

4. Juli 2024

StaMgast

# Datenbasiertes Tourismus-Marketing

Webinar im Auftrag von Heidiland- und Thurgau Tourismus



# Über mich...

- Gründer und Inhaber Stammgast GmbH
- Zertifizierter Experte für Meta Ads, Google Ads und Google Analytics
- Dozent für Digital Marketing, FHGR



## Berufliche Erfahrungen

2016 – Aktuell: Geschäftsführer und Consultant, Stammgast GmbH

2015 – 2016: Hotel & Digital Marketing, Schweiz Tourismus

2010 – 2015: Product & Digital Marketing, Graubünden Ferien

2008 – 2009: HR-Marketing, ABB Schweiz

2005 – 2008: BSc in Tourismus Marketing, HTW Chur (FHGR)

## Interessen

Snowboarden, Wandern, Geschichte, Medien

# Stammgast GmbH

## StaMgast

Agentur für Digitalisierungsprojekte

in Tourismus und Hotellerie

Bruggerstrasse 37, 5400 Baden

[beratung@stammgast.ch](mailto:beratung@stammgast.ch)

[www.stammgast.ch](http://www.stammgast.ch)

- Gründung 2016
- 4 Mitarbeitende
- 60% Hotellerie & Gastronomie
- 40% Tourismus (DMO, BB etc.)



# Agenda

- Welche Vorteile ergeben sich aus der Nutzung von (eigenen) Gästedaten
- Beispiele zur datenbasierten Kommunikation in der Tourismusbranche
- Anwendungsmöglichkeiten für einzelne Betriebe



# Der Wert von Daten



## „Daten sind das neue Gold“

Veröffentlicht am 27.04.2014 | Lesedauer: 5 Minuten

Von **Carsten Dierig**  
WirtschaftskorrespondentSmartphone und Social Media verändern auch die Markt  
Matthias Hartmann sagt, wie er die GfK zukunftsfest mWas schauen die Deutschen im  
Fernsehen? Und was essen sie

Computerworld Newsletter | Archiv | Abo | Pressticker | Stellenmarkt | Medi

Briefing | Business | Social | Mobile | Technik | Software | Secu

KI Fachkräfte Business-IT Homeoffice Fintech Start-ups Interview Richo B

Digital Economy Award Whitepapers Pressemeldungen Breakfast Sessions Alle TI

19.06.2017, 12:18 Uhr

## Daten sind das neue Gold

Die Digitalisierung schreitet voran. Viele Schweizer Unternehmen digitalisieren  
allerdings, ohne zu transformieren. Das bedarf einer Veränderung der  
Unternehmenskultur. Und: Unternehmen müssen ihr Alleinstellungsmerkmal,  
ihre Nische finden.Die Digitalisierung geht in die nächste  
Runde. Die Technik verändert sich im  
Stundentakt und mit ihr die Rolle des CIOs.  
Das alles sind IT-Entscheider inzwischen  
gewohnt. Ihnen wird in der Schweiz in der  
Regel eine hohe Bereitschaft zur  
Digitalisierung attestiert. Oft müssen aber  
noch der gewinnbringendeVerwendungszweck für die IT und das Verständnis seitens der Mitarbeitenden  
gefunden werden. Für beides bedarf es einer neuen Denkweise – vor allem aber ist  
ein Kulturwandel vonnöten. Ohne Kulturveränderung ist alles verloren war denn  
auch das Motto des vom Euroforum organisierten CIO-Forums im Zürcherischen  
Rüschlikon. Rund 65 CIOs und Berater nahmen am kleinen aber feinen Anlass teil,

News &gt; Finanzplatz &gt; Ist Big Data das neue Gold?



Big Data (Bild: Shutterstock)

FINANZPLATZ

Mittwoch, 22. März 2017 11:05

Ist Big Data das neue  
Gold?Mit Hilfe von Big Data optimiert die UBS Nacht für Nacht  
mehrere Hunderttausend Portfolios und die Portfolios

Suchbegriff eingeben

Christian Rusche in der Fuldaer Zeitung · Gastbeitrag · 9. Mai 2018

## Datenhandel: Sind Daten das neue Öl?

*Der Handel mit Daten hat bereits spürbare Auswirkungen auf das Bruttoinlandsprodukt. In einem Gastbeitrag in der Fuldaer Zeitung analysiert IW-Ökonom Christian Rusche die wachsende Bedeutung des Datenhandels für die Wirtschaft.*Unternehmen mit datengetriebenen Geschäftsmodellen wie Facebook oder Alphabet zählen zu den  
wertvollsten weltweit. Daten werden auch für die Wirtschaft allgemein immer wichtiger: Mittlerweile hat der  
Handel mit ihnen bereits spürbare Auswirkungen auf das Bruttoinlandsprodukt. Innerhalb Europas ist dieser  
Effekt besonders groß in Großbritannien.„Womit verdient Facebook eigentlich Geld?“ Das war eine der Fragen, die Facebook-Chef Mark Zuckerberg den  
US-Senatoren bei einer Anhörung, die wegen der Cambridge-Analytica-Affäre stattfand, beantworten sollte.  
Zuckerbergs lapidare Antwort: Wir schalten Werbung. Aufgrund der detaillierten Nutzerdaten ist Facebook in  
der komfortablen Lage, Zielgruppen direkt ansprechen zu können – und somit entsprechend hohe  
Werbeeinnahmen zu generieren. Wie wertvoll die Daten der Nutzer sind, wird an der Marktkapitalisierung von  
Facebook deutlich: aktuell rund 420 Milliarden Euro.Aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung werden Daten aber auch für die Gesamtwirtschaft immer  
wichtiger – Stichwort Industrie 4.0. Daten werden deshalb schon als das neue Öl bezeichnet, wobei der  
Vergleich nicht ganz zutrifft, da Daten nicht verbraucht werden. Im Gegenteil: Sie haben den entscheidenden  
Vorteil, mehreren Zwecken gleichzeitig dienen zu können.

Gesponsert

business-monitor.ch  
https://www.business-monitor.ch › adressen › kaufen

## Adresslisten Kaufen

Für Direktmarketing — business-monitor.ch ist ein leistungsstarkes Online-Verzeichnis von  
Schweizer Unternehmen. Filter nach Region und Branche (NOGA), im Excel-Format sofort...

## Marketing Booster

Kaufen Sie Adresslisten Für Ihre Direktmarketingkampagnen

## Liste der Spediteure

Transportunternehmen schweiz liste. In der Deutschschweiz

Gesponsert

kbdirect.ch  
https://www.kbdirect.ch

## KünzlerBachmann - Adressen &amp; Daten kaufen

Die durchschnittlichen Kosten beim Follower kaufen für Instagram  
betragen dabei: 100 Insta-Follower = 2 bis 4 Euro. 500 Insta-Follower = 5  
bis 7 Euro. 1.000 Insta-Follower = **9 bis 12 Euro.**Gründer.de  
https://ch.gruender.de › recht › instagram-follower-kau...

## Instagram-Follower kaufen: Wie legal ist das wirklich?

Informationen zu hervorgehobenen Snippets Feedback

## Weitere Fragen

Wie viel Geld für 1000 Follower?

Ist es sinnvoll Follower zu kaufen?

Was passiert wenn man 1000 Follower auf Instagram hat?

Wie bekomme ich schnell 1.000 Follower auf Instagram?

Feedback

Followerfabrik  
https://followerfabrik.de › produkt › instagram-followe...

## Instagram Follower kaufen ab 1.74€ | Direkte Vermittlung

Grundsätzlich spielen verschiedene Faktoren eine Rolle für den Preis von 1000  
Followern auf Instagram. Die Herkunft der Follower ist dafür maßgeblich ...

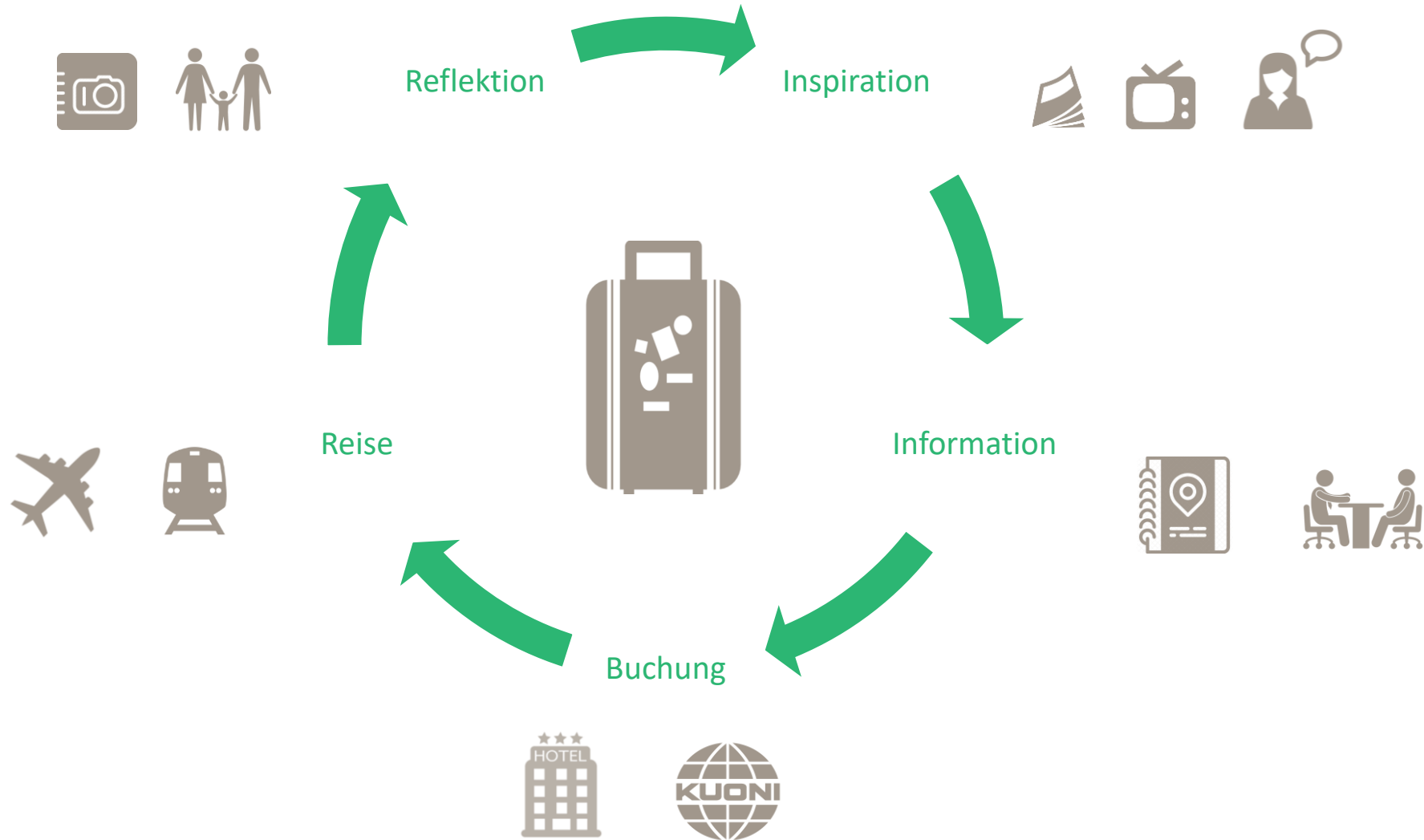
★★★★★ Bewertung: 4.5 · 1.294 Rezensionen

Deutsche Unternehmen: 51.000+ Multi-National-Unternehmen: 1.000+ Einzelne Unternehmen: 1.000+

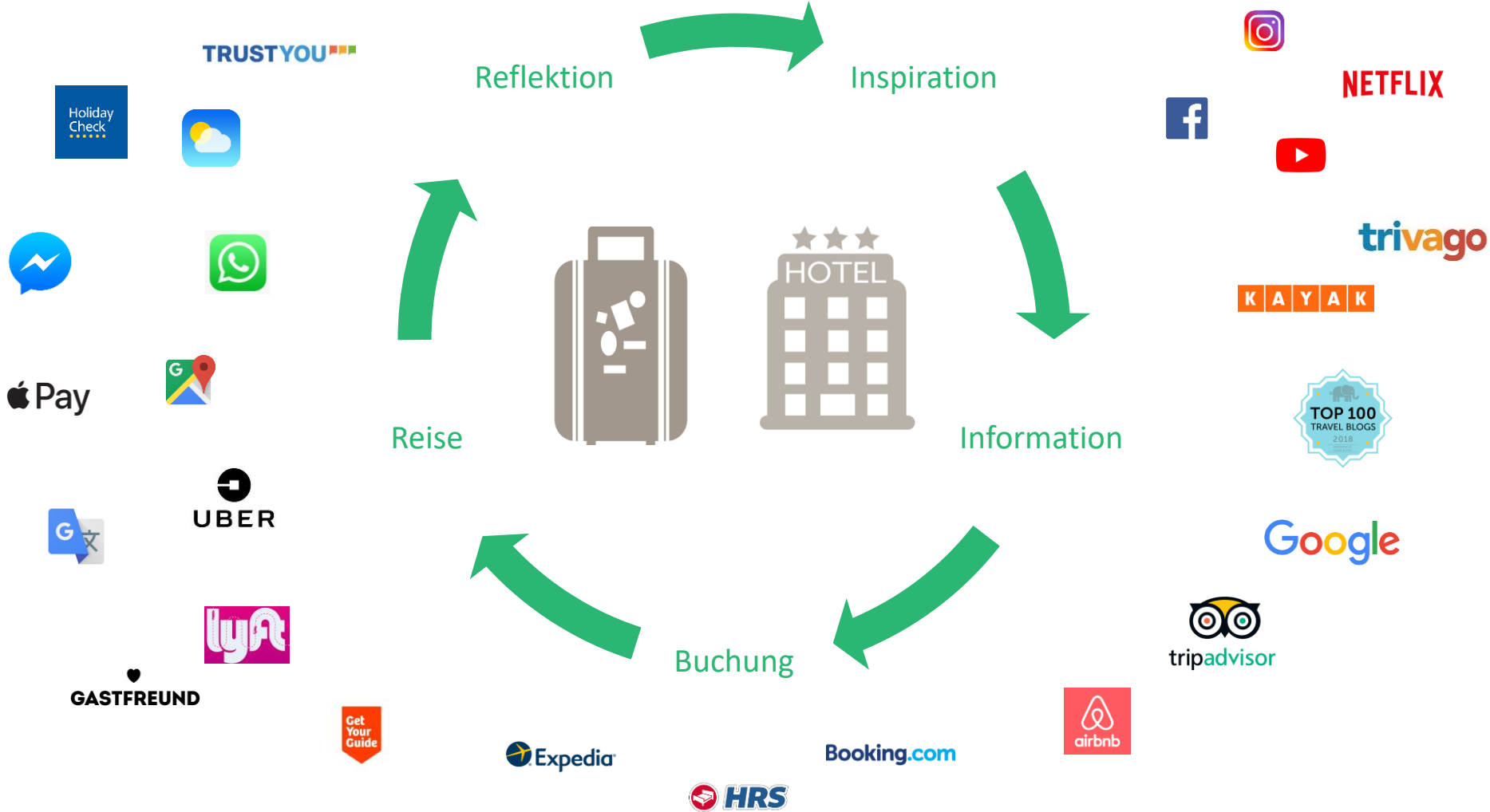


FOLLOWER

# Die «Customer Journey» im Tourismus...

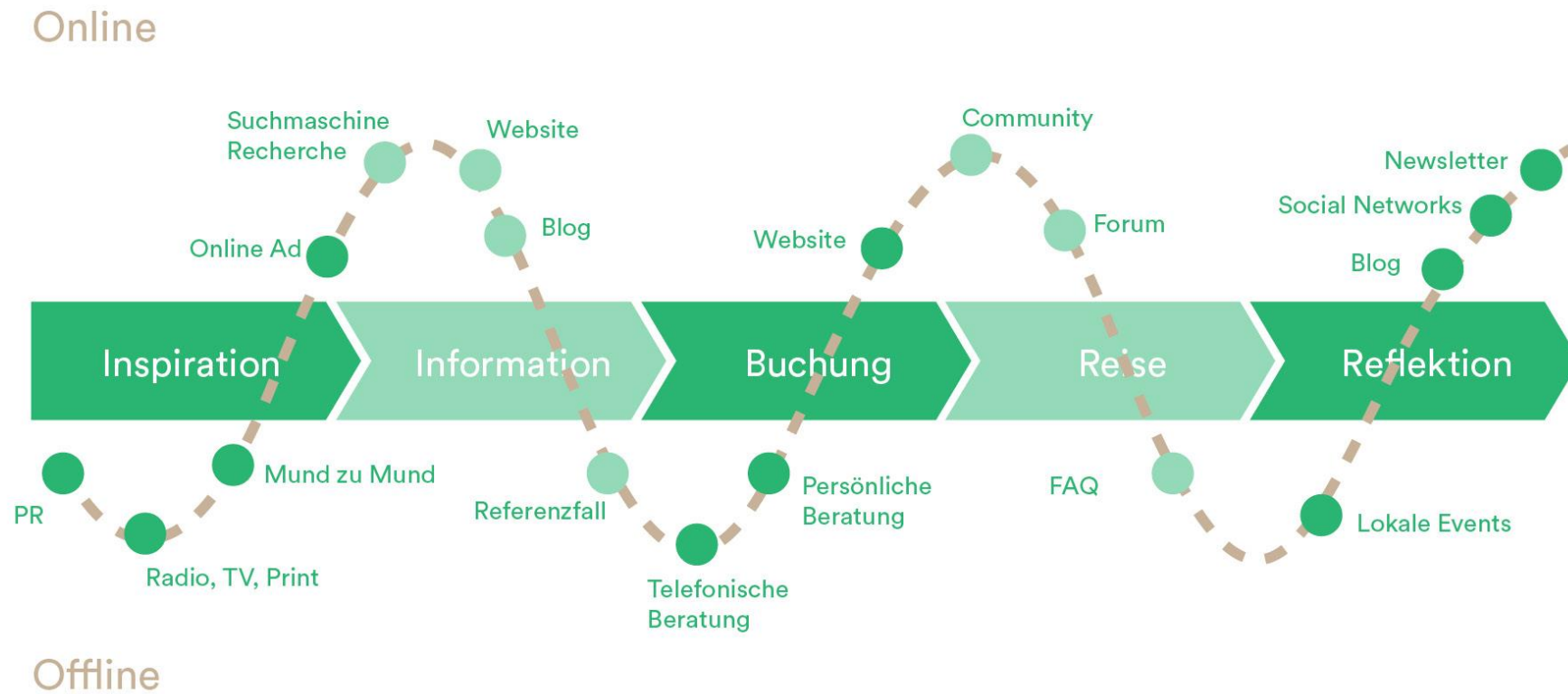


# ...ist digitalisiert und fragmentiert.





# Kontaktpunkte entlang der Customer Journey

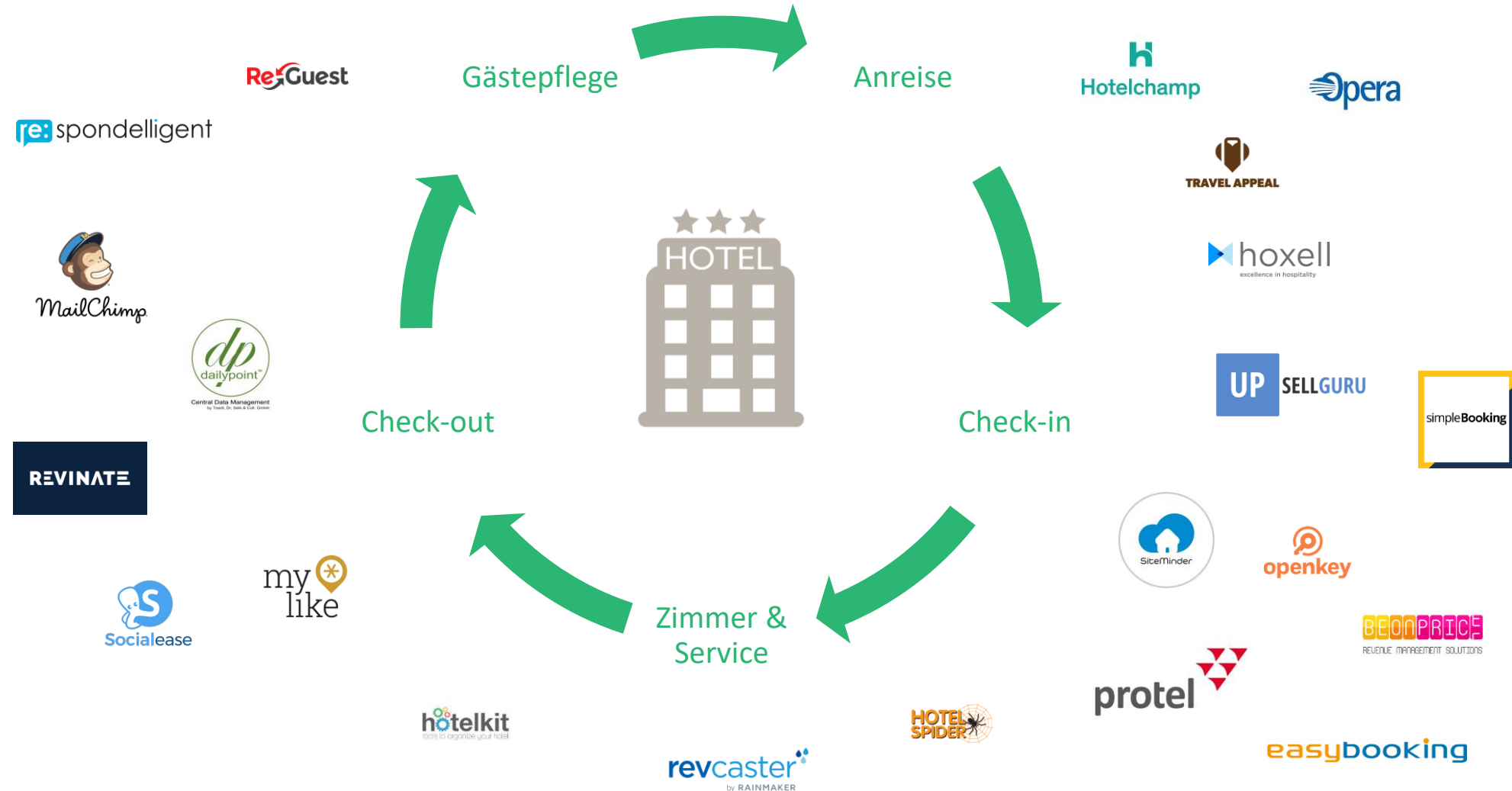


# (Neue) Herausforderungen

- Die Interaktion mit bestehenden und potentiellen Gästen findet heute über unzählige, digitale und analoge Kontaktpunkte statt
- Ein Grossteil der Gästeinteraktion verläuft nicht linear entlang der Customer Journey
- Die Gäste generieren deutlich mehr Daten/Informationen, diese können aber oft nicht richtig zugeordnet und strukturiert werden



# Digitale Lösungen für digitale Probleme



# Segmente vs. Personas vs. Gäste

## Seminare

**GESCHLECHT:**  
Frauen/Männer

**ALTER:**  
25 bis 45 Jahre

**BERUFE:**  
- Marketing  
- Personal Assistent  
- GL Assistent

**INTERESSEN:**  
- Events  
- Restaurants  
- Hotellerie

## Bea Beispiel

**GESCHLECHT:**  
Frauen

**ALTER:**  
29 Jahre

**BERUFE:**  
- CEO Assistent  
- Eventverantwortliche

**INTERESSEN:**  
- Skifahren  
- Natur  
- Kunst

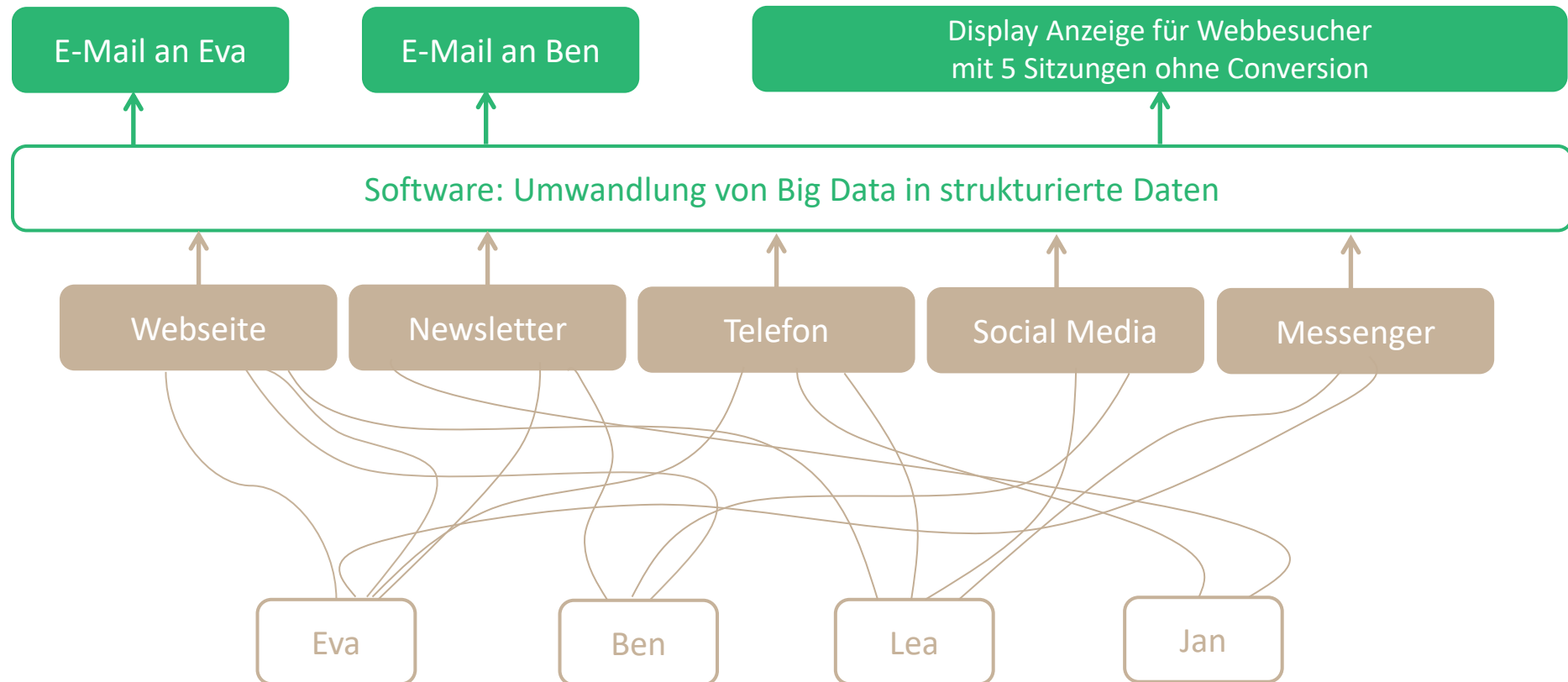
## Eva Echt

**INTERESSEN:**  
- Skitouren am Pizol  
- Schneeschuhlaufen  
- Naturpärke  
- Geo-Caching

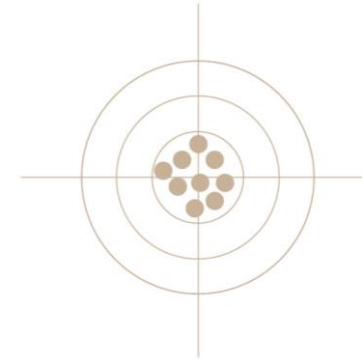
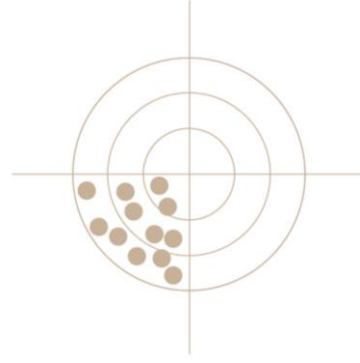
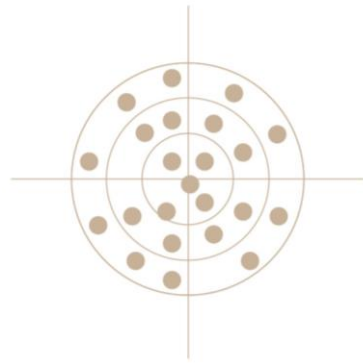
**BEZIEHUNG:**  
- 4 Besuche (1 x privat)  
- Buchung: Okt.-Dez.  
- Newsletter Abo  
- Follower (Instagram, FB)  
- Nutzt TripAdvisor  
- Geburtstag: 14.02.1992



# Trau dich: sprich Eva Echt direkt an!



# Marketing mit Präzision



	Mass Marketing	Precision Marketing	Performance Marketing
<b>Stil</b>	Streuung	Zielgerichtet	Exakt
<b>Zielgruppen</b>	Fragmentiert	Segmentiert	Personalisiert
<b>Ziele</b>	Maximale Reichweite	Individuelle Bedürfnisse	Conversion
<b>Grundlage</b>	Medien und Plattformen	Zielgruppen	Personen
<b>Resultate</b>	Quantität, Sichtbarkeit	Positionierung, Bekanntheit	Buchungen, Bewertungen etc.



# Beschreibende – vs. verhaltensbezogene Daten

## Messbarkeit von beschreibenden Daten ...

- Name
- Geburtsdatum
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Geschlecht
- Interessen

# Beschreibende-Daten sind oft nicht ausreichend

...kann zu Fehlinterpretationen führen...



- Männlich
- Geboren 1948
- Geboren in England
- Hat Kinder
- Bekannt, wohlhabend
- Liebt Hunde



- Männlich
- Geboren 1948
- Geboren in England
- Hat Kinder
- Bekannt, wohlhabend
- Liebt Hunde



# Die typische Schweizer Familie

Ergebnis von DALL-E zum Prompt: «Erstelle mir ein Bild einer typischen Schweizer Familie»





# Die typische Schweizer Familie





Das sind:  
«Die typischen Schweizer Familien»



# Verhaltensbezogene Daten

## Mehrwert von verhaltensbezogenen Daten...

- Hat zum zweiten Mal einen Aufenthalt gebucht
- Hat vor zwei Minuten 2-Mal einen Blog-Artikel zum Thema Yoga gelesen
- Ist vor 100 Tagen abgereist
- Hat gerade ein Upgrade in der Zimmerkategorie gebucht
- Hat in 2 Tage einen Aufenthalt in unserem B&B
- War schon 4 x Gast/Kunde aber letztmals vor > 36 Monaten
- ...



# Datenbasierte Kommunikation im Tourismus

= Personalisierung



# Individualität ist Standard

Google search results for "restaurants in der nähe". The search bar shows "restaurants in der nähe" and "Suchfilter". Below the search bar, there are filters for "Im Umkreis von 0,2 mi", "Jetzt geöffnet", "Gehoben", "Günstig", "Top-Bewertung", "Spezielle", "Ausgezeichnete", "Vegane", and "Asiatische". The results show 5400 results for Baden. Three restaurant listings are visible:

- Il Gallo**: 4.7 stars (401 reviews), CHF 20-30, Italianisch, Untere Halde 11. Schließt demnächst - 23:00. Küche: Geschlossen - Öffnet Di um 11:45.
- Restaurant Roter Turm Baden**: 4.5 stars (459 reviews), \$\$ - Restaurant, Rathausgasse 5. Schließt demnächst - 23:00. Speisen vor Ort - Kein Liefersdienst.
- Grosser Alexander**: 4.7 stars (160 reviews), Restaurant, Untere Halde 2. Geschlossen - Öffnet Di um 11:45. Speisen vor Ort - Zum Mitnehmen - Kein Liefersdienst.

A map shows the location of these restaurants in Baden, Switzerland, near the Rhine river and Grand Casino Baden.

Zalando clothing recommendations for "THOMAS". The page shows several items:

- adidas Originals Sirovster low: 39,95 € - 62,95 €
- New Look
- Topman Shorts: 27,95 €
- Esprit Strickpullover: 69,95 €

Below these are "Wir empfehlen dir" and "Neuheiten der Woche" sections. Items include:

- YOUR TURF T-shirt print: 19,99 € - 19,99 €
- Topman Sweatshirt: 37,95 €
- Koloz Schnürschuhweiche: 144,99 €
- Only & Sons

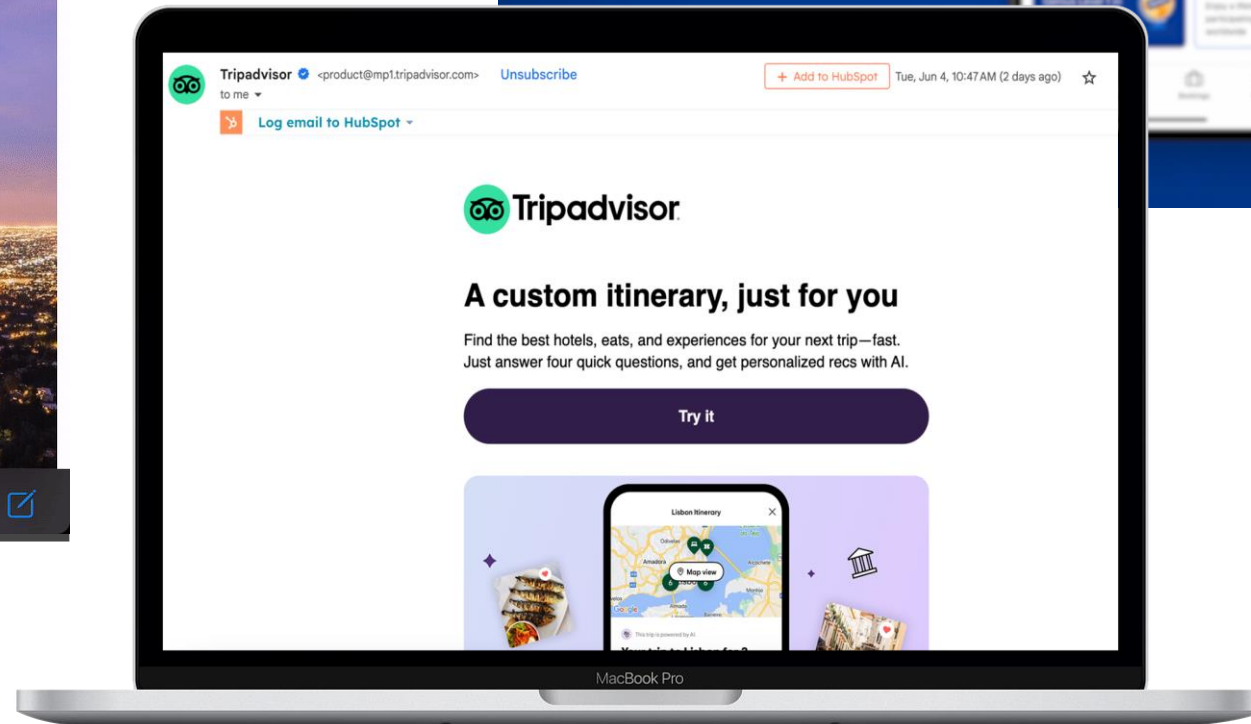
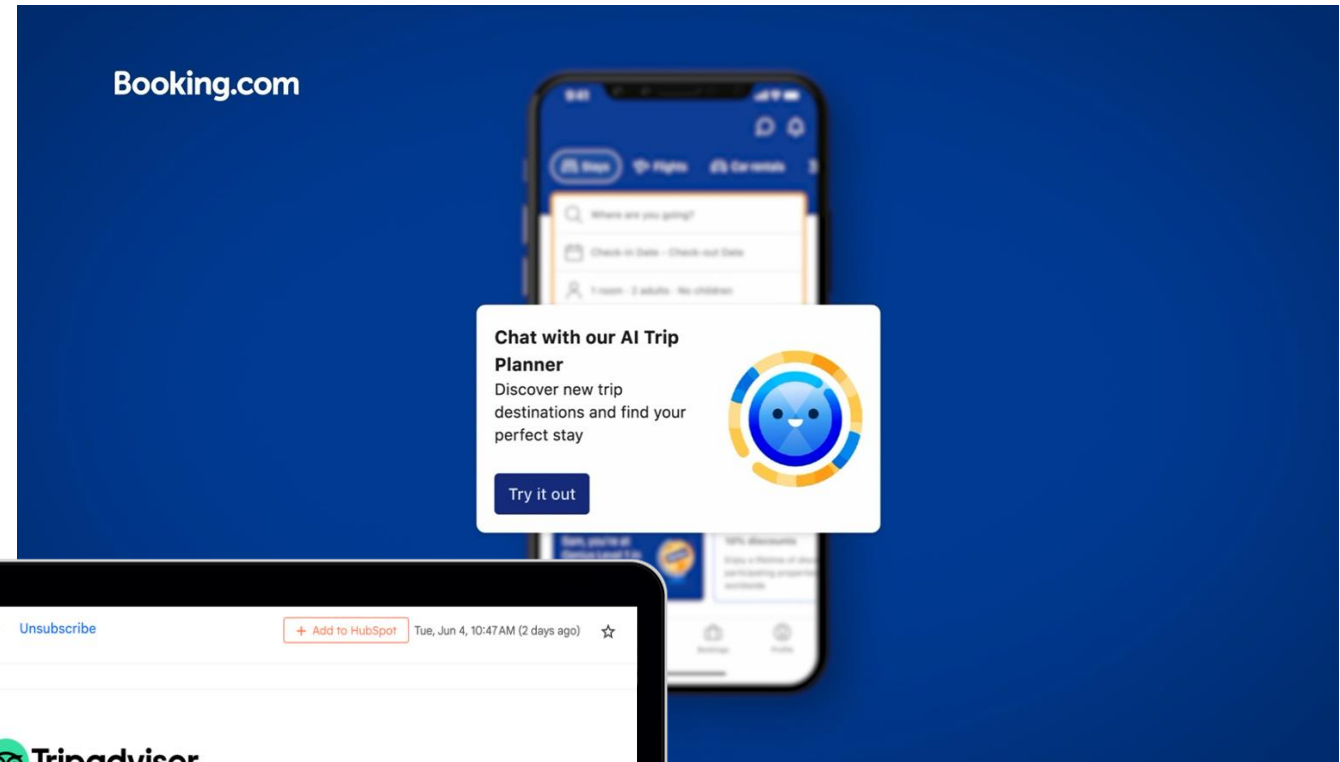
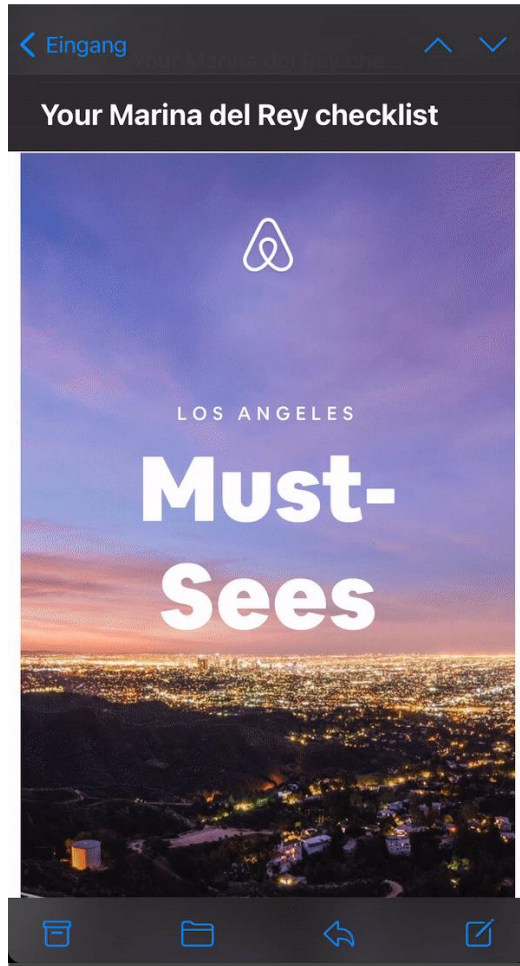
Spotify interface showing "Shows, die dir gefallen könnten". The section features several show recommendations:

- Zeigler & Köster - Der... (RTL+ / 1Freunde)
- Was bisher geschah... (Wondery)
- Servus, Grüezi Hallo. (ZEIT ONLINE)
- 11FREUNDE täglich (11FREUNDE / RTL+)
- 11 Leben - Die Welt vo... (Wake Word Studios / RTL+)
- NEWS PLUS+
- Was tun (ARD)
- Hintergrund INTERNATIONAL
- sunset club (ARD)
- SPORT (RTL+)

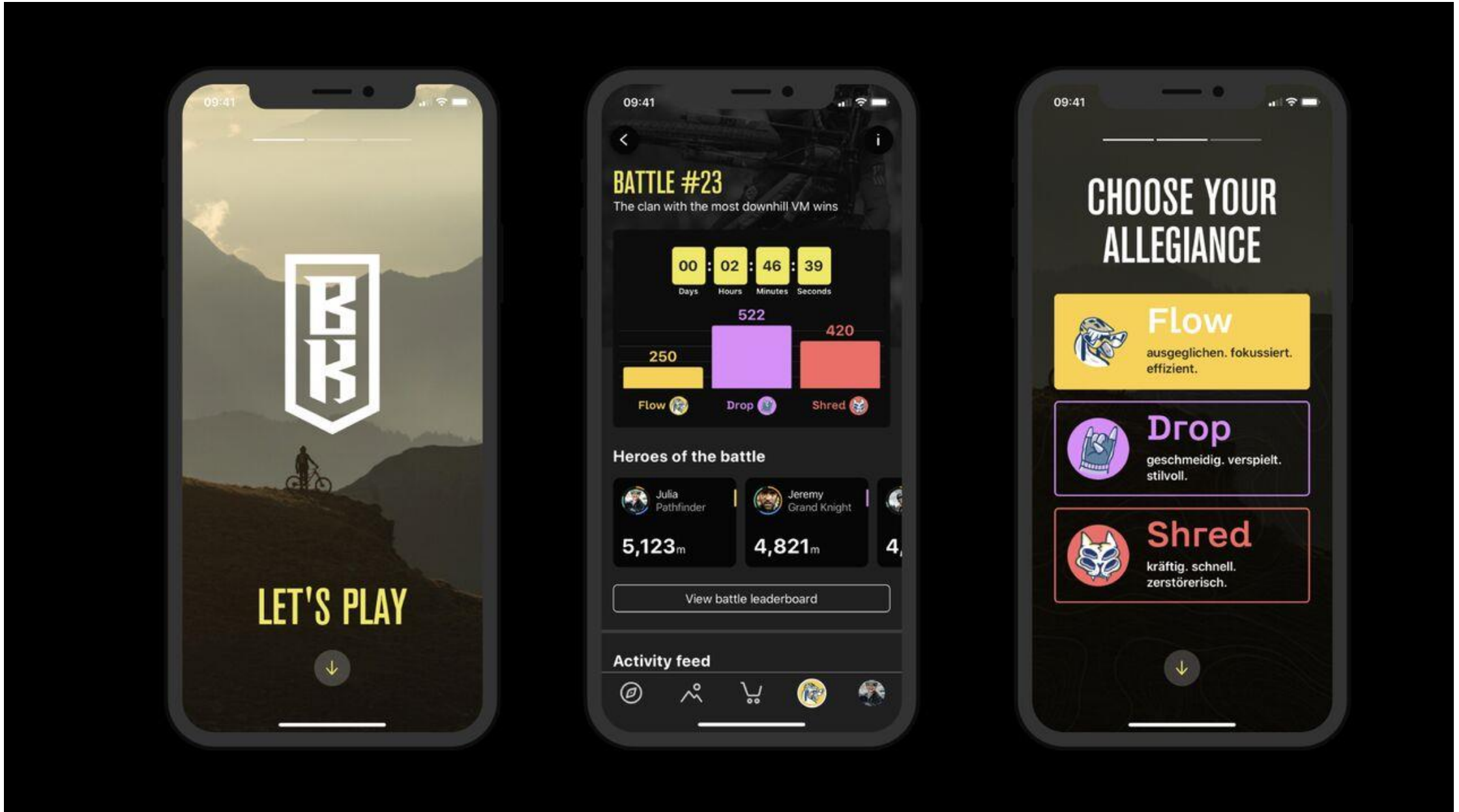
Netflix interface showing "Your Next Watch" and "Today's Top Picks for You". The "Your Next Watch" section includes "Netflix Originale" and "Sortieren nach VORSCHLÄGE FÜR SIE". The "Today's Top Picks for You" section features:

- STRANGER THINGS
- NARGOS
- ORANGE IS THE NEW BLACK
- THE GET DOWN
- THE DOCTOR
- MAKING MURDERER
- DAREDEVIL
- ORPHAN BLACK

Below these is a section titled "Top 10 TV Shows in Switzerland Today".









# Datenbasierte Kommunikation bei Heidiland- und Thurgau Tourismus





# Datenbasierte Kommunikation im KMU





## 4 Fragen an die Teilnehmenden

1. Betreiben Sie E-Mail- / Newsletter-Marketing?
2. Schaltet Sie Werbung via Google Ads?
3. Nutzen Sie bezahlte Werbemöglichkeiten via Social Media?
4. Gibt es in ihrem Betrieb bereits Anwendungen personalisierter Kommunikation?



# Datenbasiertes E-Mail-Marketing

**Tipp: Segmentierte Mailings statt Massenversand!**

Unterschiedliche Verteiler und Inhalte nach:

- Interessen
- Stufen innerhalb der Customer Journey
- Demografischen Daten
- Buchungsverhalten

**Effekt:** Höhere Öffnungs-, Klick- und Conversion-Rate



ab  
**€1726,5**  
pro Person

18. Juni - 3. Juli 2022

## Sommermärchen

Abenteuer in der Natur, gemeinsame Familienzeit oder kostbare Zeit zu zweit, während die Kleinen gut aufgehoben sind. Im Feuerstein kommt jeder auf seine Kosten.

**Ab 7 Nächten ist 1 Nacht geschenkt!**

[MEHR ERFAHREN](#)



# Datenbasiertes E-Mail-Marketing

**Tipp: Individualisierte Mailings statt Massenversand!**

- Automatisierungen
- Persönliche Komponenten
- Direkte Betroffenheit
- **Effekt:** Deutlich Höhere Öffnungs- Klick- und Conversion-Raten.  
Kaum Abmeldungen (Opt-outs)



Hallo [Name]

Vielen Dank für Deine Buchung im Revier Adelboden.  
Wir freuen uns Dich bei uns am 07. Juli 2022 willkommen zu heißen!

Untenstehend findest Du alle Informationen zu unserem Hotel und zu  
Deiner Buchung.



**CHECK-IN**

3 Tage vor Anreise bekommst Du ein Mail mit dem Link zum online Check-in. Bitte absolviere dieses Check-in am Anreisetag, sobald Dein Zimmer reserviert ist. Deine Zimmernummer und Deine Zugangsdaten direkt per SMS erhalten.

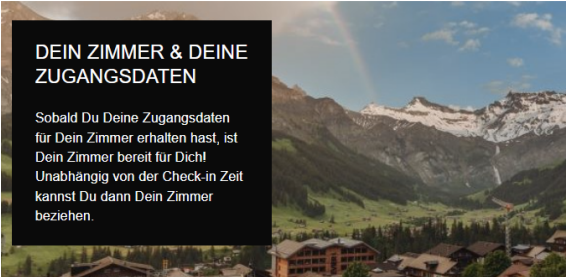
Sollte etwas nicht klappen, kannst Du online Check-in, kannst Du auch im Hotel am Kiosk realisieren.

Alle Angaben zu Deiner Buchung findest du hier

Name:	[Redacted]
Anreisedatum:	07. Juli 2022
Abreisedatum:	08. Juli 2022
Anzahl Nächte:	1
Check-In Zeit:	ab 16:00 Uhr
Check-Out Zeit:	bis 11:00 Uhr
Erwachsene:	2
Kinder:	0
Tarifplan:	Non refundable rate
Stornobedingungen:	Keine kostenfreie Stornierung möglich. Bei Stornierung oder No-Show werden 100% vom Aufenthaltspreis als Gebühr berechnet.
Kategorie:	Smart Cabin - Mountain View
Preis pro Nacht:	CHF 172,40
Total:	CHF 172,40
In Deinem Aufenthalt inbegriffen:	
Parkplatz	
Kurtaxen	
Kantonale Beherbergungsabgabe	
Die Kurtaxe ist im oben aufgeführten Preis bereits inkludiert.	

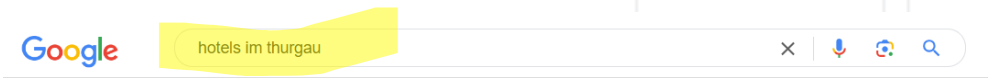
**DEIN ZIMMER & DEINE ZUGANGSDATEN**

Sobald Du Deine Zugangsdaten für Dein Zimmer erhalten hast, ist Dein Zimmer bereit für Dich! Unabhängig von der Check-in Zeit kannst Du dann Dein Zimmer beziehen.





# Marketing mit Google Ads



**Gesponsert**

macardo.ch  
<https://www.macardo.ch>

**Boutique Hotel im Thurgau - Hotel im Kanton Thurgau**

Besuchen Sie unser B&B in der Ostschweiz. Erleben Sie die Region vom Bodensee bis Säntis. Zuhause ist es am schönsten - und gleich danach kommt das Premium B&B von Macardo. Schöne Aussicht. Self-Check-in.

Whiskys · Premium B&B · Zum Onlineshop · Team · Rabattcode: FREITAG

📍 Weinfelden · 2 Standorte in der Nähe

[Anrufen](#)

**Gesponsert**

thurgau-bodensee.ch  
<https://www.thurgau-bodensee.ch>

**Traumurlaub Thurgau - Thurgau geniessen**

Entdecke die Schönheit des Thurgaus und sichere dir einen Platz bei deinem Traumerlebnis. Eine Region voller Überraschungen für...

Marketingbüro · Romanshorn · Geschlossen · Öffnet Di um 09:00

[Übernachten](#) · [Einzigartige Unterkünfte](#) · [Restaurants](#) · [Velotouren](#) · [Gutscheine bestellen](#)



# Datenbasiertes (Re-)Marketing mit Google Ads





# Datenbasiertes (Re-)Marketing mit Google Ads

## Fragenkatalog für Agentur oder Recherche:

- Arbeiten Sie bei Google Ads mit Re-Marketing-Listen?
- Behandeln Sie Zielgruppen je nach Ziel der Kampagne individuell?
- Passen Sie CPC-Gebote gezielt nach Zielgruppen an?

# 3. Datenbasierte Social Ads

Nutzung der externen Daten von Meta  
(Facebook und Instagram)



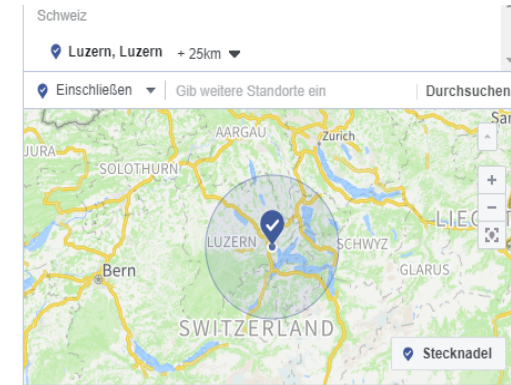
Interessen



Demografischen  
Daten



Geografische  
Daten



Standorte auf einmal hinzufügen

Alter ? 20 - 35

Geschlecht ? Alle Männer **Frauen**

Sprachen ? Deutsch ×  
Gib eine Sprache ein ...

Detailliertes Targeting ? Personen **EINSCHLIESSEN**, auf die mindestens **EINES** der folgenden Merkmale zutrifft ?

Interessen > Familie und Beziehungen  
**Hochzeitsfeiern**

Demografie, Interessen oder Verhaltensweisen **Vorschläge** **Durchsuchen**

ES MUSS AUCH mindestens **EINES** der folgenden Merkmale zutreffen ? ×

Demografische Angaben > Beziehung > Beziehungsstatus  
**Verlobt**

Demografie, Interessen oder Verhaltensweisen **Vorschläge** **Durchsuchen**

Personen ausschließen oder Weiter eingrenzen

Spezifisch Groß

Deine Zielgruppe ist zu spezifisch. Versuche, sie zu erweitern.

Potenzielle Reichweite: Weniger als 1.000 Personen ?

**Geschätzte Tagesergebnisse**

Reichweite  
460 - 830 ?

Link-Klicks  
4 - 27 ?

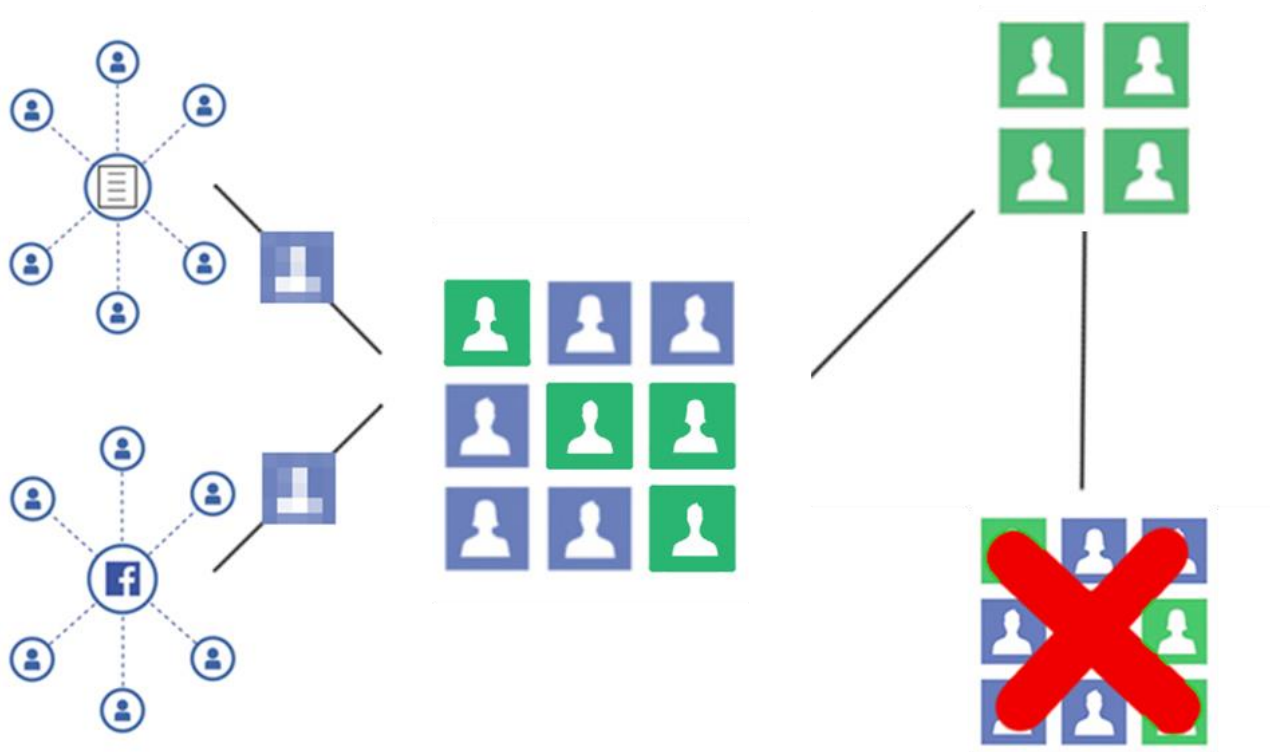
Die Genauigkeit der Schätzwerte basiert auf Faktoren wie bisherige Kampagnendaten, dem von dir eingegebenen Budget und Marktdaten. Die Zahlen sollen dir einen Eindruck über die Performance deines Budgets vermitteln. Es handelt sich aber nur um Schätzungen und die Ergebnisse sind nicht garantiert.

Waren diese Schätzungen hilfreich?



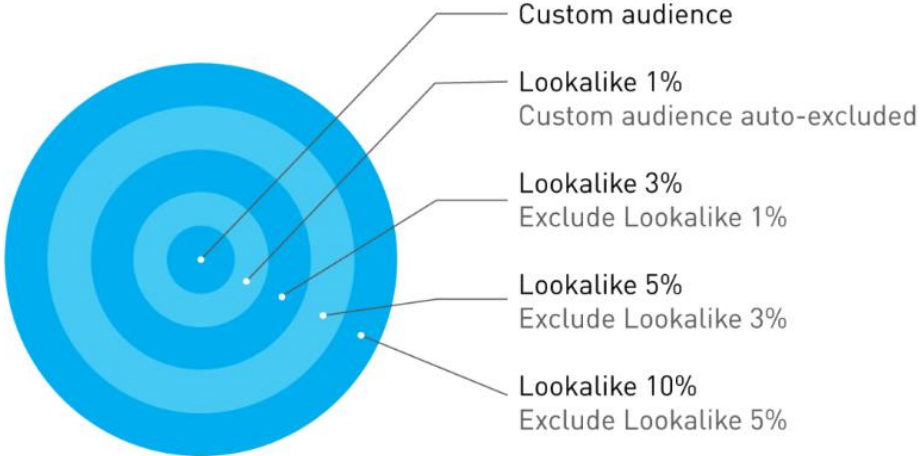
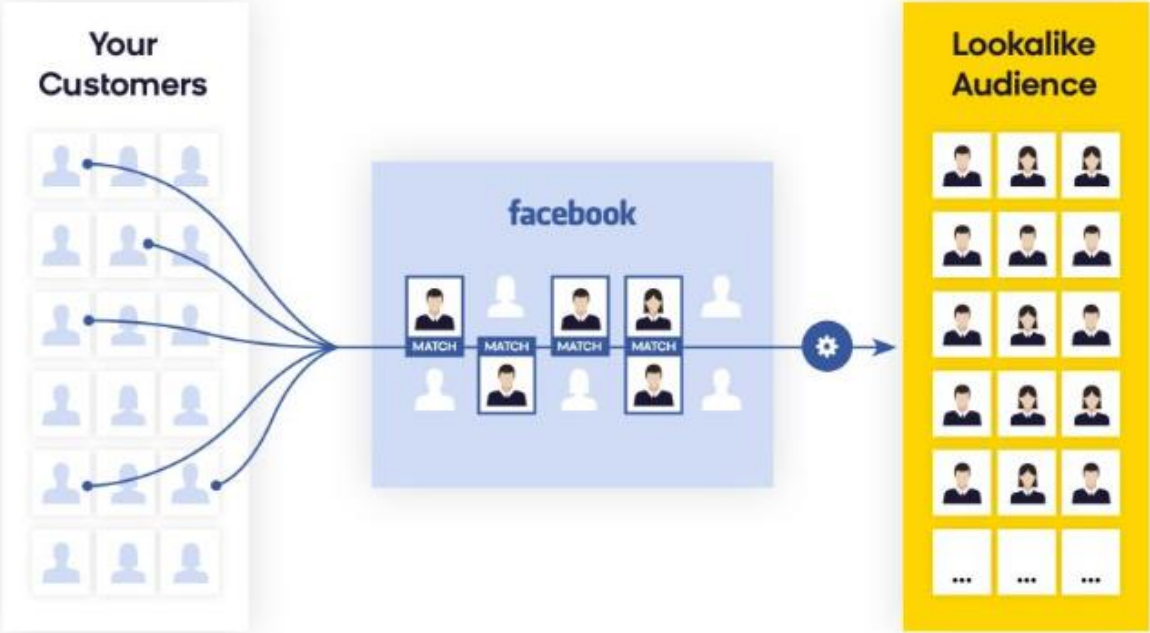
# Datenbasierte Social Ads

Nutzung von internen Daten (Custom Audiences)



# Datenbasierte Social Ads

Targeting mit KI-Datenmodellierung  
(Lookalike Audiences)





## 4. Gibt es in Ihrem Betrieb Anwendungen von personalisierter Kommunikation?

- Beispiele?
- Warum nicht?
- Was/Wo sind die Hürden?
- Wo/Warum sehen Sie Potenzial?
- Was braucht es für den Start?



# Fragen?



# Kontakt



Bei Fragen gebe ich Ihnen gerne Auskunft!

Stammgast

Agentur für digitale Tourismusprojekte

Bruggerstrasse 37

5400 Baden

+41 (0)76 388 72 84

[fabian@stammgast.ch](mailto:fabian@stammgast.ch)

[www.stammgast.ch](http://www.stammgast.ch)





Besten Dank für die  
Aufmerksamkeit!