

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

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

FINANZEN WAS MACHEN DIE GESCHÄFTE ... HERR HARTMANN?

„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,

Mittwoch, 03. Juli 2024

finews.com finews.asia finewsticino.ch finews.art

Treffpunkt der Finanzwelt

finews.ch

Banken Asset Management Versicherungen Finanzplatz People finews.life finews.art Fintech

News > Finanzplatz > 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

IW

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.

Google

daten kaufen für marketing

Alle Bilder Produkte Videos News Bücher Web Mehr Suchfilter

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 & Daten kaufen

Google

preise 1000 follower instagram kaufen

Alle Produkte Produktwebsites Bilder Videos News Web Mehr Suchfilter

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.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 ...

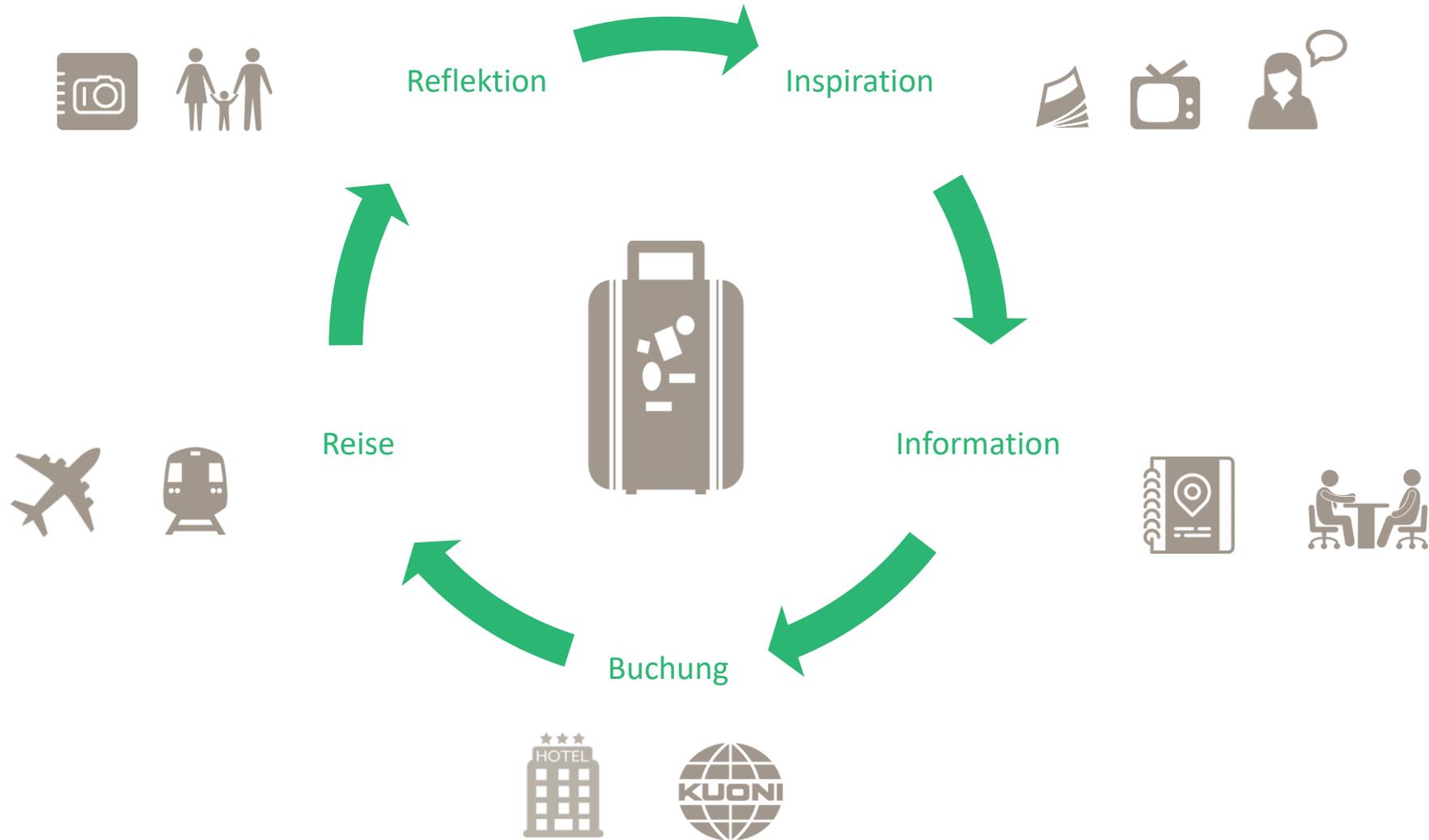
★★★★★ Bewertung: 4.5 · 1.294 Rezensionen

Deutsche Unternehmen: 511 Bewertungen · Multiple Fuldaer Zeitung: 1 Bewertung

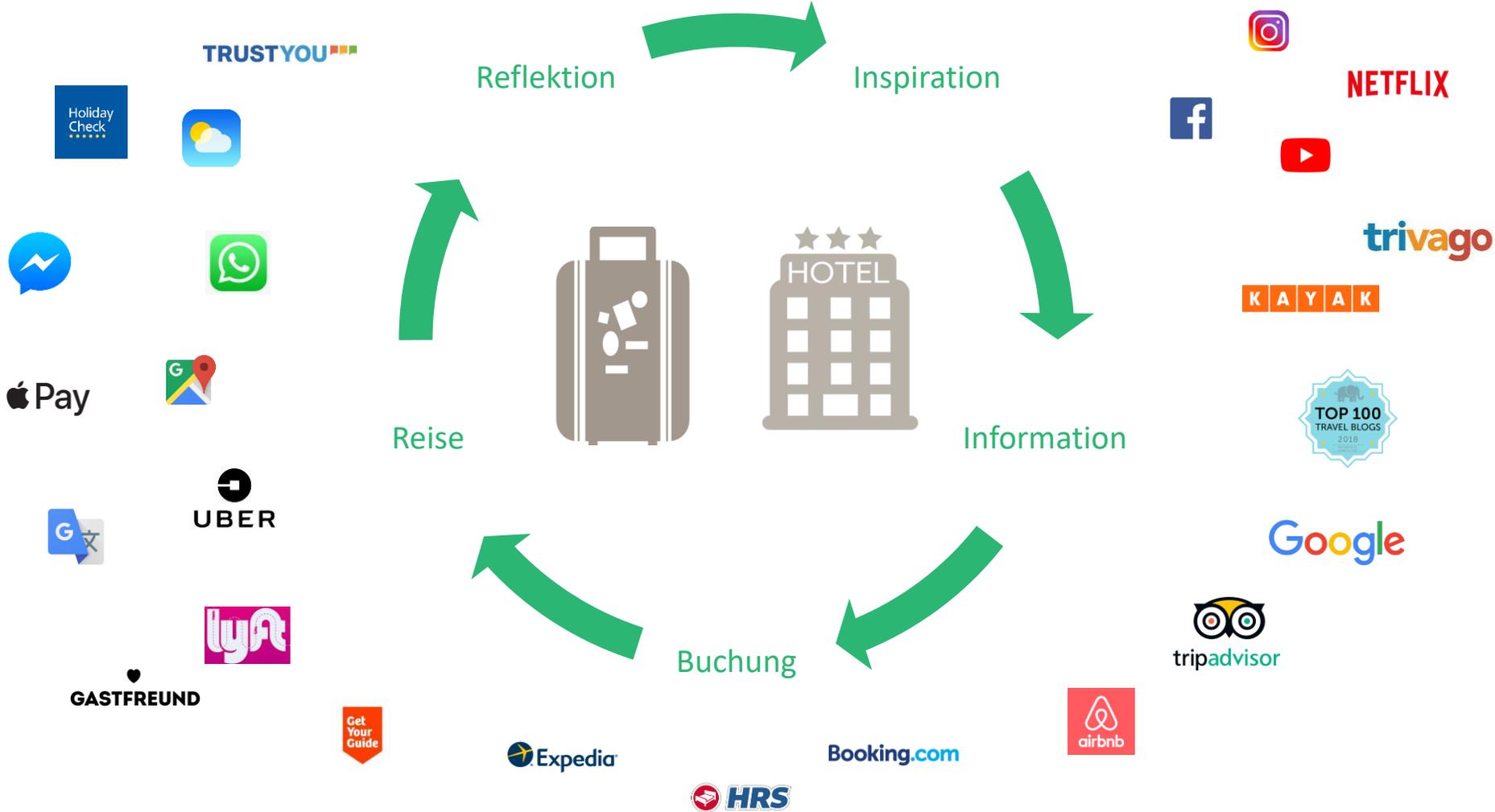


FOLLOWER

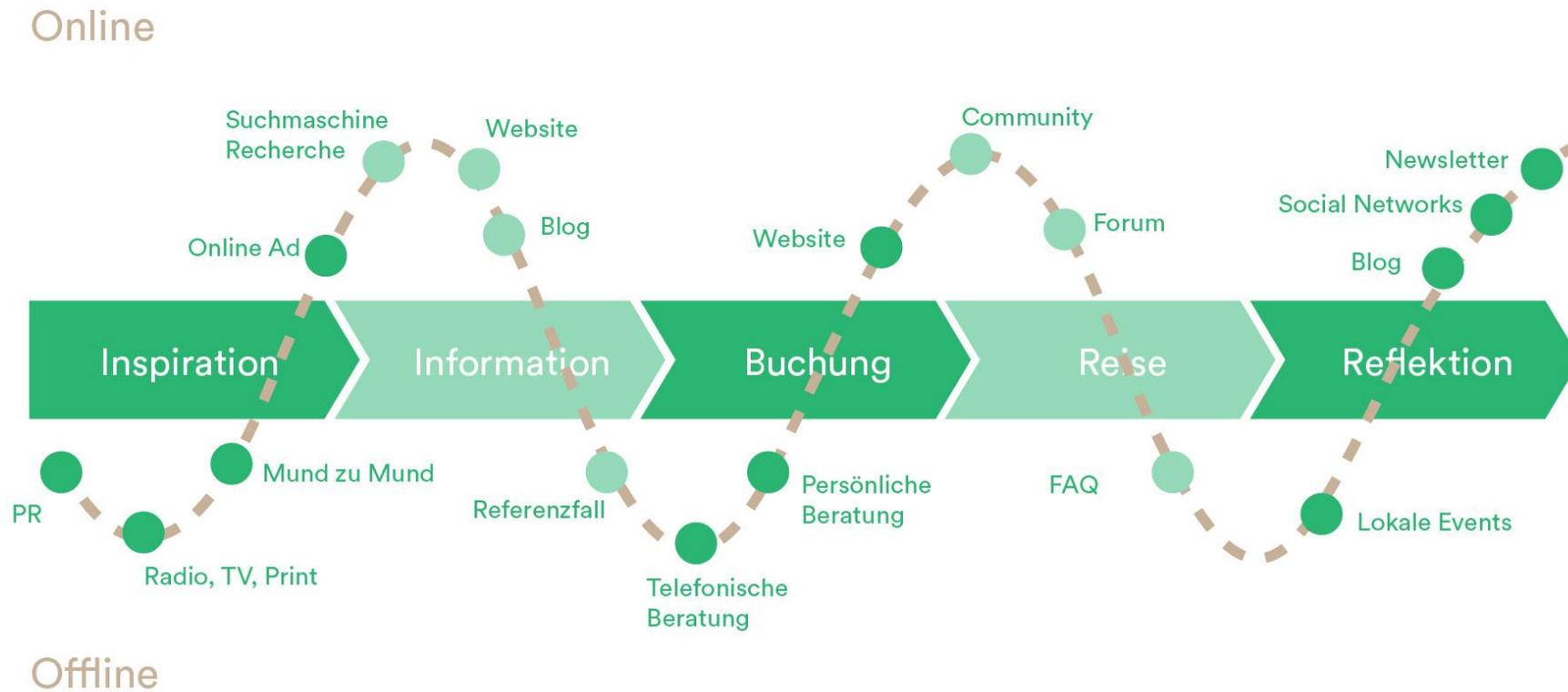
Die «Customer Journey» im Tourismus...



...ist digitalisiert und fragmentiert.



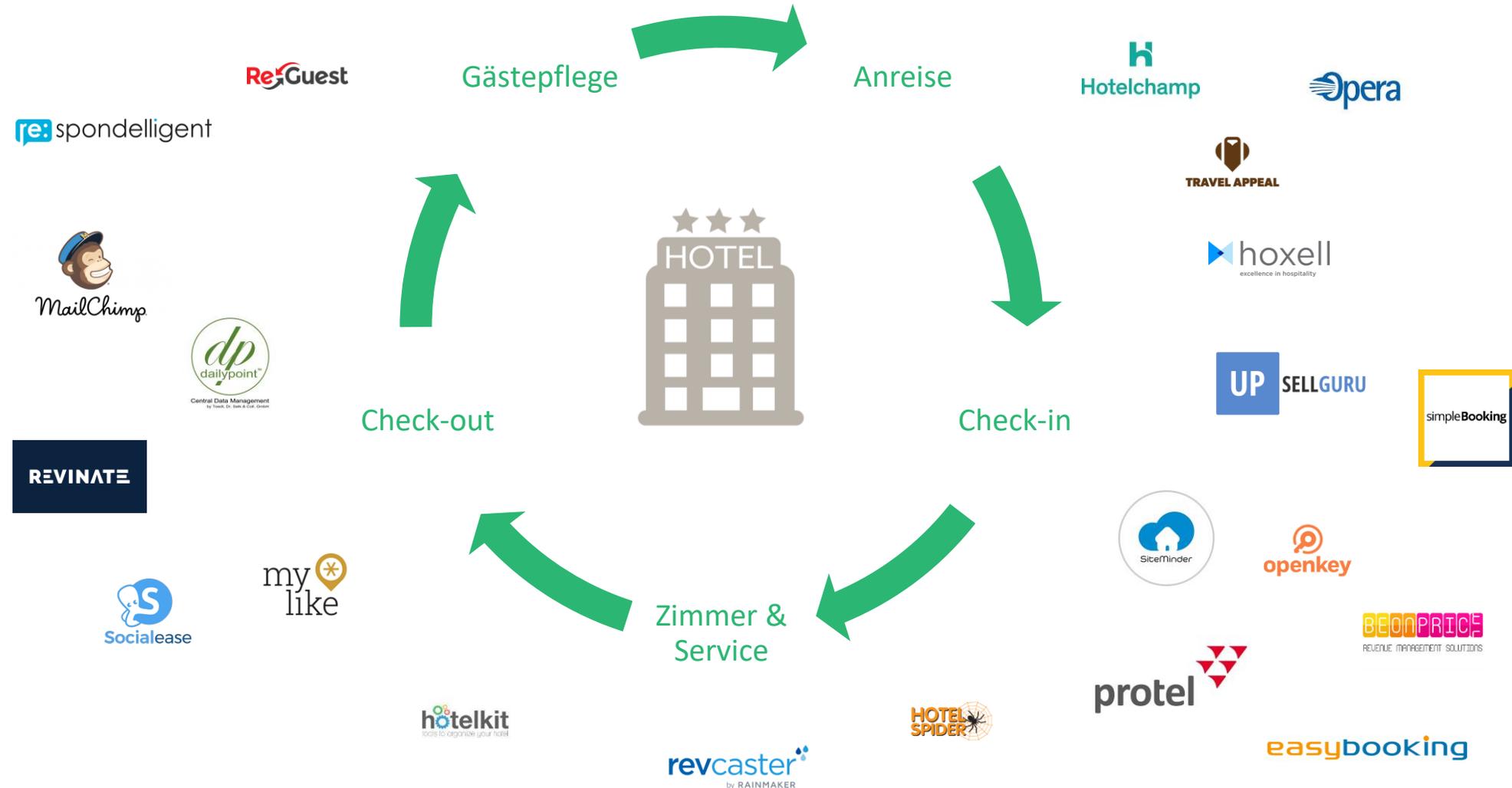
Kontaktpunkte entlang der Customer Journey



(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. Pesonas 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

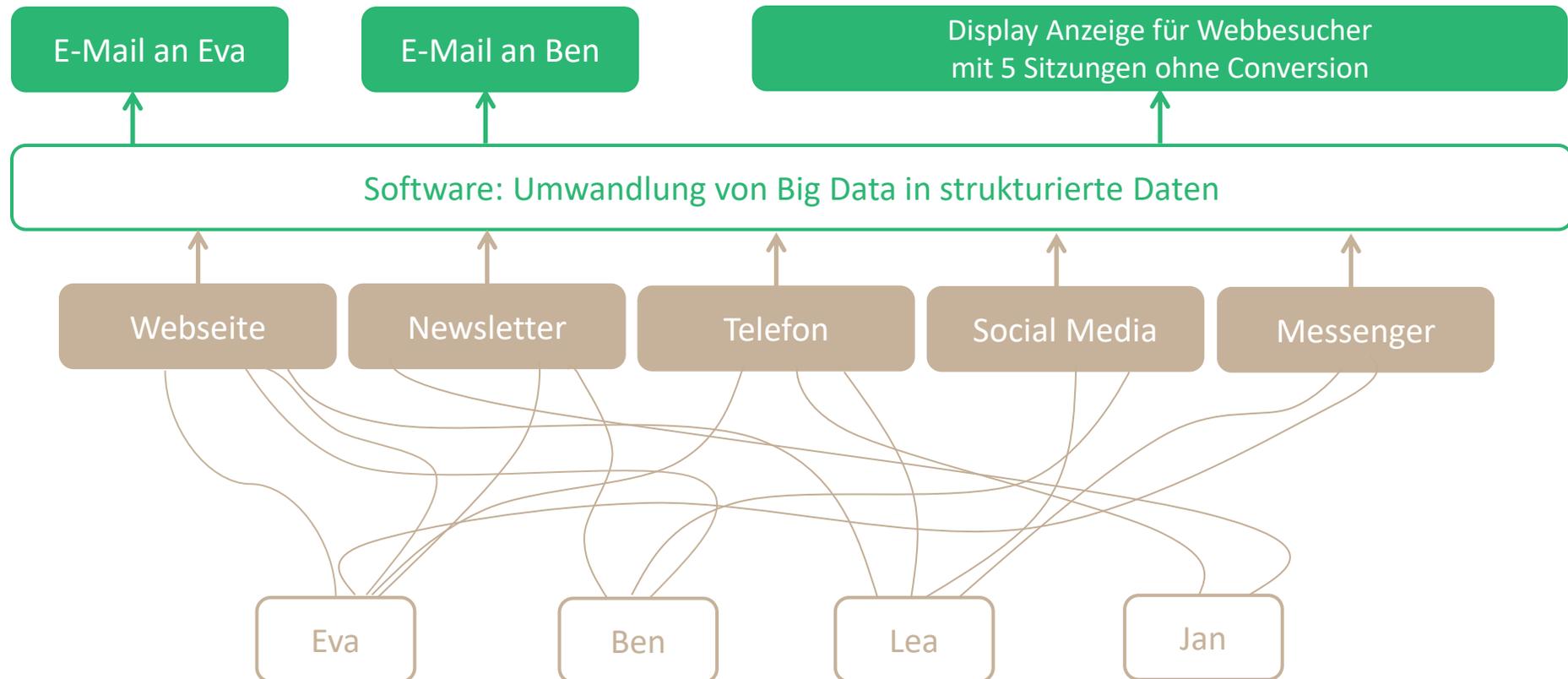
INTERESSEN:
- Skifahren
- Natur
- Kunst

Eva Echt

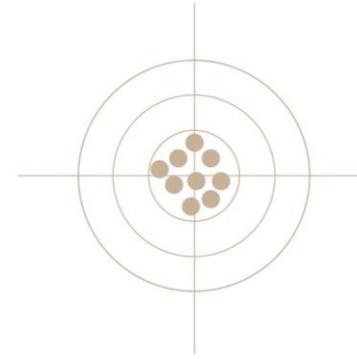
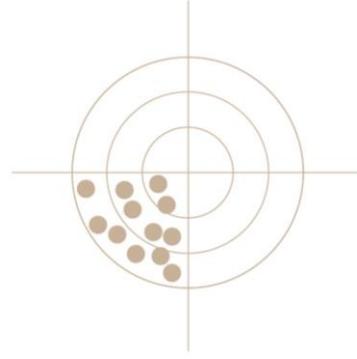
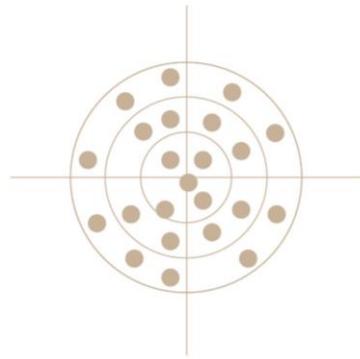
INTERESSEN:
- Skitouren am Pizol
- Schneeschuhlaufen
- Naturpärke
- Geo-Caching

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
Stil	Streuung	Zielgerichtet	Exakt
Zielgruppen	Fragmentiert	Segmentiert	Personalisiert
Ziele	Maximale Reichweite	Individuelle Bedürfnisse	Conversion
Grundlage	Medien und Plattformen	Zielgruppen	Personen
Resultate	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 the location "Baden". The results list three restaurants:

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

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

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

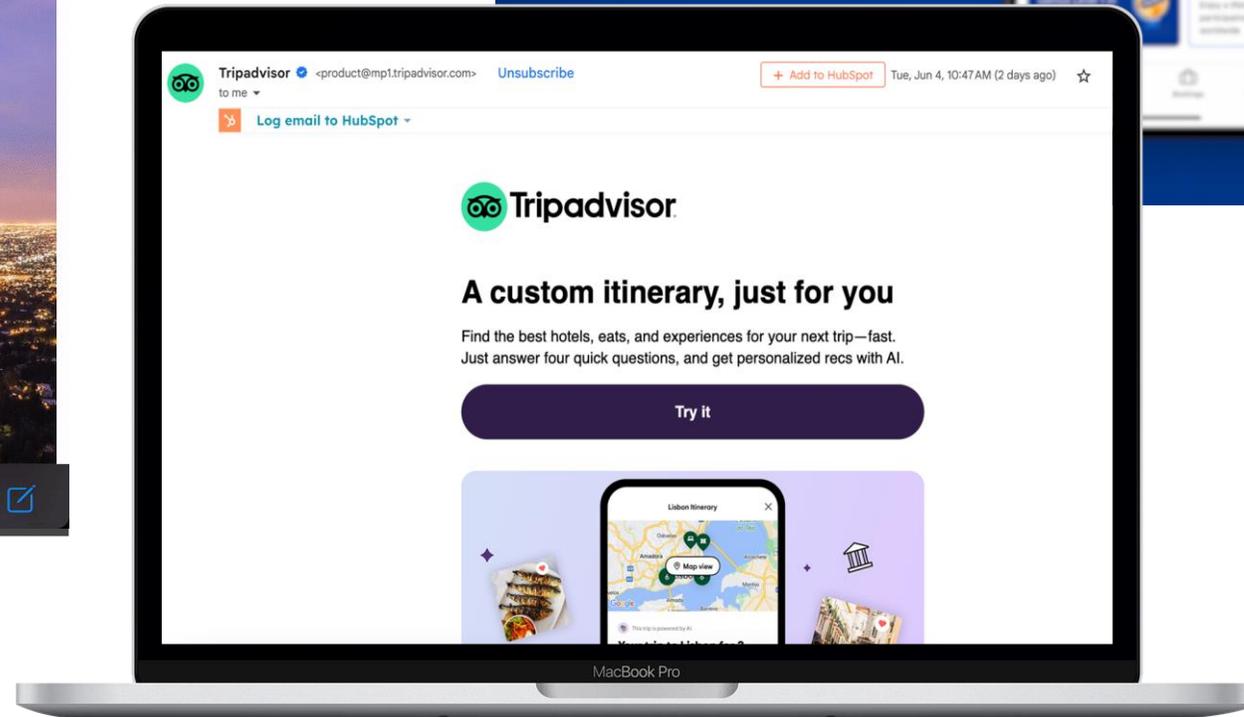
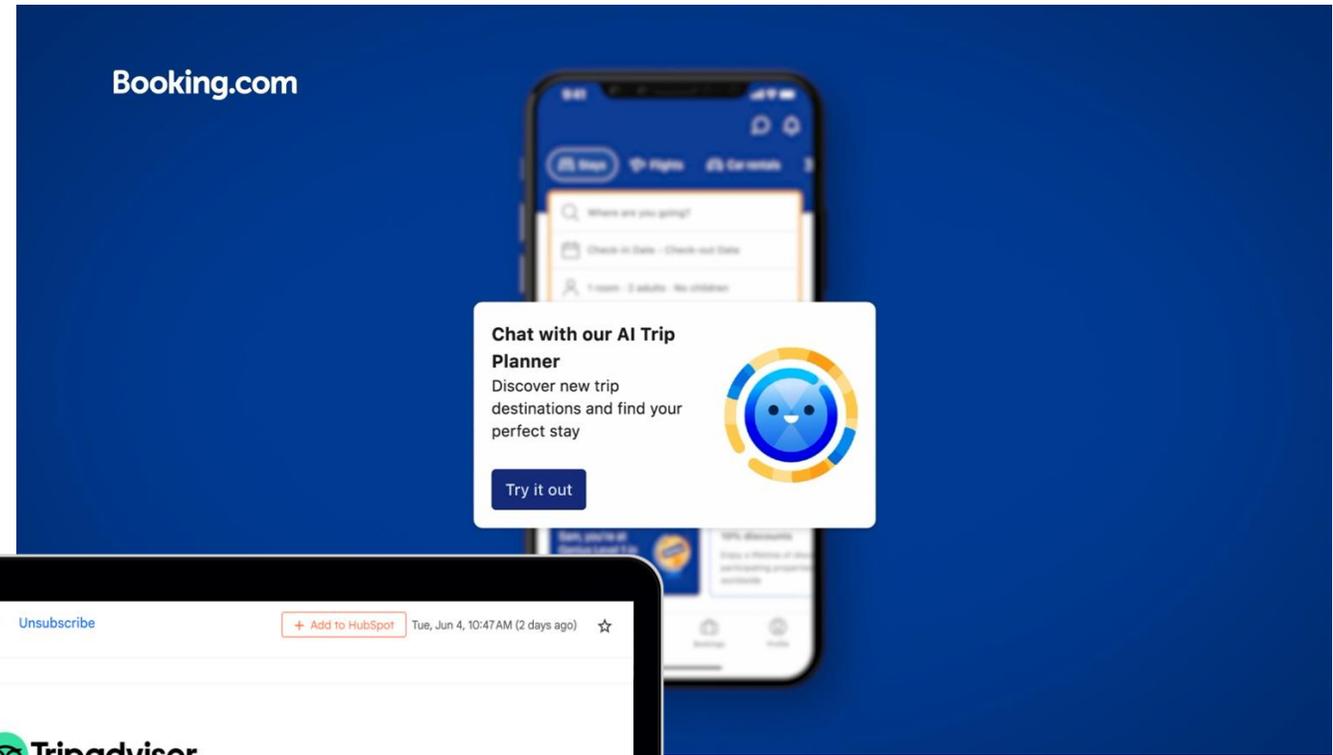
- adidas Originals Sirolover low: 62,95 €
- New Look: 27,95 €
- Topman Shorts: 27,95 €
- Esprit Strickpullover: 68,95 €

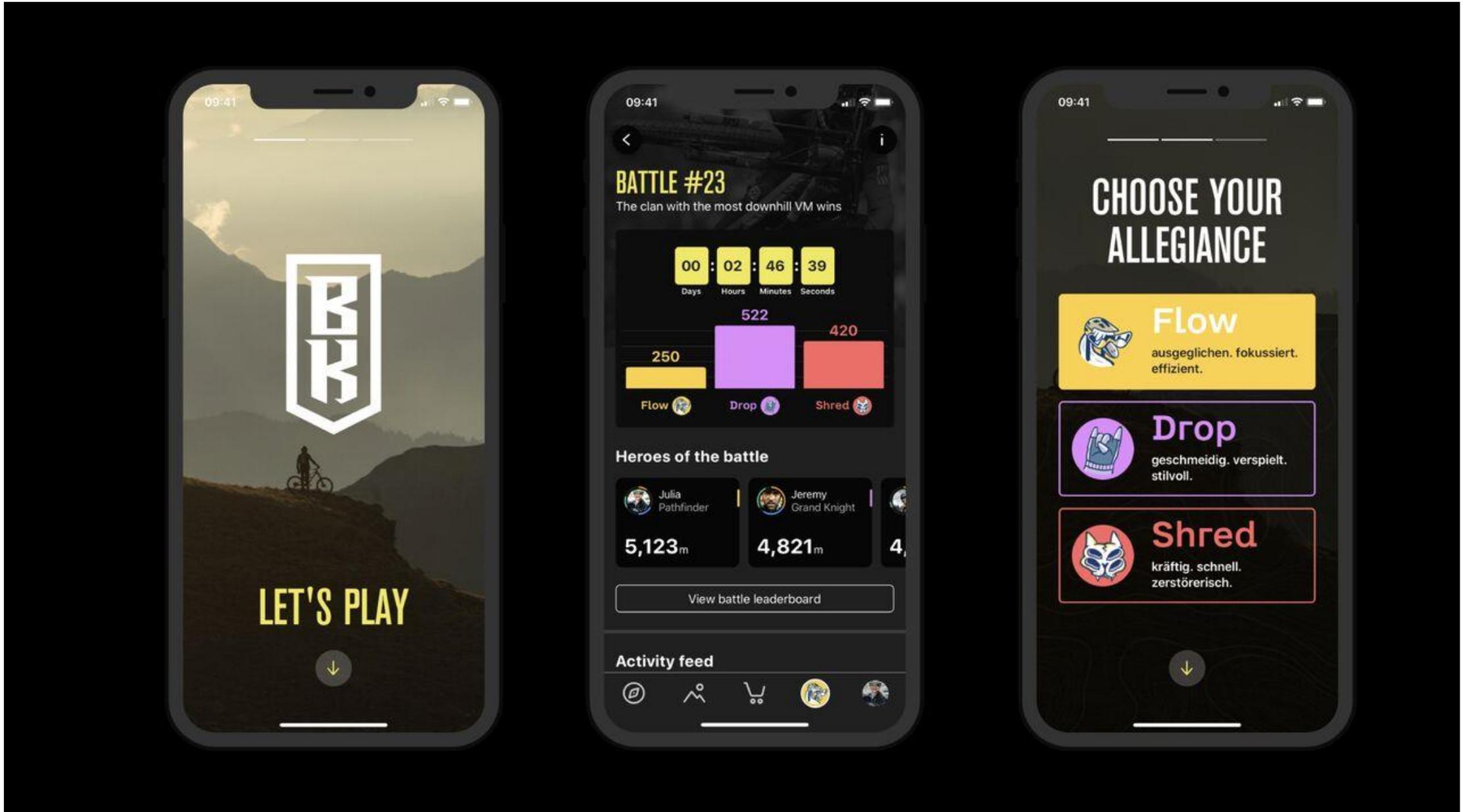
Other items include "YOUR TURF T-shirt", "Topman Sweatshirt", "Kleid, Schwarz/weiß", and "Only & Sons".

Spotify "Shows, die dir gefallen könnten" section. The section displays several podcast and audio show covers:

- 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 "Your Next Watch" and "Today's Top Picks for You" sections. The "Your Next Watch" section shows "Netflix Originale" and "Sortieren nach VORSCHLÄGE FÜR SIE". The "Today's Top Picks for You" section shows "STRANGER THINGS", "NARGOS", "ORANGE IS THE NEW BLACK", "THE GET DOWN", "THE DOCTOR", "MAKING MURDERER", "DAREDEVIL", and "CORPIAN BLACK". Below this 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.

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

Alle Angaben zu Deiner Buchung findest du hier

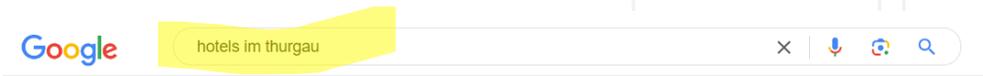
Name:	[Redacted]
Anreisedatum:	07. Juli 2022
Abreisedatum:	08. Juli 2022
Anzahl Nächte:	1
Check-In Zeit:	ab 16:00 Uhr
Check-Out Zeit:	bis 11:00 Uhr
Erwachsene:	2
Kinder:	0
Tarifplan:	Non refundable rate
Stornobedingungen:	Keine kostenfreie Stornierung möglich. Bei Stornierung oder No-Show werden 100% 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

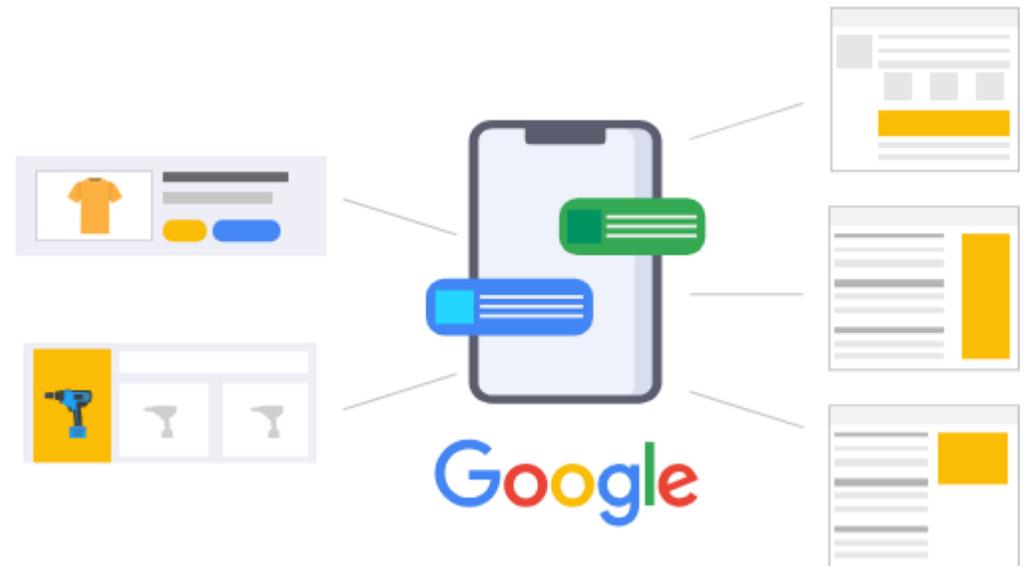
 thurgau-bodensee.ch
<https://www.thurgau-bodensee.ch>

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)



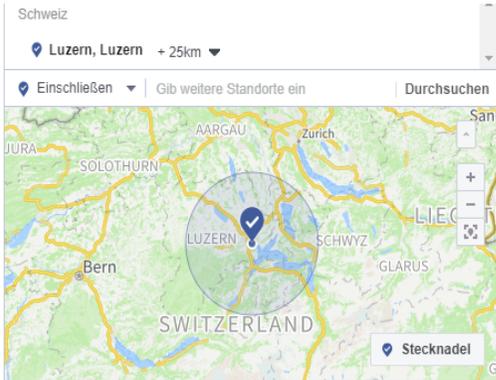
Interessen



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 ?

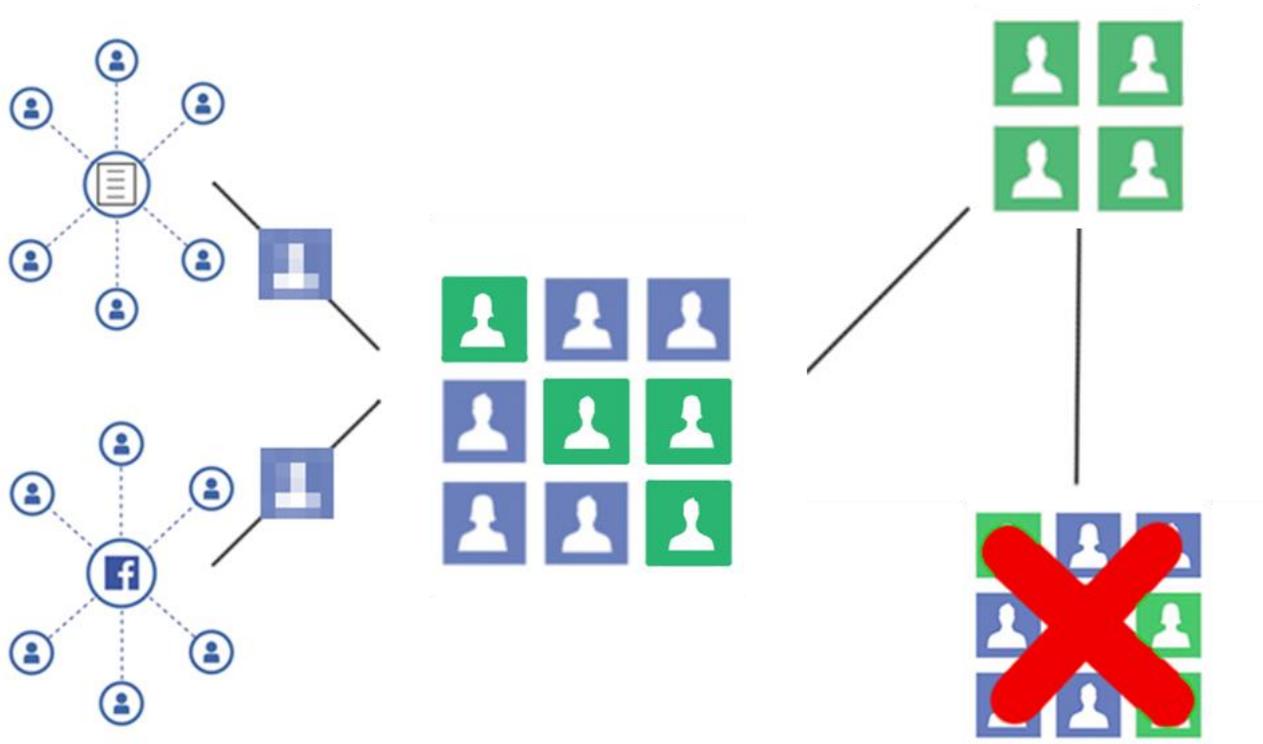
Link-Klicks
4 - 27 ?

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?

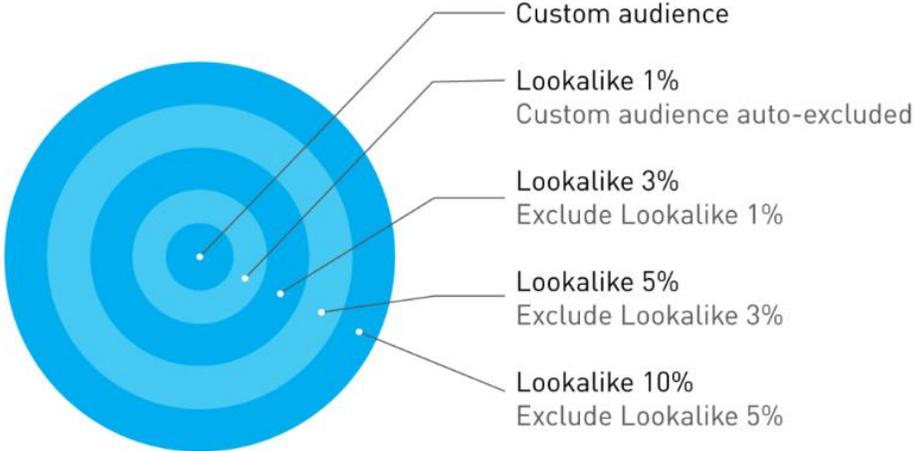
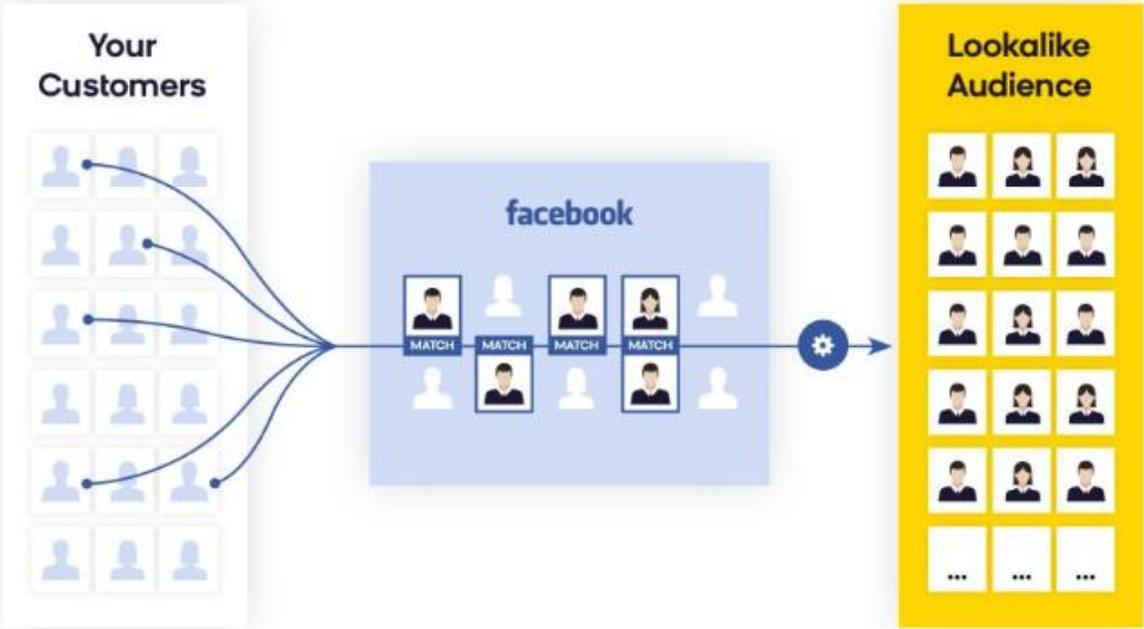
Datenbasierte Social Ads

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

www.stammgast.ch



Besten Dank für die
Aufmerksamkeit!