

Danksystematik

Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument



D A T E N W E L T E N

Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

„Danken, bevor die Sonne untergeht“

- **Dreiklang: „Bitten – Spenden – Danken“**
 - Die Organisation bittet um eine Spende
 - Der/die Spender*in gibt einen Betrag
 - Die Organisation bedankt sich für die Spende
- **Der „Dank“ ist**
 - ein zentrales und unterschätztes Bindungsinstrument
 - Zeichen der Wertschätzung
 - Wesentlicher Teil der Donor Journey
- **Die Herausforderung: Der Dank sollte**
 - angemessen sein,
 - zum richtigen Zeitpunkt UND
 - individuell UND
 - automatisiert erstellt werden.

Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

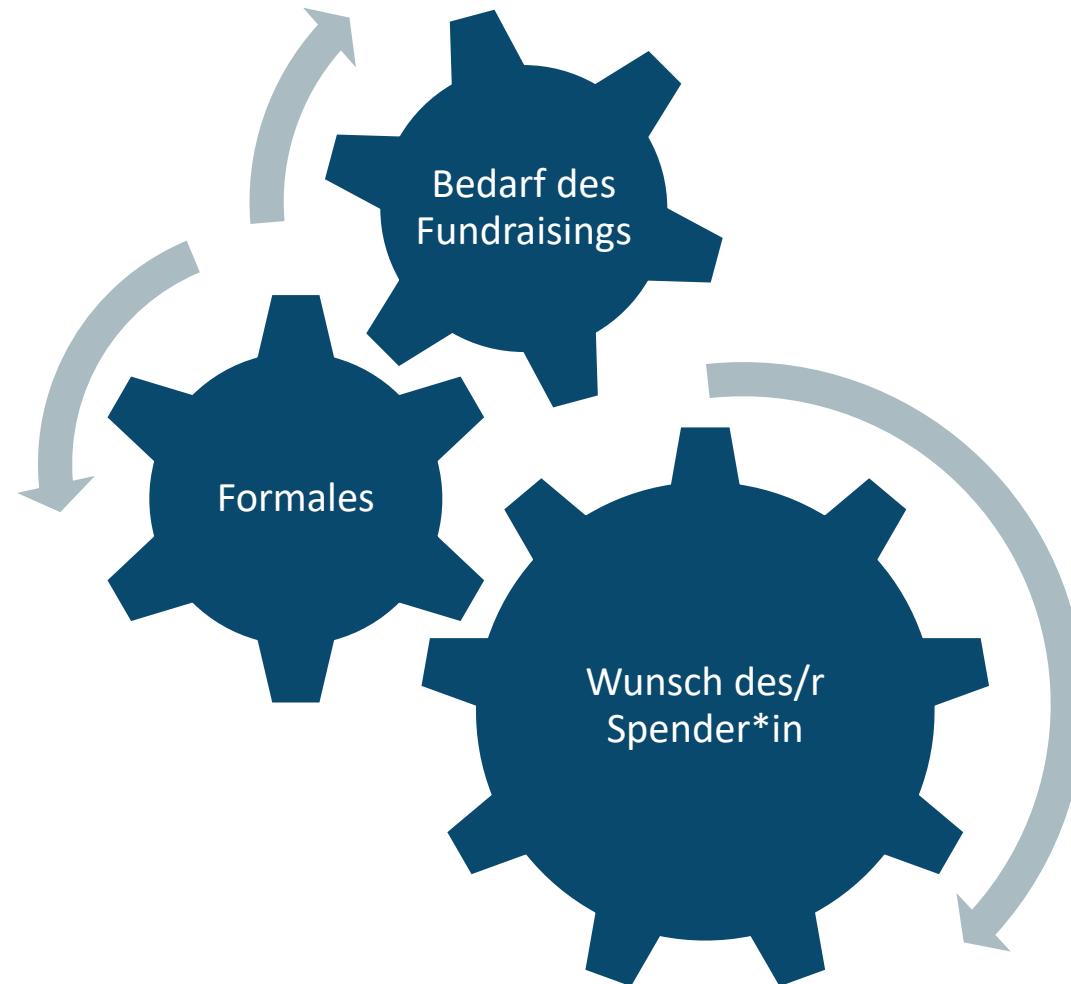
„Danken, bevor die Sonne untergeht“

Was heißt ...

... angemessen?	<ul style="list-style-type: none">• Wer hat wie viel gespendet?• War das die erste Spende?• Ist der-/diejenige Mitglied? Oder ehrenamtlich aktiv?• ???
... richtiger Zeitpunkt?	<ul style="list-style-type: none">• Ist die Spendenbuchung abgeschlossen?• Ist die Gefahr von Rücklastschriften, Bitten um Rückzahlungen etc. gering?• Sind seit dem Spendeneingang weniger als x Tage vergangen?• ???
... individuell?	<ul style="list-style-type: none">• Hat der/die Spender*in einen Wunsch ausgesprochen? (z.B. keine Dankbriefe) Unter welchen Umständen wird dieser Dank-Wunsch ignoriert?• Wie wird der Dank ausgesprochen? Brief? Mail? Anruf? Besuch?• Wer bedankt sich?• Geht der Dank auf den/die Spender*in ein?• Wie wird die Wertschätzung ausgedrückt?• ???
... automatisiert?	Systemunterstützung, um angemessen UND zum richtigen Zeitpunkt UND individuell zu danken

Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

Wenn-Dann-Logik mit drei Motoren



Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

Aspekte für eine Danksystematik

Formale Aspekte	Kann überhaupt ein Dankbrief zugestellt werden? Beispiele:
Adresse vollständig und eMail-Adresse inkl. Opt-In vorhanden	Postalischer Dankbrief
Adresse unvollständig und eMail-Adresse inkl. Opt-In vorhanden	Dankbrief per Mail
Adresse vollständig und eMail-Adresse ohne Opt-In vorhanden	Postalischer Dankbrief
Adresse unvollständig und eMail-Adresse ohne Opt-In vorhanden	Kein Dankbrief
Adresse unvollständig und eMail-Adresse nicht vorhanden	Kein Dankbrief
Usw.	Alle Varianten prüfen und Regeln festlegen (z.B. mit Entscheidungsbaum)

Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

Aspekte für eine Danksystematik

Spender*innen-Perspektive	Will der/die Spender*in überhaupt einen Dank und wenn ja, wie? Diese Wünsche sollten – wenn möglich/sinnvoll - oberste Priorität haben! Beispiele:
Voreinstellung „Dankbrief erwünscht“	Solange der/die Spender*in keine anderen Vorgaben macht, bleibt diese Voreinstellung bestehen.
„Kein Dank“	Wird die Voreinstellung auf „kein Dank“ geändert, hat diese Einstellung Priorität, d.h. es gehen keine postalischen Dankbriefe raus. Ausnahmen: Betrag \geq x €: Information an Geschäftsführung; Klärung Bedankung Zustiftung: Information an GF; Klärung Bedankung
Kanal	Es wird der (von dem/der Spender*in) bevorzugte Kanal gewählt, vorausgesetzt, dass die jeweilige Adresse vollständig/korrekt ist.
???	Weitere?

Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

Aspekte für eine Danksystematik

Fundraising-Perspektive 1/2	Der Dankbrief als zentrales Bindungsinstrument Beispiele
Neuspender/in	Egal, welcher Betrag: Begrüßungs-Dankschreiben
Mitglied spendet zum 1. Mal	Egal, welcher Betrag: Begrüßungs-Dankschreiben für Mitglieder
Zweite Spende	Egal, wann und welcher Betrag: Zweit-Dankschreiben
Zweite Spende eines Mitglieds	Egal, wann und welcher Betrag: Zweit-Dankschreiben für Mitglieder
Ab 3. Spende – Reaktion auf eine Fundraising-Maßnahme	Dankschreiben lt. Werbecode
Mehrere Spenden in einem bestimmten Zeitraum	Rollierendes System o.ä.
Neues Mitglied (Nicht-Spender*in)	Dankbrief für Mitgliedschaft
Neues Mitglied (Spender*in)	Dankbrief für Mitgliedschaft zusätzlich zur Spendenbereitschaft



Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

Aspekte für eine Danksystematik

Fundraising- Perspektive 2/2	Optimierung von Arbeitsprozessen Beispiele
Spende \geq xxx €	Individuelle Bedankung (ab wann wird „kein Dank“-Vorgabe außer Kraft gesetzt?)
Spender*innen per wiederkehrenden Lastschriftinzug	Dankschreiben zu Beginn des Jahres mit Sammel-ZWB
Mitglieder-Verwaltung	Dankschreiben zu Beginn des Jahres mit Beitragsbescheinigung
Kombinationen: <ul style="list-style-type: none">- Mitglied- Spender*in- Ehrenamtliche*r	Wie werden Engagierte bedankt, die sich in verschiedenen Rollen für Ihre Organisation engagieren?
Spende von einem VIP	Wie werden Spenden von besonders wichtigen Personen bedankt?
Usw.	Alle Varianten prüfen und Regeln festlegen (z.B. mit Entscheidungsbaum)



Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

„Danken bevor die Sonne untergeht“

- Die Herausforderung: Der Dank sollte
 - angemessen sein,
 - zum richtigen Zeitpunkt UND
 - individuell UND
 - automatisiert erstellt werden.
- Bei jeder Organisation anders.
- Kann sehr komplex werden.
- Große Herausforderung für Fundraising-Systeme.



Der Dank – zentrales Kommunikations-Instrument

Mindestanforderungen lt. Beispiele

Systeme

Spendenformular:

Automatisch generierter
Dank

Bestätigungsmail an Spender*in mit Dank

Fundraising-System:

Dankbrief-Vorlagen

Im System können Vorlagen hinterlegt werden;
Briefe können als Word-Dokumente ausgedruckt werden, damit sie noch
geändert werden können.

Dankbrief-Logik

Wenn – Dann – Logik

- Abhängig von der Dank-Strategie der Organisation
- Abhängig von den Kenntnissen über den/die Spender*in
(Teil der Donor Journey)

Steuerung

Anforderungen je nach Organisation (vgl. Beispiele)

Geschafft.

Danksystematik

Weiter gehts mit **Wofür brauche ich Aktionen und Kampagnen?**

Cloud und Rüben gGmbH
info@cloud-und-rueben.org
www.datenwelten.org

DATENWELTEN ist
ein Programm von Cloud und Rüben.

Fairness first:
Teilen Sie Materialien mit
Kolleg*innen und anderen Initiativen
gerne unter Nennung von
DATENWELTEN.

Änderungen des Materials:
ausschließlich in Rücksprache mit uns.



D A T E N W E L T E N