

HEMA van start met spaarprogramma

09-01-2017 08:05



HEMA introduceert maandag een spaarprogramma met bijbehorende klantenpas en app. Klanten krijgen nadat ze zich online hebben geregistreerd per uitgegeven euro een punt, die ze uiteindelijk kunnen inruilen voor kortingsvouchers.

HEMA werkt al geruime tijd met een loyaliteitsprogramma in Duitsland. Dat het even duurde voordat het programma ook in Nederland kon worden geïntroduceerd, komt omdat er 'heel wat systemen aan elkaar geknoopt worden', zegt manager CRM Robert Visser tegenover [Marketing Online](#). "Het raakt veel plekken in de organisatie."

Visser en head of CRM & promotions Michiel Mulder erkennen dat HEMA er rijkelijk laat bij is. Dat heeft volgens Mulder het voordeel dat de retailer heeft kunnen leren van Nederlandse en internationale loyaltyprogramma's. "We hebben succes van anderen afgekeken en die learnings toegepast."

HEMA investeert flink in het werven van leden voor zijn nieuwe spaarprogramma, dat de naam 'meer HEMA' draagt. Zo krijgt de aanmelder 25 welkomstpunten, de helft van de benodigde punten voor de eerste voucher, en een gratis tompouce op zijn verjaardag. Iedereen die zich voor april registreert krijgt bovendien vijf euro korting.

De kassascanners in alle 550 filialen zijn vervangen, zodat ze codes op smartphones kunnen herkennen. HEMA wil het loyaliteitsprogramma vanaf volgend jaar uitrollen naar het buitenland, om door te groeien 'naar een internationaal loyaliteitsprogramma in alle gevestigde landen'.

De retailer hoopt met het spaarprogramma flink wat data te verzamelen. Concrete plannen om daar iets mee te doen, zijn er volgens Mulder nog niet. "De roadmap wel, maar de feitelijke invulling nog niet."