

09.12.2022

REWE startet "REWE Spar-Assistent" auf Instagram

Chatbot informiert Nutzer:innen ab sofort über wöchentliche Coupons in der REWE App

Autor:in
Frauke Weber
PR-Managerin



Der Screenshot zeigt einen Auszug aus der Kommunikation mit dem REWE Spar-Assistenten auf Instagram.

Nach WhatsApp startet REWE den nächsten Schritt in der Digitalisierung der Angebotskommunikation über Social Media: den „REWE Spar-Assistent“! Dabei handelt es sich um einen Chatbot, der mit User:innen im privaten Nachrichtenbereich von Instagram kommuniziert und sie unter anderem wöchentlich über neue attraktive Coupons in der REWE App informiert. Der direkte Austausch über Messenger boomt, so wechseln eine Milliarde Nachrichten pro Tag zwischen Nutzer:innen und Marken. Und 75 Prozent der Social-Media-User:innen bevorzugen das Direct Messaging, um mit Marken in den Austausch zu gehen [1].

Diese Zahlen machen den Instagram-Chatbot für REWE sowohl für die Ansprache von Kund:innen auf einer persönlicheren Ebene als auch für die Kommunikation der Angebote interessant. Hinzu kommt,

dass immer mehr Nutzer:innen klassische Angebotsanzeigen im Social-Media-Umfeld direkt als Werbung wahrnehmen und schnell darüber hinwegscrollen, da sie nicht genügend zur Interaktion einladen. Der interaktive Chatbot dagegen präsentiert die REWE Angebote und Coupons innerhalb der Instagram-Nachrichten mit einer persönlichen Ansprache. Nutzer:innen können sich hierbei darauf verlassen, auch ohne große Mühe keine Coupons in der REWE App zu verpassen.

Die Nutzung des REWE Spar-Assistenten auf Instagram ist ganz einfach: Auf dem **REWE Profil bei Instagram** auf „Nachrichten senden“ gehen, dann den REWE Spar-Assistenten anklicken. Einmal gestartet, führt der Chatbot durch die weitere Kommunikation und bietet verschiedene Optionen – von Geld sparen über weitere App-Vorteile bis hin zum Kontaktieren des Kundenservices. Über das Feld „Geld sparen“ kann man jeden Montag einen Hinweis auf die REWE App-Coupons der Woche erhalten, um beim nächsten Einkauf von besonders attraktiven Angeboten zu profitieren. Die Services per Instagram-Chatbot komplettieren das bestehende Angebot per WhatsApp. Über diesen Dienst kann man jeweils sonntags die Angebote seines präferierten Marktes für die Folgeweche beziehen.

„Der REWE Spar-Assistent bietet unseren Kund:innen einen klaren Mehrwert und beweist erneut unsere Innovationskraft. Mit dem neuen digitalen Service können Instagram-Nutzer:innen ab sofort auf einfache Weise unsere wöchentlichen App-Coupons auf ihr Smartphone erhalten und die Vorteile der REWE App erleben“, sagt Dr. Jan Flemming, Media Director bei REWE.

Hintergrund:

REWE hatte im Sommer als erster großer Lebensmitteleinzelhändler angekündigt, zum 1. Juli 2023 Druck und Verteilung der Werbeprospekte einzustellen, dafür aber die Artikelwerbung über neue und bekannte Medien erheblich auszubauen. Der Effekt für Umwelt, Klima und Ressourcenschonung ist immens: Die Umstellung spart mehr als 73.000 Tonnen Papier, 70.000 Tonnen CO₂, 1,1 Millionen Tonnen Wasser und 380 Millionen kWh Energie pro Jahr ein. Letzteres hat gerade bei den Diskussionen um die zukünftige Energieversorgungssicherheit in Deutschland an Bedeutung gewonnen. Selbstverständlich wird es auch in Zukunft wöchentlich die über 200 REWE-Sonderangebote geben, nur nicht mehr gedruckt, sondern umweltfreundlich zum Beispiel auf digitalen Kanälen in der REWE App, per WhatsApp oder jetzt auch Instagram.

[1] Zahlen laut Angaben der Agentur Spectrm, Falkensee

Über REWE:

Mit einem Umsatz von 26,7 Mrd. Euro (2021), bundesweit 161.000 Mitarbeitern und 3.700 Märkten gehört die REWE Markt GmbH zu den führenden Unternehmen im deutschen Lebensmitteleinzelhandel. Die REWE-Märkte werden als Filialen oder durch selbstständige REWE-Kaufleute betrieben. Die genossenschaftliche REWE Group ist einer der führenden Handels- und Touristikkonzerne in Deutschland und Europa. Im Jahr 2021 erzielte das Unternehmen einen Gesamtaußenumsatz von rund 77 Milliarden Euro. Die 1927 gegründete REWE Group ist mit ihren mehr als 380.000 Beschäftigten in 20 europäischen Ländern präsent.

Für Rückfragen: REWE Unternehmenskommunikation, presse@rewe.de