginnt mit einem Vorabbrief

Liebe Frau <XY>, lieber Herr <XY>

Herzlichen Dank, dass Sie zu den Menschen gehören, die gegen Not und Armut etwas unternehmen.

Dank Ihrer Spende konnten wir in der Vergangenheit die Situation von hungernden Kindern und deren Familien entscheidend verbessern. Oder Sie haben mit Ihrem Beitrag Katastrophenopfern schnelle Hilfe ermöglicht und sie beim Wiederaufbau ihrer zerstörten Existenz unterstützt.

Damit wir weiterhin dort arbeiten können, wo unsere Hilfe am meisten gebraucht wird, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen. Deshalb bitte ich Sie, <<Herr und Frau XY>>: Schenken Sie uns wieder Ihr Vertrauen mit einer Spende.

Es ist uns bewusst, dass Sie nicht nur von Caritas Anfragen für Beiträge erhalten. Bestimmt ist auch die Entscheidung, wofür Sie sich engagieren, nicht immer einfach. Gerne möchten wir Ihnen deshalb in den nächsten Wochen in einem persönlichen Telefongespräch sinnvolle Unterstützungsmöglichkeiten näher bringen. Wir freuen uns auf dieses Gespräch. Ich danke Ihnen herzlich.

Freundliche Grüsse

Caritas Schweiz

Hugo Fasel  
Direktor

P.S.: Falls Sie nicht angerufen werden möchten, senden Sie uns bitte dieses Schreiben bis zum 30. September 2010 im selben Umschlag zurück oder kreuzen Sie das Feld „Ich möchte nicht angerufen werden“ auf dem beiliegenden Einzahlungsschein an. Besten Dank!



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.  

## Auswertung der Aktion 2010

- ▶ **Resultat Vorabbrief:**
  - ▶ 19 948 Vorabbriefe,
  - ▶ 1441 Zahlungen
  - ▶ Rücklauf: 7,22 %
  - ▶ Betrag: 56 790 Franken



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Auswertung der Aktion 2010

- ▶ Ertrag aus **direktem Telefonkontakt**
- ▶ 9679 Telefonate
- ▶ 1340 Zahlungen
- ▶ Rücklauf 13.84 %
- ▶ Ertrag: 86 407 Franken





**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Auswertung der Aktion

- ▶ **Kleiner Test: Anrufe bei Fremdadressen**
  - ▶ 1500 Anrufe
  - ▶ 239 Zahlungen
  - ▶ Rücklauf 6.34 %
  - ▶ Ertrag: 10 160
- ▶ **Übrige Spenden aus der Zielgruppe:**
  - ▶ 1264 Spenden
  - ▶ Rücklauf: 6,34 %
  - ▶ Ertrag: 146 701



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

**Wir helfen Menschen.**

## Auswertung der Aktion

▶ Total Aufwand:	137 671
▶ Vorabbrief, Verdankung interne Erstellung	
▶ Anruf ( ca. 11 Fr. je Anruf)	
▶ Total Ertrag:	300 058
▶ Total Nettoertrag	162 671
▶ Reaktivierungsquote	19,97 %
▶ ROI	2.18



## Neu: monatliche Reaktivierung

### ▶ Zielsetzungen:

- ▶ Höhere Reaktivierungsquote:  $\geq 25\%$
- ▶ Erhöhte Gesprächsqualität
  - ▶ MA des Call Centers können besser und individueller beraten, wachsen näher an die Caritas heran
- ▶ Bessere Erfolgskontrolle
  - ▶ Kleinere Zielgruppenmengen, Tests und Verbesserungen integrieren
- ▶ Erhöhte Produktflexibilität
  - ▶ Saisonal unterschiedliche Produkte



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Konkrete Angebote an die Zielgruppen

- ▶ Gruppe der „Aktivierer“:
  - ▶ 1. Priorität: Einzelspende
  - ▶ 2. Priorität: Hunger- oder KH-Patenschaft ( $\geq 50$ )
  - ▶ 3. Priorität: Caritas-Stern



**CARITAS** Schweiz  
Suisse  
Svizzera  
Svizra

Wir helfen Menschen.

## Konkrete Angebote an die Zielgruppen

### ▶ Reaktivierer $\geq 100$

- ▶ 1. Priorität Katastrophen- oder Hungerpatenschaft (Themenpatenschaften)
- ▶ 2. Priorität: Caritas Stern
- ▶ 3. Priorität: Einzelspende

### ▶ Reaktivierer $\leq 100$

- ▶ 1. Priorität Caritas-Stern

### ▶ Reaktivierer $\leq 50$

- ▶ 1. Priorität: Einzelspende