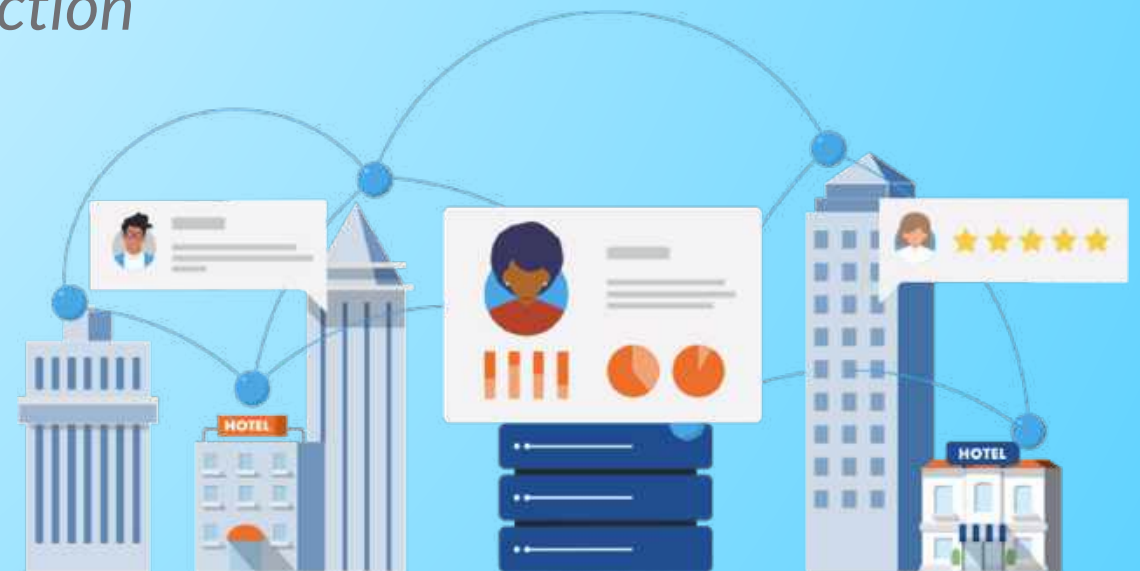


REVINATE

DIE GÄSTE-SEGMENTIERUNG: Ein essentieller Teil der Gäste-Kommunikationsstrategie

Best Practices der Seaside Collection



SPEAKER



Neha Born

Senior Territory Sales Manager at Revinate



Jackie Weiss

Regional E-Commerce Manager
at Seaside Collection

RE

THE HOLY GRAIL: Steigerung der Loyalität durch Personalisierung



DAS BEDÜRFNIS DER PERSONALISIERUNG ÜBERWIEGT

Eine kürzlich durchgeführte Studie von **Smarter HQ** hat ergeben

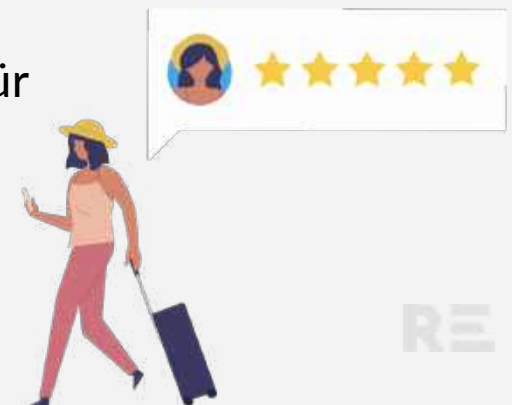
86% der Verbraucher sind um den Datenschutz besorgt

79% sind der Meinung, dass Firmen zuviel über sie wissen

und dennoch...



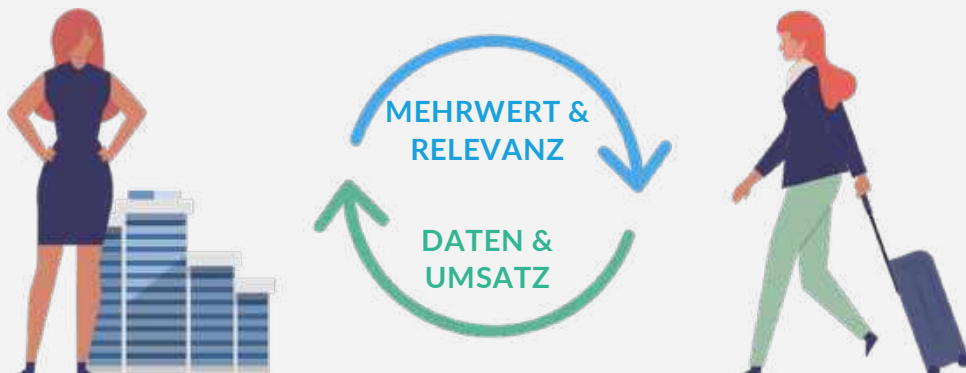
sind bereit ihre Daten zu teilen wenn dafür zusätzliche Vorteile und eine bessere Experience gegeben sind



DIE BALANCE ZWISCHEN PERSONALISIERUNG UND DATENSCHUTZ

STRATEGIE

Einwilligung vorab und Austausch des
Mehrwertes



+

TECHNOLOGIE

Sichere, saubere und automatisierte
Gäste-Datenbank



VORHANDENE DATEN ≠ NUTZBARE DATEN

VERSCHIEDENE
DATENQUELLEN

MEHRERE
HÄUSER

VERSCHIEDENE FORMATE
& FEHLENDE INFOS

NICHT-NUTZBARE DATEN



REVINATE

Erster Schritt um die Personalisierung zu schaffen

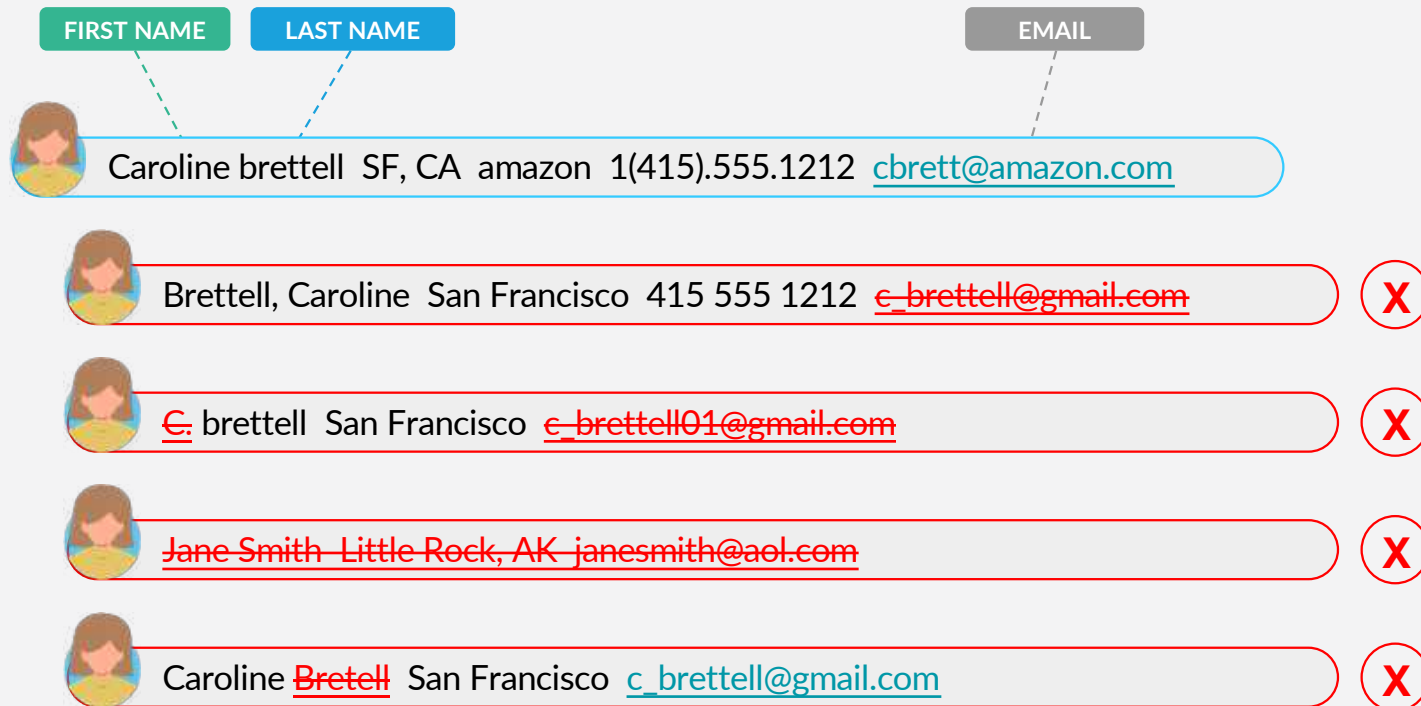
Dubletten-Abgleich mit KI Unterstützung



RE

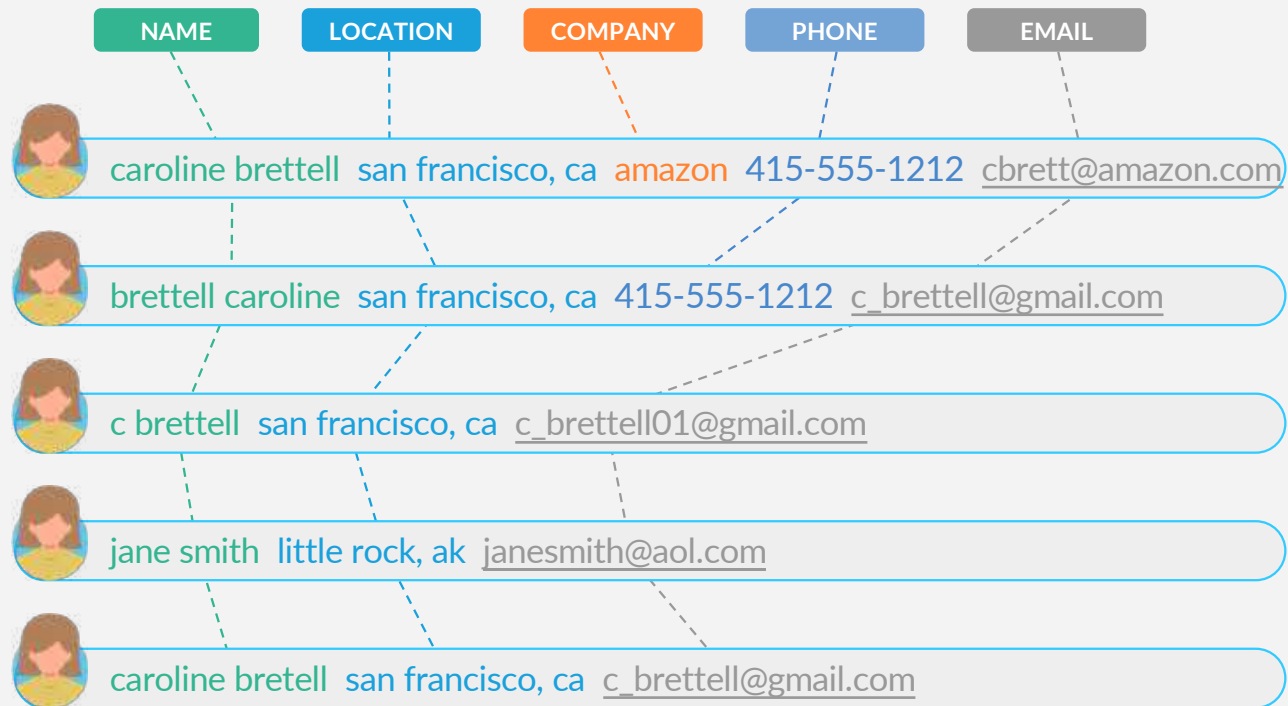
DIE ZENTRALISIERTE DATENBANK IST DIE BASIS

WICHTIGKEIT DER DATENBANKBEREINIGUNG



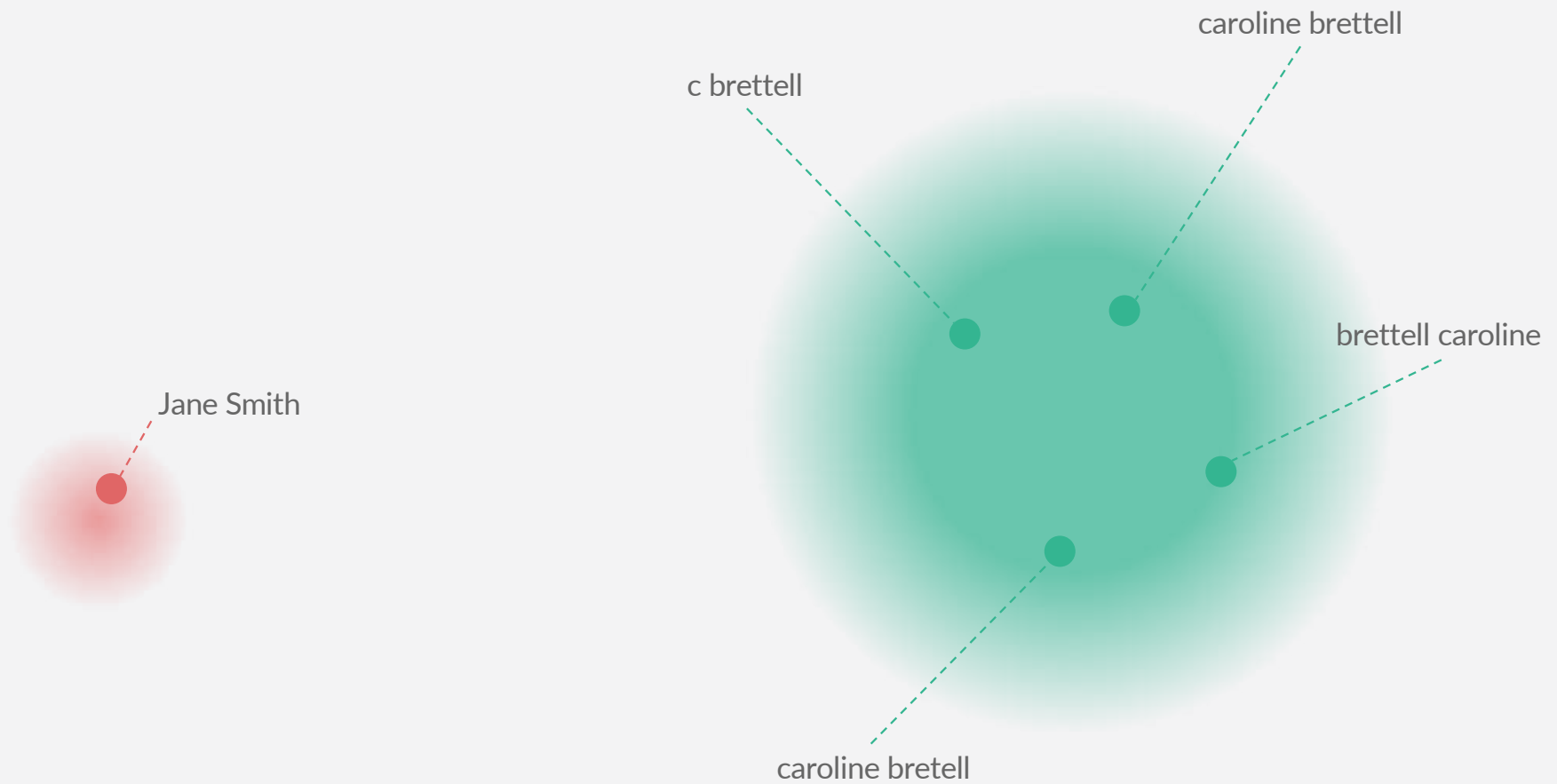
DUBLETTEN ABGLEICH IN 3 SCHRITTEN

Schritt 1: Formatierung & Tagging



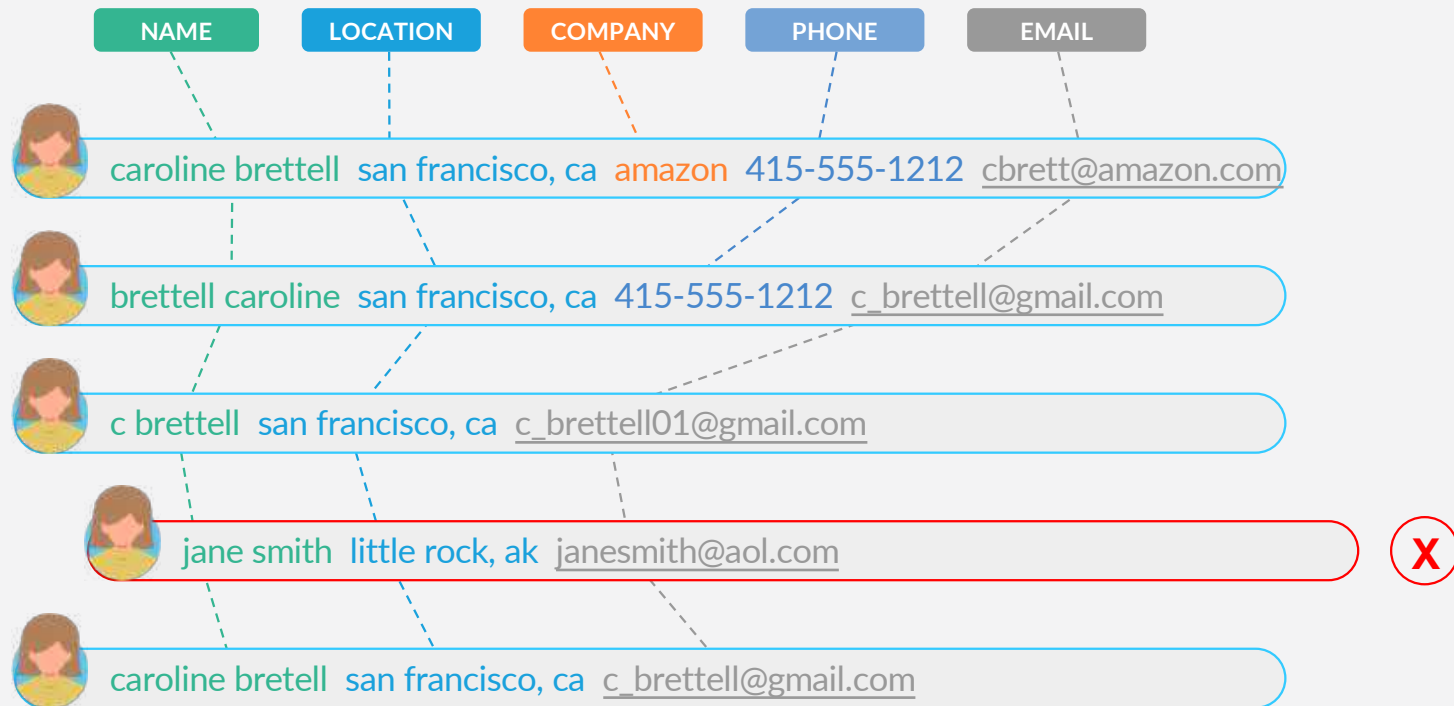
DUBLETTEN ABGLEICH IN 3 SCHRITTEN

Schritt 2: Kreieren von Clustern und Kandidaten Sets



PROFIL SYNTHESE IN 3 SCHRITTEN

Schritt 3: Zusammenführen der Daten



GANZHEITLICHE GÄSTE PROFILE

RESERVATION SOURCE

Booking channel
Booking date
Booking lead time

TRANSACTIONS

Transaction spend
Transaction data
Transaction vendors

DEMOGRAPHICS

Birthday
Age
Gender
Location
Language
Family

FEEDBACK

Pre-arrival
In-stay
Post-stay
Anonymous surveys
NPS

PREFERENCES

On-property interests
Dietary restrictions
Wine preference
Pets
Reasons for booking

STAY HISTORY

Total room spend
Total # of nights
Total # of stays
Loyalty Tier

GUEST STATUS

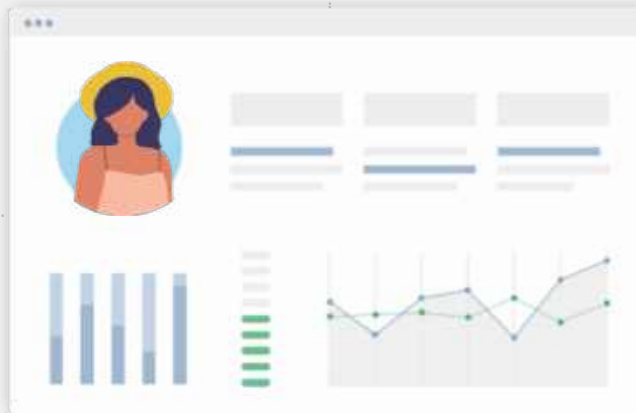
Future stay
Arriving
On-property
Has past stays
Departing
Cancelled

STAY DATA

Check-in / out dates
Length of stay
Rate Code
Room rate / type
Market
Number of properties visited
Day of the week
Upsell rate suggestions

CUSTOM FIELDS

e.g. Hobbies
e.g. Anniversaries





der Marketing-Tech user sagten sie haben Schwierigkeiten die **fortgeschrittenen Fähigkeiten der Tech Lösung in ihren tägliche Prozesse zu integrieren**

Source: The 2020 Gartner Marketing Technology Survey

Gäste-Segmentierung leicht gemacht

Loyal Guests - Begrenzte Angebote # Aufenthalte und / oder Umsatz

Repeat Stays +5
Modified by Darya Subotka on 2/11/2019

2,248
reachable by email

\$348
average room spend per stay

- ✓ Check-out Date is in the last 2 year
- ✓ Total # of stays is greater than or equal to 5

Total Room Lifetime Spend +\$10,000
Modified by Darya Subotka on 2/11/2019

345
reachable by email

\$414
average room spend per stay

- ✓ Check-out Date is in the last 2 year
- ✓ Lifetime Total Room Spend is greater than ...

Geo-Targeting - Staycations Nach Fahrtzeit oder Location

Locals Only
Created by Anisha Yadav on 3/17/2020

251
reachable by email

\$392
average room spend per stay

- ✓ Guest Location is within 100 mi

California Residents
Modified by Anisha Yadav on 3/17/2020

561
reachable by email

\$403
average room spend per stay

- ✓ Guest Location is in California, U...

Direct Booker - Geschenkkarten ohne Verfallsdatum Rate Code oder Booking Channel

Direct Booker by Booking Channel
Modified by Anisha Yadav on 3/17/2020

8,564
reachable by email

\$564
average room spend per stay

- ✓ Booking Channel is Hotel Websit...

OTA Guests by Rate Code
Created by Anisha Yadav on 3/17/2020

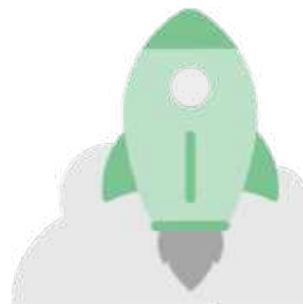
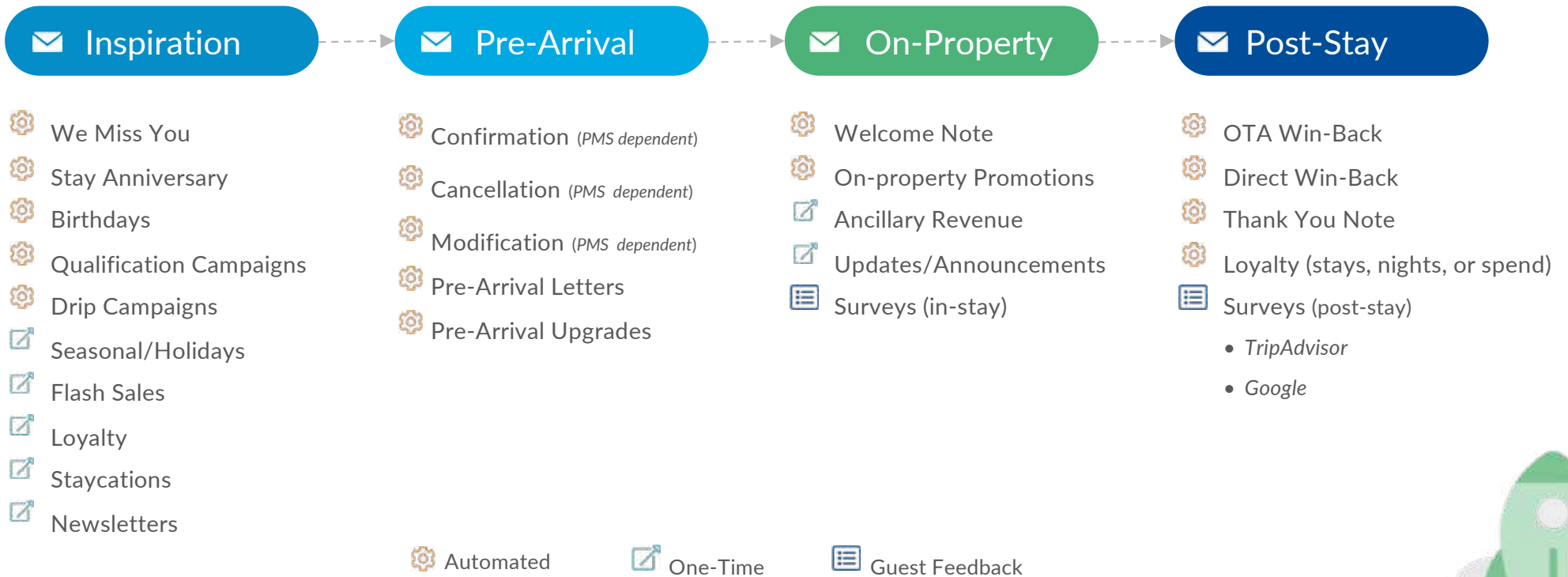
3,000
reachable by email

\$401
average room spend per stay

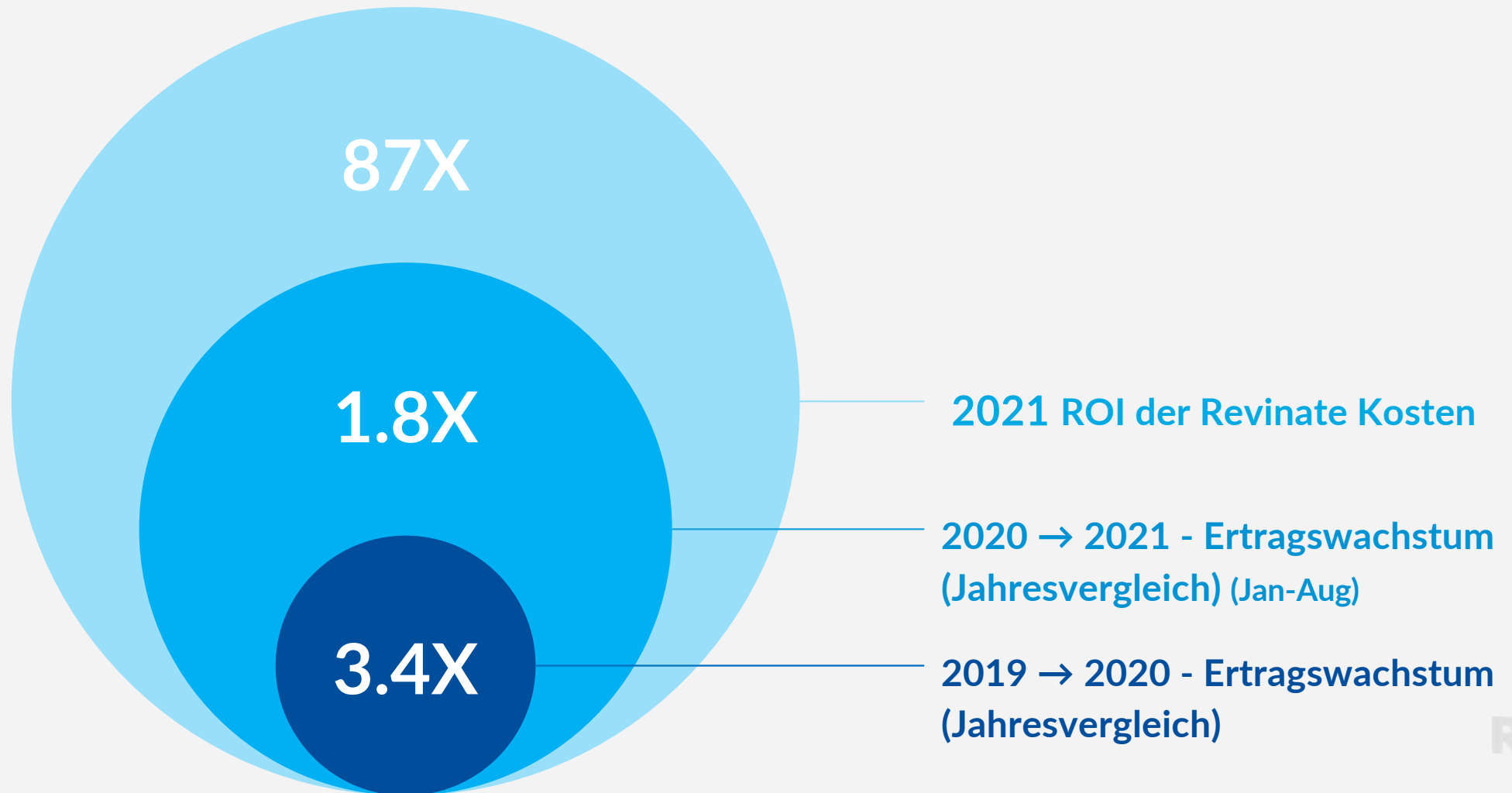
- ✓ Rate Code is (EXPD), (BKNG), (E...

SEGMENTIERUNG & AUTOMATISIERUNG HAND IN HAND

...VOR ALLEM IN PHASEN VON WENIGER RESSOURCEN



SEASIDE COLLECTION - DIREKTBUCHUNGS-UMSATZ



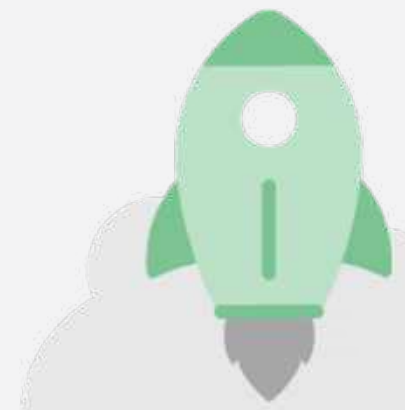
UMSATZTREIBER

DATEN UPGRADES (*Teameinsatz*)

- **Data health report** zur Orientierung des Teams und zur Verfolgung des Fortschritts
- **Arrival report** als Hilfestellung bei der Erfassung neuer Daten
- **OTA winback Strategie** um die Hoheit über die eigenen Gäste zu gewinnen
- **Double opt-in Kampagne** für Abonnementsicherheit und Wachstum

SEGMENTIERUNG & AUTOMATISIERUNG

- **Benutzerspezifische Filter** zum Erstellen von dynamischen Segmenten
- **Strategischer Einsatz von Echtzeit-Segmenten** zur Ergebnisoptimierung
- **Vollständige Automatisierung** um mehr Aktivität zu erzielen, ohne die Ressourcen zu erhöhen



GESTEIGERTER UMSATZ DURCH BEWERBUNG DER EIGENEN EVENTS

KAMPAGNE

Caviar Tasting (in-house Event)

ZIEL

Umsatz der bestehenden Buchungen zu erhöhen und neue Event Teilnehmer zu gewinnen

STRATEGIE

Segmentierung nach Gästen mit Buchungsdaten rund um das Event sowie potenzielle Gäste, die in der Nähe des Hotels wohnen

ÖFFNUNGRATE

25%

CTR

3%

UMSATZ

3.4K_{EUR}



Liebe(r) Herr Herrset,

Hamburg und die Elbe, Champagner und Austern, Dry Aged und Caviar – Manche Sachen sind einfach für einander bestimmt. Mit unserem **Dry Aged meets Caviar Dinner** wollen wir Ihnen nächste Woche dieses Geschmackserlebnis näher bringen!

Genießen Sie ein außergewöhnliches 5-Gang Menü. Wir verbinden unseren [m]eaty Dry Aged Genuss mit einem einmaligen Caviar Tasting. Die perfekte Weinbegleitung von Cloudy Bay & Terrazas und der prickelnde Veuve Clicquot Champagner machen den Abend zu etwas ganz Genuss mit einem einmaligen Caviar Tasting. Die perfekte Weinbegleitung von Cloudy Bay & Terrazas und der prickelnde Veuve Clicquot Champagner machen den Abend zu etwas ganz

tiert wird der Abend am **10. September** von Frank Brömmelhaus, dem von Caviar House & Prunier Deutschland. Für 250 EUR pro Person ein unvergesslichen Abend mit spannenden Genussmomenten und guter

Jetzt reservieren!

lisch zu speisen und zu trinken, sondern auch zu schlafen, bieten wir das ket einer Übernachtung inklusive Frühstück zum Sonderpreis von 100 EUR an.

ht für das erste Dry Aged meets Caviar Dinner ist begrenzt. Also, sichern Sie zt

is gewohnt sind, halten wir uns zu jedem Zeitpunkt an die aktuellen. Sollten Sie dazu Fragen haben, steht Ihnen unser Team gerne zur

hre Reservierung!

shbahn 49, D-20154 Hamburg | +49 40 30 99 90 | info@ide-hamburg.de | side- tel der Seaside Hotels Collection | Mitglied der Design Hotels | www.side- | www.side-hamburg.de/datenschutz | Von unserem E-Mail-Bestellen



LOKALISIERUNG

KAMPAGNE [m]eatery Restaurant Newsletter

ZIEL Bekanntheit des Restaurants nutzen, um auf das Hotel aufmerksam zu machen sowie Restaurant & Event Umsatz generieren

STRATEGIE Segmentierung nach lokalen Gästen

[m]eatery reOPENING
Wir sind zurück!

Liebe(r) Tobi Last Name,

Wir haben gleich zwei großartige Neuigkeiten für Sie: Ab sofort gibt es den [m]eatery Genuss und das bolerat Aroma wieder Live und in Fabel! Wir haben wieder für Sie geöffnet und freuen uns auf Ihre Reservierung.

Die zweite Ankündigung wird Ihnen mindestens genauso gefallen: Gerichten Sie schon jetzt unsere guten, saftigen Steaks zu Hause auf dem Grill. Die beliebten [m]eatery Grillpakete sind wieder in unserem Shop erhältlich.

Wir wünschen Ihnen viel Freude zu Hause am Grill und natürlich wieder bei uns in der [m]eatery.

Wie toll,
Ihr [m]eatery Team

Jetzt meinen Tisch reservieren!

Was Sie bei einem Besuch in der [m]eatery beachten müssen:

- Sie benötigen ein negatives Corona Testergebnis (Schnelltest nicht älter als 24 Std. oder PCR-Test nicht älter als 48 Std.) oder
- Ihren Impfausweis (erst 14 Tage nach der letzten Impfung gültig)
- Als Genesener benötigen Sie ihr positive PCR-Testergebnis (mindestens 28 Tage und höchstens 6 Monate alt).
- Bitte nutzen Sie die Luca-App, um sich vor Ort für Ihren Besuch zu registrieren.
- Unsere Mitarbeiter tragen zu jeder Zeit einen Mund- und Nasenschutz. Bitte tragen Sie Ihren Mund- und Nasenschutz, bis Sie von uns platziert werden.

Es darf angegrillt werden!

Drei unterschiedliche Grillpakete haben wir zusammengestellt, die abgeholt oder versandt werden können. Bestellen Sie direkt und genießen Sie einfach!

Zum Onlineshop

[m]eatery bar + restaurant Hamburg | Orstedufer 49 | D-20354 Hamburg | +49 (0)40 30 999 190 | bestellung@meateury.de | www.meateury.de/impfenschutz-hamburg | www.meateury.de/impfeschutz | Von unserem Marketing E-Mail Marketing@meateury.de

f in

[m]eatery + Übernachtung
50% Frühbucher auf die anschließende Übernachtung

Liebe(r) Heni Haas,

Ist es mal wieder an der Zeit für einen Kurzurlaub? Oder sind Sie nur auf der Suche nach einem sehr guten Grund, mal wieder zu uns in die [m]eatery und ins SIDE Design Hotel zu kommen? Dafür haben wir extra unser neues Übernachtungsangebot geschrieben: Als einem Vertreter von mindestens 100 EUR pro Person in unserer [m]eatery, schenken wir Ihnen 50% Nachlass auf die aktuelle Tagesrate.

Und wie funktioniert das Ganze?

Reservieren Sie Ihren Tisch direkt online oder per Telefon. Geben Sie ein Bekleidungsstück an, das Interesse am Übernachtungsangebot weckt. Sobald Sie bei uns einen bestimmten unvergesslichen Abend in der [m]eatery und Sidebar Bar im Wert von mindestens 100 EUR pro Person genossen haben, melden Sie sich bei unserem Kollegen an der Hotel Rezeption. Diese leiten Ihnen die Tages-Gutschrift mit und führen den Check-in mit Ihnen durch. Beispielsweise zahlen Sie bei einer normalen Zimmerrate von 170 EUR dazu nur noch 85 EUR fürs Doppelzimmer. Selbstverständlich steht Ihnen auch die Nutzung des Wellness- und Fitnessbereichs sowie die Big Kaffeemaschine auf Ihrem Zimmer zur freien Verfügung. Und das Frühstücksbuffet können Sie optional für den nächsten Morgen zu 30 EUR pro Person dazu buchen. Das Angebot ist nur für neue Reservierungen, auf Anfrage und nach Verfügbarkeit gültig. Nur Buchbar 28 Stunden vor dem Abendessen.

Jetzt haben Sie aber wirklich keinen Grund mehr, uns nicht ganz bald zu besuchen!

Herzlich Sie grüßen,
Ihr SIDE Team

Jetzt reservieren!

SIDE Design Hotel | Deichufer 41, D-20334 Hamburg | +49 (0) 40 30 99 90 | info@side-hotel.com | side-hotel.com | Ein Hotel der Double Hotels Collection | Mitglied der Design Hotels | www.doublehotels.com | www.side-hotel.com | www.side-hotel.com | www.side-hotel.com | www.side-hotel.com

f in

FILTERN NACH AUFENTHALTSDATUM

KAMPAGNE

Renovierung / Wiedereröffnung

ZIEL

Reaktivierung der Datenbank sowie das Generierung neuer Buchungen

STRATEGIE

Segmentierung nach Gästen, die seit der Wiedereröffnung nicht in-house waren. Wichtig: Ausschließung der Gäste mit bevorstehender Buchung

ÖFFNUNGSRATE

30%

CTR

6%

RESERVIERUNGEN

81

UMSATZ

27K_{EUR}

REACHABLE BY EMAIL	9,744
PROFILES IN THIS SEGMENT	64,468
TOTAL LIFETIME ROOM SPEND	EUR 21,574,661
AVERAGE ROOM SPEND PER STAY	EUR 206
<ul style="list-style-type: none">✓ Check-In Date is before 01.01.2018✓ Excluding guests with future stays✓ Language is german (DE) or german (GERMAN)	

WE MISS YOU!

Sehr geehrte(r) Herr Herr,

Wissen Sie nicht auch, dass Ihr alter Aufenthalt bei uns im schönen Hamburg schon wieder viel zu lange her ist? Mir jedenfalls stören Sie noch so sehr, weil es anders aussieht. Design in der Lobby und in den Zimmern, der neue Botanist Bar und die umfassend renovierte Sky Lounge mit Dachterrasse. Buchen Sie am besten gleich Ihr ganz persönliches SIDE-Gästebüro.

CLICK TO PLAY!

akter

Im frisch renovierten Botanist Bar & Lounge sind die besten Cocktails, frisch gebrühten Espresso, Craft Beer und feine Speisen zu genießen. Buchen Sie am besten gleich Ihr ganz persönliches SIDE-Gästebüro.

The Botanist Bar

Unsere schönste Bar & Lounge sind die besten Cocktails, frisch gebrühten Espresso, Craft Beer und feine Speisen zu genießen. Buchen Sie am besten gleich Ihr ganz persönliches SIDE-Gästebüro.

Jetzt direkt buchen und sparen!

0-20354 Hamburg | +49 40 28 91 90 | info@side.hamburg.de | 800-100-1000 (Mo-Fr 10-18 Uhr) | www.side.hamburg.de/booking

HYPER-SEGMENT NACH GÄSTETYP

KAMPAGNE
Sommerferien

ZIEL
Generierung neuer Buchungen für die Sommerferien

STRATEGIE
Segmentierung nach Gästen mit Kindern. Personalisierte und vor allem relevante Angebote verschicken

ÖFFNUNGSRATE

34%

CTR

6%

RESERVIERUNGEN

11

UMSATZ

3K EUR

Im Sommer anreisen

Sehr geehrte Familie Haszel,

die Sommerferien sind in vollem Gange! Der Hamburger SommerDOM und die blühenden Parks locken Millionen Besucher in die schönste Stadt Deutschlands. Jetzt wird es höchste Zeit von unserem Sommer Angebot Gebrauch zu machen und Ihren nächsten Aufenthalt bei uns in Hamburg zu buchen. Bei zwei Übernachtungen bis zum 13. August sparen Sie bis zu 25% auf die Tagesrate.

Unsere Hamburger SommerDOM

Der Hamburger SommerDOM lockt mit dem verführerischen Duft von frischen Fischbrötchen und würziger Currywurst, mit rasanten Actionfahrten und nostalgischem Flair. Bis zum 23. August erlebt man noch das größte Volksfest des Nordens. Jeden Mittwoch ist Familientag mit ermäßigten Preisen und freitags findet um 21:30 Uhr ein buntes Feuerwerk statt. Von unserem Hotel ist der SommerDOM in nur 18 Minuten zu Fuß durch den Flatten im Binnen Park bequem erreichbar.

Das Angebot buchen & sparen!

154 Hamburg | +49 40 30 99 00 | info@side-hamburg.de | side-hamburg.de
154 Hamburg | +49 40 30 99 00 | info@side-hamburg.de | side-hamburg.de
154 Hamburg | +49 40 30 99 00 | info@side-hamburg.de | side-hamburg.de

Family w/ kids DE

REACHABLE BY EMAIL @
734

PROFILES IN THIS SEGMENT
3,530

TOTAL LIFETIME ROOM SPEND
EUR 2,451,176

AVERAGE ROOM SPEND PER STAY
EUR 268

Any reservation has children
Language is german (DE) or german (GERMAN)

OR
Contact List is Text Jackie & Helen or Text SIDE

PROAKTIVE KOMMUNIKATION WÄHREND DES COVID-CHAOS OHNE DIE RESSOURCEN ZU ERHÖHEN

STRATEGIE

**Automatisierung nutzen, um proaktiv auf die Anforderungen
bevorstehender Buchungen einzugehen**

**Segmentieren nach: Zukunftsbuchungen, die im Zeitfenster zwischen
30 und 60 Tage stattfinden**

**Automatisierte Kampagne: Option zur Umbuchung, Stornierung oder
Gutschrift**

Reporting: Öffnungsstatistik mit dem Reservierungsteam teilen

[Im Browser anzeigen](#)

Sehr geehrte(r) Herr Hassel,

in der aktuellen Situation hat die Sicherheit unserer Gäste und Mitarbeiter die höchste Priorität. Bitte lesen Sie sich die folgende Information sorgfältig durch und setzen Sie sich mit uns in Verbindung.

Sie reisen privat?

Aufgrund der behördlichen Anweisung dürfen wir ausschließlich geschäftlich motivierte Hotelaufenthalte annehmen. Wenn dies bei Ihnen nicht der Fall ist, haben Sie die Möglichkeit, Ihre Reservierung umzubuchen (gegebenenfalls mit Aufpreis). Alternativ stellen wir Ihnen gerne einen Wertgutschein aus, welchen Sie für Ihren nächsten Aufenthalt nutzen können. Bitte melden Sie sich vor Ihrer geplanten Anreise bei uns zurück.

[Reservierung ändern](#)

[Reservierung stornieren](#)

[Ich möchte einen Wertgutschein erhalten](#)

Sie reisen geschäftlich?

Denken Sie bitte daran, dass wir die unterschriebene Arbeitgeberbescheinigung spätestens bei Check-in von Ihnen benötigen. Beachten Sie bitte auch, dass aufgrund der aktuellen Situation unser SPA Bereich leider noch geschlossen ist.

Für allgemeine Fragen erreichen Sie unser Empfangsteam jederzeit unter +49 (0)40 30 999 500 oder info@side-hamburg.de.

Herzliche Grüße und bleiben Sie gesund!
Ihr Alex Obertop
Hoteldirektor

SIDE Design Hotel | Drehbahn 49, D-20354 Hamburg | +49 40 30 99 90 | info@side-hamburg.de | side-hamburg.de | Ein Hotel der Seaside Hotels Collection | Mitglied der Design Hotels | www.side-hamburg.de/impresum | www.side-hamburg.de/datenschutz | Von unseren E-Mails [Abmelden](#)

[f](#) [in](#) [@](#) [@](#)

THE FOUR PILLARS OF A TRULY ACTIONABLE SOLUTION

