

# Direktmarketing und Wertschöpfungs- optimierung im Tourismus.

Die digitale Begleitung des Gastes.





Leitung Interne Kommunikation

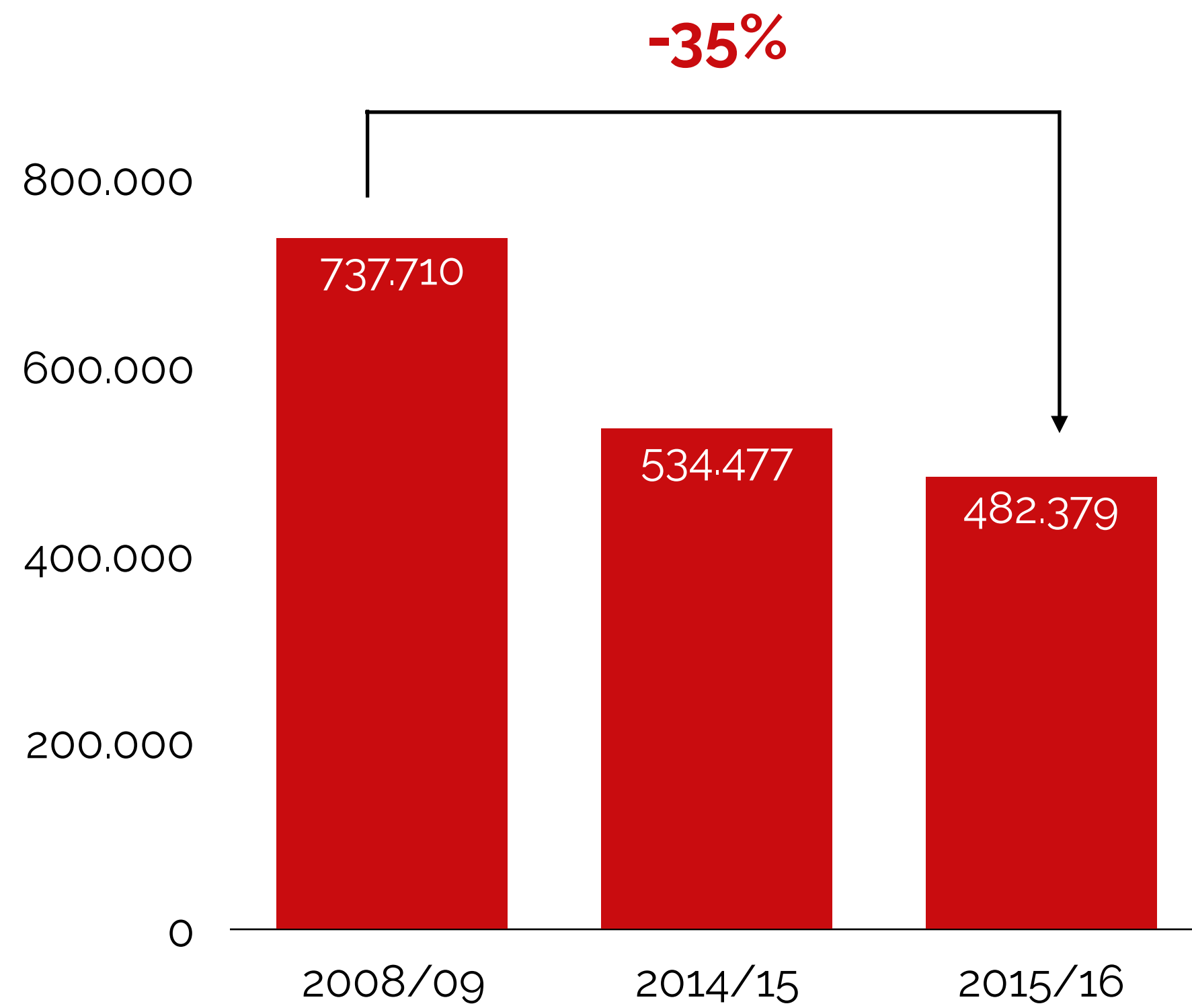


Community Architect

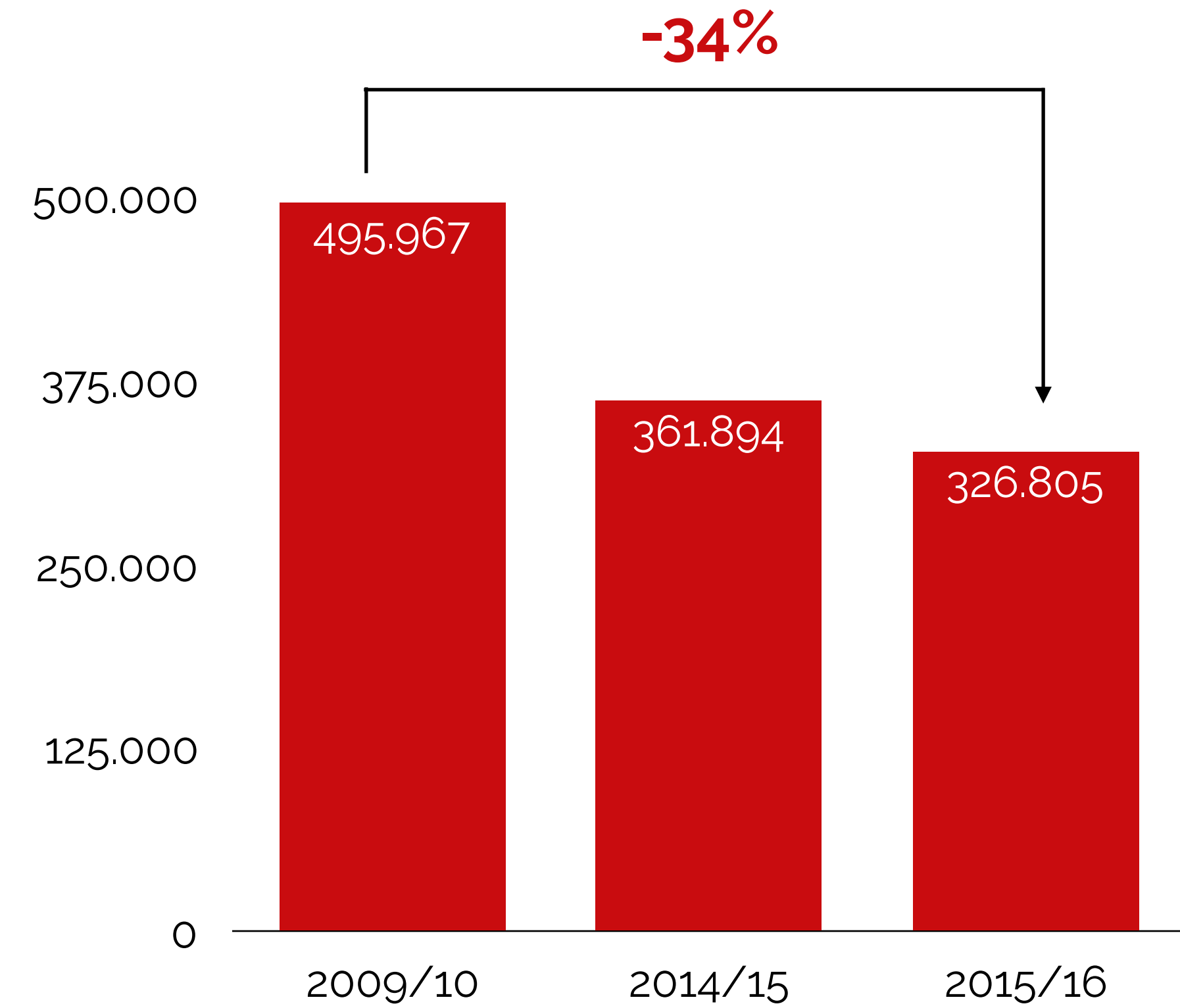
# Case Study

Saastal 2020 – Smart Destination & WinterCARD

# Daten & Fakten



Logiernächte Winter



Skierdays Winter



# Ausgangslage

Radikaler Wandel des Gästeverhaltens

700 Leistungsträger | Vermieter

Viele Daten – keine Schnittstellen





# Saastal 2020 – Smart Destination



Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE  
LUZERN**



# Saastal 2020 – Smart Destination



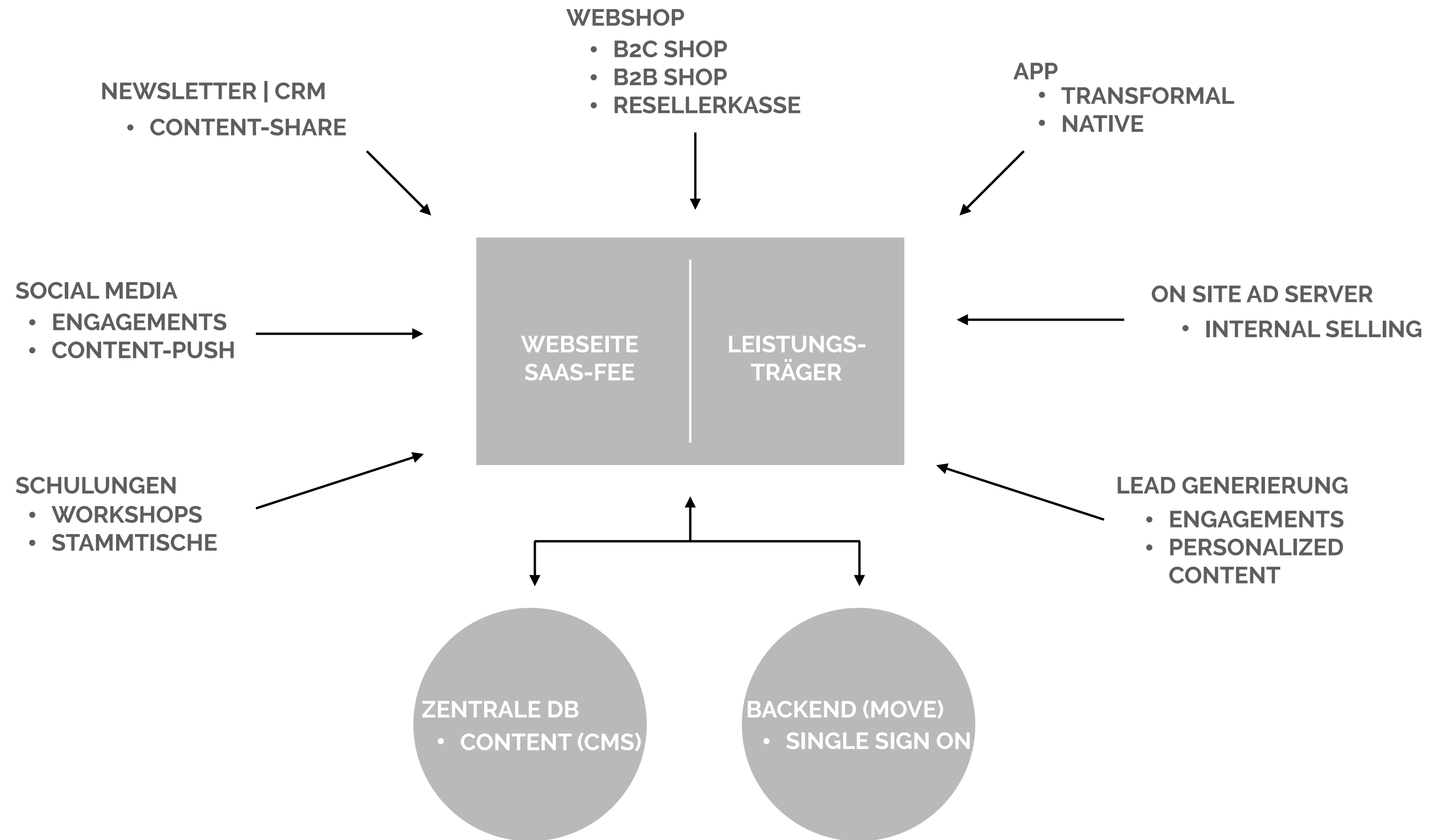
Digitalisierung der Destination

Befähigung der Leistungsträger

Kooperative Leadgenerierung

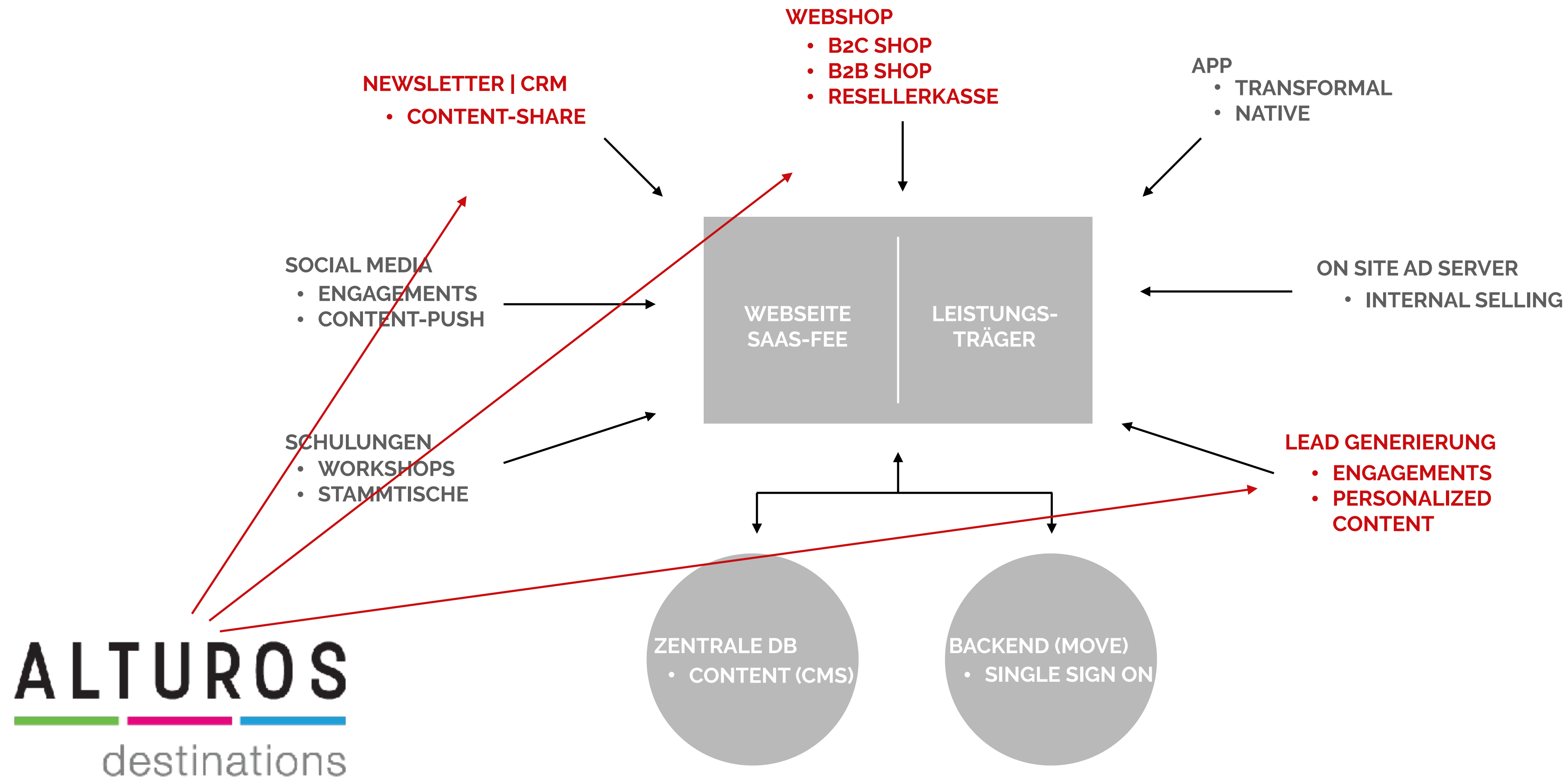


# Smart Marketing Engine





# Smart Marketing Engine



# Wertschöpfungsoptimierung

WinterCARD



# Saastal 2020 – Smart Destination



Digitalisierung der Destination

Befähigung der Leistungsträger

Kooperative Leadgenerierung

Einzigartige Produktentwicklung



# Analyse und Produktentwicklung

DURCHSCHNITTLICHER GAST SAAS-FEE

RESIDENZGAST

Ø 4,3 TAGE AUFENTHALT

2/3 SCHWEIZER GÄSTE

1,2 AUFENTHALTE

CHF 72 PRO TAGESKARTE

BESTSELLER: 4-TAGESPASS





# WinterCARD Projekt 2016/17

DE | EN | FR

**Mach auch du das Hammerdeal!**

Sobald 99'999 : erhalten alle bis  
zum 27. zu einem  
unschlagbar nicht für eine

**DER DEAL STEHT!**

Über 75'000 Winterfans wollen von unserem Hammerangebot profitieren. Damit haben wir das erfolgreichste Crowdfunding-Projekt Europas realisiert. Zum Dank machen wir den Hammerdeal bereits heute möglich. Jetzt bis zum 27.11.16 Saisonkarten verbindlich kaufen!

**75014**

**Saisonkarte 15 Jahre**  
**CHF 2'999**

Die WinterCARD Saas-Fee enthält:

- Saisonkarte Saas-Fee/Saas-Almagell für 15 Winter (2016/17 bis 2030/31).
- Adrenalin Cup Nutzung.
- Gratis Skipass für Kinder bis und mit 5 Jahren.

**Saisonkarte 3 Jahre**  
**CHF 622**

Die WinterCARD Saas-Fee enthält:

- Saisonkarte Saas-Fee/Saas-Almagell für 3 Winter (2016/17 bis 2018/19).
- Adrenalin Cup Nutzung.
- Gratis Skipass für Kinder bis und mit 5 Jahren. Kinder bis und mit 13 Jahre Saisonpass für CHF 522.
- Shuttlebus Parkhaus - Post-Terminal - Alpin Express
- 3 Jahre Nutzungsgarantie.

**Saisonkarte 1 Jahr**  
**CHF 222**

Die WinterCARD Saas-Fee enthält:

- Saisonkarte Saas-Fee/Saas-Almagell für Winter 2016/17.
- Adrenalin Cup Nutzung
- Gratis Skipass für Kinder bis und mit 5 Jahren.

Support

PREIS  
PERIENRE-PUBLIK





# WinterCARD Projekt 2016/17



3.5 Mio. Kontakte



1.8 Mio. Reichweite  
23'000 Shares  
69'000 Link-Clicks



Display Banner 22 Mio. Kontakte



CHF 500'000 Medienäquivalenz  
6 Mio. Reichweite



26 Mio. Kontaktchancen  
101'407 Google-Clicks  
cpc von CHF 0.27



# WinterCARD Projekt 2017/18

**WinterCARD Classic**

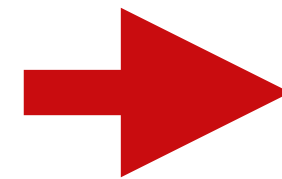


**CHF 233**

Diese Saas-Fee WinterCARD enthält:

- Saisonkarte Saas-Fee/Saas-Almagell/Saas-Grund für 1 Wintersaison 2017/18.
- Adrenalin Cup Nutzung.
- Gratis Skipass für Kinder bis und mit 5 Jahren.
- Gratis Shuttlebus: Parkhaus - Post-Terminal - Alpin Express.

**Jetzt kaufen**



**WinterCARD**

CHF **233.-**  
ca. € 205 / £ 181

**KAUFEN**

Der Saisonpass zum Wahnsinnspreis!

- Gültig in Saas-Fee, Saas-Grund, Saas-Almagell, Saas-Balen
- 5 Monate Skifahren garantiert
- 2% des Umsatzes gehen an



**UPGRADE ZUR WinterCARD Gold**

**KAUFEN**

**WinterCARD Gold**

CHF **333.-**  
ca. € 290 / £ 259

**KAUFEN**

Der Saisonpass zum Wahnsinnspreis! Plus unglaubliche Vorteile.

- 50% Rabatt Ski- & Snowboardmiete
- 2 für 1 Privatunterricht Ski & Snowboard
- Gratis Virgin Skiing
- Gratis Special Virgin Skiing
- Gratis Vollmondskifahren Saas-Fee
- 50% Rabatt Eispavillon
- Gratis Nightevents Kreuzboden & Hohnsaas
- 50% Rabatt in Partnerskigebieten
- 5 Monate Skifahren garantiert
- Gratis Gepäcktransport Tür zu Tür
- 50% Rabatt Autoverlad Lötschberg
- 50% Rabatt Übernachtungen
- Gratis Loyaltyprogramm Übernachtungen
- CHF 100 Rabatt Wine & Dine
- 50% Rabatt Fonduegondel Spielboden
- 50% Rabatt Berggastronomie Längfluh
- Specials Sommer-Package
- 2% des Umsatzes gehen an





# WinterCARD Projekt 2017/18



**WinterCARD  
Gold UPGRADE**  
CHF **111.-**  
ca. € 97 / £ 87

**KAUFEN**

Der Saisonpass zum Wahnsinnspreis! Plus unglaubliche Vorteile.

Da machst Du Augen!  
Die WinterCARD Gold enthält viele Vorteile mit denen du einen echt wahnsinnigen Winter erlebst und einen Haufen Geld sparst. Für ein Upgrade zur WinterCARD Gold benötigst du eine WinterCARD.



Hotels &  
Ferienwohnungen



Bahntickets,  
Öffentlicher Verkehr



Skitickets &  
Bergbahntickets



Event Tickets &  
Aktivitäten



Gutscheine &  
Promotions



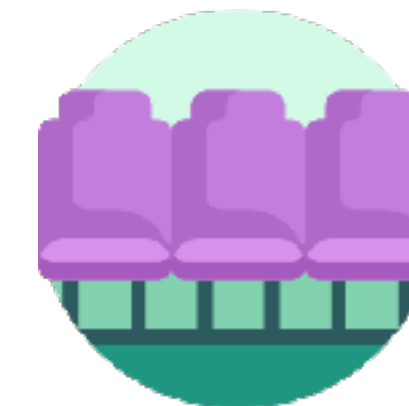
Gepäcktransport



Skischule



Skiequipment  
Verleih



Sitzplatzreservierung



Versicherung



Souvenir



Restaurant  
Reservierung



Parken



Taxi



Skilocker



# Winter 2018/19



Hotels &  
Ferienwohnungen



Bahntickets,  
Öffentlicher Verkehr



Skitickets &  
Bergbahntickets



Event Tickets &  
Aktivitäten



Gutscheine &  
Promotions



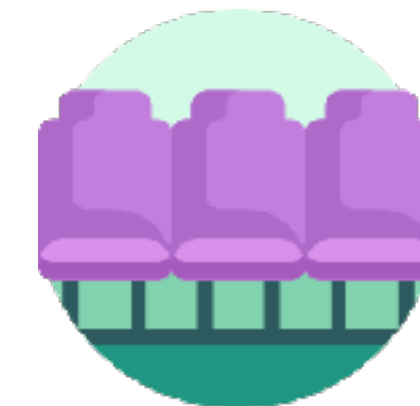
Gepäcktransport



Skischule



Skiequipment  
Verleih



Sitzplatzreservierung



Versicherung



Souvenir



Restaurant  
Reservierung



Parken



Taxi



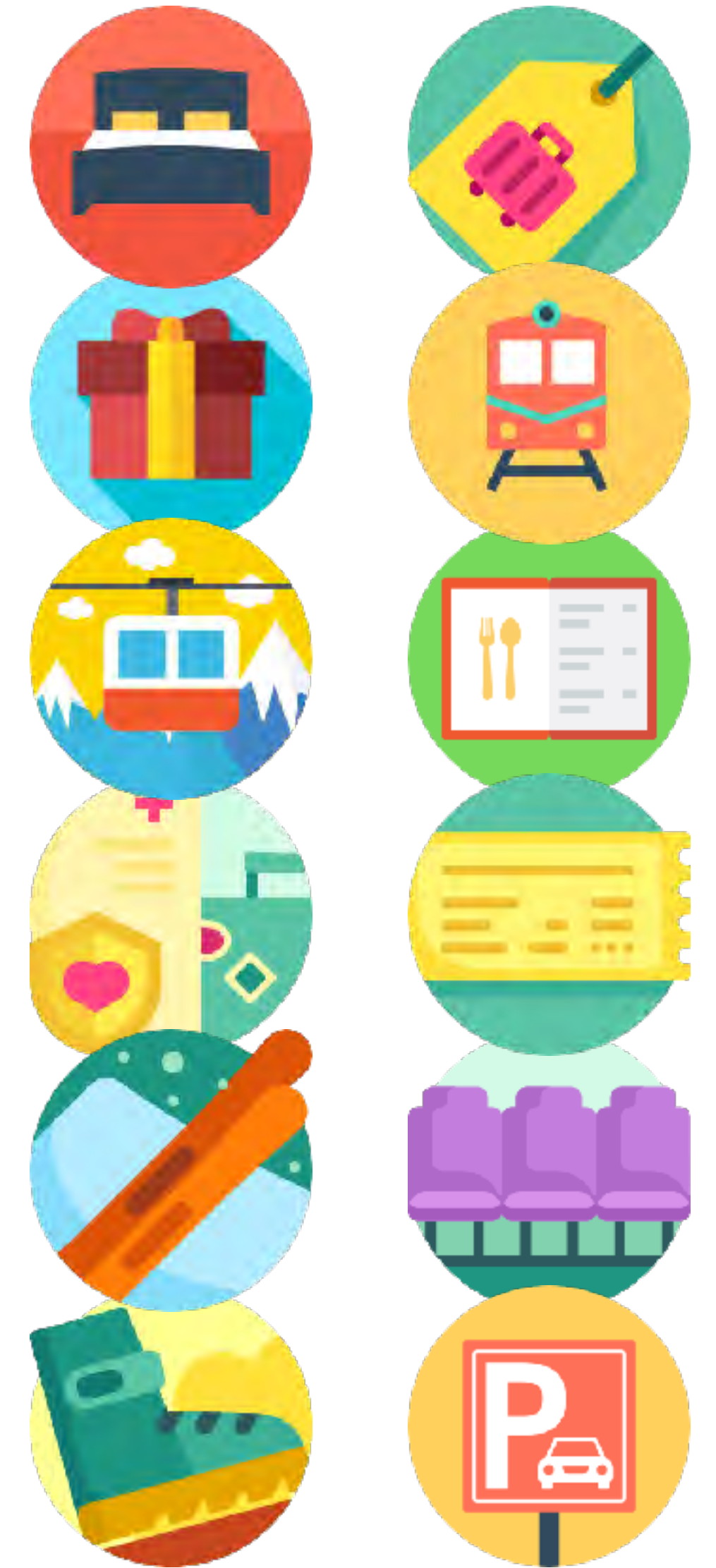
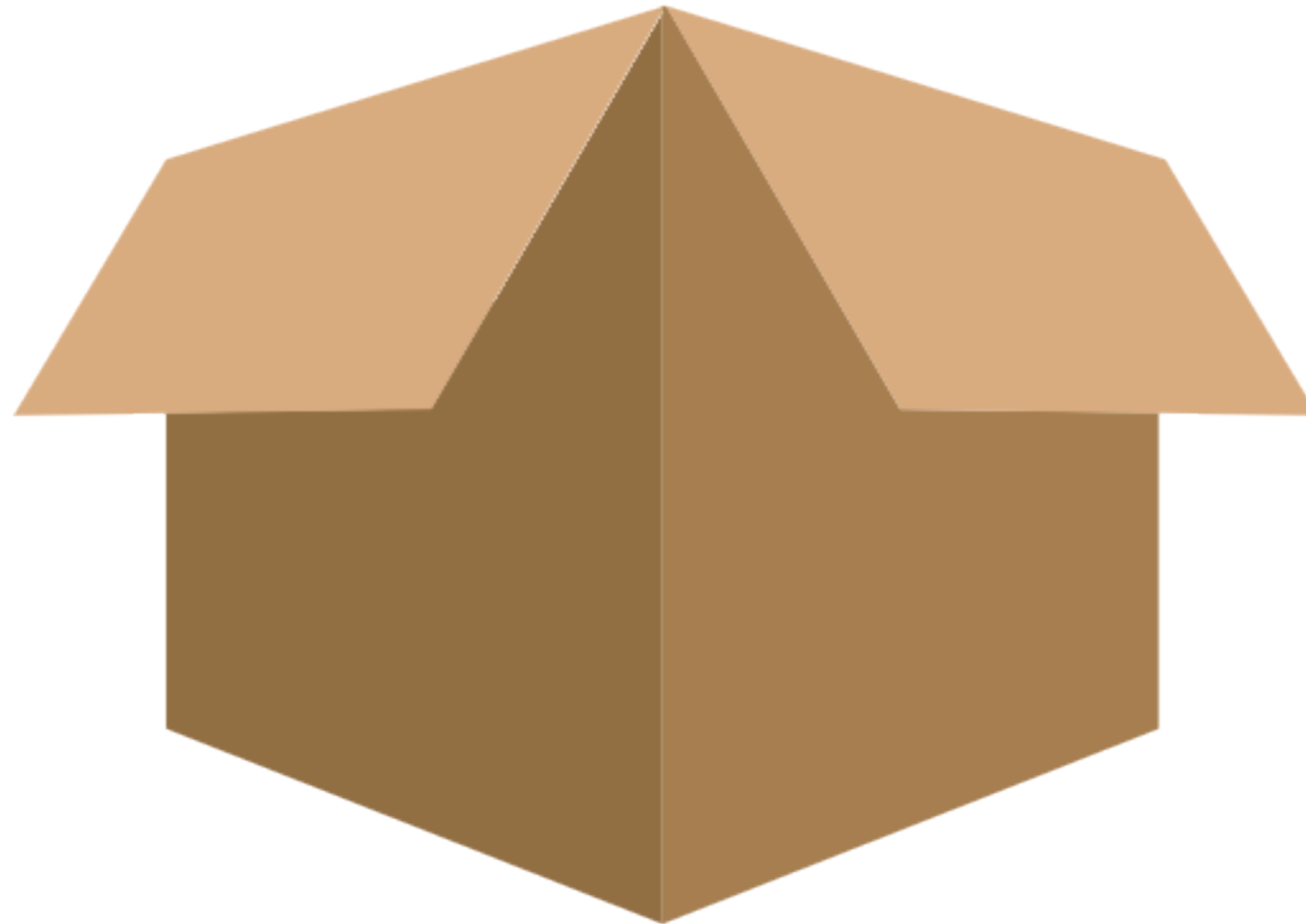
Skilocker

COMMING SOON



# Multi-Warenkorb

Leistungsbündel

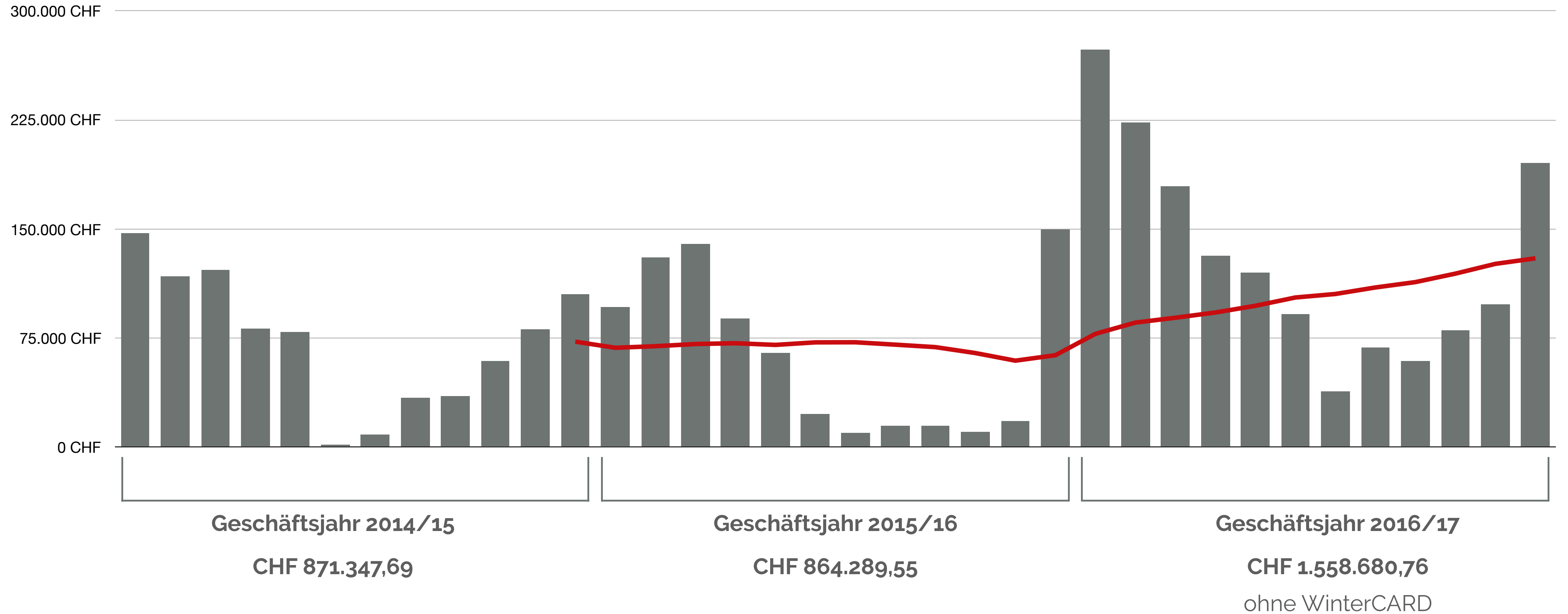




# Umsatz Webshop

**Webshop +237,57 %**

vgl. Direktreservation +106,29 %





# Direktmarketing

automatisiert & individuell

# Individual Marketing

SABINE WINTER

✉ sabine.winter@mail.at

🏂 SKIFAHRERIN: FORTGESCHRITTEN

🇦🇹 ÖSTERREICH, BREGENZ

🎥 27 SKIMOVIES

📷 15 PHOTOPOINT FOTOS

👩 WEIBLICH, 25 JAHRE ALT

🎿 57 SKITAGE

📈 684.234 HÖHENMETER

📅 AUFENTHALTSDAUER: 7 TAGE WINTER / 5 TAGE SOMMER

🏠 UNTERKUNFT: ALPENBLICK, 4 STERNE

💰 AUSGABEN PRO TAG: 120€

.....

Massgeschneiderte  
Angebote

.....

&

Zielgerichtete  
Kommunikation

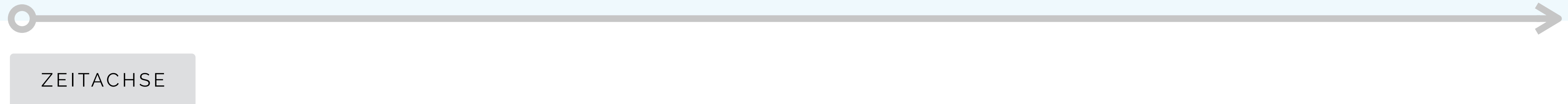
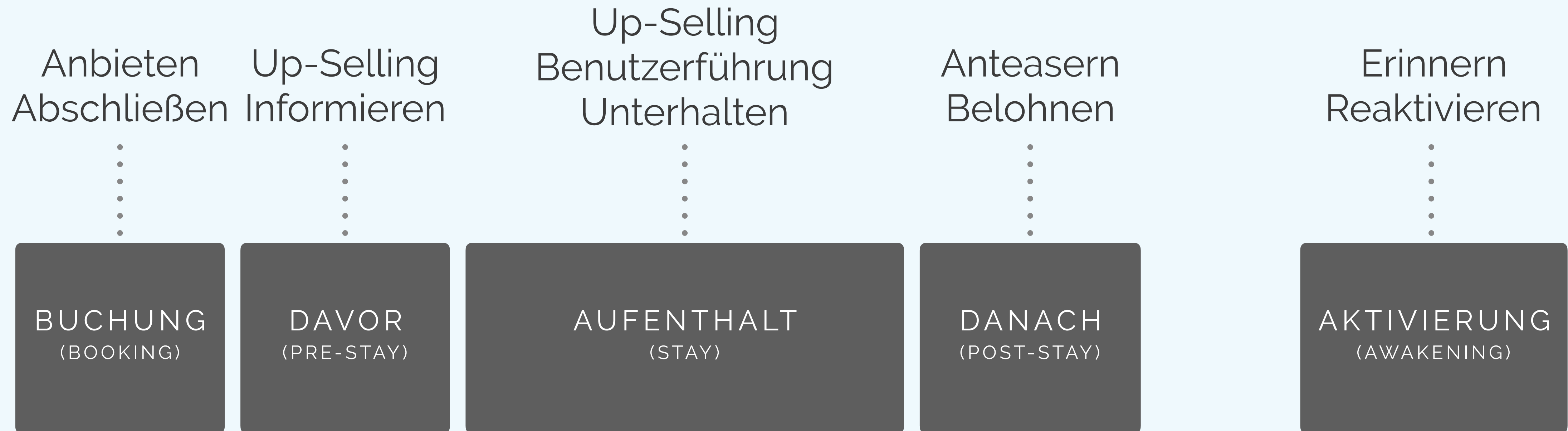
.....

WERTSCHÖPFUNGSTEIGERUNG





# Automatisierte Interaktionen entlang der "Customer Journey"



# Channels





# Live Marketing

**51%**  
Öffnungsrate

**0.5%**  
Abmeldungen



EMAIL NACH  
ERSTZUTRITT

TAGESINFO  
WETTER  
PISTEN  
LAWINEN

PERSÖNLICHER  
CONTENT AUS  
SKILINE

ANGEBOTE UND  
EVENTS VON  
HEUTE

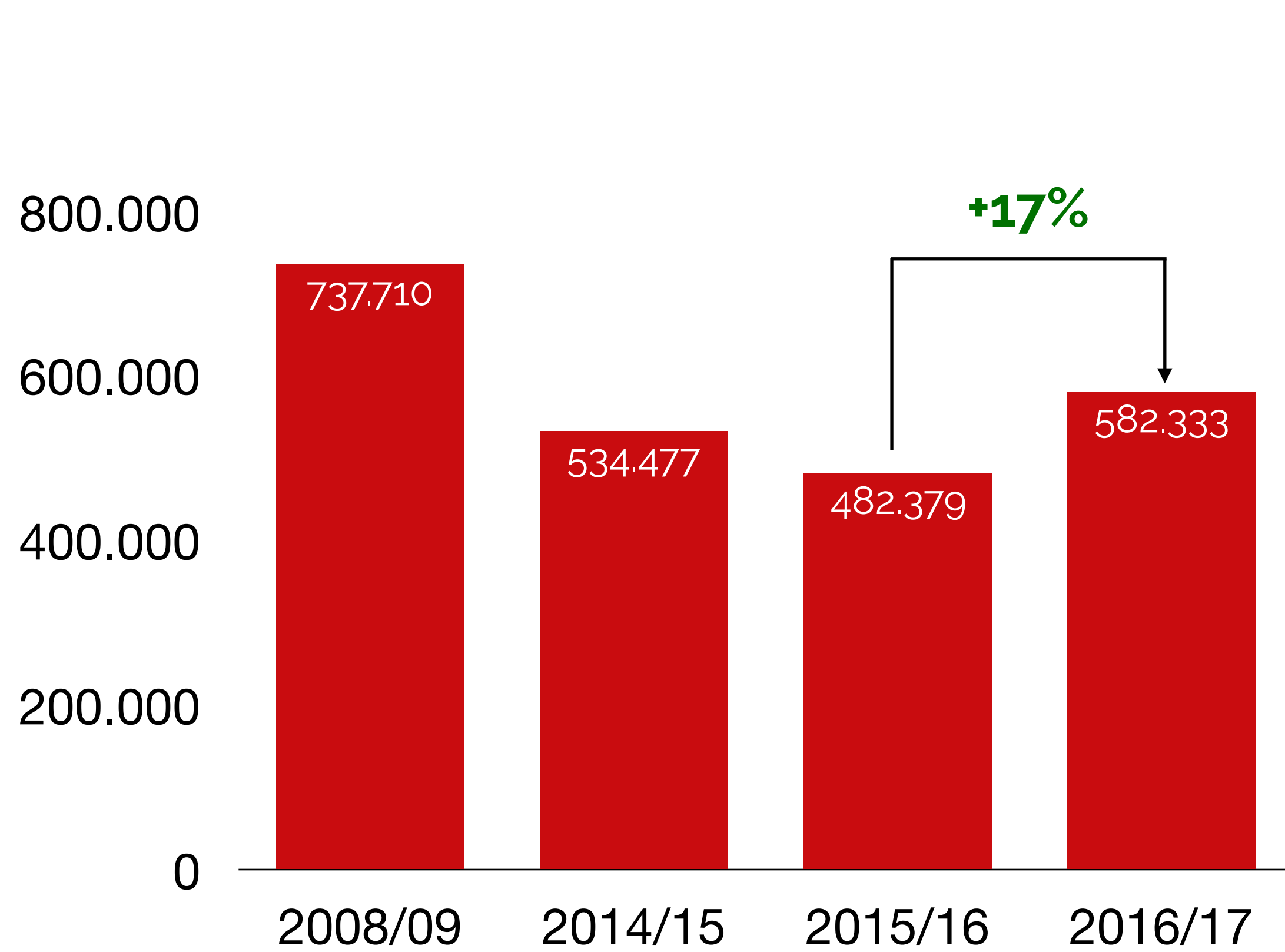
UMFRAGEN UND  
FEEDBACK

# Ergebnis | Fazit

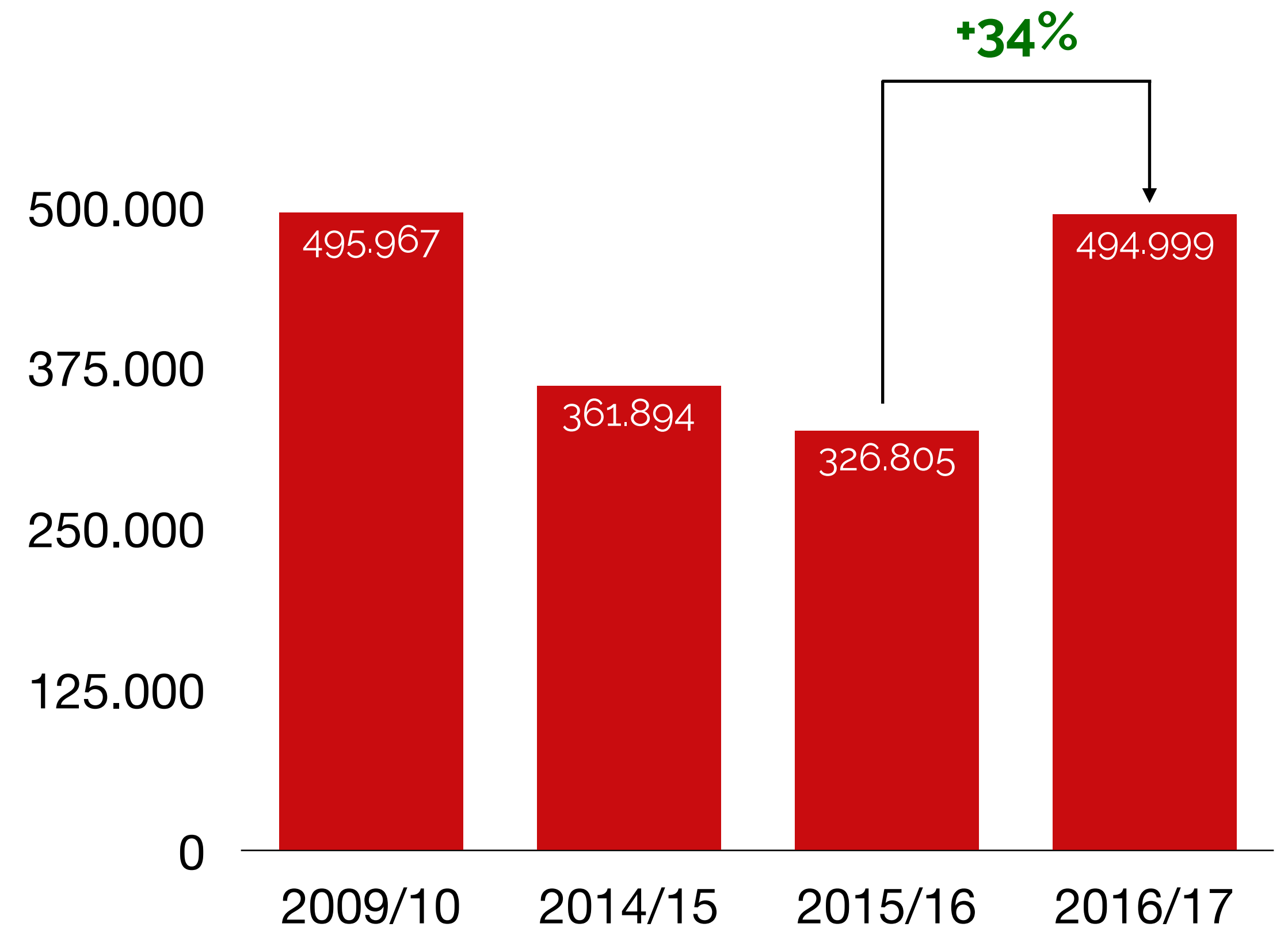
Digitalisierung und eCommerce Intensivierung



# Daten & Fakten



Logiernächte Winter



Skierdays Winter

# Resultat WinterCARD Kampagne 2016/17

**CHF 30 Mio** zusätzliche  
Wertschöpfung in der  
Destination

**ca. 65 %** digital erfasste  
Wintergäste

**+17 %** mehr  
Logiernächte im  
Winter 16/17

**+8 %** mehr  
Logiernächte im  
Sommer 17

**SWISS  
MARKETING  
FORUM**

**Gewinner:** Trophy  
2018 (KMU)

**lab. DIGITAL  
MARKETER  
OF THE YEAR**

**2017**

**+237,57 %**  
Webshopumsatz



# Branchen-Fazit

Preismodelle, eCommerce und Digitalisierung

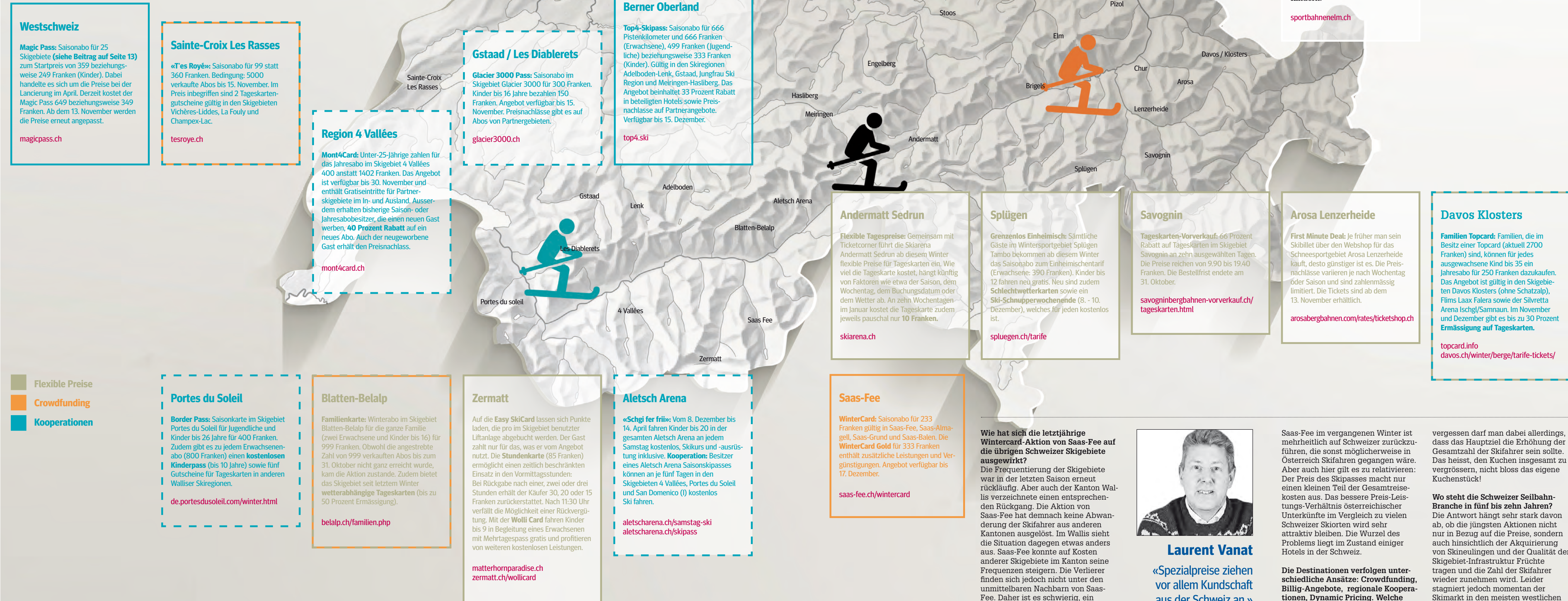


# Buhlen um den Gast: Hier purzeln die Preise

Das Saas-Feer Saisonabo für 222 Franken löste vor einem Jahr ein Erdbeben in der Branche aus. Auf die bevorstehende Wintersaison überbieten sich die Skigebiete mit Sonderaktionen.

PATRICK TIMMANN

Die Konkurrenz reagierte vor einem Jahr zurückhaltend bis kategorisch ablehnend auf die Oberwalliser Preisoffensive. Ein Jahr danach ist indes klar: Der «Hammerdeal» von Saas-Feer hat die Schweizer Skilandschaft geprägt. Während die Winter-Card-Aktion bereits in die zweite Runde geht, ziehen zahlreiche Destinationen mit eigenen Sonderangeboten nach. Die Deals reichen von stark verbilligten Abos für Familien und Junge über Crowdfunding-Modelle und tagesabhängige Preise bis hin zu überregionalen Kooperationen. 22 Angebote im Überblick\*.



\* Die Auswahl beschränkt sich bis auf wenige Ausnahmen auf für kommenden Winter lancierte Angebote mit besonders innovativem Charakter. Bei der Zusammenstellung behilflich waren Schweiz Tourismus, Seilbahnen Schweiz sowie einzelne Destinationen und Bergbahnen. Die Redaktion erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

## Wie hat sich die letztjährige Wintercard-Aktion von Saas-Feer auf die übrigen Schweizer Skigebiete ausgewirkt?

Die Frequentierung der Skigebiete war in der letzten Saison erneut rückläufig. Aber auch der Kanton Valais verzeichnete einen entsprechenden Rückgang. Die Aktion von Saas-Feer hat demnach keine Abwanderung der Skifahrer aus anderen Kantonen ausgelöst. Im Wallis sieht die Situation dagegen etwas anders aus. Saas-Feer konnte auf Kosten anderer Skigebiete im Kanton seine Frequenzen steigern. Die Verlierer finden sich jedoch nicht unter den unmittelbaren Nachbarn von Saas-Feer. Daher ist es schwierig, ein eindeutiges Fazit zu ziehen.

Wie steht es um die internationale Konkurrenzfähigkeit der Schweizer Skigebiete im Winter 2017/18? Spezialpreise wirken sich vor allem auf die inländische Kundschaft aus. Die Zunahme der Aufenthalte in



Laurent Vanat

«Spezialpreise ziehen vor allem Kundschaft aus der Schweiz an.»

Unternehmensberater Laurent Vanat Consult. SARL

Saas-Feer im vergangenen Winter ist mehrheitlich auf Schweizer zurückzuführen, die sonst möglicherweise in Österreich Skifahren gegangen wäre. Aber auch hier gilt es zu relativieren: Der Preis des Skipasses macht nur einen kleinen Teil der Gesamtreisekosten aus. Das bessere Preis-Leistungs-Verhältnis österreichischer Unterkünfte im Vergleich zu vielen Schweizer Skortoren wird sehr attraktiv bleiben. Die Wurzel des Problems liegt im Zustand einiger Hotels in der Schweiz.

Die Destinationen verfolgen unterschiedliche Ansätze: Crowdfunding, Billig-Angebote, regionale Kooperationen, Dynamic Pricing. Welche Modelle haben Ihrer Meinung nach Zukunft, welche nicht? Diese leicht disruptiven Preismodelle sind noch sehr jung, und es ist viel zu früh, um Schlüsse zu ziehen. Es ist jedoch erfreulich, dass sich die Seilbahnbranche diesbezüglich für Veränderungen geöffnet hat. Nicht

vergessen darf man dabei allerdings, dass das Hauptziel die Erhöhung der Gesamtzahl der Skifahrer sein sollte. Das heisst, den Kuchen insgesamt zu vergrössern, nicht bloss das eigene Kuchenstück!

Wo steht die Schweizer Seilbahnbranche in fünf bis zehn Jahren? Die Antwort hängt sehr stark davon ab, ob die jüngsten Aktionen nicht nur in Bezug auf die Preise, sondern auch hinsichtlich der Akquirierung von Skineulingen und der Qualität der Skigebiet-Infrastruktur Früchte tragen und die Zahl der Skifahrer wieder zunehmen wird. Leider stagniert jedoch momentan der Skimarkt in den meisten westlichen Ländern. Es gilt nun, gegen den Rückgang der Frequentierung der Skigebiete anzukämpfen. Wenn die unternommenen Massnahmen teilweise wirken, werden sie lediglich dazu beitragen, die durchschnittliche Frequentierung der letzten 5 Jahre aufrechtzuerhalten. pt





Vielen Dank!



**ALTUROS**  
— — —  
destinations