incert
100 €
Schenken.
Erleben.
Belohnen.

Zum Gipfelstürmen

# Wir sind eCommerce-Experten

Headquarter in Linz, OÖ

- Gutschein-Spezialisten seit 15 Jahren
- Marktführend für digitales Gutscheinhandling
- Key-Accounts im DACH-Raum
- Geschäftsführende Gesellschafter
- Schenken | Erleben | Belohnen

- Linz, Hagenberg, Innsbruck, Rostock (DE)
- Gründung 02/2007
- > 40 Mitarbeiter

#teamincert

Zum Gipfelstürmen

# Die Schrittmacher im eCommerce

- Spezialisten im touristischen eCommerce seit 2007
- Innovative Entwicklung interaktiver Verkaufs-, Marketing- und Kundenbindungssysteme
- Full-Service-Betreuung & Know-how von Branchen-Spezialisten

Gutscheinsystem

Ticketsystem

Geschenkkartensystem

Anzahlungssystem

Gästebindungssystem

Shopsystem

Zum Gipfelstürmen

# Die passenden Lösungen für alle Branchen

- Hotellerie
- Freizeitbetriebe
- Bergbahnen
- Gastronomie
- Vermarktungsgruppen
- Thermen
- Destinationen
- Reiseveranstalter

Zum Starten

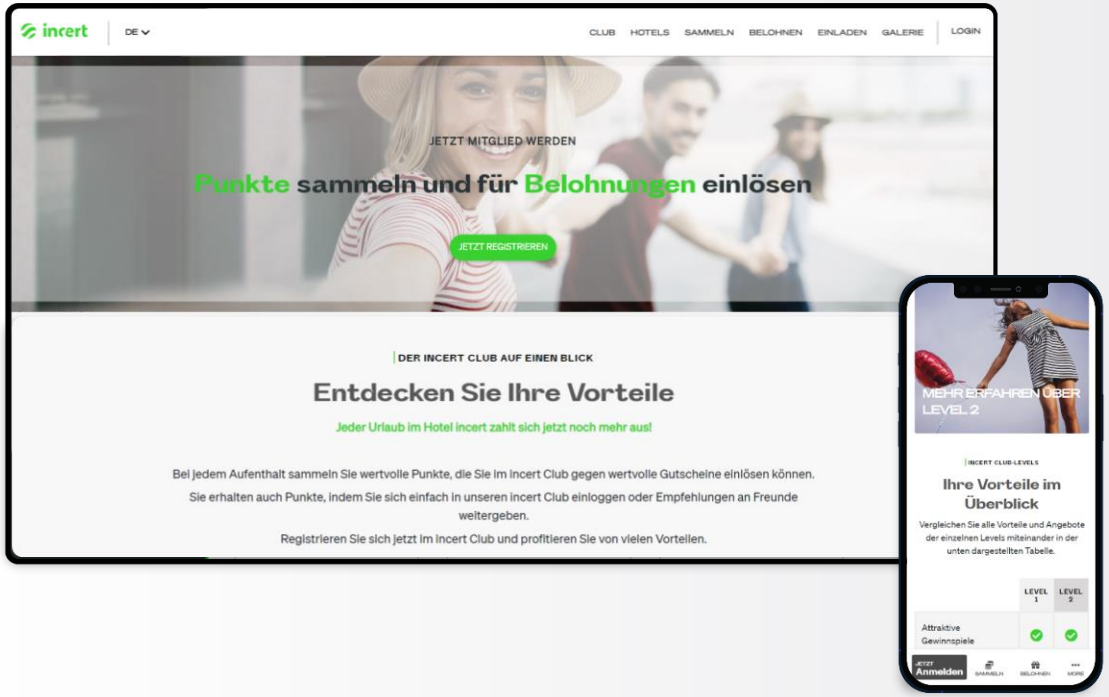
# Die Welt der Gästebindung

Einfach erklärt.

Zum Durchstarten

# Stammkunden sind Gold wert

Stammkunden sind die Basis für eine stabile Zukunft, sie schwärmen vom letzten Urlaub und machen neue Gäste auf den Betrieb aufmerksam, sie teilen Urlaube im Netz und betreiben somit kostenlose Werbung.



Zum Wünschen

# Was erwarten die Gäste von einem Club bzw. Treueprogramm?

Geld sparen

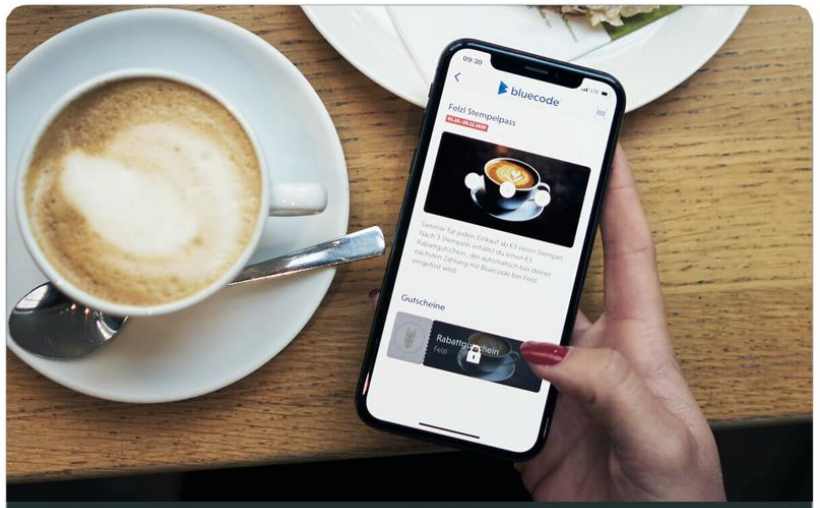
Belohnungen erhalten

Belohnungen verdienen

# Ziele von Gästeclubs

- Aufbau einer engen emotionale Beziehung zu den Gästen
- Langfristige Gästebindung
- Gewinnung von neuen Gästen
- Gezielte Ansprache der Stammgäste
- Unterstützung für eine steigernde Gästezufriedenheit
- Verbesserung des Beschwerdemanagements
- Förderung der getätigten Umsätze
  (Sammler & Jäger Prinzip)
- Frequenz erhöhen und Umsatz steigern

# Was sind die Schlüsselfaktoren?




Nicht nur „Punkte“

Mehr Interaktion

Sofortige Belohnung

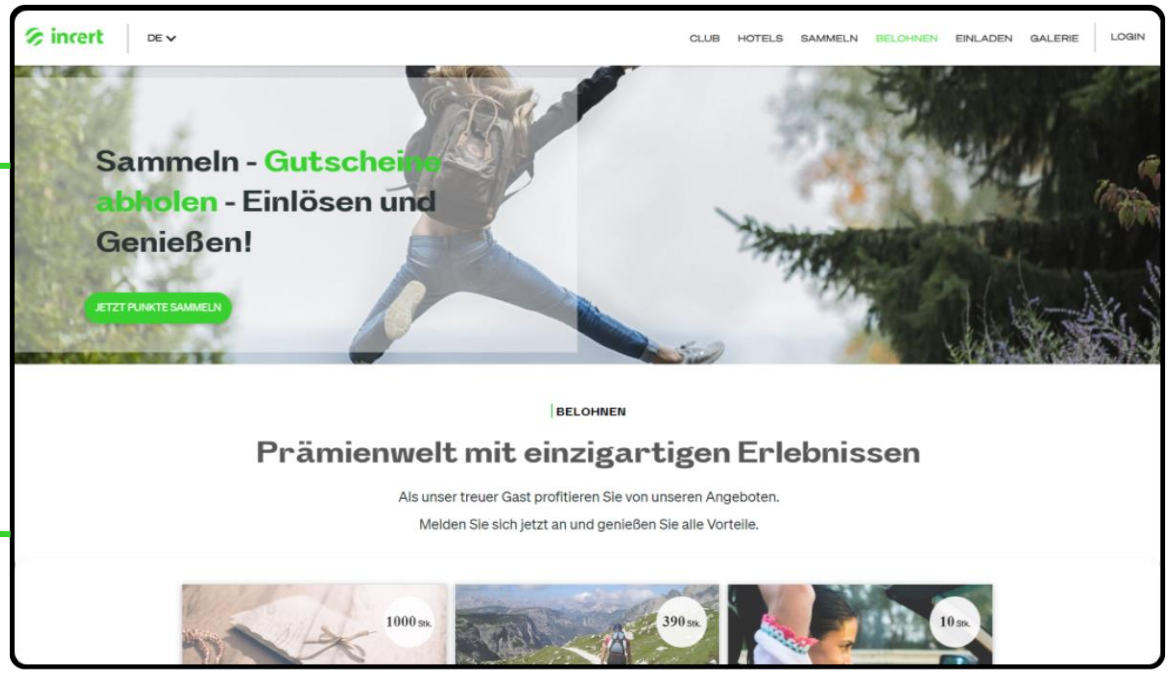
Zum Vorzeigen

# 10 Erfolgsfaktoren

Gästebindungsstrategie digital.

# Einheitliche Behandlung aller Stammgäste

- Vorteile werden oft nach Gefühl verteilt.
- Klare Kommunikation aller Vorteile.
- Optimierung der Belohnungsleistungen und Gästeanforderungen:
  - Soll Lust auf mehr machen.
  - Bedürfnisse wecken.

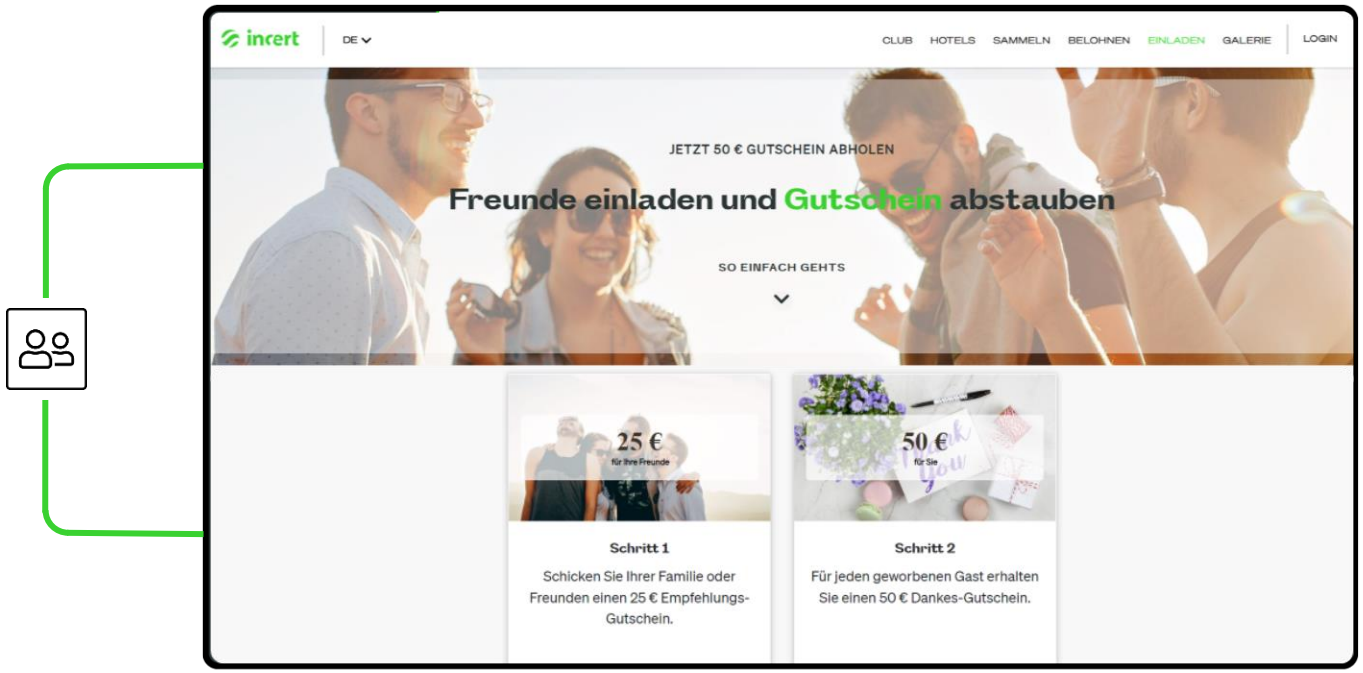


# Clubstufen

- Jäger & Sammler-Prinzip durch Clubstufen verstärken.
- Aussicht auf mehr Möglichkeiten geben.
- Gäste erleben Glücksgefühle.

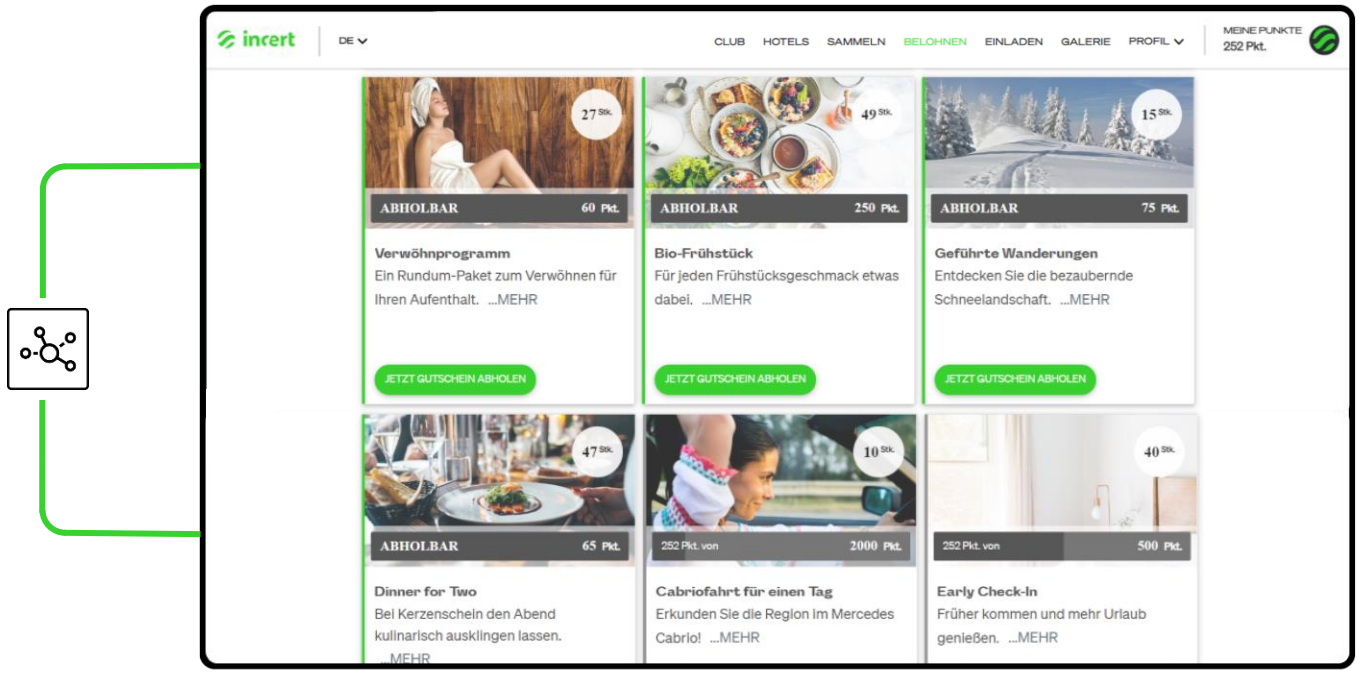
# Gäste werben Gäste

- Gäste für Weiterempfehlung mit Vorteilen belohnen.
- Stammgäste an das Hotel binden und neue Gäste gewinnen.
- Automatismen – kein zusätzlicher Aufwand.



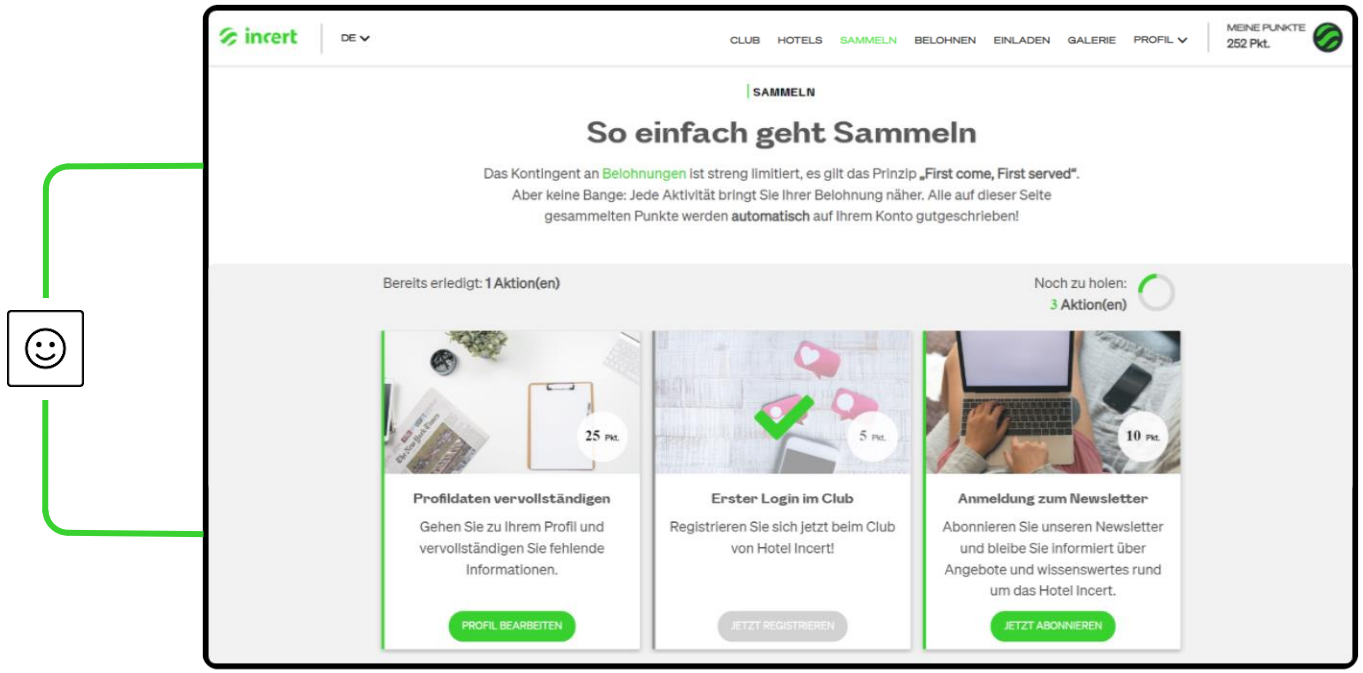
# Attraktive Prämien

- Begehrlichkeiten werden durch Emotionen geweckt.
- Besondere Erlebnisse statt Rabatte:
  - Individuelle Erlebnisse im Hotel oder vom Partner aus der Region bspw. Picknickdate am Hochstand, Verkostung auf der Almhütte etc.
  - Hoteleigene Produkte für ein Urlaubsgefühl für Zuhause bspw. die kuschelige Decke.



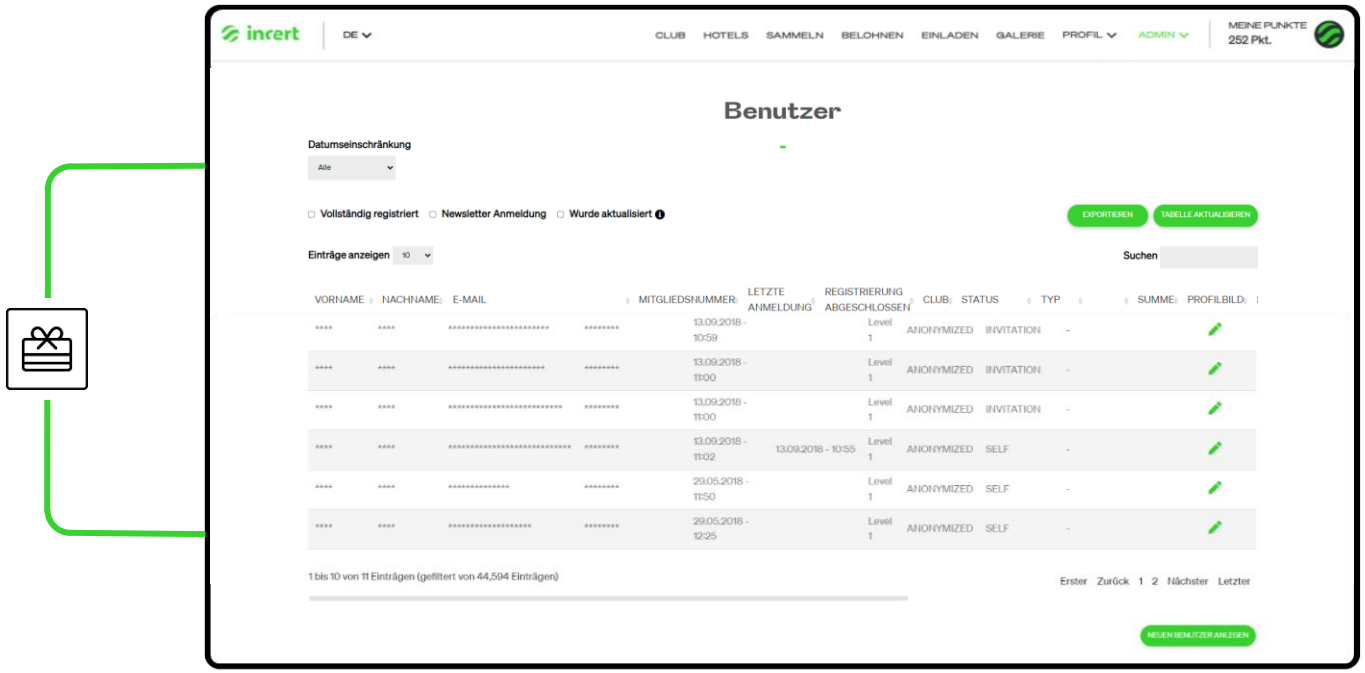
# Punkte müssen zu erreichen sein

- Spaß beim Punkte sammeln.
  - Profil-Informationen (Interessen, Jubiläen etc.)
  - Umsätze Online und vor Ort (eCommerce, Vor-Ort-Leistungen etc.)
  - Online-Aktivitäten (Weiterempfehlung, Foto-Sharing etc.)
- Sammeln soll ein Spiel sein und man erhält angemessen schnell Prämien.



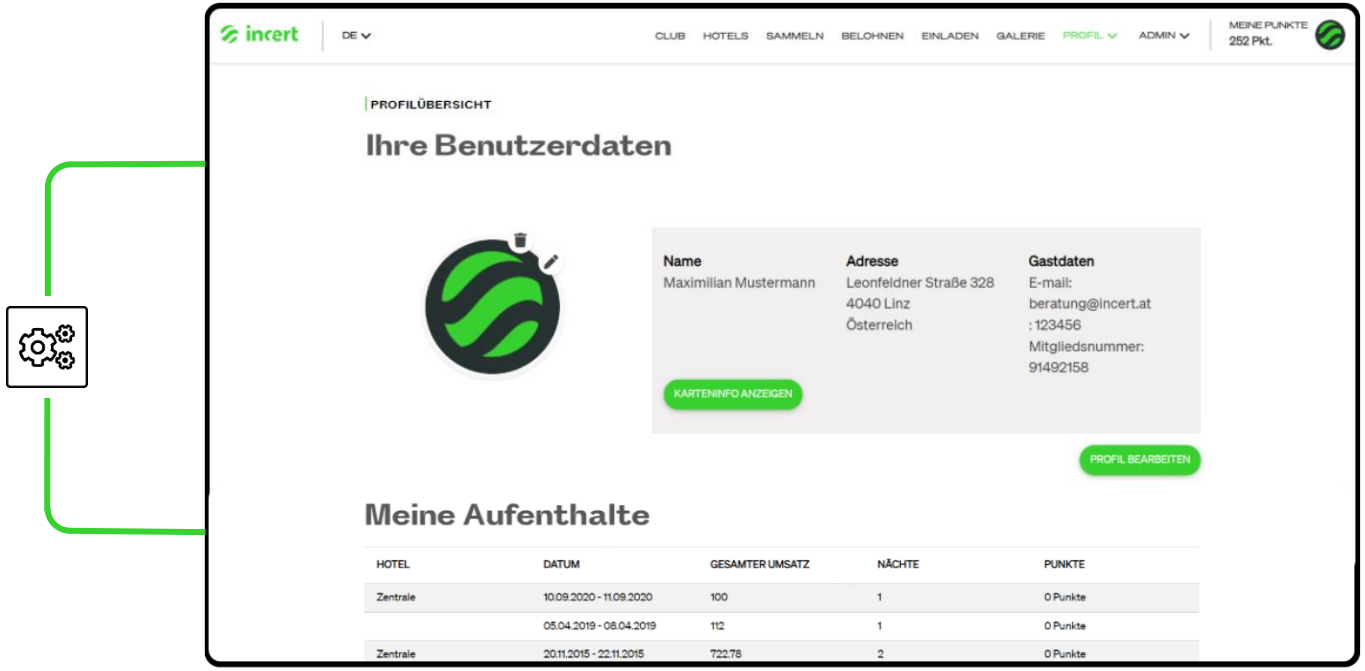
# Automatisierung der Prozesse

- Prozesse mit wenig manuellen Aufwand.
- Schnittstellen zu PMS ermöglicht automatische Übergabe von Daten.
- Automatisierte Punktevergabe für bestimmte Gastaktionen.



# Daten sind Macht

- Daten sammeln, DSGVO-konform verwalten und gezielt einsetzen.
- Interessen oder wichtige Erlebnisse (bspw. Geburtstag) abfragen für den Versand von abgestimmten Newslettern und kleine Freuden.

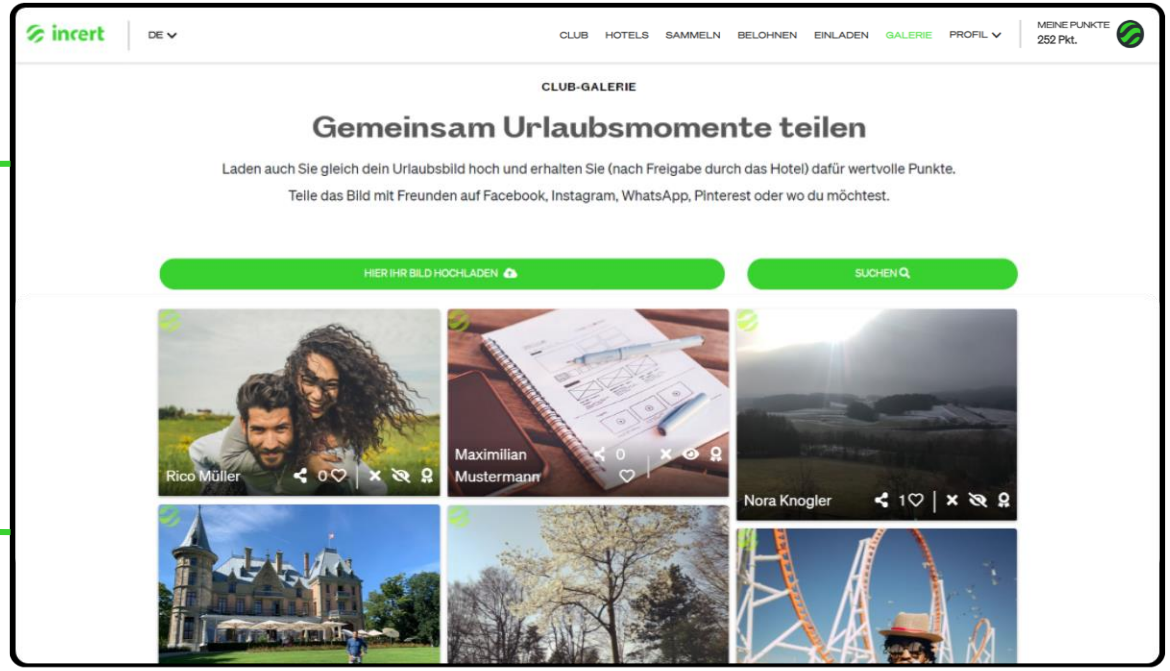


# Laufende Kundenkommunikation

- Zwischen Aufenthalten in Kontakt bleiben.
- Durch eine gezielte Kommunikation steigt das Bewusstsein für den Club:
  - Erinnerungen
  - Punktestand
  - Dornröschenmailings
  - Neue Prämien
  - Individuelle Anlässe

# Clubinterne Fotogalerie

- Teilen von Urlaubsmomenten in der Club-Galerie.
- Social Share-Button ermöglicht Weitergabe an größere Community.
- Enormer Mehrwert für Marketing.

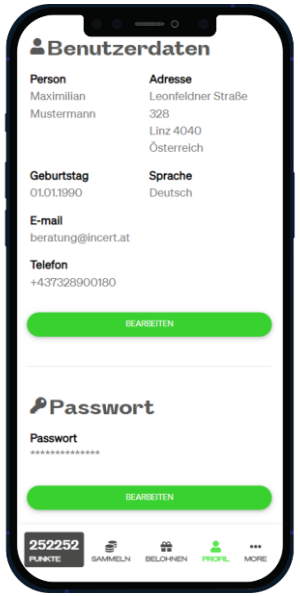


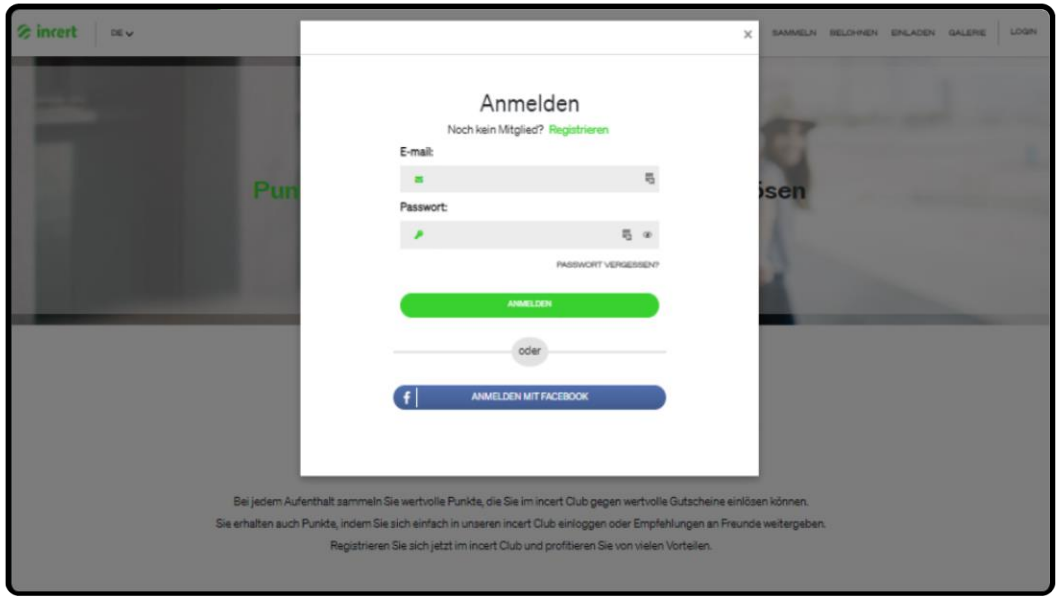
# Nutzerfreundliches Frontend

Nutzerfreundlichkeit und Mobilfähigkeit ist das A & O jedes Loyalty-System.

**Die Gesellschaft ist digital!**

- **96 %** der Österreicher/innen bis 69 Jahre **nutzen ein Smartphone**.
- **94 % surfen** mit ihrem Smartphone im Internet.
- Die tägliche Handynutzung liegt bei durchschnittlich **3,4 Stunden**.
- **71 %** greifen bereits **direkt nach dem Aufstehen** zum Smartphone.





Zum Vorzeigen

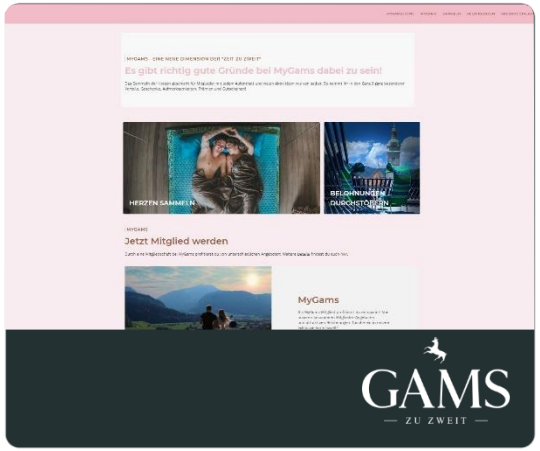
# incert Cases & Stories

In guter Gesellschaft.

Zum Vorzeigen

# Gästebindung im Einsatz

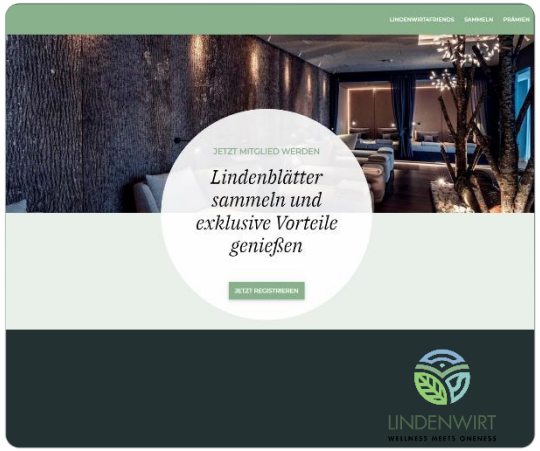
## entwickelt für Hotellerie

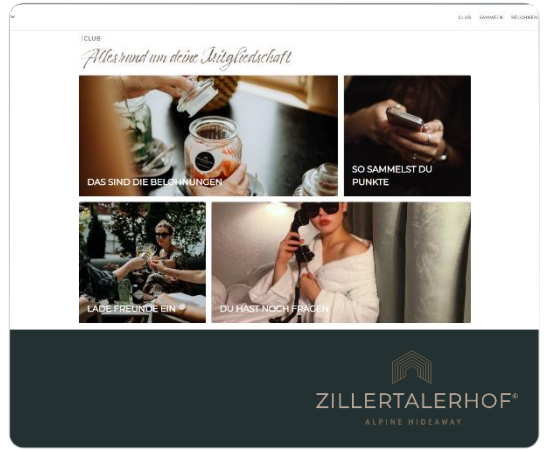


Zum Vorzeigen

# Gästebindung im Einsatz

## entwickelt für Hotellerie

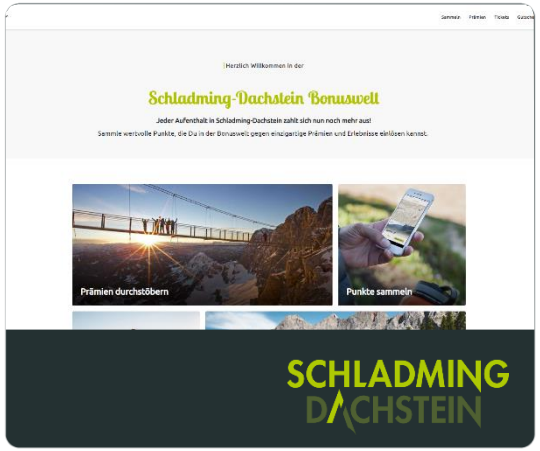


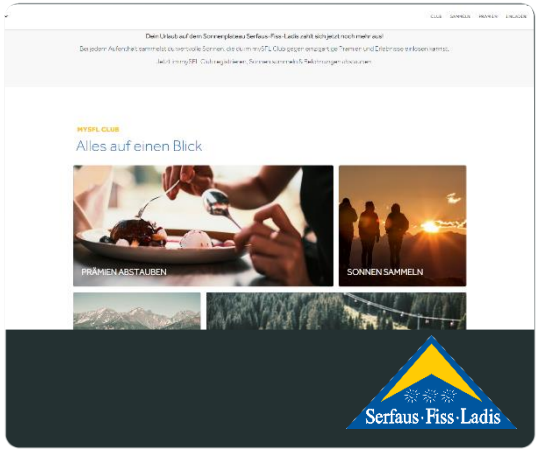


Zum Vorzeigen

# Gästebindung im Einsatz

## entwickelt für Bergbahnen und Destinationen



©

Die Weitergabe der Präsentationsschrift an Dritte sowie eine Veröffentlichung, Vervielfältigung, Verbreitung, Nachbildung oder sonstige Verwendung der präsentierten Ideen, Beispielen und Lösungen sind ohne vorherige Zustimmung der incert eTourismus GmbH & Co KG nicht zulässig.

Eine Nutzung und Bearbeitung dieser Teile ohne Zustimmung der Agentur ist dem potentiellen Kunden schon auf Grund des Urheberrechtsgesetzes nicht gestattet.

T +43 732 890018
E office@incert.at
W incert.at

INCERT eTourismus
Leonfeldner Straße 328
4040 Linz