

Effectieve 1-op-1 marketing in de vakantiemarkt

Voor een beter rendement op uw marketing activiteiten

Edwin van der Harst
Experian Nederland BV



nbtc•nipo
research

NBTC-NIPO Research Klantenmiddag
Schiphol, 12 november 2009



© Experian Limited 2009. All rights reserved. Experian and the marks used herein are service marks or registered trademarks of Experian Limited. Other product and company names mentioned herein may be the trademarks of their respective owners. No part of this copyrighted work may be reproduced, modified, or distributed in any form or manner without the prior written permission of Experian Limited.

Wie zijn wij?

- Experian biedt **marketing informatie oplossingen** om uw bedrijfsresultaat te verbeteren.
- USP: onze kennis van markten, economie en consumenten.
- Sinds 1986 actief in Nederland.
- Sectoren: retail, vastgoed, financiële dienstverlening, telecom, energie, overheid en **Travel & Leisure**.
- Klanten in 65 landen.
- 15.500 medewerkers.
- Omzet € 2,6 miljard per jaar.



Wat doet Experian?

Inzicht geven in uw klanten en prospects



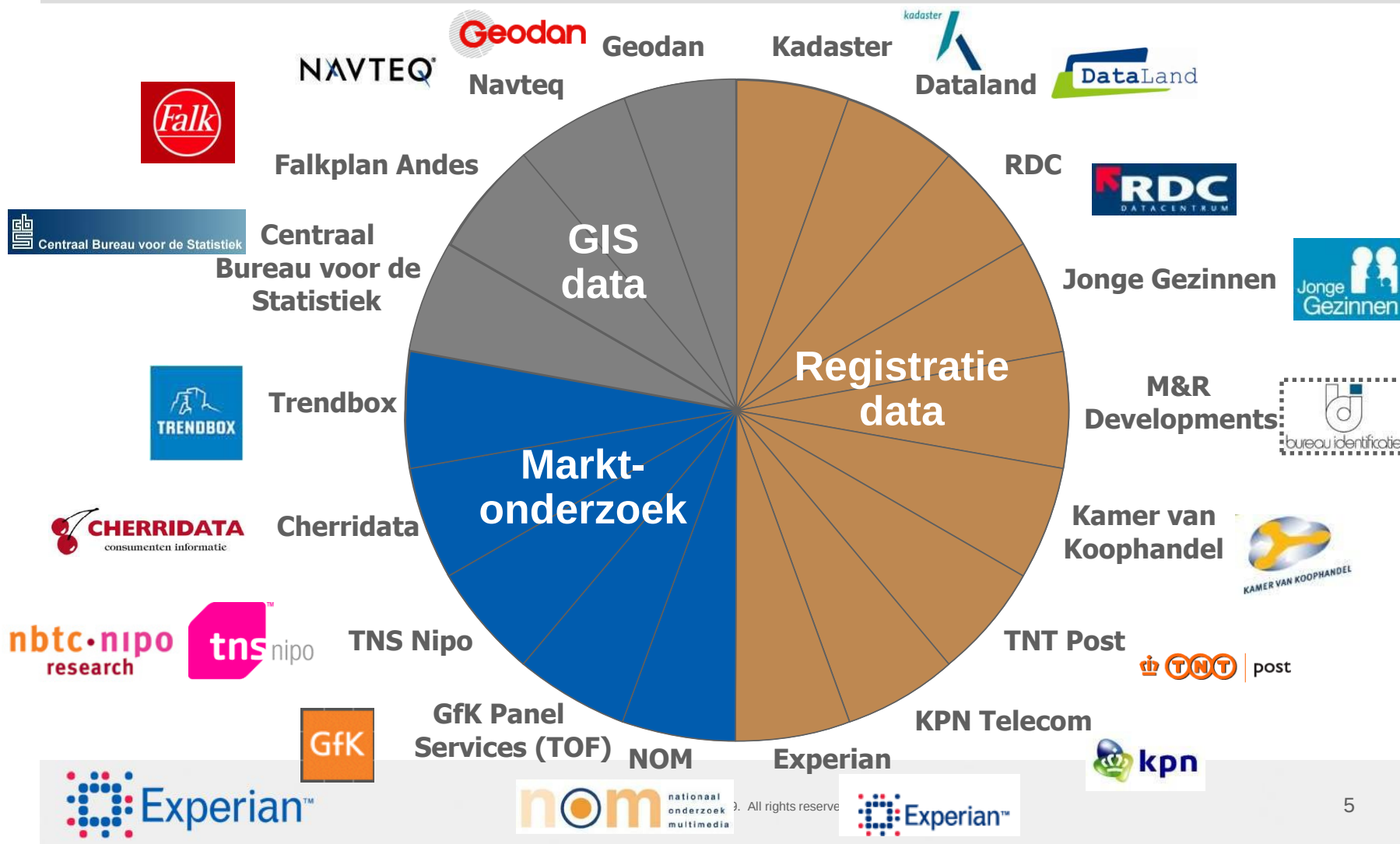
Doel: compleet klant- en marktprofiel maken

Om succesvol en met focus reizen te verkopen



Hoe komen wij aan onze informatie?

Bronnen Experian data



MOSAIC Huishouden

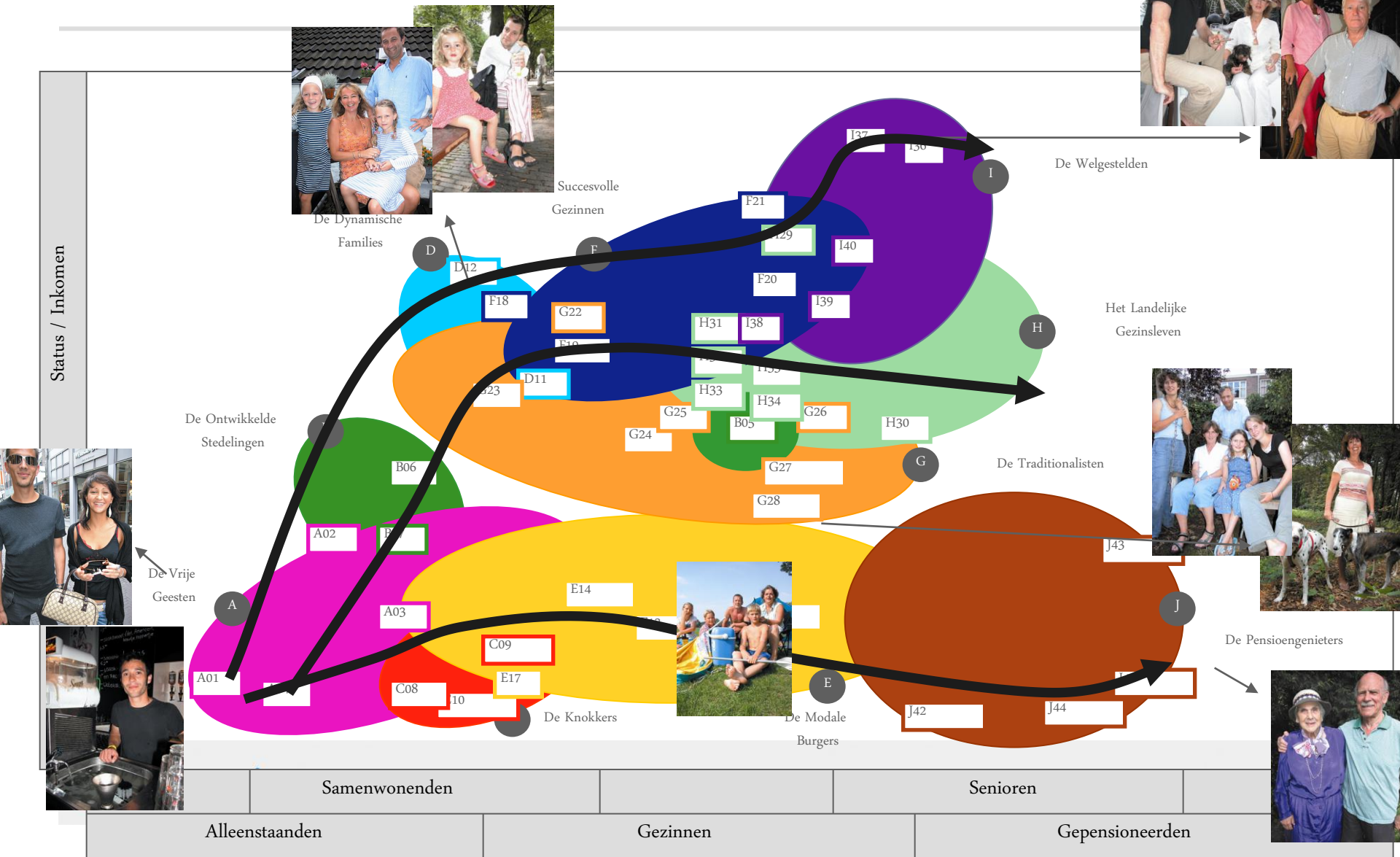
Startpunt voor segmentatie

- Segmentatie van alle 7,2 miljoen Nederlandse huishoudens in:
 - ▶ 10 Groepen
 - ▶ 44 Typen
- Verfijnde, dynamische segmentatie naar levensfase
- Demografische en lifestyle informatie
- CVO vakantiekenmerken



Tot welke segmenten behoren uw klanten?

En welk reisaanbod past hier het best bij?



Experian Mosaic Travel

Het CVO doorvertaald naar individuele huishoudens

- ❖ Experian Mosaic Huishouden + NBTC-NIPO CVO = **Mosaic Travel**
- ❖ 265+ scoremodellen op individueel huishoudniveau + Mosaic segmentatie
 - Bestemming buitenland
 - Bestemming Nederland
 - Boeking
 - Logiesvorm algemeen
 - Logiesvorm buitenland
 - Logiesvorm Nederland
 - Organisatiegraad
 - Reisactiviteiten
 - Reisgezelschap
 - Reisinformatie
 - Reiskosten
 - Reisperiode
 - Transitlanden
 - Vakantietype
 - Verblijfsduur
 - Verblijfsomgeving
 - Vervoermiddel

Matchen van klantbehoeften aan uw aanbod

Op basis van Mosaic en Continu Vakantie Onderzoek



Caravan



Stedentrip



Natuur



Hotel



Canarische Eilanden



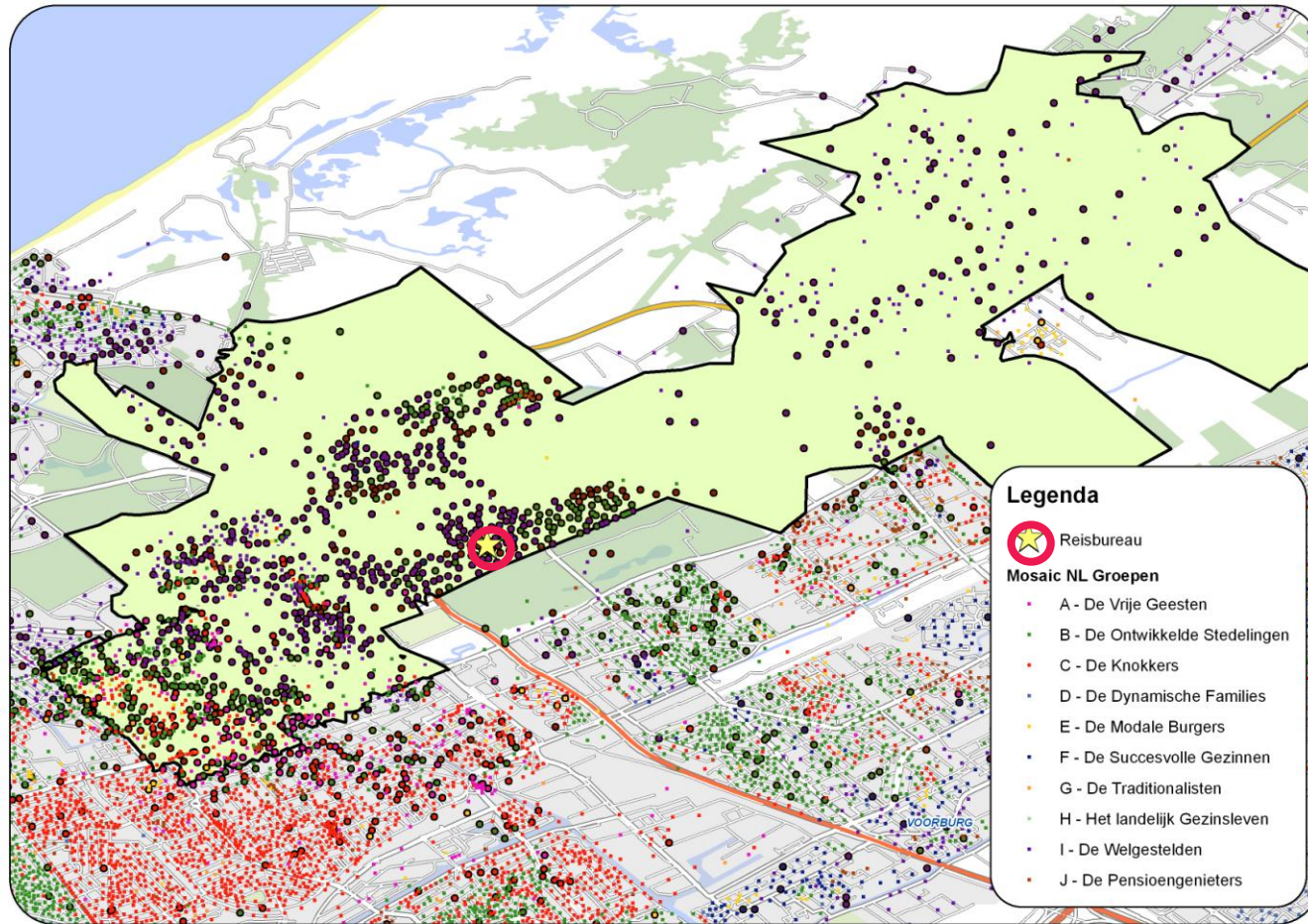
Turkije



Nederland

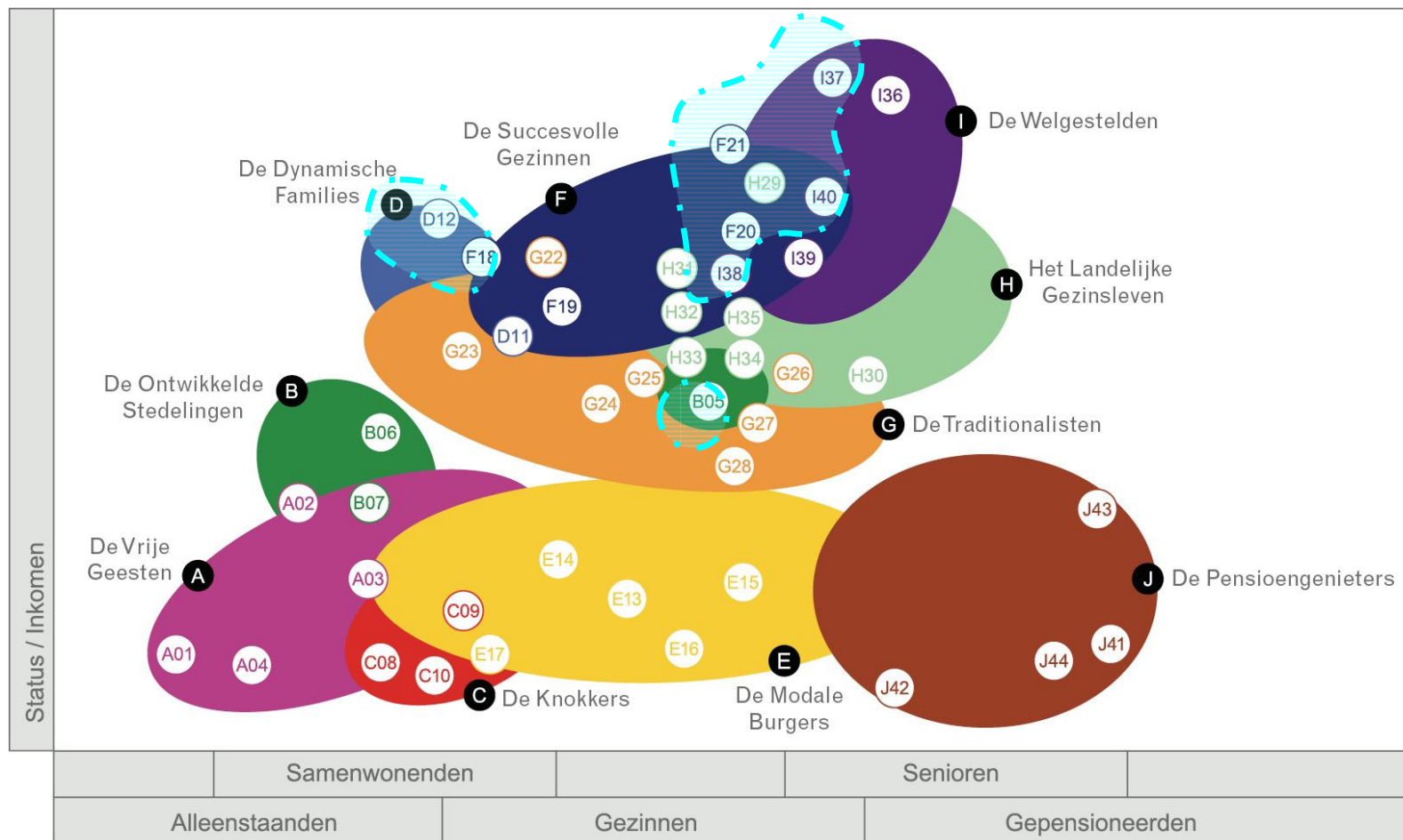
Case Reisbureau 't Zonnetje

Waar komen de klanten vandaan?



Wat is de Mosaic doelgroep?

Case Reisbureau 't Zonnetje



Wie zijn Mosaic Type B05: Cultuurgenieters? Case Reisbureau 't Zonnetje



Wie zijn Mosaic Type I38: Gefortuneerde Cosmopolieten?

Case Reisbureau 't Zonnetje

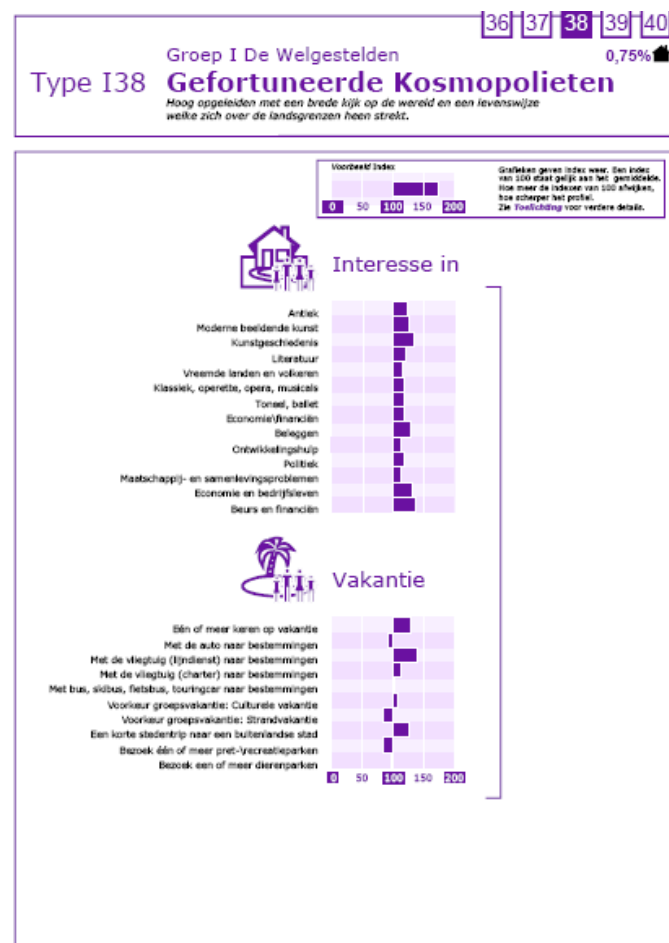
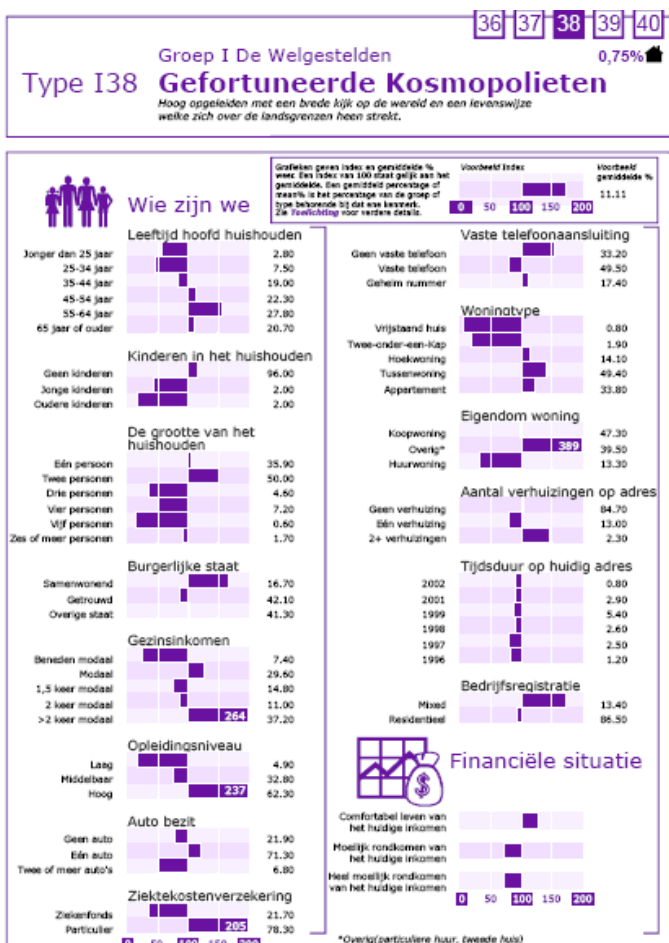


Typische Woningen



Wie zijn Mosaic Type I38: Gefortuneerde Cosmopolieten?

Case Reisbureau 't Zonnetje



Na huishoud informatie: nu ook persoonsgegevens

Introductie van PersonView



PersonView

November 2009

Beste mevrouw Minkman,

Het individu speelt een steeds centralere rol in onze samenleving. Belangrijke beslissingen, zoals grote aankopen, worden bijvoorbeeld vaker op individueel niveau genomen. Wilt u weten wie er achter uw klantenbestand schuilen? Zodat u uw producten en diensten beter op de specifieke wensen van uw klanten kunt afstemmen? Met de koppeling van uw bestand aan PersonView, de nieuwe database van Experian, beschikt u eenvoudig en snel over klantinformatie op persoonsniveau. Zo kunt u met meer inzicht langdurige, winstgevende relaties met uw klanten opbouwen.

Wat is PersonView

Voorheen kon u uw klanten alleen identificeren, kwantificeren en kwalificeren op huishoudenniveau. PersonView, een database met demografische gegevens over meerderjarigen in Nederland, voegt hier een nieuwe dimensie aan toe. De beschikbare demografische gegevens zijn:

- Geslacht
- Leeftijdsklasse
- Mosaic Origins-type (herkomst van naam)
- Tijdsduur huidige bewoning

Binnenkort worden ook andere gegevens (zoals burgerlijke staat, hoofd huishouden en inkomensklasse) aan de database toegevoegd. Op dit moment is de dekking al 70% van alle meerderjarigen in Nederland!



[Stuur deze email door >>](#)

Meer informatie?

 [stuur een email](#)

 [bel naar 070 - 440 4515](#)



Verschillen boekingskenmerken Mosaic Typen

Case Reisbureau 't Zonnetje



Kenmerk	Cultuurgenieters	Gefortuneerde Kosmopolieten
Reisperiode	mei september	Buiten de zomermaanden
Boekingsperiode	augustus november	september november
Service	Reisverzekering	Geen aanvullende verzekeringen

Vakantievoorkeuren Mosaic Typen

Case Reisbureau 't Zonnetje



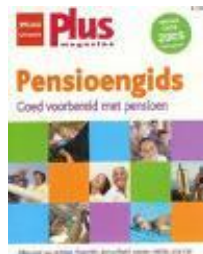
Kenmerk	Cultuurgenieters	Gefortuneerde Kosmopolieten
Type reis	Cultuur reizen	Verre (cultuur)reizen Stedentrips
Organisatiegraad	Pakketreis Hotelrondreis	Wil vervoer zelf regelen
Vakantielanden	Benelux Duitsland Spanje Portugal	Italië Zwitserland USA

Hoe bereik je de doelgroep?

Met kennis van kanaal- en mediavorkeuren

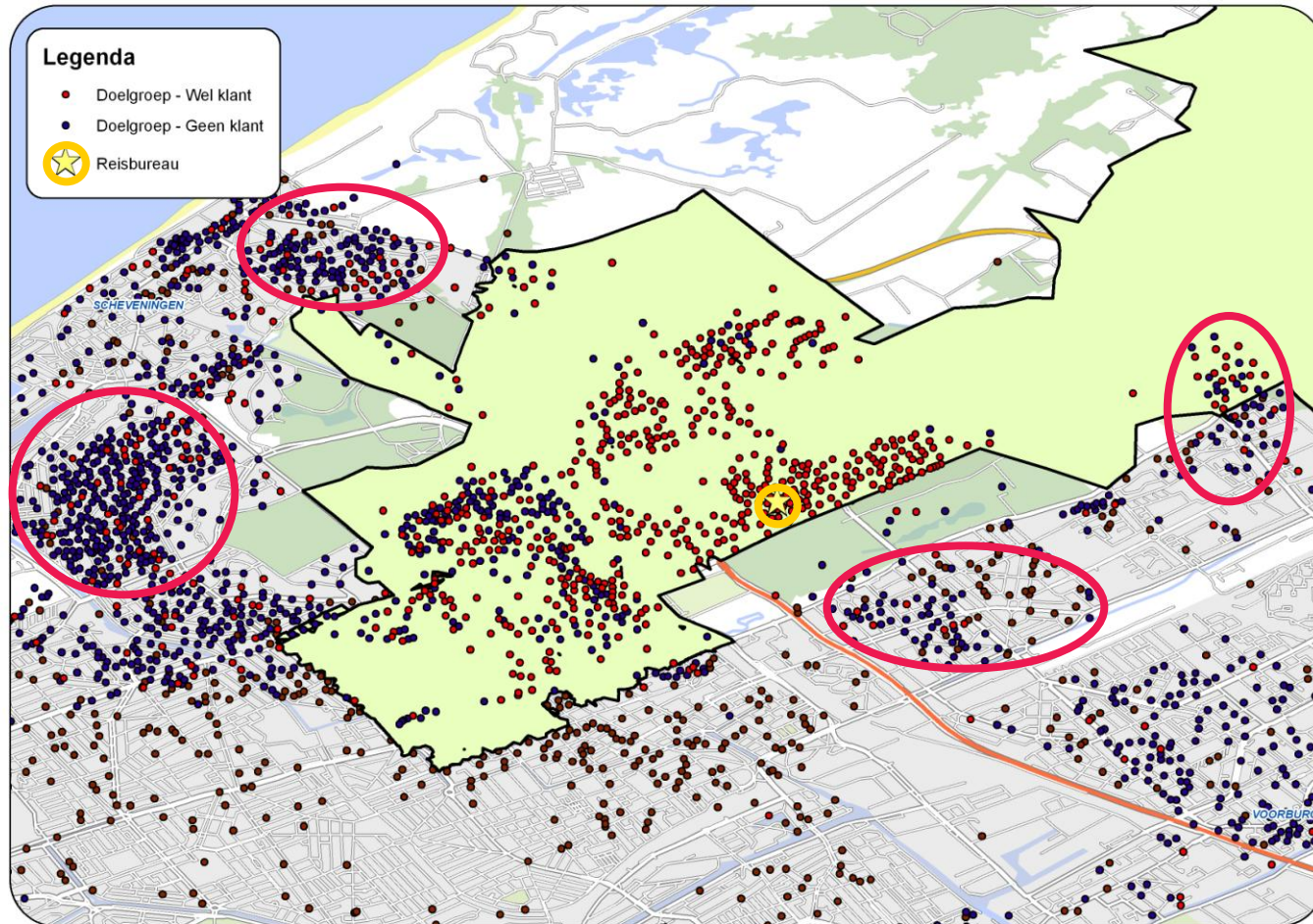


- Welke media gebruikt elke Mosaic Type?
- Welk medium wordt het meest gewaardeerd?
- Hoe verzamelt elk Mosaic Type informatie voor men boekt?
- Hoe is het gebruik van traditionele kanalen vs nieuwe media?
- Wie heeft behoefte aan persoonlijk contact en reisadvies?



Wat is het klantpotentieel en waar bereik je ze?

Case Reisbureau 't Zonnetje

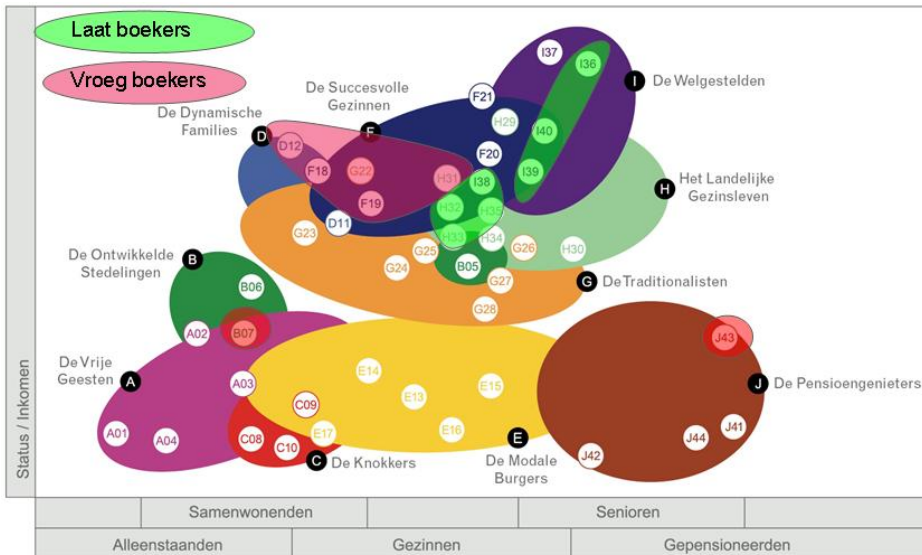


Voorbeeld potentieelberekening

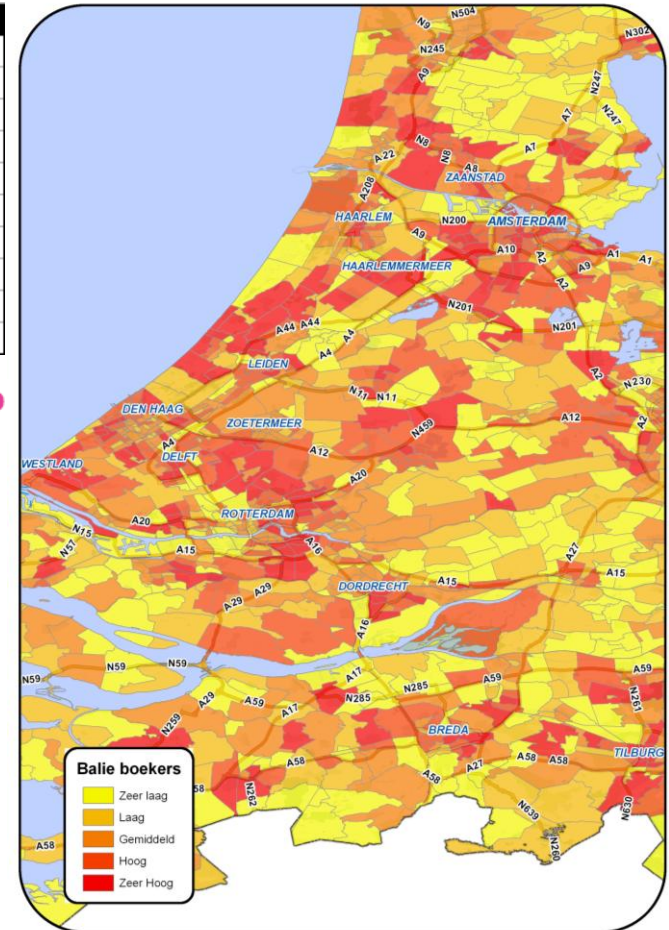
Case reisbureau netwerk



Postcode4P	Gemeente	Woonplaats	Potentie HH
2134	Haarlemmermeer	Hoofddorp	850
1181	Amstelveen	Amstelveen	809
3067	Rotterdam	Rotterdam	761
3069	Rotterdam	Rotterdam	726
3068	Rotterdam	Rotterdam	717
1019	Amsterdam	Amsterdam	678
1628	Hoorn	Hoorn Nh	625
1018	Amsterdam	Amsterdam	612
3311	Dordrecht	Dordrecht	597
1013	Amsterdam	Amsterdam	590



nbtc·nipo
research



Voorbeeld Location Insight Voor vestigingsplaatsbeleid



Voor reisbureaus

- Omzetpotentieel berekening
- Benchmarking
- Vestigingsplaats beoordeling: potentieel en kanibalisatie-effecten
- Scenario berekeningen

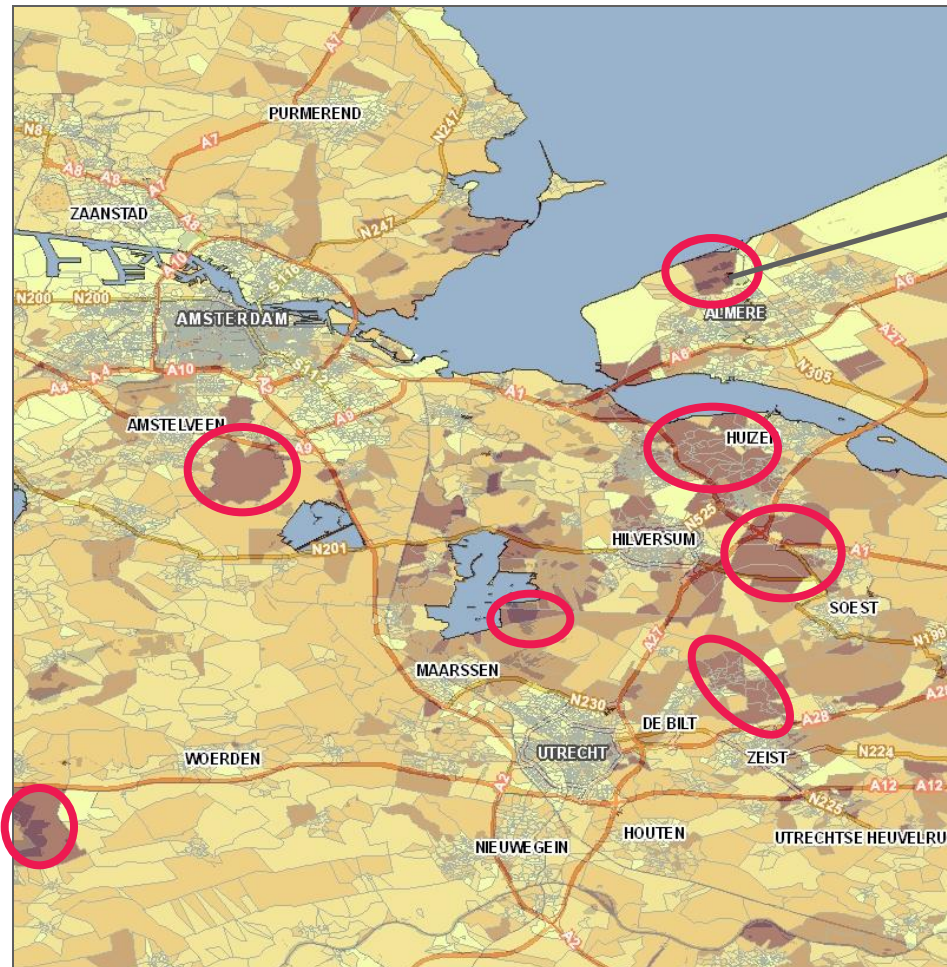
Voor touroperators

- Bij welke reisbureaus moet ik aanwezig zijn met mijn programma?
- Creëren van verzorgingsgebieden
- Analyseren van klantprofielen
- Ontwikkelen omzetvoorspellingsmodel
- Berekenen performance per vestiging
- Doorrekenen scenario's en netwerkplan



Voorbeeld klantbepaling wintersport potentieel

Reisbureau De Zwarte Piste



Wat levert Mosaic u op aan resultaten?

- Betere kennis van uw klanten, van uw markt-omgeving en van uw potentiële klanten.
- Het juiste reisaanbod voor de juiste persoon.
- Gerichte werving van nieuw klanten.
- Effectiever gebruik van uw communicatiebudget.
- Verhoogd rendement uit meetbare marketing inspanningen.



Vragen?



Dank voor uw aandacht!



- **Edwin van der Harst**
Business Development Manager
Travel & Leisure

Experian Nederland BV
Verheeskade 25
2521 BE Den Haag

T 070 – 440 4469
M 06 – 4042 3539
E edwin.van.der.harst@nl.experian.com

