

TRAVELTIDE

# *Customer Segmentation & Reward Program.*

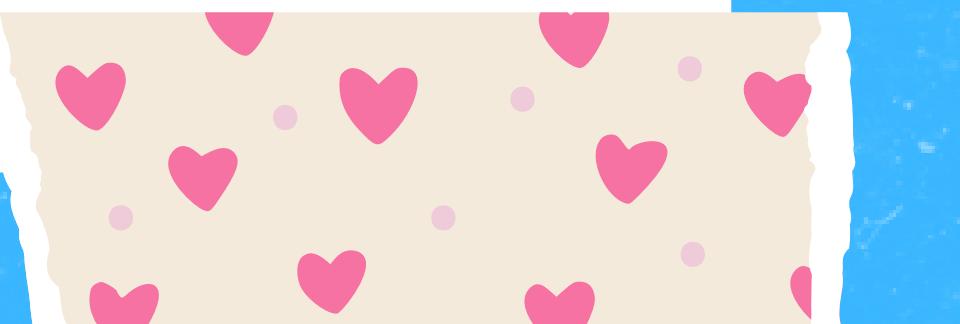
*Datenanalyse & Empfehlungen für Marketingstrategie von Julia Felgentreu*



# Agenda

-  **Zielsetzung & Business-Fragen**
-  **Vorgehen & Methodik**
-  **Cluster-Insights & Perks**
-  **Perk-Leistung im Vergleich**

-  **Verhalten & Risikofaktoren**
-  **Abschluss & Finale Empfehlung**
-  **Q&A**





# Zielsetzung / Business-Fragen

Fragen, die wir beantworten:

- Welche Kundensegmente gibt es?
- Welche Perks steigern Bindung & Umsatz?
- Wie optimieren wir Anreize?

TRAVELTIDE



# Vorgehen & Methodik

- 39k+ Nutzer-Events
- Feature Engineering: Verhalten, Preise, Storno
- Clustering: 5 Segmente → Mapping auf Perks

TRAVELTIDE

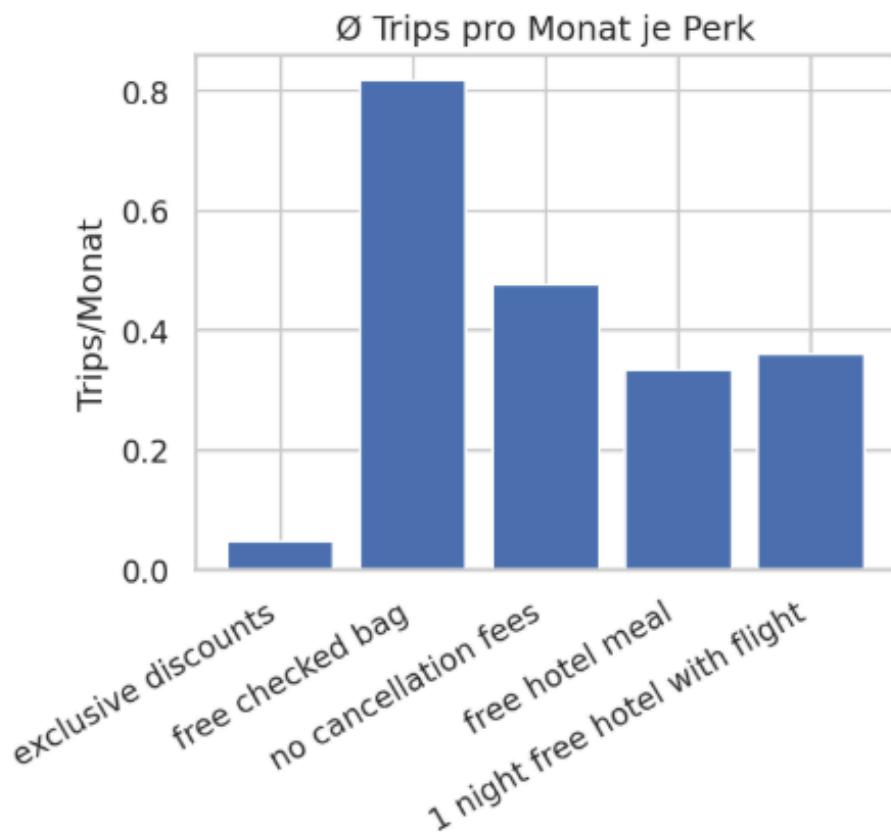
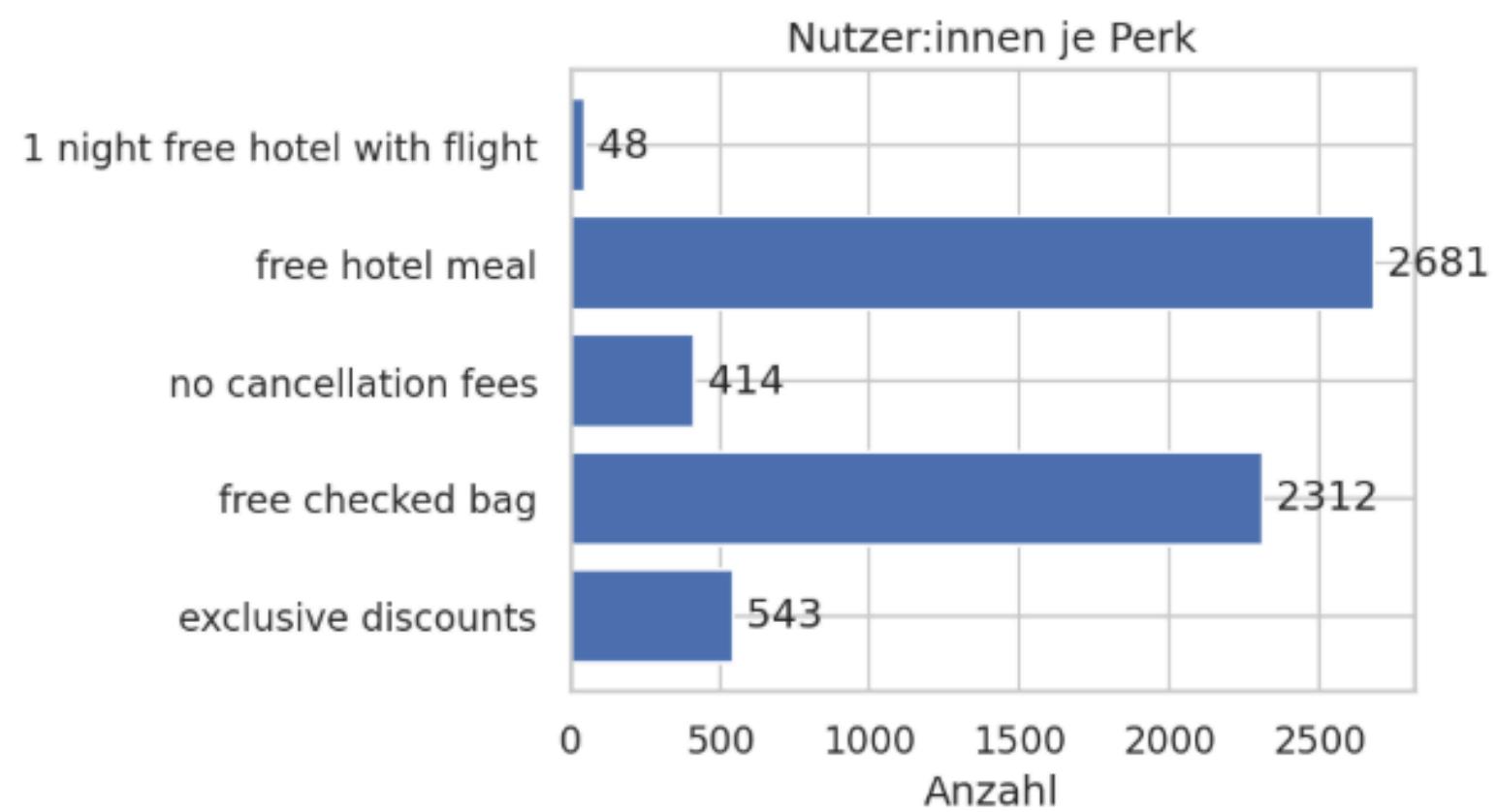


# Cluster-Insights & Perks

## ❖ Cluster-Interpretation

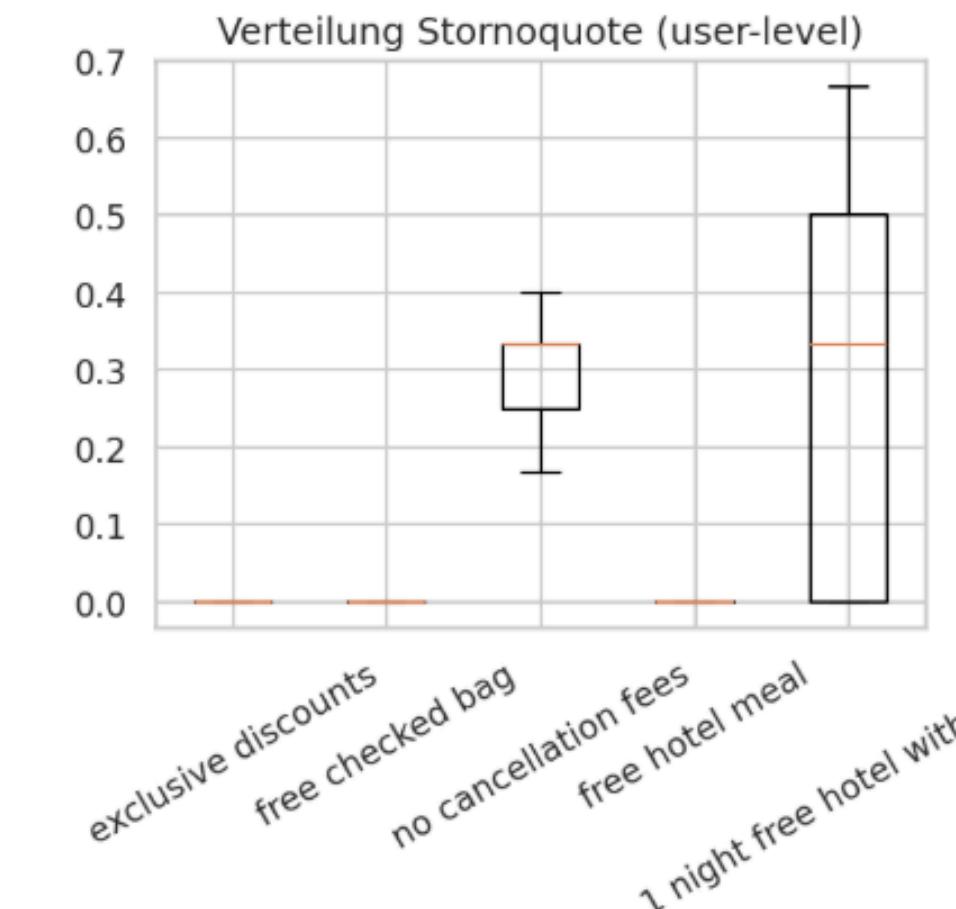
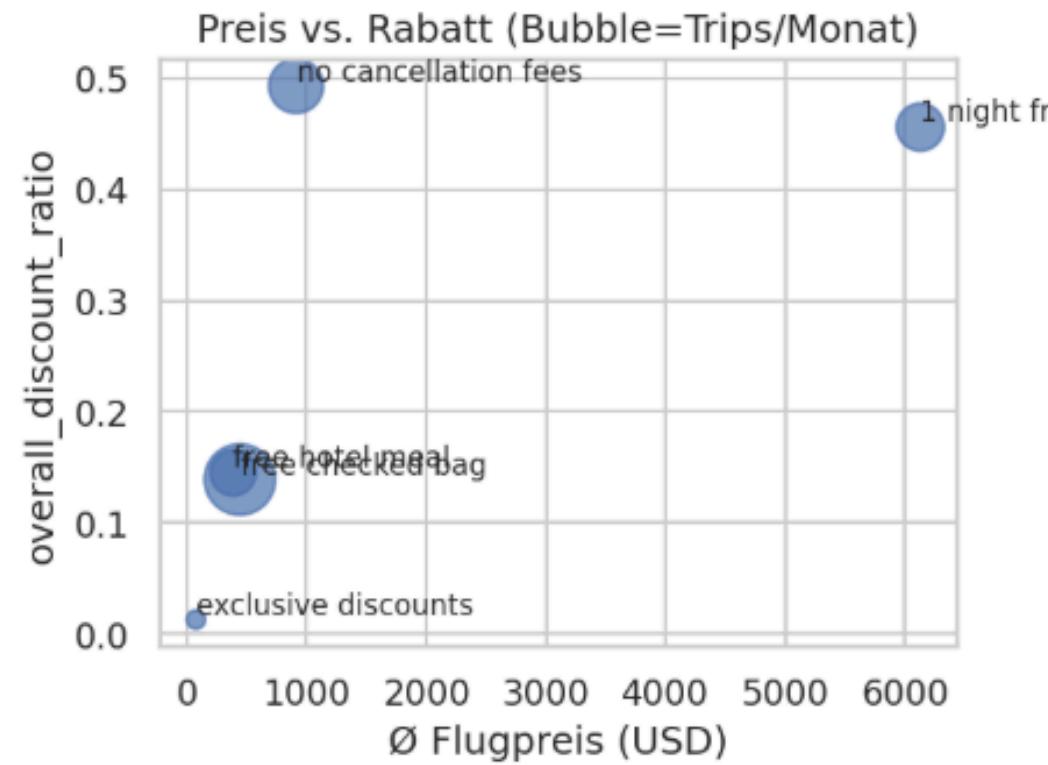
- Cluster 0 – Low-Budget / Gelegenheitsreisende
- ✈️ Sehr niedrige Flug-/Hotelpreise, kaum Discounts, reisen selten → Exclusive Discounts
- Cluster 1 – Business Vielbucher
- 💼 Viele Trips pro Monat, hoher Business-Anteil, mittlere Preise → Free Checked Bag / No Cancellation Fees
- Cluster 2 – Luxury Traveler
- 💎 Extrem hohe Flugpreise (6.000+), hoher Travel Value, Premium-Segment → 1 Night Free Hotel with Flight / Free Hotel Meal
- Cluster 3 – Schnäppchenjäger / Flexibler Planer
- 💡 Höchste Discount- und Cancel-Rates, sehr flexibel, mittlere Preise → No Cancellation Fees + Exclusive Discounts
- Cluster 4 – Hotel-Lover
- 🏨 Sehr hoher Hotel-Anteil, überdurchschnittliche Hotelpreise, Fokus auf Aufenthalte → Free Hotel Meal / 1 Night Free Hotel with Flight

# Perk-Leistung im Vergleich



- Free hotel meal & Free checked bag = größte Reichweite
- No cancellation fees & 1 night free hotel with flight = kleine Nischen
- Intensität: Business-Vielbucher haben die meisten Trips/Monat

# Verhalten & Risikofaktoren



- Luxury Traveler = sehr hohe Preise, moderate Discounts → Premium-Potenzial
- Schnäppchenjäger = höchste Rabattnutzung & Stornoquote
- Business-Vielbucher = stabil, geringer Rabattfokus, hoher Business-Share



TRAVELTIDE

# Abschluss & Finale Empfehlung

- 5 Perks validiert: decken Breite (Massen) & Tiefe (Premium, Business) ab
  - Zuordnung zu Segmenten ermöglicht personalisierte Ansprache
  - Free hotel meal & Free checked bag = größte Reichweite
  - No cancellation fees & Exclusive discounts = Nischen, aber wichtig für Schnäppchenjäger
  - 1 night free hotel with flight = Premium, wertvoll für Luxusreisende
- 👉 Mit dieser Kombination schaffen wir ein balanciertes Rewards-Programm, das sowohl breite Kundenbindung als auch strategische Nischen anspricht.





TRAVELTIDE

# Danke

Gemeinsam schaffen wir ein Rewards-Programm, das Kunden begeistert und TravelTide stärkt

