



Thermen Resorts

Van kortingdriven naar Data gedreven
Marketing Automation





► **Tijd voor een moment
van ontspanning**





Onze missie

Een stressvrij leven voor iedereen.

Dit doen we door positieve energie door te geven aan onze medewerkers, gasten en de omgeving om ons heen.



Even voorstellen...



RONALD SPOLER
Manager Digital & Data



TESSA GROENHOFF
E-mail & Loyalty Marketeer

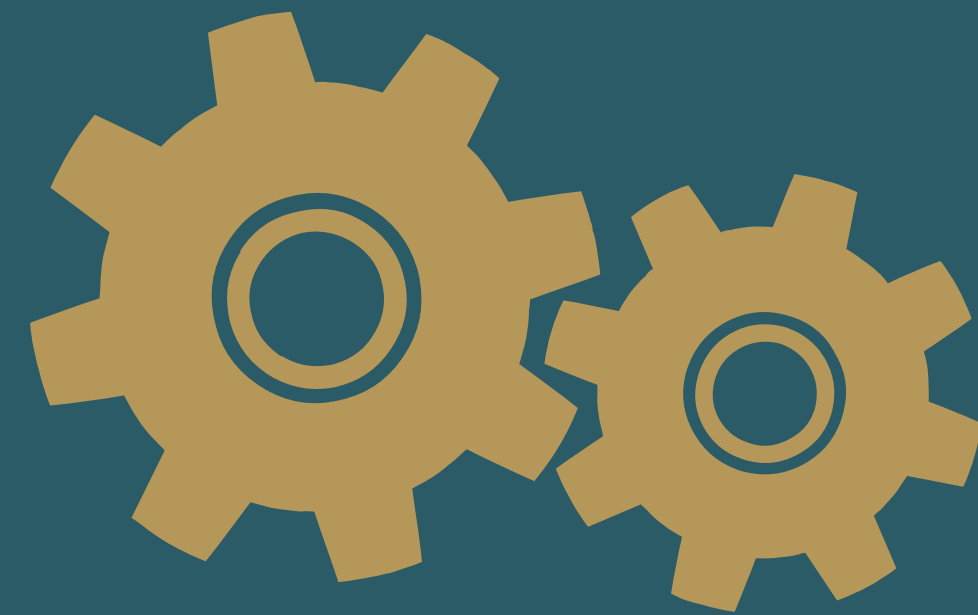


► Jullie journey de komende 30 minuten



► Waar komen we vandaan?

Aantal gasten



Prijs



Welke impact had dit?

Gastbeleving

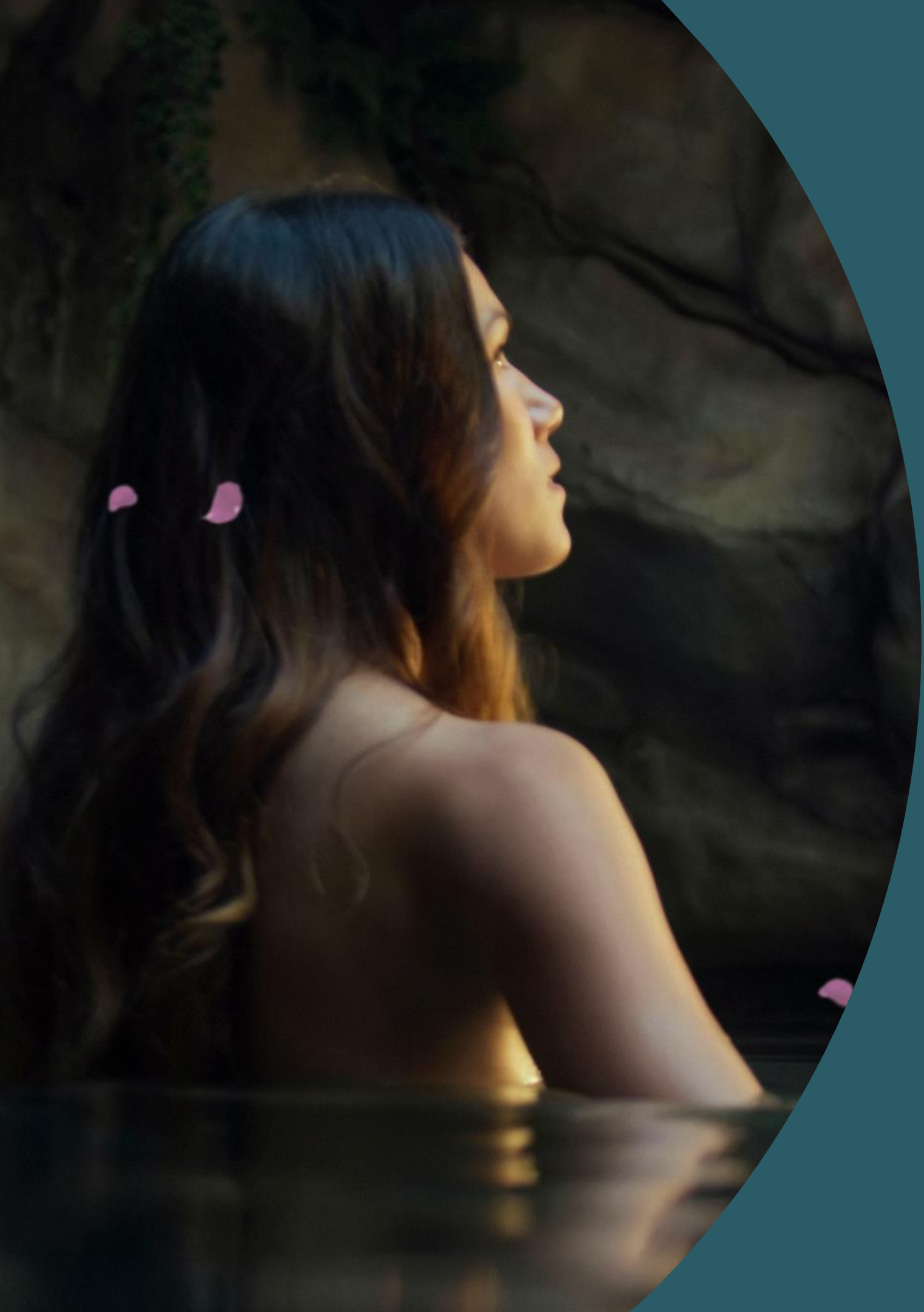


Gemiddelde besteding



Marketingkosten





► De impact van corona

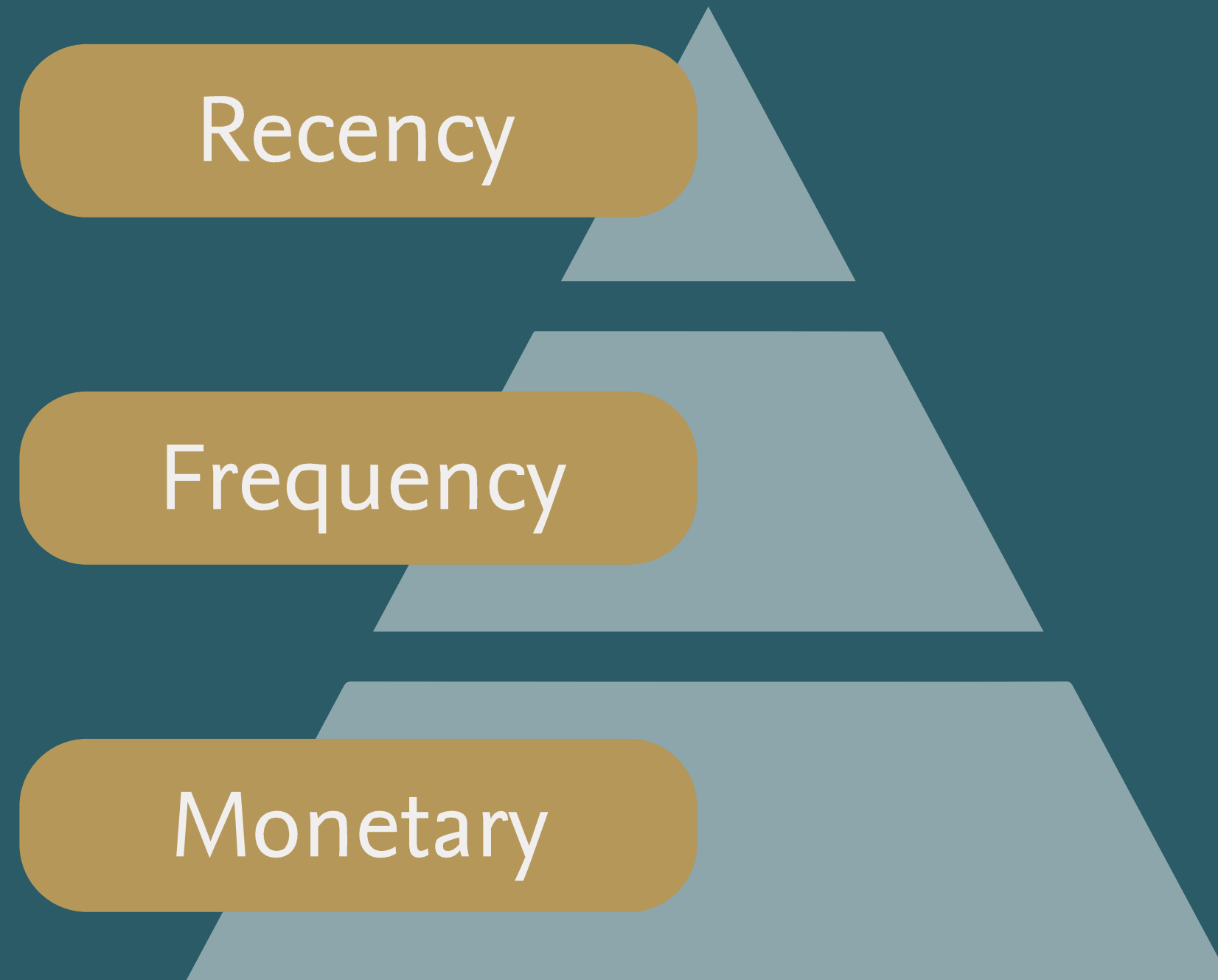




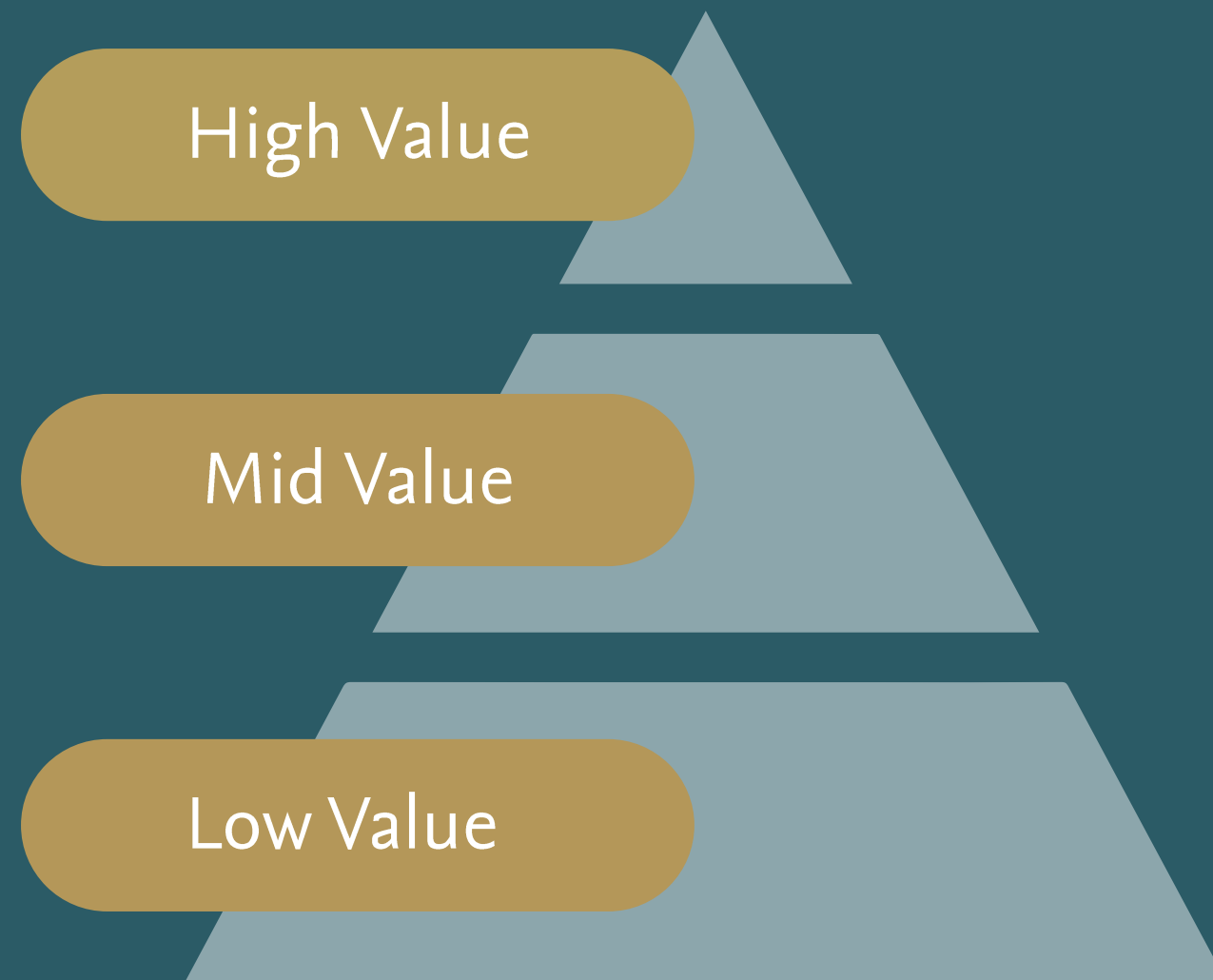
► **Data als startpunt voor beleving, ontspanning en gastwaarde!**



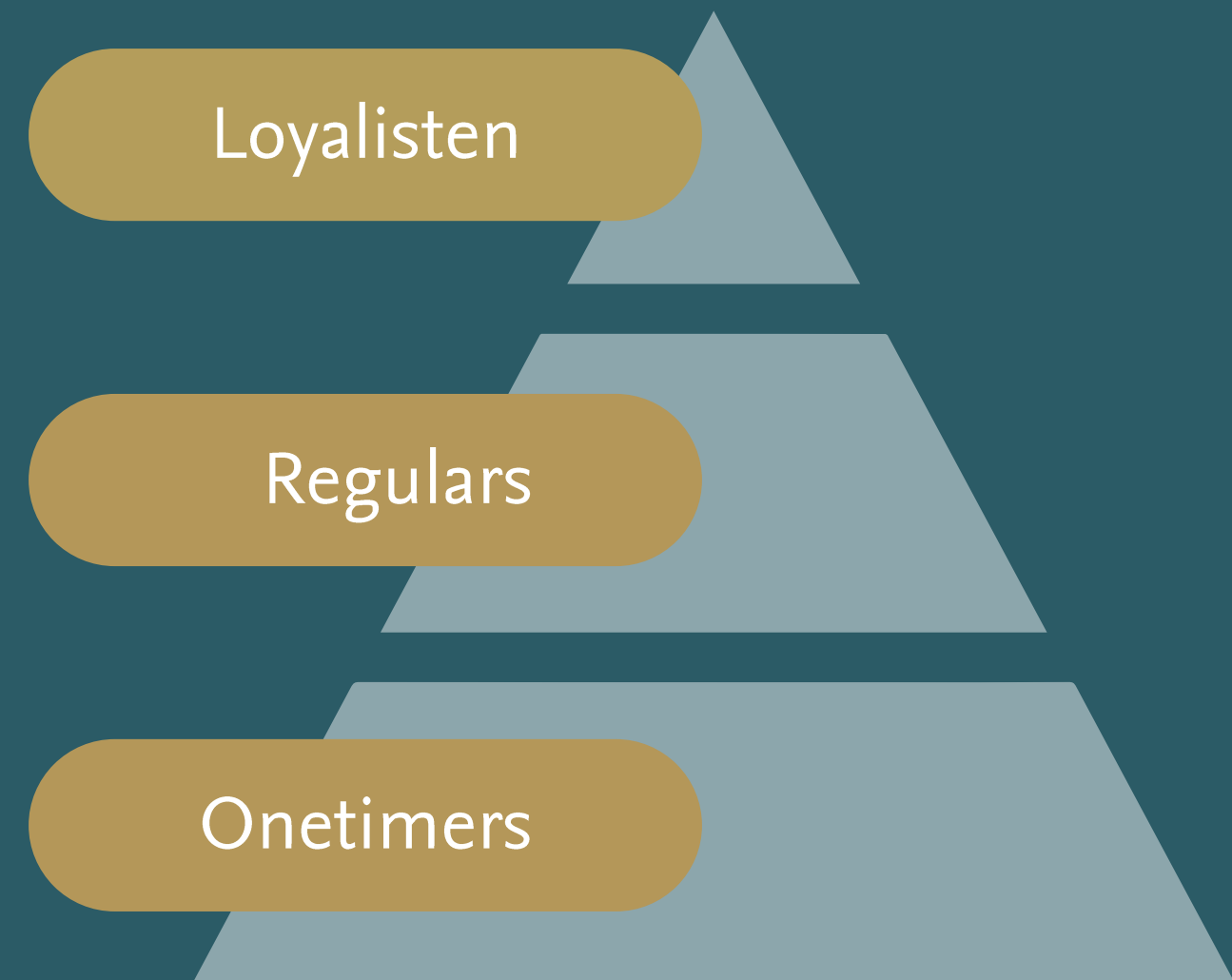
► Inzicht krijgen in de gasten



RFM-analyse



Wat is de waarde van de gast?



Hoe vaak komt een gast?



9 data-segmenten



Aandeel



Besteding



Inzichten

1x

De meeste gasten
bezoeken onze
resorts 1x per jaar



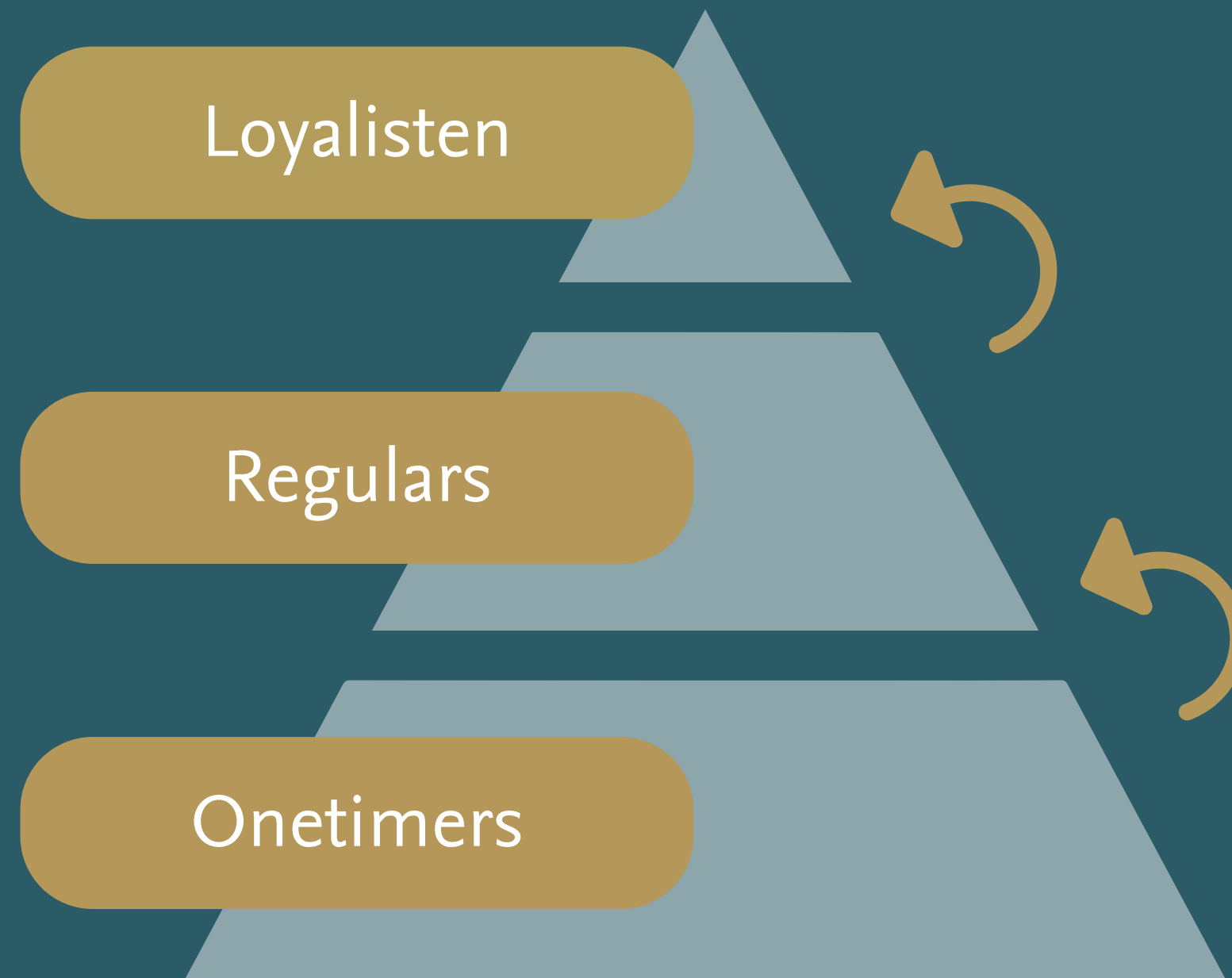
Impact van "loyale"
gasten



1 high-value gast
=
6 low value gasten



► Het verhogen van de "f-waarde"





► **Basis op orde brengen voor “data-driven”**



Stappen & Toolings



Data centralisatie en koppelingen



Marketing Automation software



BI/Dashboard tooling





► 5 praktijk voorbeelden



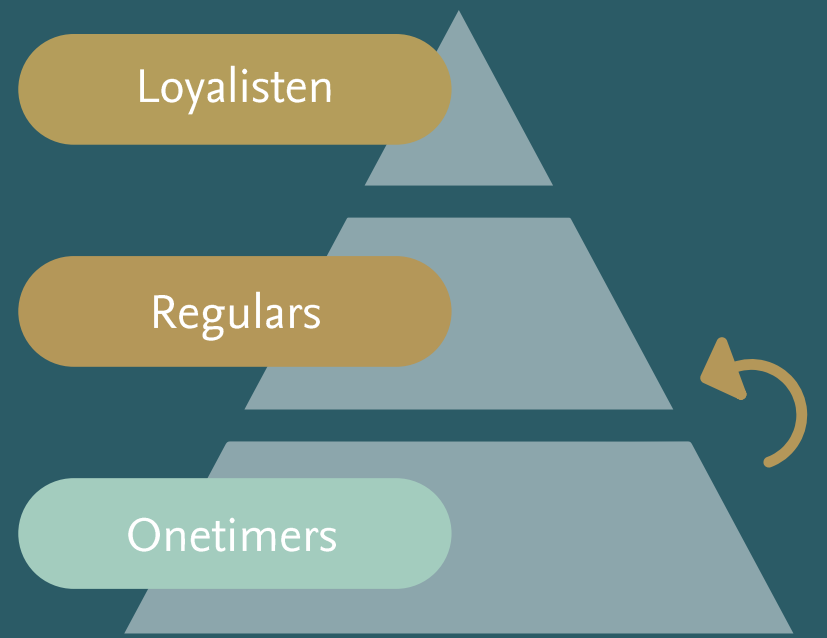
Onetimer flow



Ontspannen gevoel
verlengen



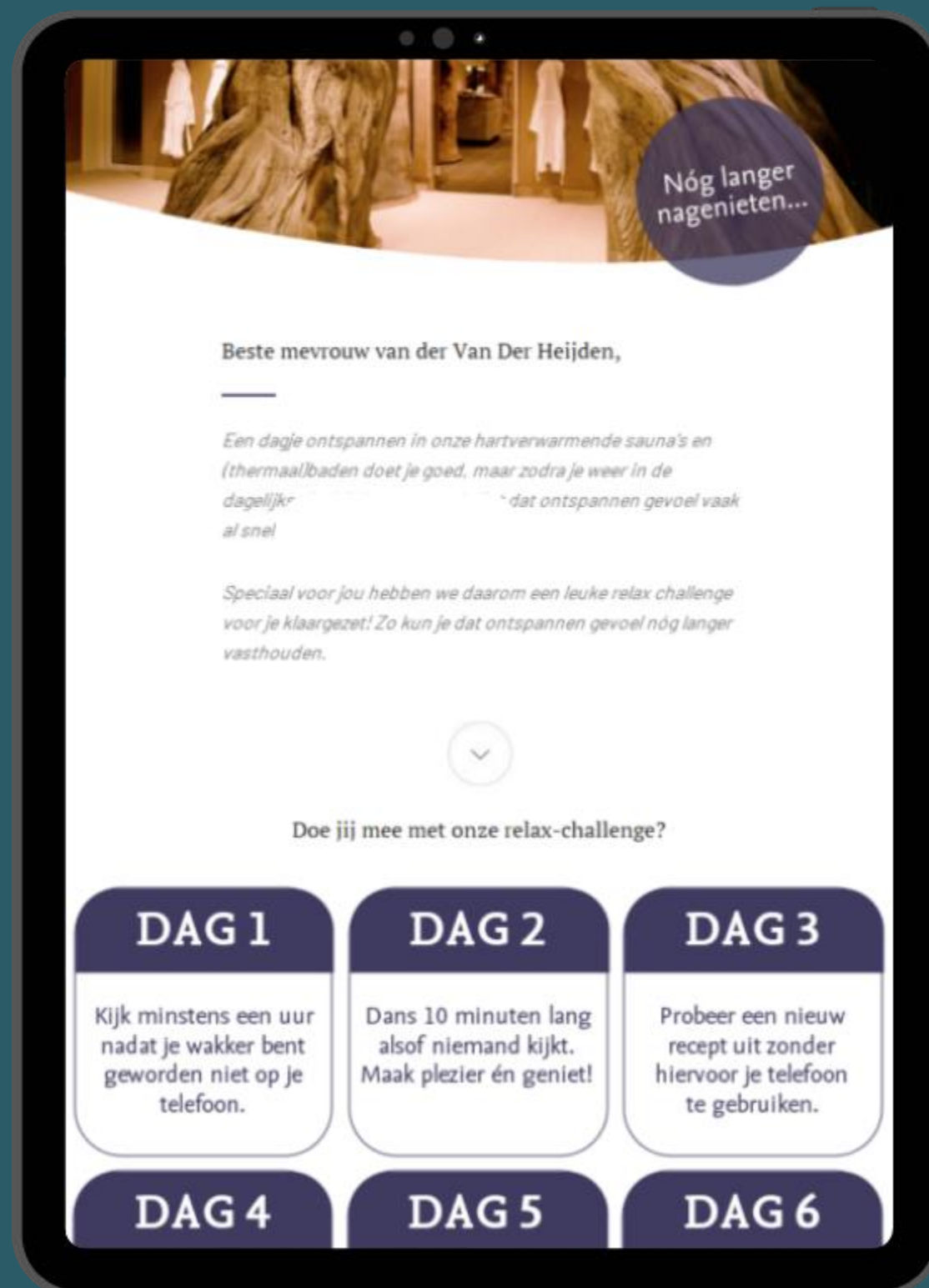
Triggeren voor een
volgend bezoek



Onetimer flow



Onetimer flow



Nóg langer nagenieten...

Beste mevrouw van der Van Der Heijden,

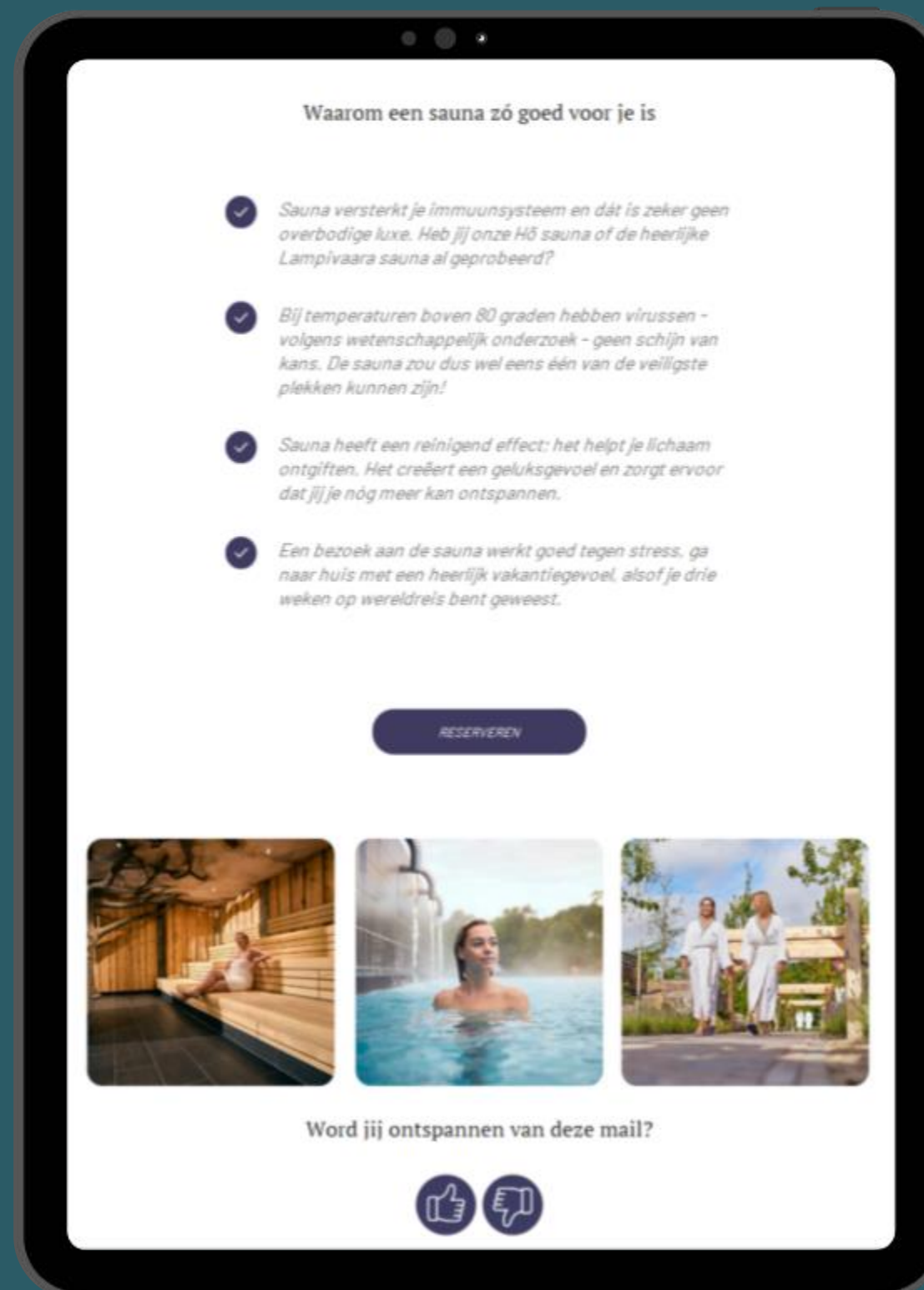
Een dagje ontspannen in onze hartverwarmende sauna's en (thermaal)baden doet je goed, maar zodra je weer in de dagelijkse haast dat ontspannen gevoel vaak al snel

Speciaal voor jou hebben we daarom een leuke relax challenge voor je klaargezet! Zo kun je dat ontspannen gevoel nóg langer vasthouden.

▼

Doe jij mee met onze relax-challenge?


DAG 1 Kijk minstens een uur nadat je wakker bent geworden niet op je telefoon.	DAG 2 Dans 10 minuten lang alsof niemand kijkt. Maak plezier én geniet!	DAG 3 Probeer een nieuw recept uit zonder hiervoor je telefoon te gebruiken.
DAG 4	DAG 5	DAG 6



Waarom een sauna zó goed voor je is

- ✓ Sauna versterkt je immuunsysteem en dát is zeker geen overbodige luxe. Heb jij onze H5 sauna of de heerlijke Lampivaara sauna al geprobeerd?
- ✓ Bij temperaturen boven 80 graden hebben virussen - volgens wetenschappelijk onderzoek - geen schijn van kans. De sauna zou dus wel eens één van de veiligste plekken kunnen zijn!
- ✓ Sauna heeft een reinigend effect: het helpt je lichaam ontgiften. Het creëert een geluksgevoel en zorgt ervoor dat jij je nóg meer kan ontspannen.
- ✓ Een bezoek aan de sauna werkt goed tegen stress, ga naar huis met een heerlijk vakantiegevoel, alsof je drie weken op wereldreis bent geweest.

RESERVEREN



Word jij ontspannen van deze mail?

👍 👎



Onetimer flow

"Erg fijn dat er ook ná
bezoek aandacht is voor
het vasthouden van de
ontspanning."

"Ik merk dat ik inderdaad
nieuwe dingen ontdek
door deze mail."

"Voor ons een trigger om
weer eens een bezoek
aan u te brengen"



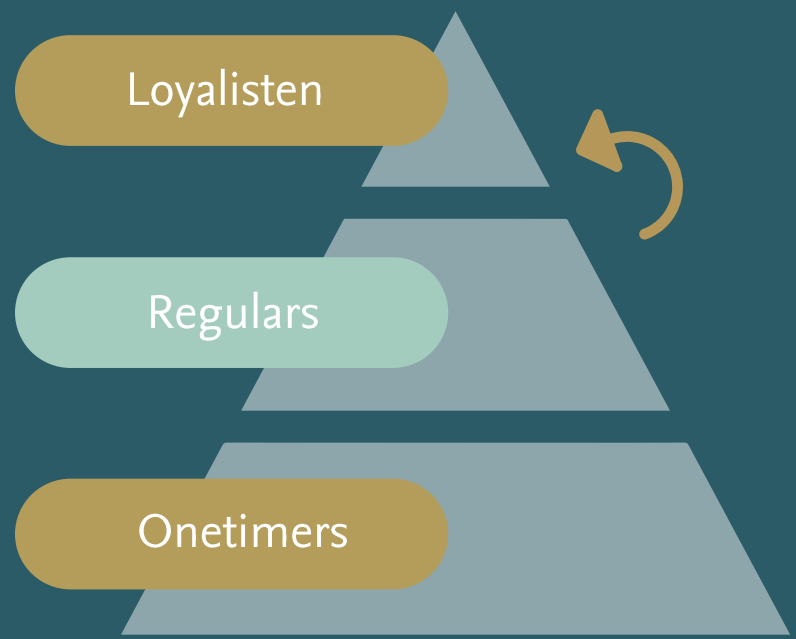
Regular flow



Ontspannen gevoel
verlengen



Triggeren voor een
volgend bezoek



Regular flow

Beste mevrouw Groenhoff,

Jij geeft ons een warm gevoel van binnen! Daarom willen we je graag beter leren kennen om onze hartverwarmende band verder aan te wakkeren.

Houd jij bijvoorbeeld van een sauna met een milde temperatuur om heerlijk tot rust te komen of wordt jouw saunahart warm van intensere temperaturen?

Wat is jouw favoriete sauna temperatuur, Tessa?

50 - 65
graden

65 - 75
graden

75 - 85
graden

85+
graden



Ontdek onze milde sauna's

Het een temperatuur van 50 - 65 graden

Jouw favoriete sauna heeft een temperatuur tussen de 50 en 65 graden! Wist je dat er in onze thermen meerdere sauna's te vinden zijn met deze temperaturen? Wij laten ze graag aan je zien, want wellicht heb jij er tijdens je vorige bezoek nog een gemist.

Kom jij deze sauna's snel zelf ervaren?

Dit zijn onze milde sauna's



Onam bloemensauna

Wist je dat deze sauna vermeld is naar



Meditatiesauna

In deze aangenaam milde sauna is het



► Onetimerflow & Regularflow



Stijging
herhaalbezoeken



Hogere
engagement

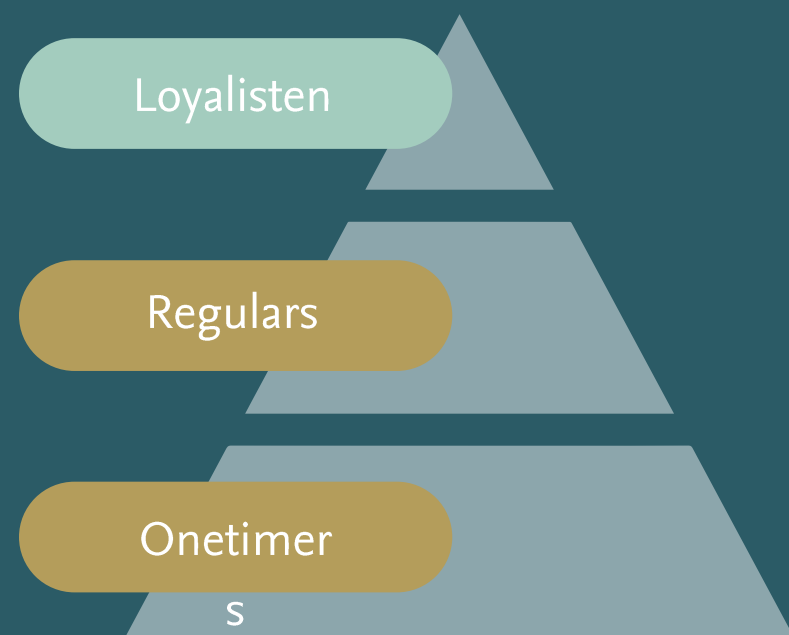


Meer
cross-resort



Loyaliteitsprogramma

3



Fans creëren



Triggeren voor een
volgend bezoek

Loyaltyprogramma

THERMENfans

DOE MEE EN PROFITEER!

Leuke extra's ontvangen terwijl je ontspant in onze resorts? Dat kan met ons Thermenfans-programma! Na elk bezoek aan ons resort spaar je voor leuke extra's en voordelen.

Voornaam*

Tussenvoegsel

Achternaam*

Geboortedatum (11-11-1999)*

dd mm jiii

E-mail*

Als Thermenfan ga ik ermee akkoord dat ik persoonlijke aanbiedingen, statusupdates en actualiteiten ontvang. Uitschrijven is te allen tijde mogelijk.*

VERZENDEN

*Verplicht in te vullen

THERMENfans*
15 mei t/m 9 juli
weken

Waan je als échte VIP in onze resorts

Tessa Groenhoff

☆ ☆ ☆ ☆

Hé Thermenfan, we zien je graag! Kom jij tijdens de feestelijke Thermenfans-weken (15 mei t/m 9 juli) bij ons ontspannen? We verrassen je met heerlijke ontspanmomenten, unieke belevenissen en vele extra's... Profiteer nu al van deze extraatjes die we voor je klaar hebben staan.

JOUW VOORDELEN DEZE MAAND:

35% KORTING OP EEN SAUNA ENTREE

Een hele belevenis, de Thermenfans-weken! En speciaal daarom pakken we nog grootsier uit en bieden we jou 35% korting op een dag-entree voor

THERMENFANS-WEKEN THERMEN ARRANGEMENT

Een speciaal Thermen-arrangement voor onze Thermenfans-weken! Stap met jouw exclusieve Limited Edition slippers op ons saunaplein én geniet



Loyaliteitsprogramma



+ 180.000 fans



Hogere besteding



9+ gastbeleving

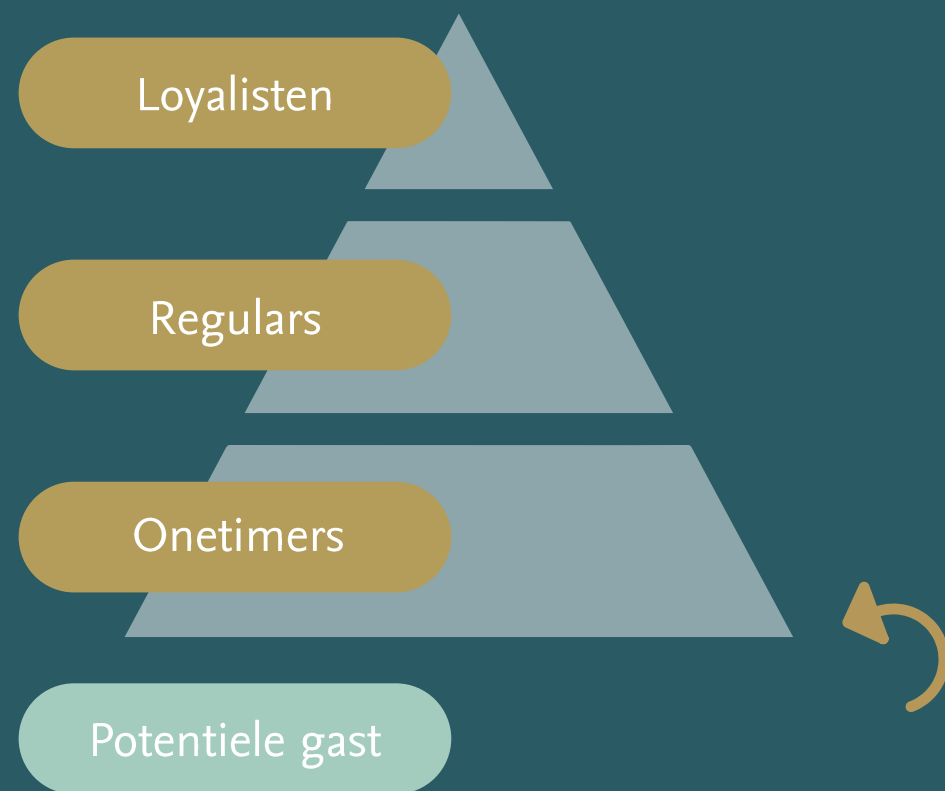


Toename retentie

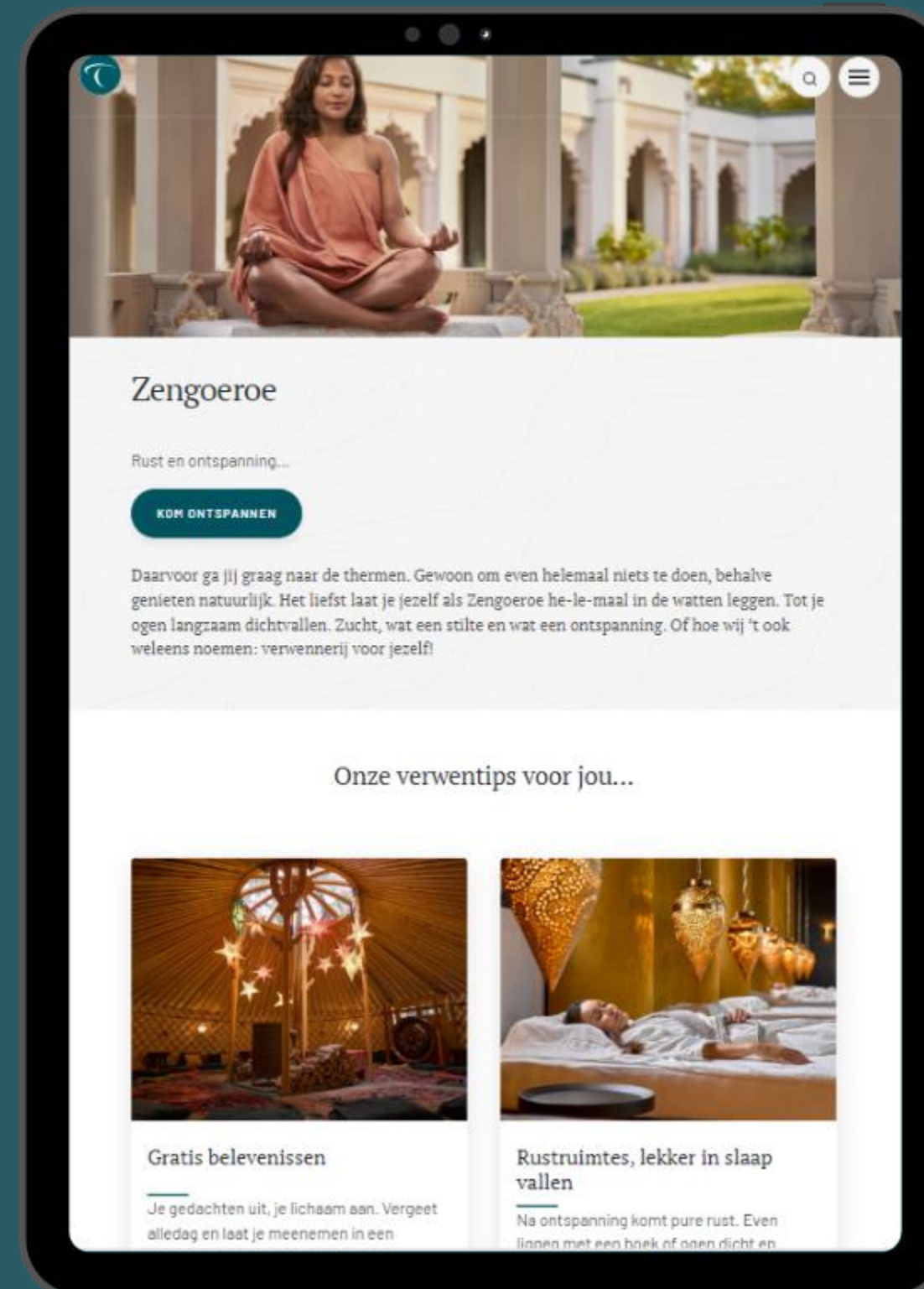
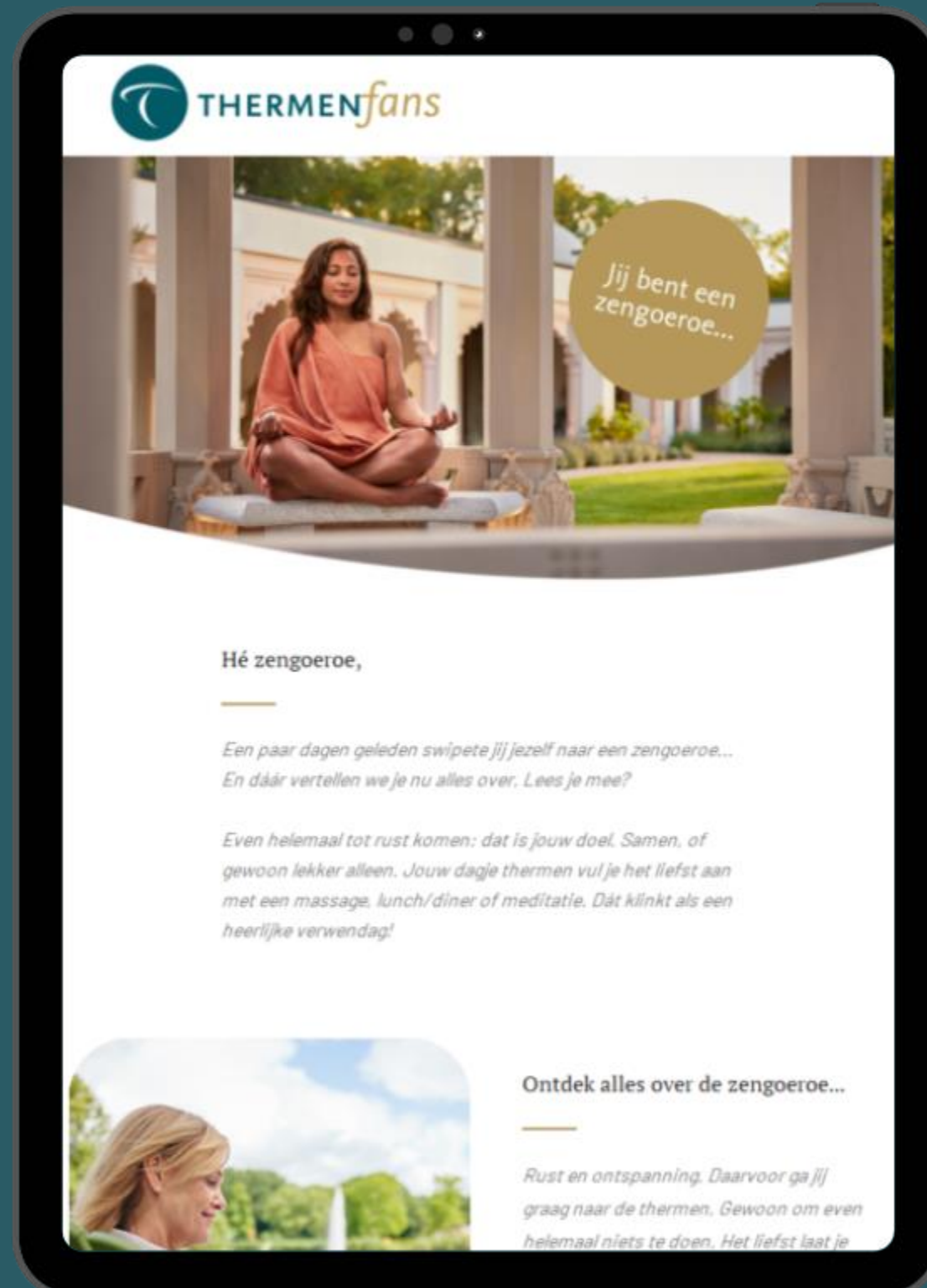


4 Gamification & Leadgeneratie

4

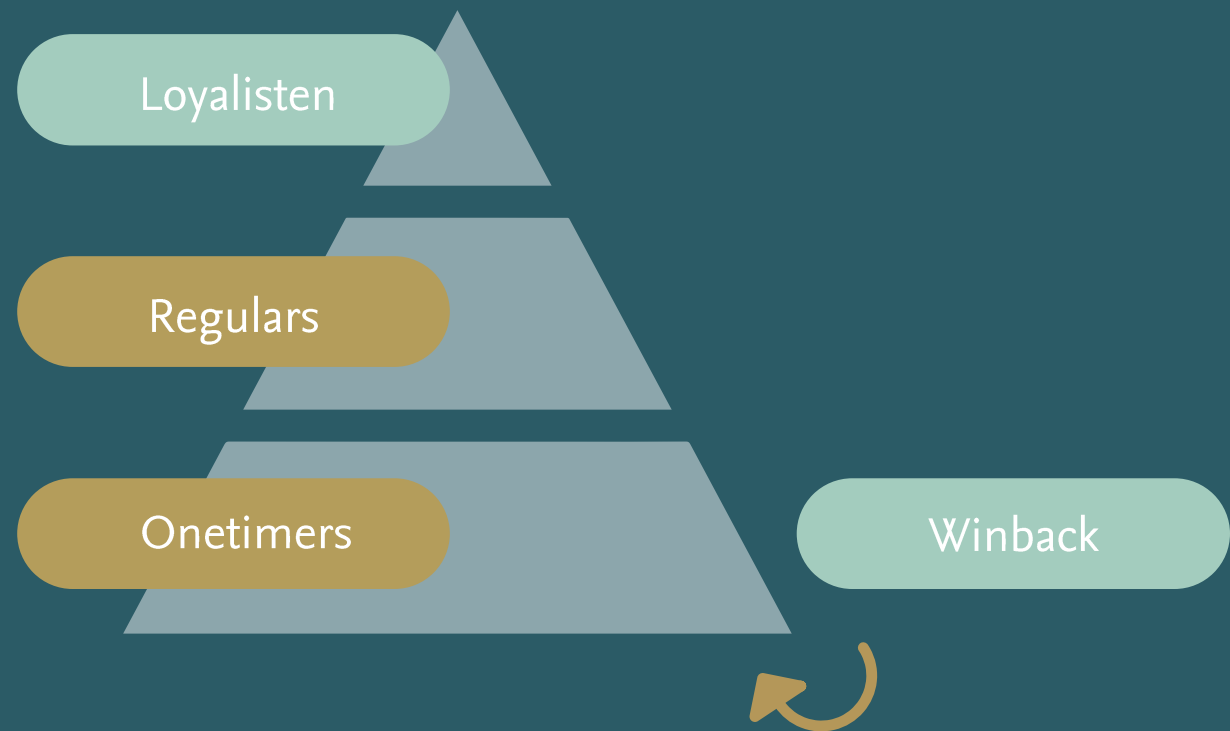


Gamification & Leadgeneratie



5 Data-driven "post"

5





► **Wat heeft onze data-driven strategie ons gebracht?**



Impact op de RFM waardes



Groei in "Mid value"
en "High value"
groepen

1x

Daling onetimers



Stijging in loyalisten



Toename
herhaalbezoeken



Impact op beleving



Gastbeoordeling
8.1 > 8.9



Stijging
engagementcijfers



Afname telefoontjes



Afname opt-outs





► **Wat waren onze uitdagingen?**



► Online én offline hand in hand



► Hoe zien wij de toekomst?







► **Data is een middel dat we inzetten om onze missie te kunnen behalen!**





► Nog éven tot de borrel...



WELLNESS HOTELS RETREATS
THERMEN RESORTS