

Starbucks neemt loyaliteitsprogramma op de schop

25-02-2016 09:39

Starbucks gaat in april van start met een nieuwe opzet van zijn loyaliteitsprogramma. Een aantal aanpassingen moeten er voor zorgen dat het programma makkelijker in gebruik wordt.

Het huidige model is met elf miljoen actieve gebruikers één van de grootste loyaliteitsprogramma's ter wereld, maar zorgt regelmatig voor ergernis aan de kassa. Klanten kochten voorheen meerdere items en rekenden deze één voor één af, omdat ze per transactie een punt spaarden. Dit zorgde voor lange rijen aan de kassa. Bij inlevering van twaalf punten ontvingen bezoekers een gratis bak koffie of thee.

In het nieuwe systeem sparen bezoekers twee punten per uitgegeven dollar, ongeacht het aantal bestellingen. Dit moet ervoor zorgen dat bezoekers hun bestelling in één keer afrekenen. In het nieuwe systeem ontvangen bezoekers sneller punten voor hun bestelling. Het aantal in te leveren punten voor een gratis bestelling wordt echter ook opgehoogd.

Het nieuwe systeem levert de koffieketen in eigen land de nodige kritiek op. Zij wijzen er onder meer op dat ze nu 62,50 dollar moeten spenderen om een freebie te krijgen, ruim twee keer zoveel als onder het huidige systeem.