



Cueni Flück mit Partner

Fundraising | NPO-Management

Spender halten

Hans Schneuwly

www.cfpartner.ch

Swissfundraising ERFA Basel – 18.11.2010



Cueni Flück mit Partner

Fundraising | NPO-Management

Ziel

Sie nehmen heute mit:

- Grundlagen zur Spenderbindung
- Handlungsansätze
- Beispiele aus der Praxis
- Erfahrungen von Kolleginnen und Kollegen



Inhalt

- Gründe zum Gehen
- Strategien zum Pflegen
- Instrumente zum Halten

Gründe für Abgänge

- 57 % fühlen sich nicht mehr verbunden
- 51 % entschieden sich für andere Zwecke
- 42 % wurden zu häufig gebeten
- 20 % erscheint Mission nicht mehr relevant
- 19 % NPO erfüllt Mission nicht mehr
- 17 % nicht mehr durch NPO einbezogen
- 15 % finanzieller Engpass

2008 B/A US Trust Study / Grosspender

Retentionsraten



- Wie viele Erstspender machen eine zweite Spende?
- Wie viele Dauerspender verlieren wir pro Jahr?

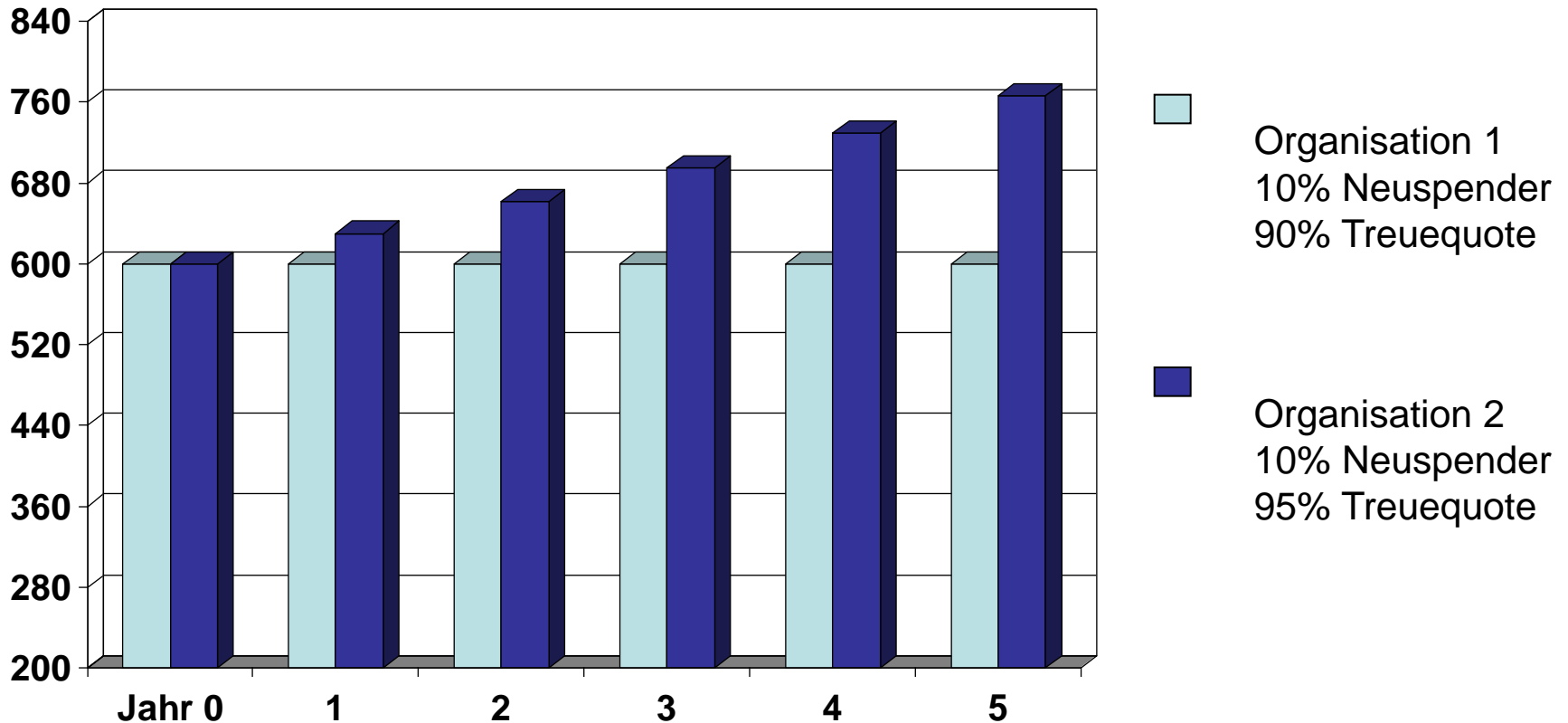


Wo verlieren wir wie viele?

- Verärgert
- Weggezogen
- Gestorben
- Andere?



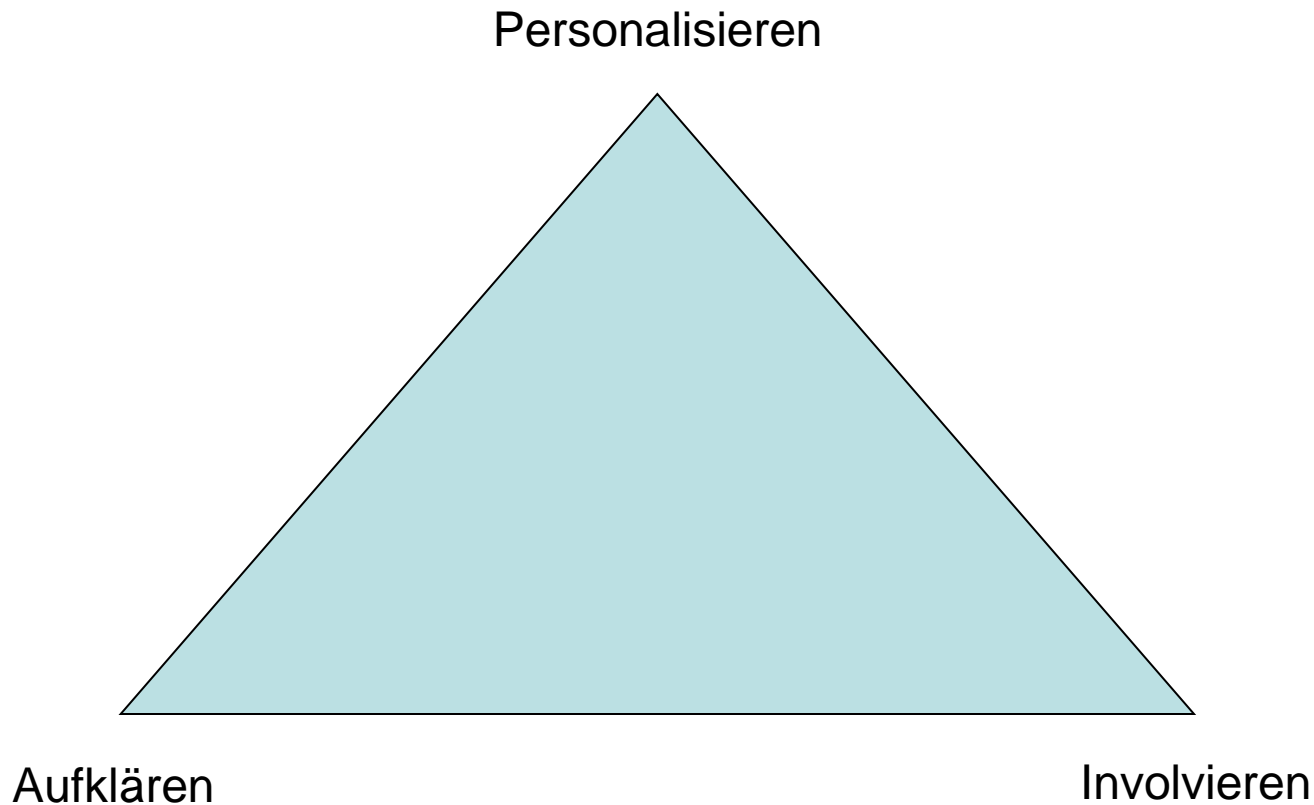
Bindung lohnt sich



Quelle: one marketing services



Aktionsfelder zum Halten



Personalisieren

*„Der Schlüssel zum Erfolg ist einfach:
Habe immer die Interessen des Spenders
vor Augen und versetze Dich in seine
Situation.“*

Mal Warwick
Fundraising-Experte



- Kennen lernen
- Danken
- Gruppieren
- Segmentieren



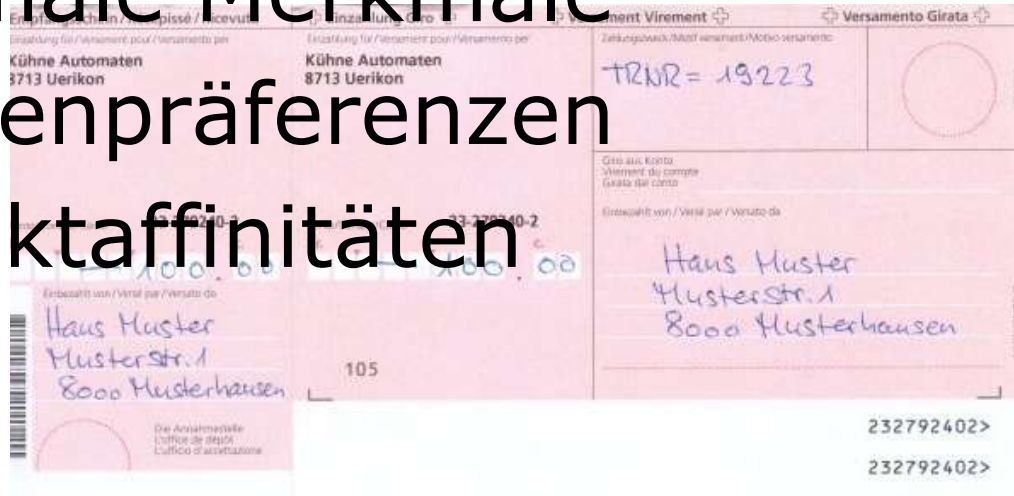
Erstspenderbegrüßung

- Brief / Telefon
- Danken
- Wirkung illustrieren
- Am Erfolg teilhaben lassen
- Motivation abfragen
- Beziehung herausfinden und festhalten (evtl. BetreuerIn zuordnen)
- Meinung äussern lassen
- Wünsche abfragen
- Adresse prüfen/berichtigen!!!

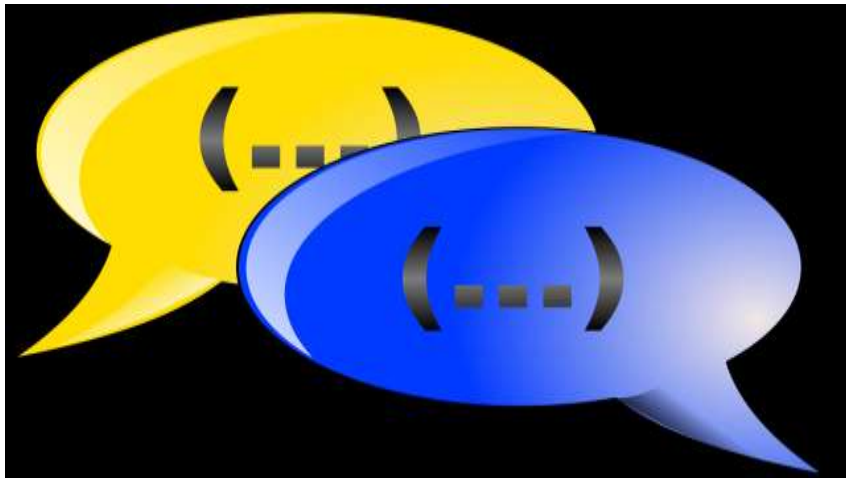


Zahlungsverhalten

- Häufigkeit
- Saisonale Merkmale
- Themenpräferenzen
- Produktaffinitäten



Dialogverhalten



- Feedbacks
- Retournierte Versände
- Wünsche

Danken



- Kontakt durch BetreuerIn
- Brief / Telefon / Besuch
- Wirkung illustrieren
- Geschichten bewegen Menschen
- Am Erfolg teilhaben lassen
- Feedback holen



Anlässe zum Danken und Beziehung pflegen

- Erstspende
- Folgespende
- 1-, 5-, 10-, 20-Jahr-Jubiläum
- Weihnachten
- Geburtstag
- Neujahr
(Telefon, wenn Jahresumsatz $> x$)
- Projektstart/Projektetappe/Projektende





Bern, 8. Januar 2010

Lungenkranke und Atembehinderte dürfen

((Vielen Dank, (Briefanrede)))

Erinnern Sie sich? Vor nunmehr einem Jahr liessen Sie eine Spende zukommen. Damit haben Sie gezeigt, dass Lungenkrankheit oder Atembehinderung betroffen sind **ein grosses Dankeschön!**



Cueni Flück mit Partner
Fundraising | NPO-Management

Beschwerde-Management

- „Bitte Adresse löschen“
- „Ich möchte weniger Post“
- „Refusiert“ – wie weiter?
- „Unzustellbar“ – und jetzt?
- „Gestorben“ – was dann?

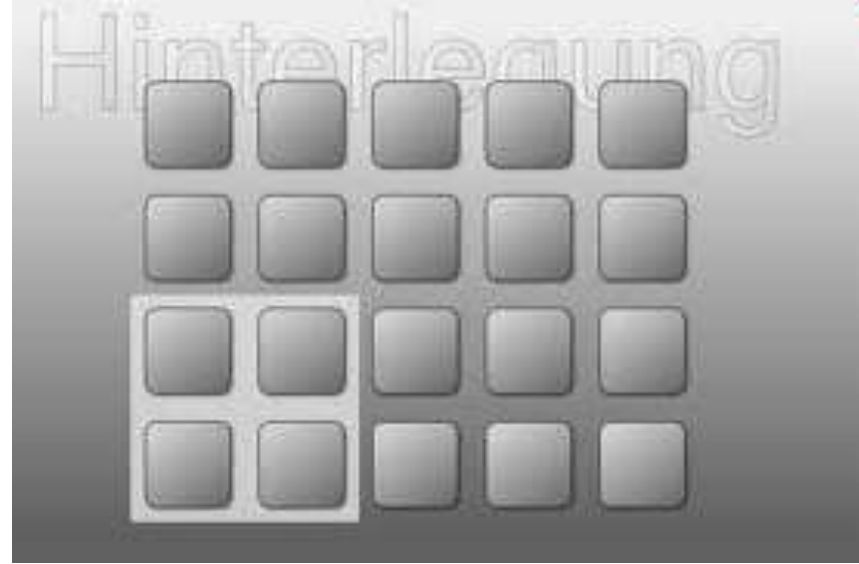


„Machen Sie es sich doch erst mal bequem...“



Gruppieren

- Themen
- Projekte
- Cross-Selling / Upgrading
- Medien/Kanäle
- Dialogverhalten



Aufklären

- von der Spende bis zur Verwendung „closing the loop“
- am Erfolg beteiligen
- Stufengerecht informieren



Involvieren

- Petitionen
- Meinungsumfrage
- Glückwünsche an Betroffene/Leistungsempfänger
- Spender erzählen ihre Geschichte
- Projekt-Entwurf mit Feedback-Möglichkeit
- Layout-Vorschläge zur Abstimmung
- Freunde zu Anlässen einladen
- Stricken/Basteln/Handwerken



KLS Solidaritätsschleife





Spendermeinung 2010

Südbahnhofstrasse 14c info@lung.ch
Postfach www.lungenliga.ch
3000 Bern 14 Spendenkonto:
Tel. 031 3 78 20 50 PK 30-882-0
Fax 031 3 78 20 51

Vielen Dank, dass Sie sich kurz Zeit nehmen.

Bitte Zutreffendes ankreuzen (Mehrfachantworten möglich).

1. Ich unterstütze die Lungenliga, weil

- ich selbst betroffen bin oder jemand aus meiner Familie oder aus meinem Bekanntenkreis lungenkrank oder atembehindert ist
- ich atembehinderten und lungenkranken Menschen helfen will
- ich das Engagement für gesunde Luft fördern will

2. Ich interessiere mich für folgende Tätigkeiten der Lungenliga

- langfristige und kompetente Hilfe für Lungenkranke und Atembehinderte
- Forschung zur besseren Behandlung von Lungenkrankheiten
- die Verbesserung der Luftqualität

3. Dabei sind mir folgende Themen wichtig

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Asthma | <input type="checkbox"/> Schlafapnoe | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> COPD | <input type="checkbox"/> Tuberkulose | <input type="checkbox"/> _____ |



Fragebogen der Krebsliga



krebsliga

Der Mensch steht bei uns im Mittelpunkt. Deshalb bemühen wir uns ständig, unsere Leistungen und Informationsangebote zu verbessern. Bitte helfen Sie uns dabei und senden Sie uns den ausgefüllten Fragebogen bis 31.8.2008 zurück. Unter allen Einsendern können wir dank der Grosszügigkeit der uns unterstützenden Firmen 10 Goldvreneli verlosen. Selbstverständlich behandeln wir Ihre Angaben absolut vertraulich.

1. Ich bin ...

- männlich
- weiblich

2. Meine Altersgruppe ist...

- 18-44 Jahre
- 45-64 Jahre
- 65-84 Jahre
- 85 und mehr Jahre

3. Sind Sie oder jemand in Ihrem Umfeld von Krebs betroffen

5. Bis zum Jahr 2020 wird die Zahl der Krebspatienten voraussichtlich um 50 % steigen, wenn sich die Bevölkerungsstruktur so weiterentwickelt. War Ihnen diese Zahl bekannt?

- Ja
- Nein

6. Angesichts dieser alarmierenden Entwicklung: Wofür sollen die Geldmittel zur Krebsbekämpfung vor allem eingesetzt werden?

8. Krebs kann Menschen völlig aus der Bahn werfen. Wie hoch schätzen Sie die Wichtigkeit der Krebsliga ein, die Betroffenen und Angehörigen schnell und kompetent zur Seite steht?

- Sehr wichtig
- Wichtig
- Nicht so wichtig

9. Unbürokratische Hilfe in seiner Nähe zu wissen, ist eine grosse Entlastung. Schweizweit gibt es 20 Krebsberatungsstellen. Wie wichtig ist es für Sie, dass diese existieren?



Bern, 14. Dezember 2009

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung im 2009. Mit Ihrer Spende ermöglichen Sie die Hilfe für Atembehinderte und Lungenkranke in der Schweiz.

Wir wünschen Ihnen schöne Weihnachten, ein gutes Neues Jahr und alles Beste für Ihre Gesundheit. Wir freuen uns, Sie auch künftig zum Kreise der treuen Spenderinnen und Spender der Lungenliga zählen zu dürfen.

Lungenliga Schweiz

Corinne Zosso
Geschäftsführerin



Cueni Flück mit Partner

Fundraising | NPO-Management