

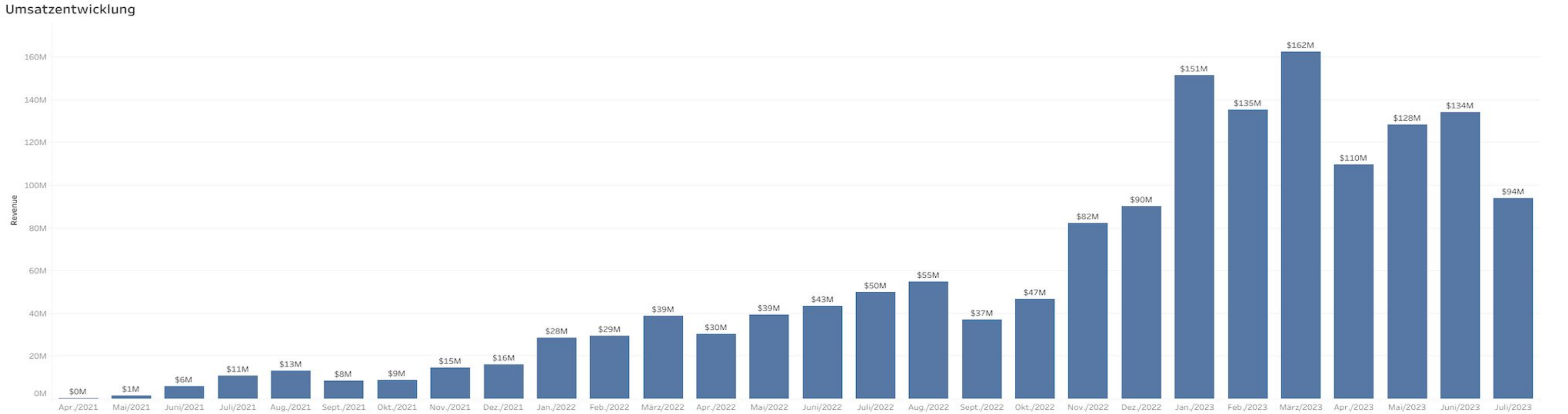


Personalisierte Rewards-Programm: Datengetriebene Insights

Maßgeschneiderte Perks für optimale Kundenbindung und
Umsatzsteigerung



by Matthias Siebert



Hintergrund und strategische Ziele



Unternehmenskontext
TravelTide: starkes Wachstum
seit April 2021



Herausforderung
Retention und
Gewinnung von Prospects



Ziele
Folgebuchungsquote +15%,
höherer LTV, stärkere
Markenloyalität

Datengrundlage & methodischer Ansatz



Datenquellen

Buchungshistorie, Kundenstammdaten, Transaktionsdaten



Datenaufbereitung

Bereinigung, Harmonisierung, Anonymisierung



Segmentierung

Präferenz-Scores berechnen mit
nested CASE expressions



Analyse

Perk-Optionen identifizieren

```
CASE
  WHEN t.avg_flight_seats <= 1 THEN
    CASE
      WHEN u.has_children::int = 0 THEN
        CASE
          WHEN u.married::int = 0 THEN
            CASE
              WHEN b.avg_session_duration_min <= 3 THEN
                CASE
                  WHEN t.num_trips <= 4.9 THEN 'Business'
                  ELSE 'Frequent Traveler'
                END
              ELSE
                CASE
                  WHEN t.money_spent_hotel <= 1500 THEN 'Other'
                  ELSE 'Solo'
                END
            END
          ELSE
            CASE
              WHEN t.num_trips <= 4.9 THEN
                CASE
                  WHEN t.avg_flight_seats = 2 THEN 'Couple'
                  ELSE 'Frequent Traveler'
                END
              ELSE 'Frequent Traveler'
            END
          END
        END
      ELSE
        CASE
          WHEN t.num_trips <= 4.9 THEN
            CASE
              WHEN t.avg_flight_seats <= 3 THEN 'Family'
              ELSE 'Frequent Traveler'
            END
          ELSE 'Frequent Traveler'
        END
      END
    END
  ELSE
    CASE
      WHEN t.num_trips <= 5 THEN 'Groups'
      ELSE 'Frequent Traveler'
    END
  END
END AS user_segment
```

Business Persona – Jonas



Profil

- IT-Consultant aus San Jose
- Bucht kurzfristig für Kundentermine
- Komfort wichtiger als Preis

Präferenzen

- Schnelle Buchungsprozesse
- Reibungslose Stornierungen
- Effizienz steht im Vordergrund



Solo Persona – Lisa

Profil

UX-Designerin aus Seattle, kreative
Einzelreisende

Reiseverhalten

Entdeckt neue Orte allein,
bevorzugt ruhige Unterkünfte

Buchungsmuster

Gut geplant, manchmal spontan,
flexible Stornierung wichtig

Couple Persona – Matteo



Boutique-Hotels

Liebt stilvolle

Unterkünfte mit

besonderem

Charakter



Wochenendtrips

Bevorzugt

verlängerte

Wochenenden mit

seiner Frau

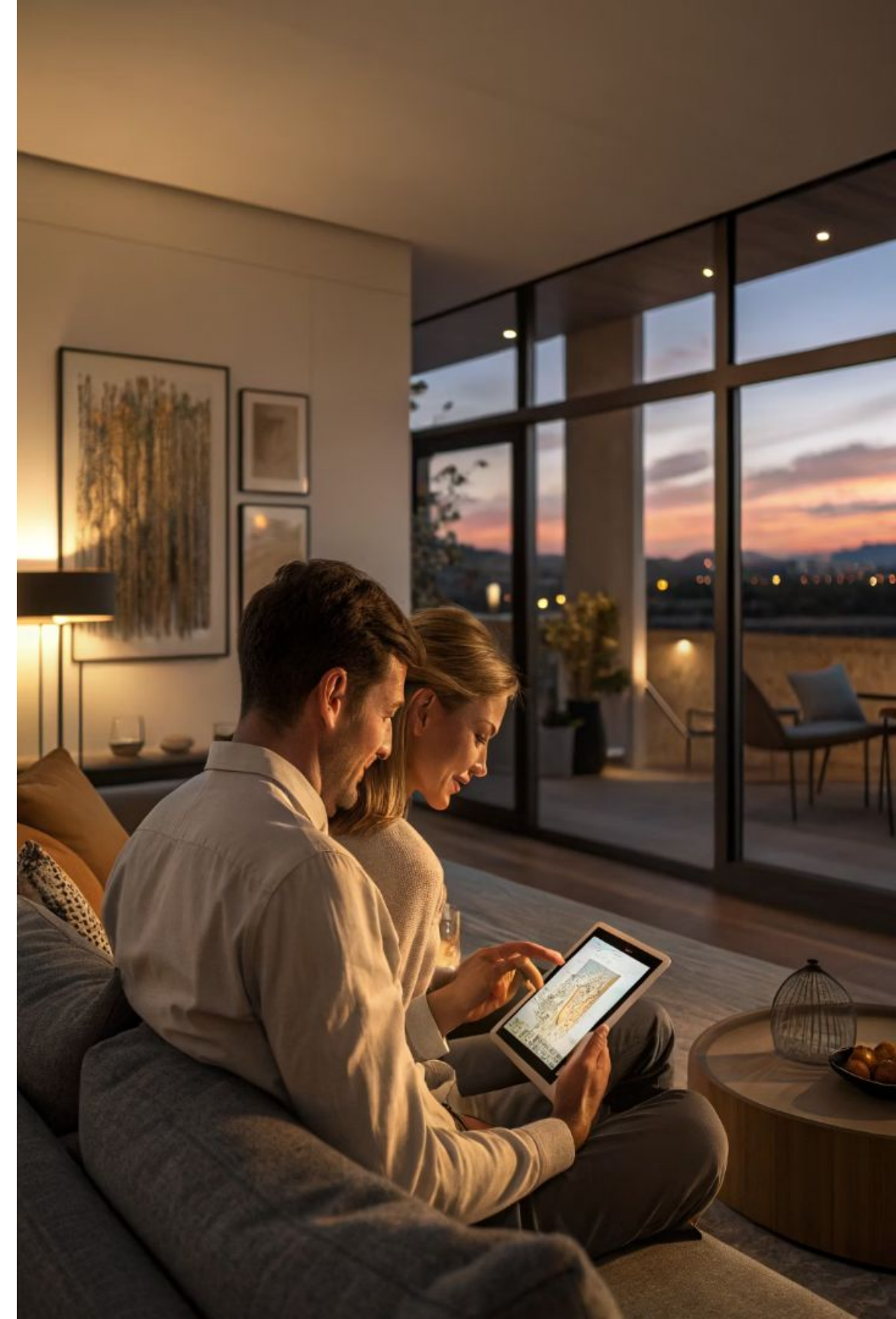


Gemeinsame
Buchung

Entscheidungen

werden abends am

Tablet getroffen



Family Persona – Anna



Groups Persona – Karim



Gruppenreisen organisieren
Für Freundeskreise oder Firmen



Mehrere Buchungen verwalten
Effizienz ist entscheidend



Rabatte für Gruppen
Wichtigstes Entscheidungskriterium





Frequent Traveler Persona – Emily

1

Digital Nomad

Lebt zwischen Flugtickets und Hotel-Lounges

2

Intensivnutzerin

Nutzt TravelTide für Business und Freizeit

3

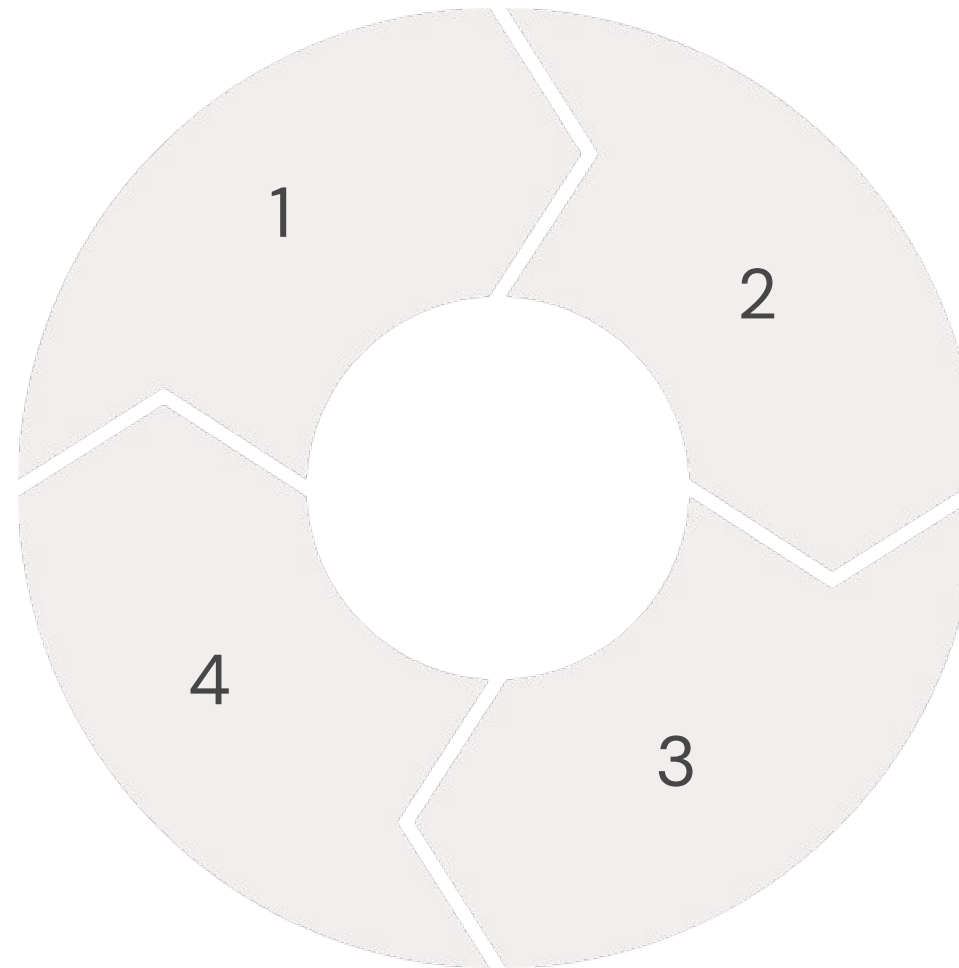
Flexibel & Global

Schneller, anpassungsfähiger Reisestil

Other Persona – Alex

Unvorhersehbar
Fällt in kein festes Muster

Flexibel
Anpassungsfähig bei
Reiseentscheidungen

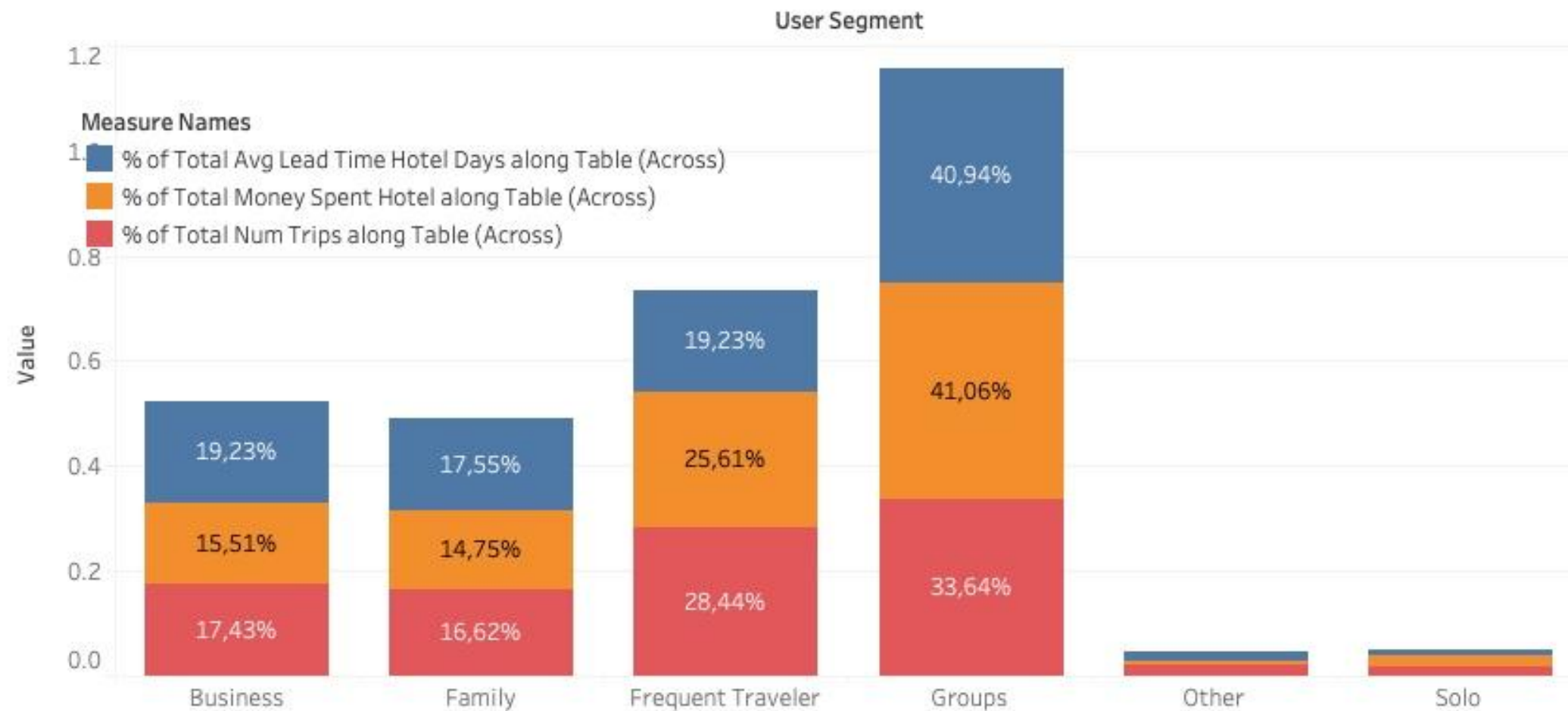


Kontrastreich
Mal Luxushotel, mal günstiger Flug

Spontan
Bucht nach Bauchgefühl

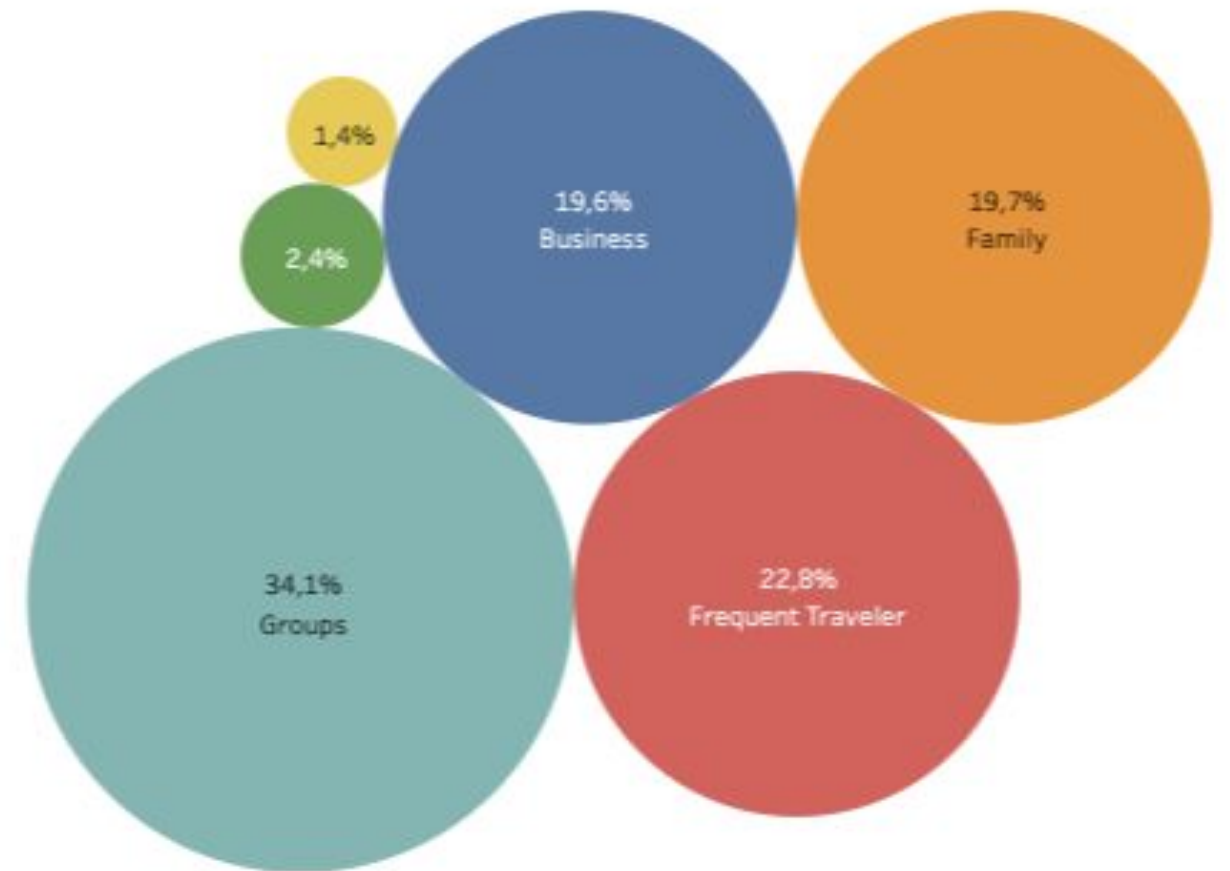
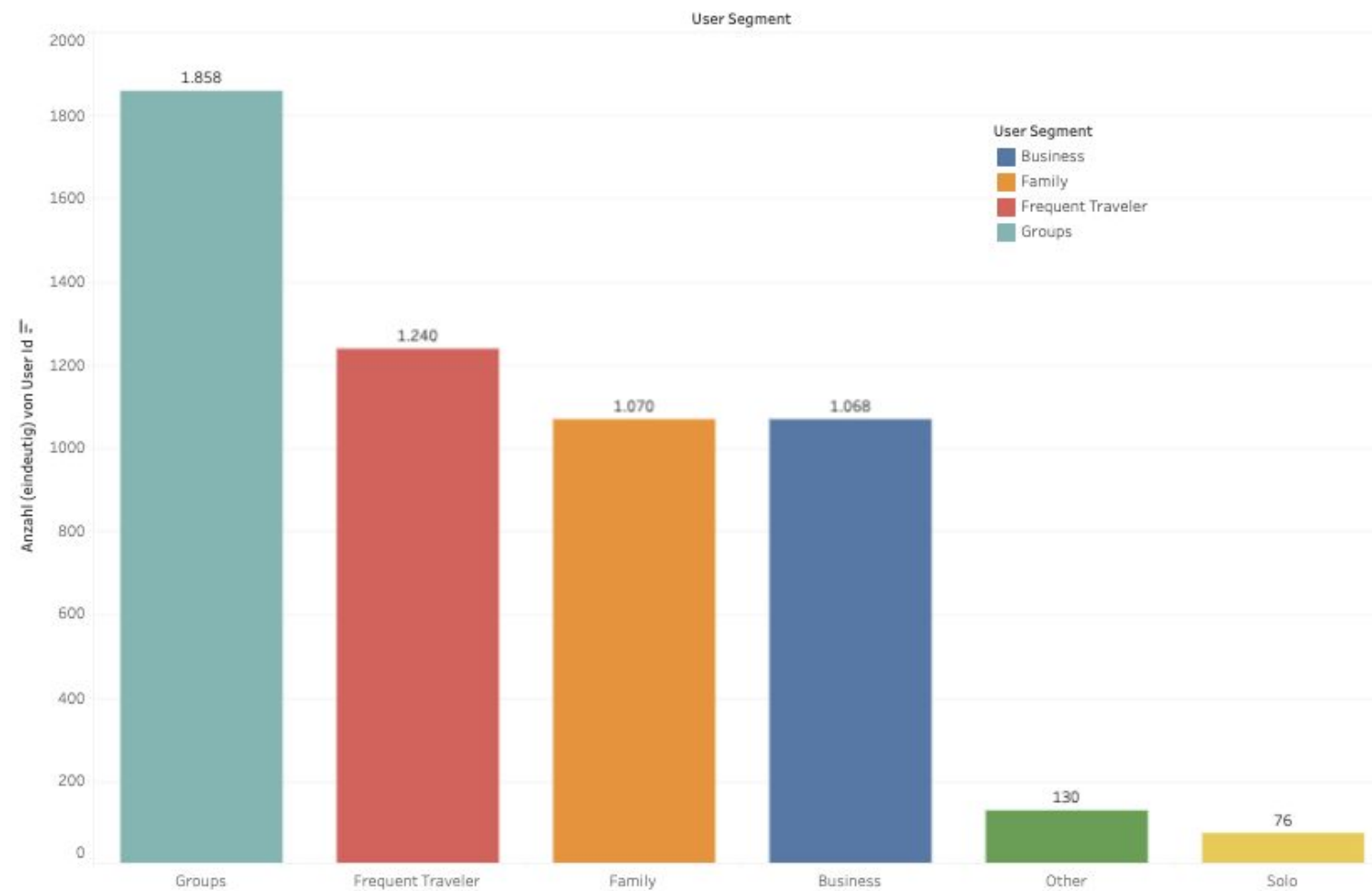
Struktur der Kundensegmente

Wichtige Kennzahlen pro Segment



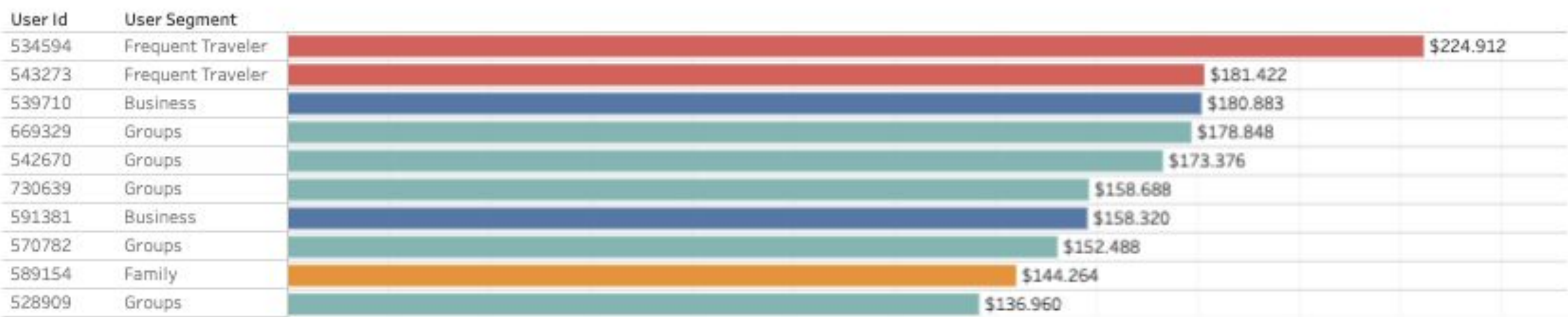
Kundenanzahl per Segment und in Prozent

Anzahl der Kunden pro Segment



Customer Lifetime Value (CLV)

Top 10 Kund:innen nach Hotel-Ausgaben



Perks per Segment vs. A/B Testing

- Kostenlose Hotelmahlzeit
- Kostenloses Aufgabepäck
- Keine Stornogebühren
- 1 Nacht kostenloses Hotelzimmer bei Flugbuchung
- Exklusive Rabatte



Business



Family



Frequent Traveler



Groups

Handlungsempfehlungen & Implementierung

Segmentierte E-Mail-Kampagnen

Dynamischer Content mit Fokus-Perks

A/B Tests

Varianten: Free Cancellation, Zimmer-Upgrade, Treuepunkte

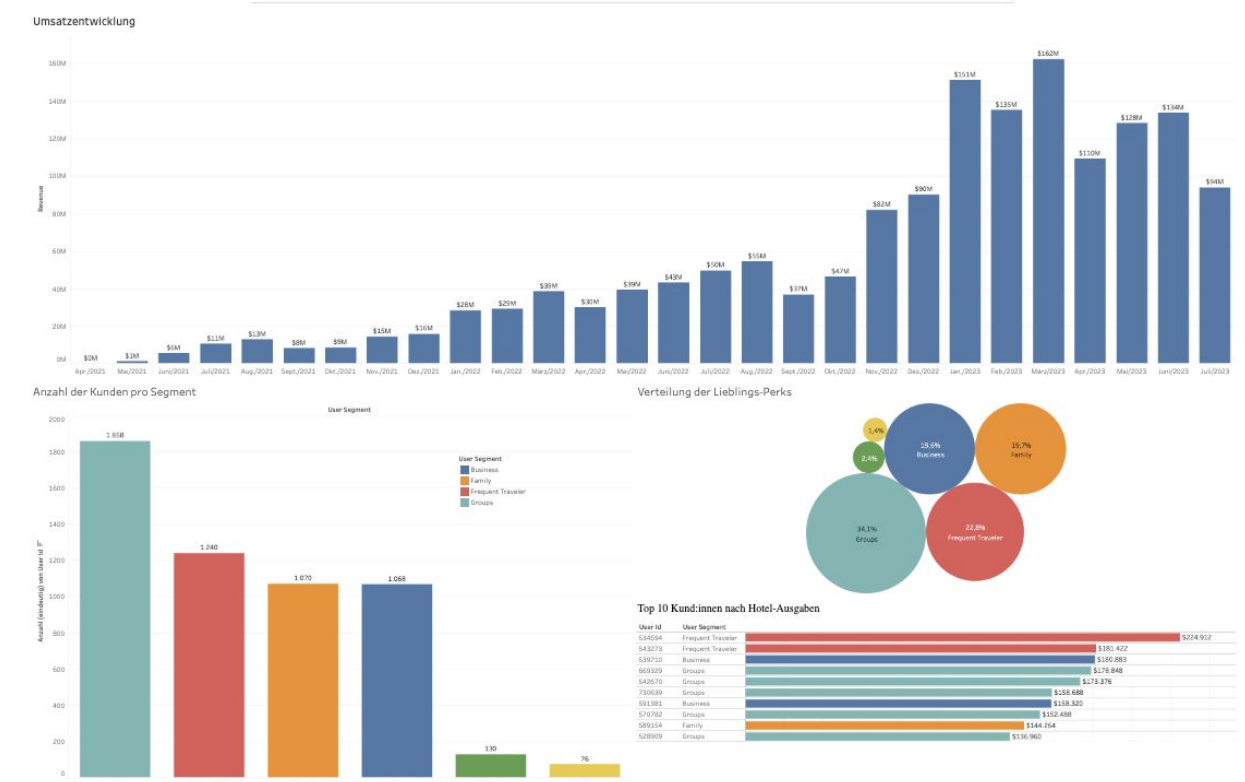
Technische Umsetzung

Marketing-Automation & Tableau-Integration

Controlling

Dashboard, Kontrolle, Review,

Evaluation, Auditierung, Tracking



Q&A

