

# Verdankungswesen

Ein unterschätzter Erfolgsfaktor

SwissFundraisingDay  
7. Juni 2013 - Bern

**Jan Uekermann**



## Jan Uekermann

Fundraiser

- Im Fundraising aktiv seit 2002
- Leitung Fundraising & Fundraising-Individuell
- Schwerpunkt: Großspenden-Fundraising
- Nebenher: Dozent, Autor, Blogger
- Gegründet: Major Giving Institute
- In der Schweiz: Swissfundraising

*Dankbarkeit*  
**macht glücklich**

# **Warum** ist → Verdankung im **Fundraising** so **wichtig?**

## **Spenderbindung**



## **Weiteres Wichtiges**

- Kognitiver Dissonanz entgegenwirken
- Kosten pro Neuspender deutlich höher als Kosten pro Reaktivierten
- Upgrading nicht unterschätzen

**und:**

## Ihr/e Spender/in...

- hat Ihnen Geld geschenkt!
- hat Aufmerksamkeit verdient!
- sollte genauso kreativen Dank wie Spendenbitte erhalten!
- teilt sein/ihr Leben mit Ihnen!
- möchte wissen, was passiert!

## Wofür danken?



## Wofür danken?

- für xyz
- Unterstützung
- Mitgefühl
- Zeit
- Input
- seit drei Monaten dabei
- Regelmässigkeit
- Erneuerung Mitgliedschaft
- Trauerspende
- ...und sonst?

## **Dank-Tools**

- Brief
- Telefon
- Persönlich
- E-mail
- Veranstaltung
- SMS
- Weitere Möglichkeiten?

## **Argumente CONTRA**

- kein direkter Geldrücklauf

## **Argumente PRO**

- Beziehungsgestaltung
- Spenderbindung
- Involvierung
- Grundlage für ordentliches Stewardship
- höhere Wahrscheinlichkeit für nächste Spende
- Dankbarkeit macht glücklich

## Wie verdanken?

- schnell
- konkret
- kurz
- persönlich
- individuell
- mehr als ein Mal

## Generell wichtig:

- Wer fragt sagt bitte auch Danke
- nur danken - nicht um Spende bitten
- um Rat bitten ist ok
- PS nutzen - z.B., Sie persönlich zu treffen oder Organisation zu besuchen
- Lesekurve auch hier beachten



**Spender/in**  
steht im Mittelpunkt



## **Der Dankbrief**

1. Personalisierung
2. Spendenbetrag
3. Anderer erster Satz!
4. Öfter Sie/Du/Ihr/Ihre sagen als ich/wir
5. Das PS nutzen
6. Geschichte einer Person erzählen

## **Der Dankbrief**

7. Wann wird Spender/in wieder von Ihnen hören?
8. Kontaktmöglichkeit angeben
9. Auf Webseite hinweisen
10. Unterschrift / Wer schickt Brief?
11. Handnotiz
12. Ausdrucken und laut vorlesen

# Zielgruppen

- Erstpenderin
- Zweitspenderin
- Dauerspenderin
- Testament-Spenderin
- Großspenderin
- Mitglied
- Stiftung
- Firma
- Freunde/Bekannte von Initiator/  
Multiplikator

**auf unterschiedliche Bedürfnisse achten!**

# Neuspender-Dank

- Willkommen in Organisation
- Was hat bereits erste Spende möglich gemacht - konkret!?
- weitere Informationen anbieten
- persönliche Ansprechpartner/in
- Bitte um Fragen, Anregungen, Hinweise

# Dank für 2. Spende

- Dank für Erstspende wiederholen
- Freude und Dankbarkeit über Zweitspende
- „...weiterhin dabei“
- „Besonders wichtig: Was können wir verbessern?“

# Zeitpunkt?

- so schnell wie möglich
- nochmals im nächsten Mailing
- gerne sieben Mal
- auch mal überraschend

# Beilagen zum Brief

- Projektbezogen
- individuell
- etwas mit Nutzen
- selbst gestaltet, gebastelt

Betrag	Neuspender	Mehrfachspender	Dauerspender
<b>0 - 49</b>	NeuSp-Brief 1 (Welcome)	MF-DBF	Dank im nächsten Mailing
<b>50 - 99</b>	NeuSp-Brief 1 (Welcome) Zeichnung	MF-DBF plus Zeichnung	DBF1
<b>100 - 249</b>	NeuSp-Brief 1 Zeichnung - Original-Unters.	MF-DBF plus Zeichnung mit Original-Unterschrift	DBF1
<b>250 - 999</b>	NeuSp-Brief 1 Zeichnung - Original-Unters. plus Anruf nL.Wo.	MF-DBF plus Zeichnung mit Original-Unterschrift	Anruf
<b>1.000 - 2.499</b>	Anruf 48 h NeuSp-Brief 2 (1 Woche) - Original-Unters.	Anruf 48 h DBF 1 Woche später - Bezug auf Anruf	Sonder-DBF 1
<b>&gt; 2.500</b>	Anruf 24 h 2. Anruf nL.Wo. (Vorstand)	Anruf 24 h DBF 1 Woche später - Bezug auf Anruf	Sonder-DBF 2



## **Dank-Anruf**

- Sehr schnell: Innerhalb von 24/48 Stunden
- ACHTUNG: Nur mit Person sprechen, die überwiesen hat!
- Persönliche Überraschung und Freude ausdrücken
- „Darf ich Ihnen noch eine Frage stellen?“
- Beiläufig auf Dankbrief hinweisen

## **Feedback geben!**

- noch stärker als DANKE
- Gratulation zur richtigen Entscheidung
- Richtiger Zeitpunkt: nach 2-3 Monaten

# **Vielen Dank!**



Jan Uekermann, Zürich  
[www.uekFACTORY.com](http://www.uekFACTORY.com)  
[fundraising@januek.de](mailto:fundraising@januek.de)