

Miles & More GmbH

Experte für erfolgreiche Kundenbindung

Miles & More ist Europas führendes Loyalitätsprogramm für mobile Menschen. Fast 30 Jahre Erfahrung und die Zusammenarbeit mit weltweit über 200 Partnerunternehmen machen die Miles & More GmbH, Betreiber des Programms mit Sitz in Frankfurt am Main, zu einem Experten für erfolgreiche Kundenansprache und -bindung. Das Unternehmen ist 1993 in Deutschland mit sieben Programmpartnern an den Start gegangen und seit September 2014 als 100-prozentige Tochter der Deutschen Lufthansa AG eine eigenständige Gesellschaft. Geschäftsführer der Miles & More GmbH sind Sebastian Riedle und Johann-Philipp Bruns. Dabei ist Miles & More schon lange deutlich mehr als ein Vielfliegerprogramm. Mit über 36 Millionen registrierten Teilnehmenden weltweit hat sich das Unternehmen zu einer starken Marke in einer Vielzahl an Bereichen entwickelt – ob im Prämiengeschäft und Programmbetrieb, im Status Management oder den Angeboten und Services im Sales & Retail sowie im Finanz-Bereich.

Kerngeschäft Prämienprogramm mit vielfältiger Ausprägung

Das Loyalitätsprogramm ist einfach zu handhaben und schafft immer wieder neue Anreize. Prämienmeilen können bei rund 40 Airline-Partnern gesammelt und eingelöst werden, darunter die 26 Fluggesellschaften der Star Alliance. Außerhalb der Luftfahrt sind mehr als 150 Partner ans Programm angebunden. Das macht Miles & More zu einer der relevantesten Programm-Plattformen für Kundenbindung im Premium-Segment. Speziell in den Kernmärkten Deutschland, Österreich und der Schweiz profitieren Partnerunternehmen vom Zugang zu einer anspruchsvollen Zielgruppe und nutzen die Miles & More Prämienmeilen zur Kundenbindung. Seit Bestehen des Programms haben die Teilnehmenden insgesamt über 1,6 Billionen Prämienmeilen gesammelt. Möglich ist das in den unterschiedlichsten Bereichen des Lebens – vom Fliegen über Finanzen bis hin zum Shopping. Kund:innen profitieren dabei von attraktiven Prämien-Angeboten und dem Anschluss an eine exklusive Welt. Über die Miles & More Website sowie über die App können Prämienmeilen einfach gesammelt und eingelöst werden. Auf die digitale Servicekarte kann in der App von überall aus und jederzeit zugegriffen werden, um beispielsweise das Meilenkonto einzusehen, Profilinehalte oder Zugangsdaten zu ändern, persönliche Prämienziele festzulegen oder per Mileage Pooling Prämienmeilen mit anderen zusammenzulegen. Begehrteste Prämie ist auf Platz 1 die Flugprämie als emotionales Herzstück und Alleinstellungsmerkmal des Programms. Preisbewusste Teilnehmenden freuen sich bei ihrer Reiseplanung über Meilenschnäppchen und Frühbucher-Angebote wie die Early Bird Flugprämie. Ebenfalls beliebt sind Angebote der Reise-Partner sowie das Miles & More Online Shopping. Über 500 Online-Shops bieten für einen Euro Umsatz je eine Prämienmeile oder mehr. Wer Meilen für den guten Zweck einsetzen möchte, kann diese an die help alliance der Lufthansa Group spenden.

Partner-Angebote entlang der gesamten Reisekette und darüber hinaus

Zu den zahlreichen Miles & More Partnern abseits der Luftfahrt gehören Unternehmen aus den unterschiedlichsten Bereichen wie Hotels, Reisen, Mobilität, Entertainment, Shopping, Finanzen und Konvertierungen. Vor allem der Bereich Sales & Retail ist ein wesentlicher Bestandteil des Geschäftsmodells der Miles & More GmbH und macht als zentrale Säule im Leistungsportfolio etwa ein Drittel des Geschäftes aus. Dabei liegt der Fokus klar auf der Kundenzentrierung und dem besonderen Käuferlebnis mit neuen Produkthighlights wie der Lufthansa Upcycling Collection und der Weiterentwicklung der Vertriebskanäle wie dem Lufthansa WorldShop.

Die Miles & More GmbH verfügt über langjähriges Retail-Know-how und ist für eine ganze Reihe an Maßnahmen und Abläufen verantwortlich. So betreibt das Unternehmen den stationären Handel mit acht Lufthansa WorldShop Stores auf mehr als 800 Quadratmetern Verkaufsfläche an den Flughäfen Berlin-Brandenburg, Hamburg, Düsseldorf, Frankfurt und München. Nach der Flug- und Upgradeprämie ist der Lufthansa WorldShop die meistgenutzte Möglichkeit, Prämienmeilen einzulösen. Der Online-Shop worldshop.eu lockt mit mehr als 3.500 attraktiven Prämien in den Kategorien Reisegepäck, Elektronik, Wohnen, Accessoires, Sport & Wellness, Kinder, Vinothek und Lufthansa & Aviation. Bei ausgewählten Produkten von mehr als 400 Premium-Marken ist für jeden Geschmack etwas dabei. Wer weder online noch am Airport shoppen möchte, stöbert in den WorldShop-Katalogen, die mehrmals jährlich bequem nach Hause gesendet werden oder shoppt über den Bordverkauf auf den Mittel- und Langstrecken der Lufthansa und SWISS. Zu den weiteren Online-Angeboten neben worldshop.eu zählen zudem das Miles & More Online Shopping, Hotels & Cars by Points sowie die Plattform Gutscheine von cadooz.

Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmensstrategie

Obleich der Umgang mit dem Thema Nachhaltigkeit als Vielfliegerprogramm nicht ganz widerspruchsfrei ist, ist verantwortungsbewusstes unternehmerisches Handeln fest in der Unternehmensstrategie der gesamten Lufthansa Group verankert. Seit Januar 2020 gibt es mit „Customer & Corporate Responsibility“ für die Themen Umwelt, Klima und Gesellschaft ein eigenes Ressort innerhalb der Gruppe. Auch die Miles & More GmbH möchte der gesellschaftlichen Verantwortung verstärkt nachkommen und langfristig zu einem der nachhaltigsten Kundenbindungsprogramme werden. Das Unternehmen fördert und ermöglicht aktiv nachhaltiges Handeln – in Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern, Teilnehmenden und Mitarbeitenden.

So ist CO₂-neutrales Fliegen für Miles & More Kund:innen seit 2020 mit wenigen Klicks in der App möglich. Über die Funktion „mindfulflyer“ wird der jeweilige CO₂-Ausstoß des Fluges angezeigt, der sich direkt und ganz einfach über nachhaltigen Flugkraftstoff oder Projekte der Klimaschutz-Stiftung myclimate kompensieren lässt. Dabei kann sowohl mit Meilen oder anteilig auch mit Euro kompensiert werden. Möglich ist das für alle Flüge der Lufthansa Group, der Star Alliance und der Joint Venture Partner, für die eine Miles & More ID hinterlegt wurde.

Finanzportfolio als besonderer Mehrwert für Teilnehmende

Ein weiteres wichtiges Geschäftsfeld der Miles & More GmbH ist der Ausbau des Finanz-Portfolios. Mit über 20 Jahren Erfahrung im Finanzsektor ist Miles & More in diesem Bereich absolut kein Neuling und kann eine fundierte Basis vorweisen. Das zeigt sich allein durch das etablierte und erfolgreiche Miles & More Kreditkarten-Portfolio mit mehr als 1,4 Millionen Karten in Deutschland und 27 weiteren Ländern, die von 1,7 Millionen Teilnehmenden eingesetzt werden. Kreditkarten-Inhaber:innen profitieren bei jedem Bezahlvorgang von einer Prämienmeilen-Gutschrift, erhalten ein Online-Kartenkonto, umfassende Kartensicherheit mit Card Control und flexible Zahlungsmöglichkeiten sowie unbegrenzte Meilengültigkeit. Auch das kontaktlose Bezahlen wird bei über 44 Millionen Stellen akzeptiert. Durch die Zusammenarbeit mit dem langjährigen Kooperationspartner DKB werden in Deutschland zudem attraktive modulare Zusatzleistungen angeboten. Ergänzt wird das Portfolio durch Partnerschaften mit weiteren Finanzunternehmen, Versicherungen sowie FinTechs.

Mehr Informationen auf www.miles-and-more.com / Stand: September 2022

Miles & More Pressestelle

+49 69 719168-159

presse@miles-and-more.com

www.miles-and-more.com/presse