



# Vom Benchmark zur Optimierung

Learnings & Best Practices für Erfolg im Online-Direktvertrieb



# Eure Workshop Hosts



**Christian Strupait**

Director Central & Eastern Europe

**Stefanie Moormann**

Director Sales & Marketing



# Agenda

- Benchmarking im Direktvertrieb – warum?
- Im Spotlight: Conversion Rates DACH
- Fallstudie: SENTIDO alpenhotel Kaiserfels
- Q&A



# Das ist The Hotels Network



Eine Full-Stack Growth Plattform zur Stärkung der direkten Beziehung von Hotels und ihren Gästen

14,000+  
Hotels

100+  
Länder

160+  
Mitarbeiter

+32%  
Conversions



# Benchmarking im Direktvertrieb – warum?

# Fragen über Fragen...

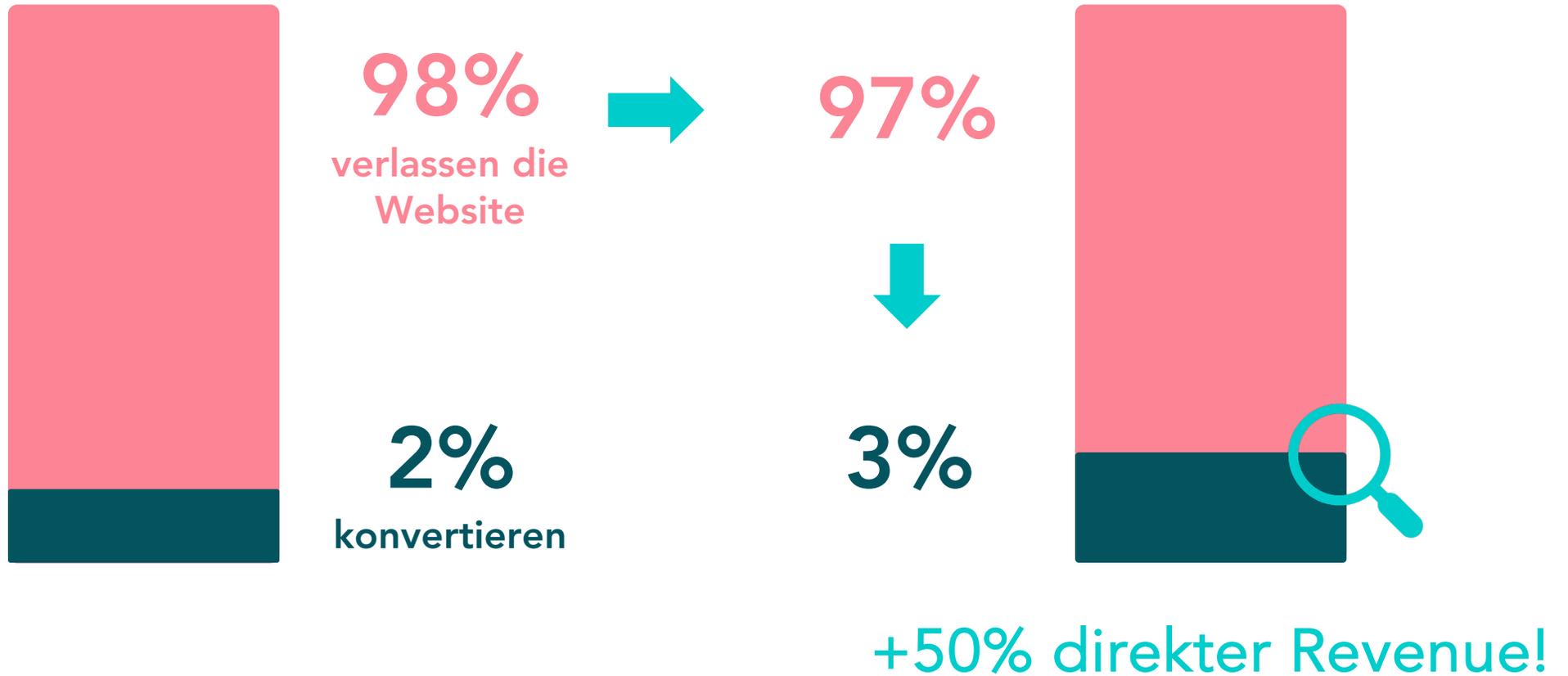
Was ist eigentlich  
eine gute  
Conversion Rate?

Bringen wir genug  
Traffic auf unsere  
Website und IBE?

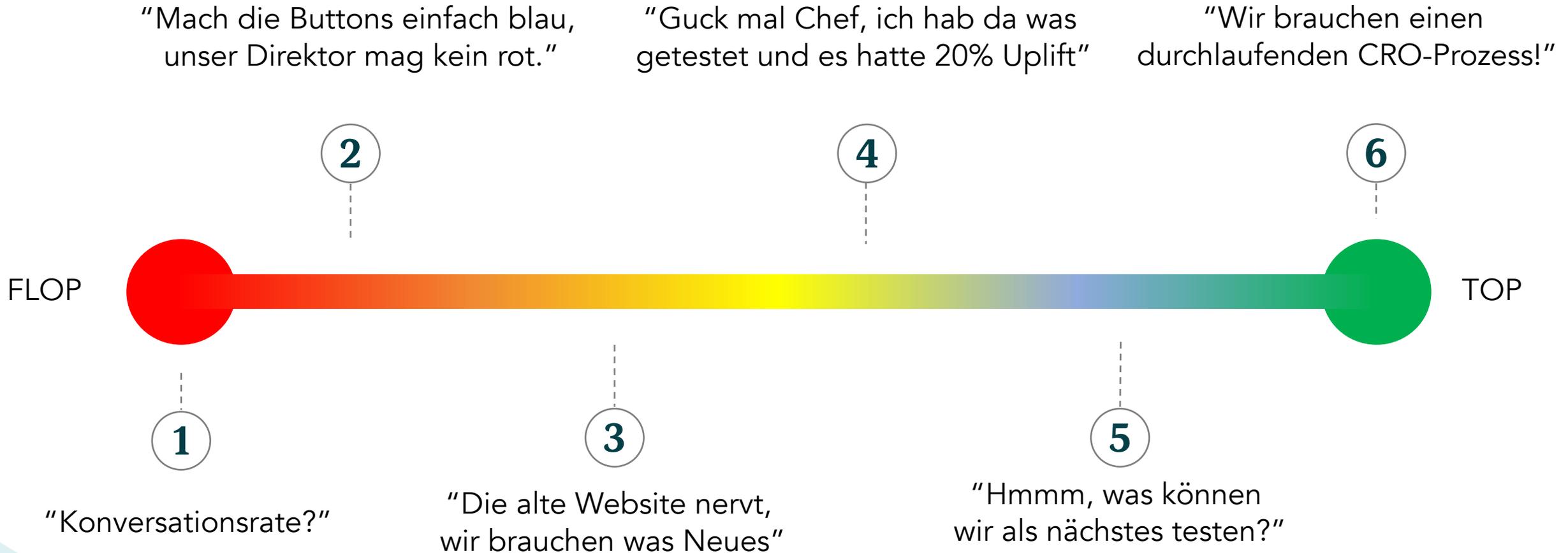
Wo verliere ich  
potenzielle Gäste im  
Buchungsprozess?

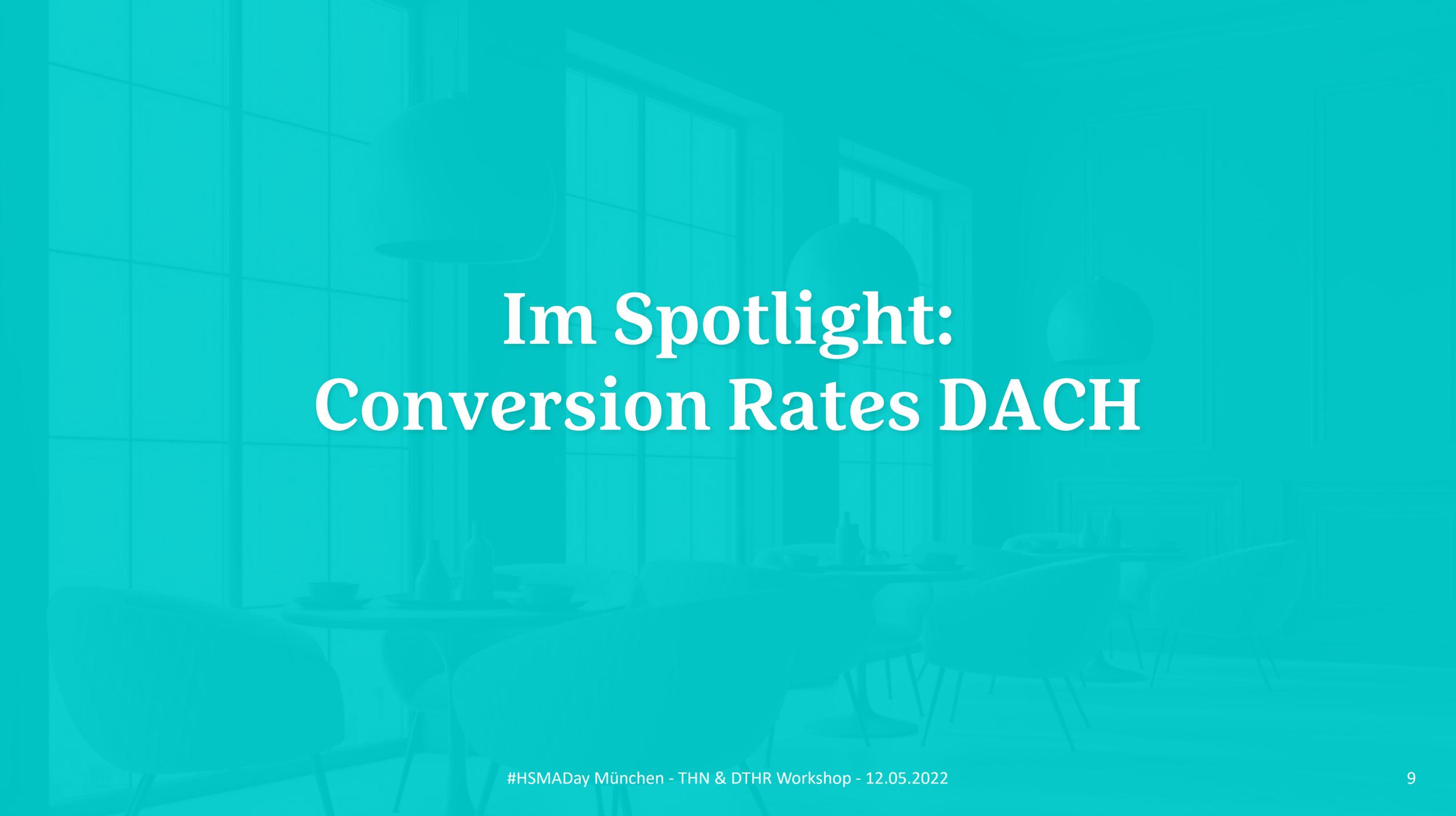
Sehen andere 4-Sterne  
Hotels in München  
ähnliche Feeder-Märkte  
auf Ihren Websites und  
IBEs wie wir?

# ...die riesige Opportunity



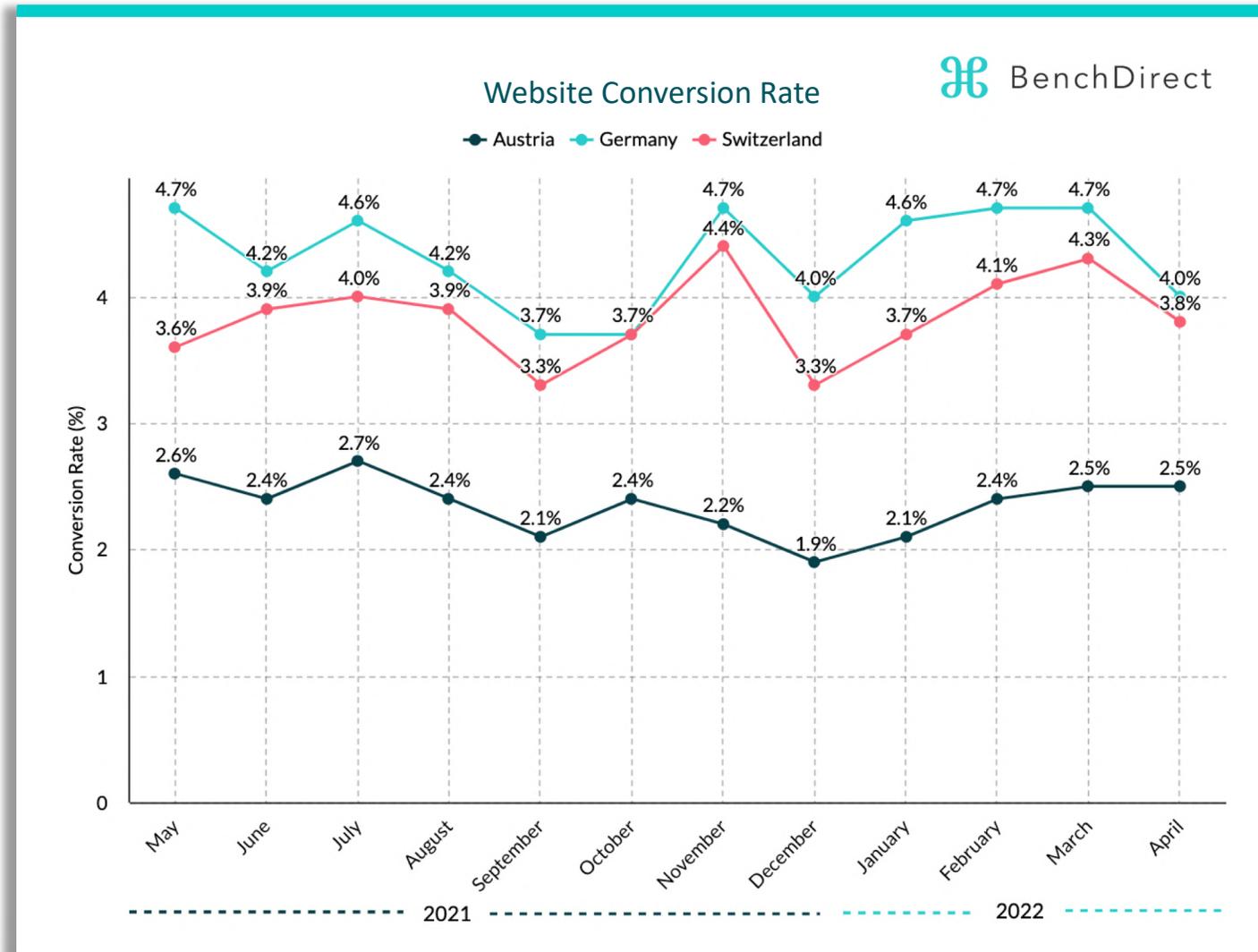
# Das Conversion-Thermometer: wo stehst du?





# Im Spotlight: Conversion Rates DACH

# Website Conversion Rate

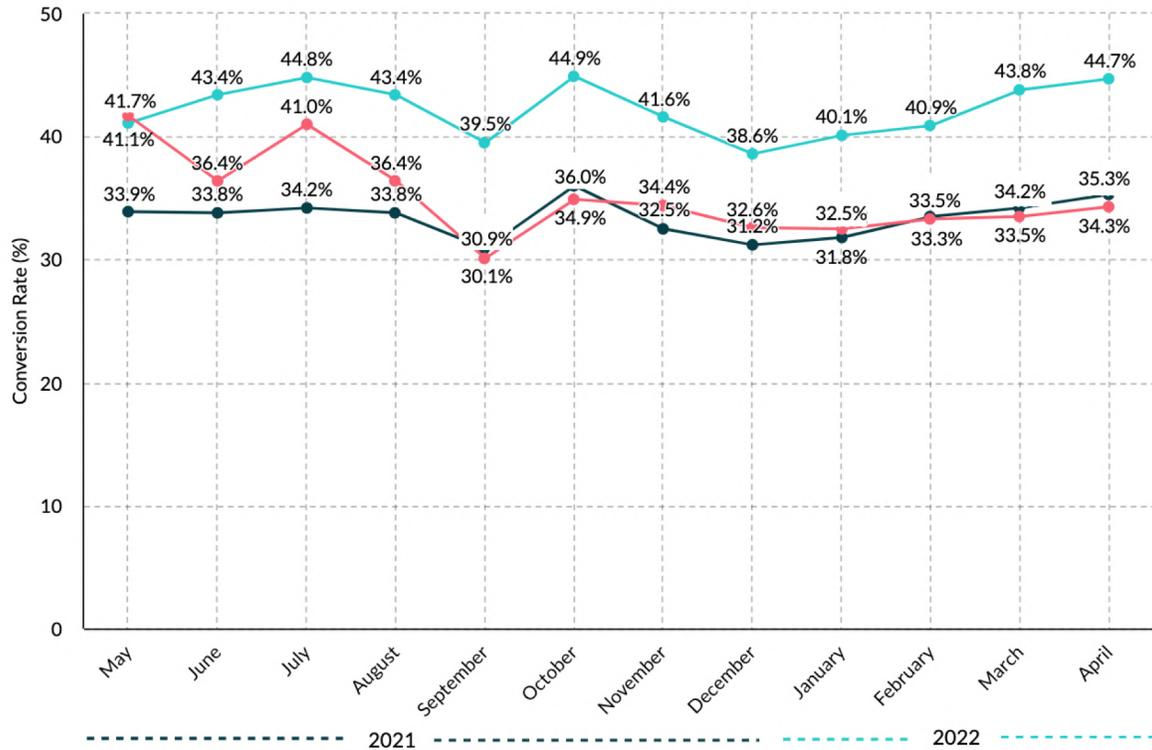


# Funnel Conversion Rates

## Besucher zu IBE Conversion

BenchDirect

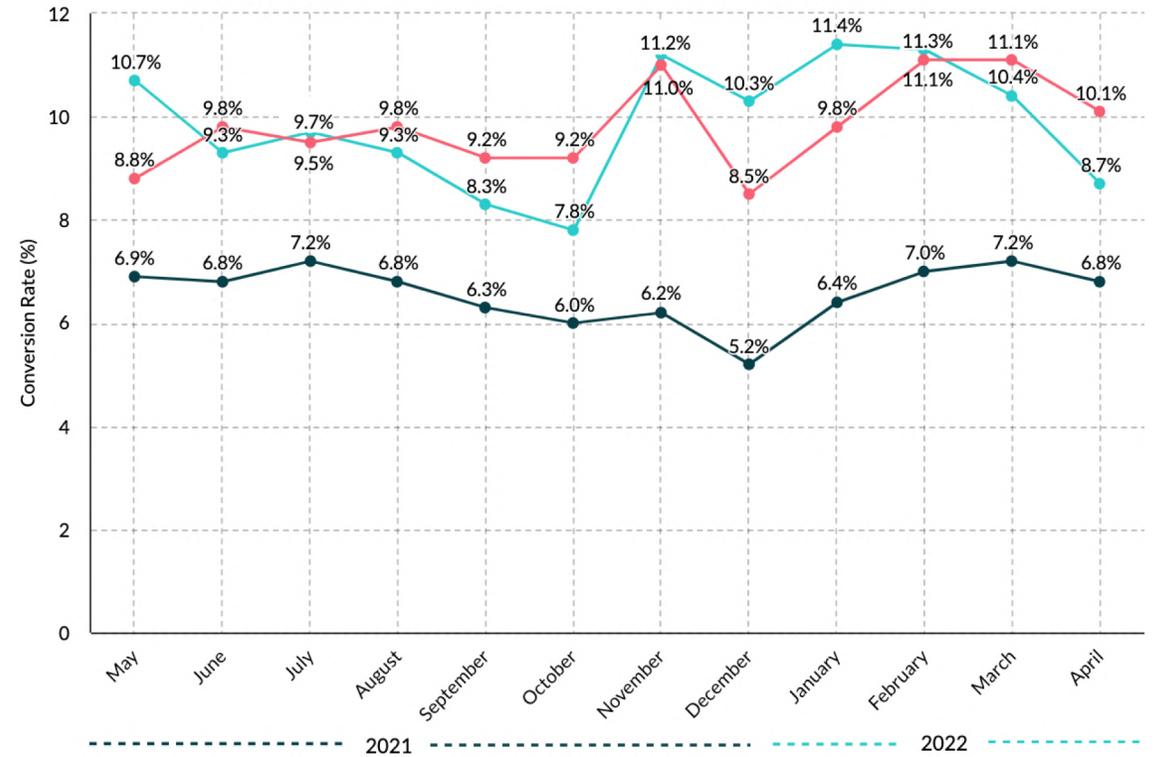
● Austria ● Germany ● Switzerland



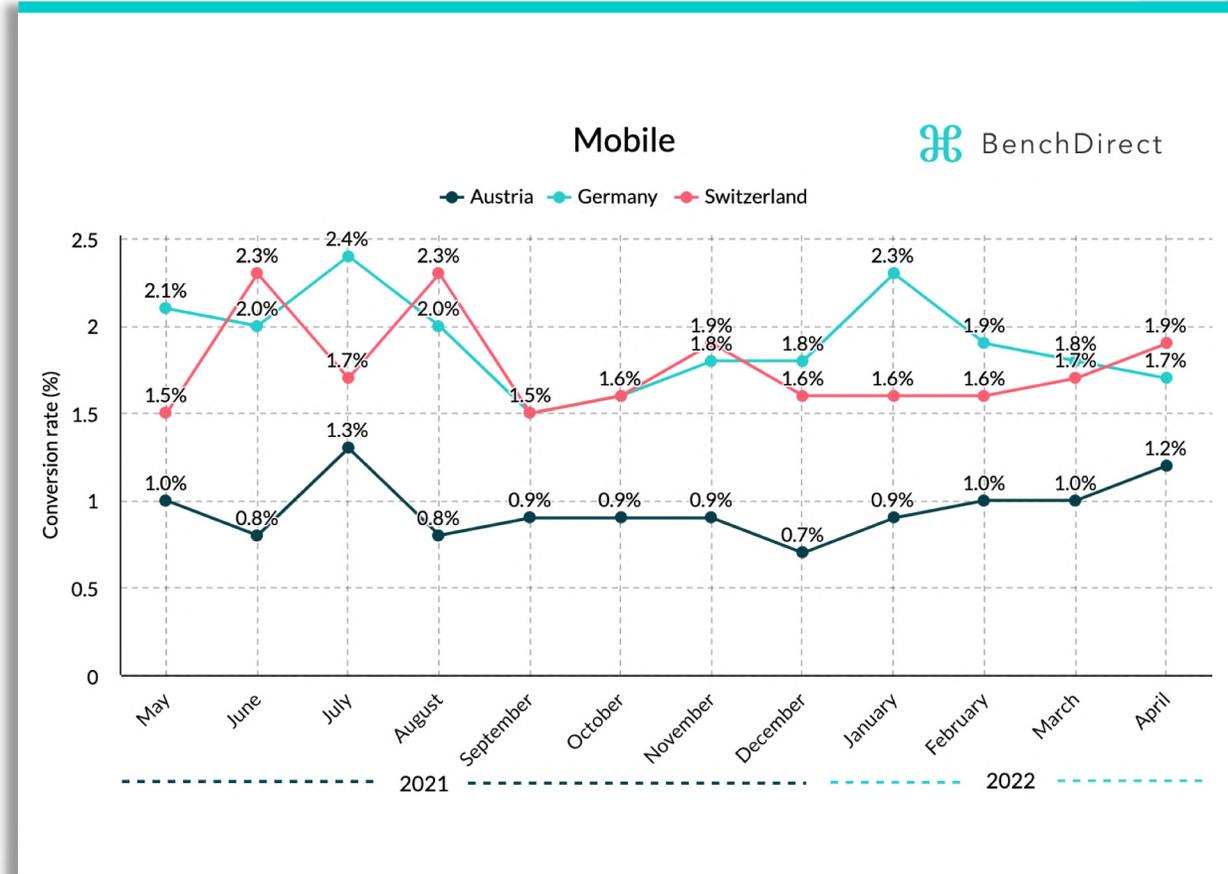
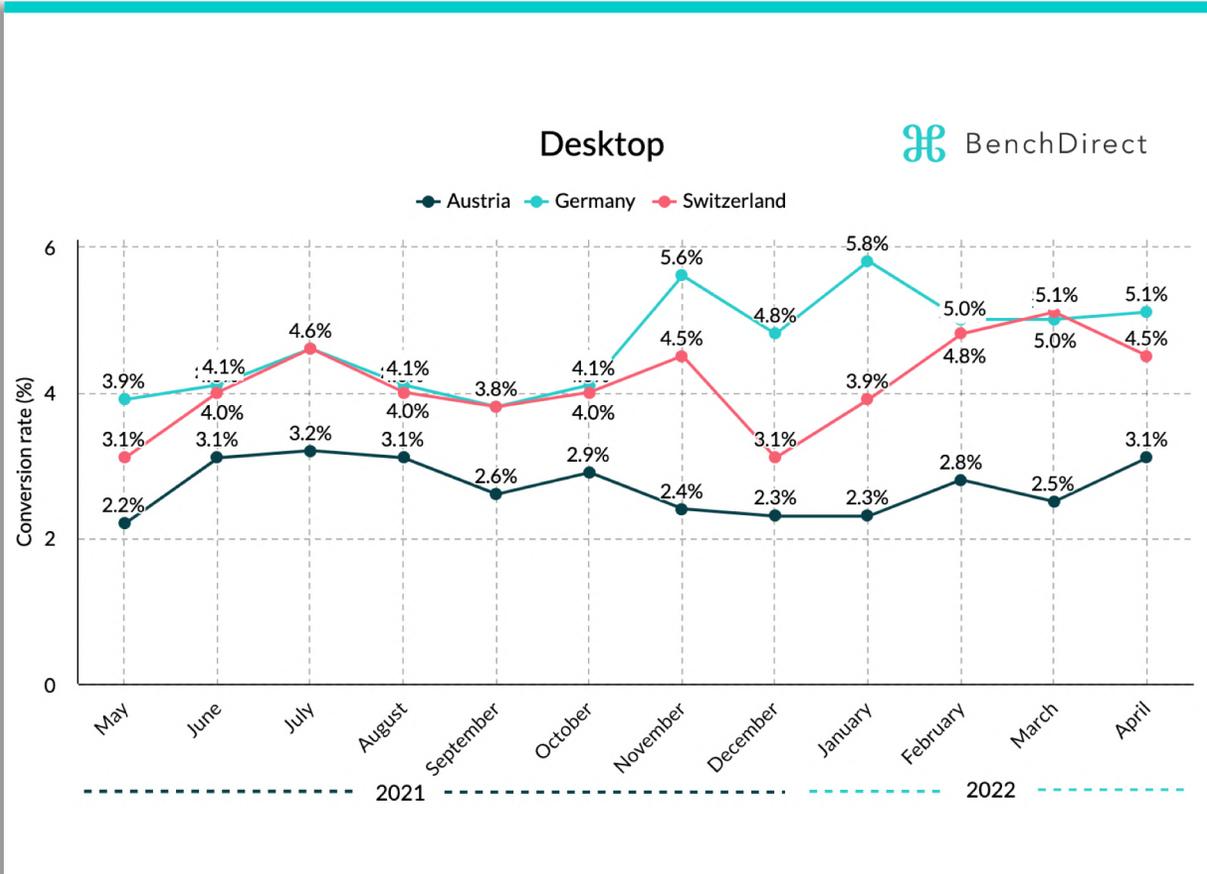
## IBE zu Buchung Conversion

BenchDirect

● Austria ● Germany ● Switzerland



# Desktop vs Mobile



# Growth Hacking für den Direktvertrieb in der Praxis

Lernen

Benchmarking &  
Analytics

Optimieren

Conversion & Traffic





# • Fallstudie: **SENTIDO alpenhotel Kaiserfels**

# DER TOURISTIK HOTELS & RESORTS

Unsere Hotels – wo Urlaubserlebnisse zu Hause sind

# DER TOURISTIK HOTELMARKEN

Für unterschiedliche Zielgruppen



SENTIDO

## Sentido – Erholung für alle Sinne

Hochwertige adult-friendly Hotels, die für Genuss, Entspannung und exzellenten Service stehen.



CALIMERA

## Calimera – Have a nice day!

Hochwertiger Familienurlaub mit Entertainment für die ganze Familie. Gemeinsam aktiv sein, entspannen, lachen, spielen, genießen.



COOEE  
[ku:'i:]

## COOEE und COOEE alpin – Wir sind hier, wo bist Du?

Einzigartiges, stylisches Hotelkonzept für Sun & Beach und Alpin, das moderne Gästebedürfnisse erfüllt. Yummy, balanced, linked.



play  
itas

*Free your mind*

## Playitas – free your mind

Europas führendes Sport-Resort auf Fuerteventura mit 3 Hotels. Weiteres Resort in Griechenland.



ALDIANA  
CLUB RESORTS

## Aldiana – das ist Urlaub unter Freunden.

Ein Aldiana Cluburlaub garantiert Action, Erholung und Genuss auf hohem Niveau.

# SENTIDO

ERHOLUNG  
FÜR ALLE SINNE

## SENTIDO ALPENHOTEL KAISERFELS

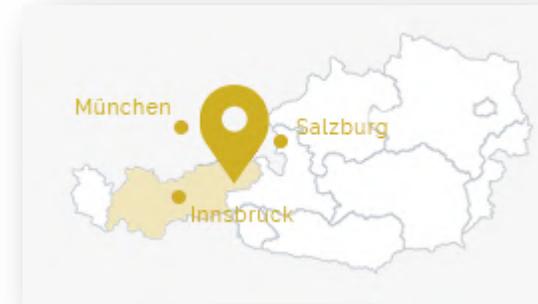


# Die Adresse für aktive Genessurlauber

SENTIDO

HolidayCheck 98% Weiterempfehlung

- Ca. 80 km von Salzburg und ca. 135 km von München
- Perfekte Lage zum Skifahren, Wandern und Radfahren
- Zielgruppe: Paare, Familien, sportlich Aktive, Gruppen
- Viele Stammgäste aus Deutschland & Benelux
- 130 Doppel- und Familienzimmer + Suiten
- Barrierefrei (+ 2 Zimmer rollstuhlgerecht)
- Buffetrestaurant mit Show-Cooking
- Spa- und Beauty Center
- Sentido Kids World (4-12 Jahre)
- Regelmässige Events
- Kooperation mit Intersport und der Tourismusregion St. Johann



# Fallstudie: Sentido alpenhotel Kaiserfels

Wo soll es hingehen?

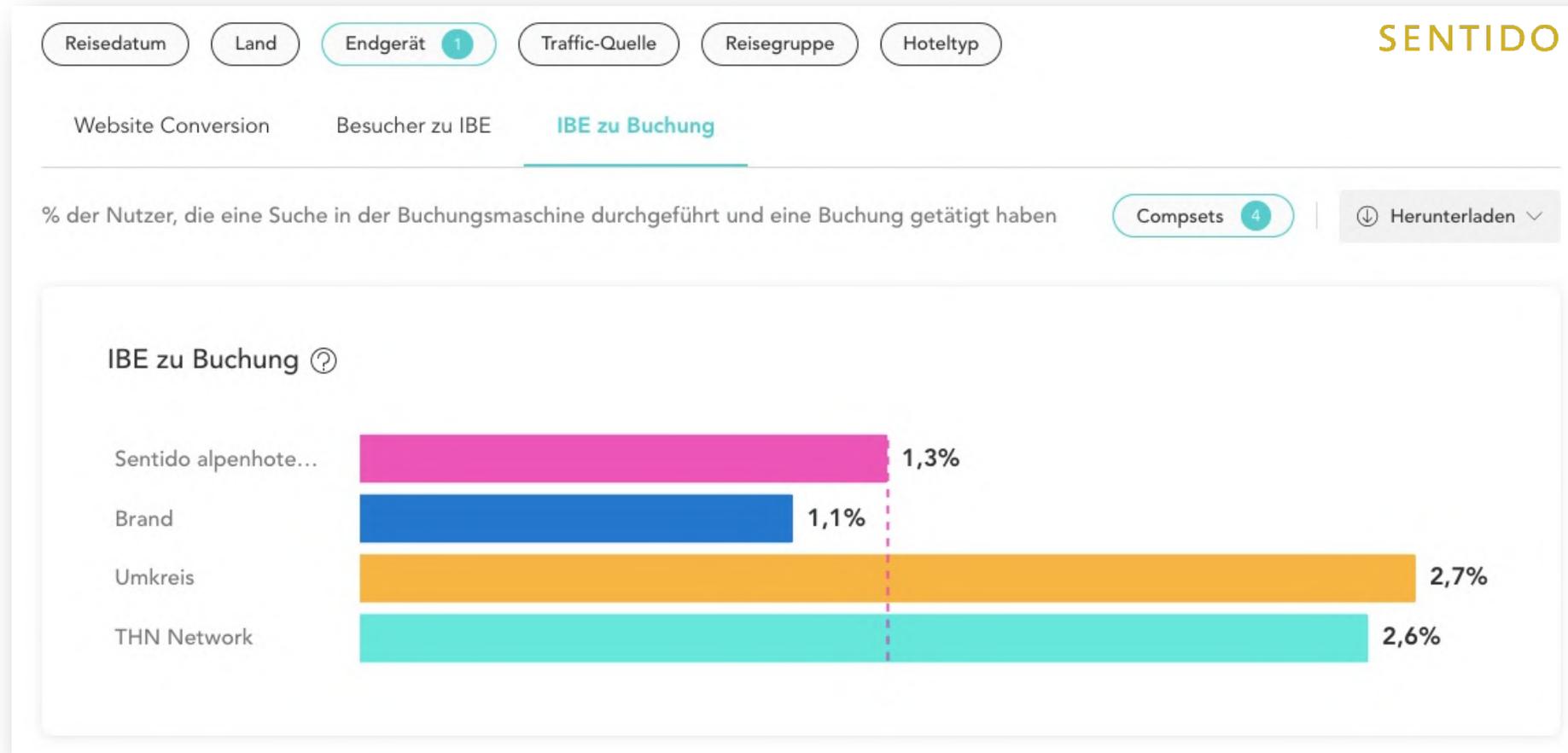
- Challenges:
  - Erhöhung Direktvertriebsumsatz
  - Aufbau Online komplementär zu Stationär
- Konkreter Use Case Kaiserfels:

Benchmarking, eine Möglichkeit besser zu werden!



# Opportunity 1: Mobile Conversion

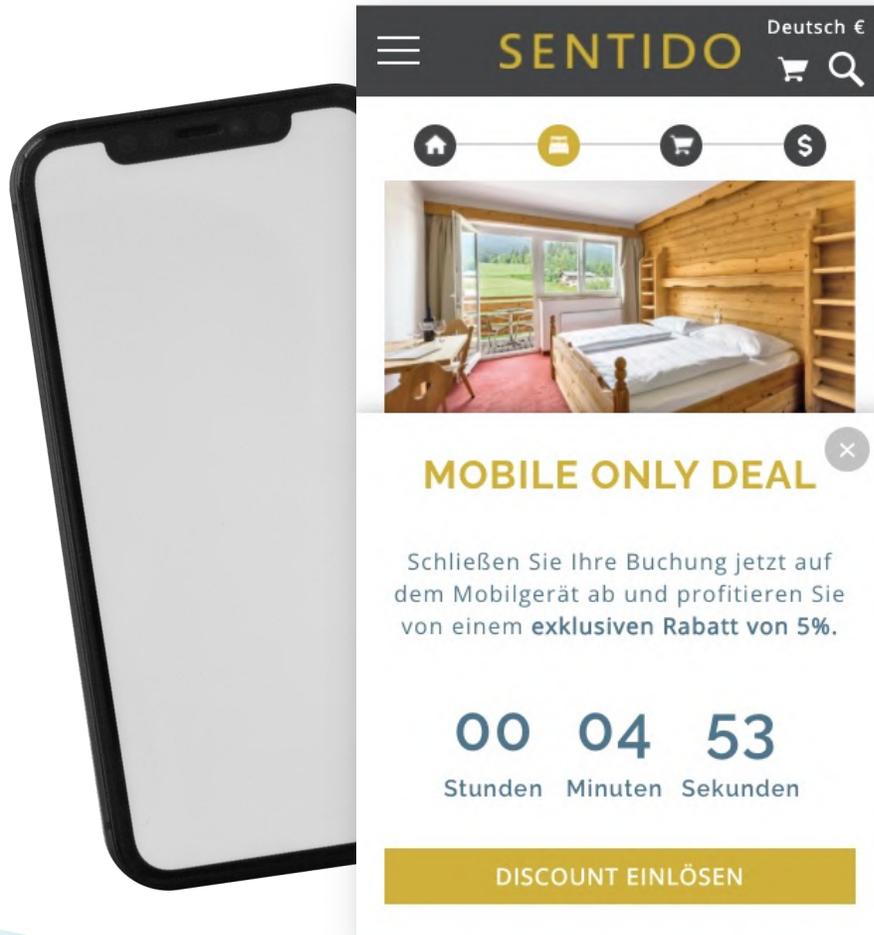
Die IBE zu Buchung Conversion liegt deutlich unter der von ähnlichen Hotels im Umkreis und im Netzwerk



Zeitraum 23.02.22 – 22.03.22

# Opportunity 1: Mobile Conversion

Zielsetzung: Conversion-Steigerung erzielen durch Mobile-Only-Deal für Nutzer auf mobile Endgeräten



Layer in Buchungsstrecke



Targeting:  
Nutzer auf Mobilgeräten

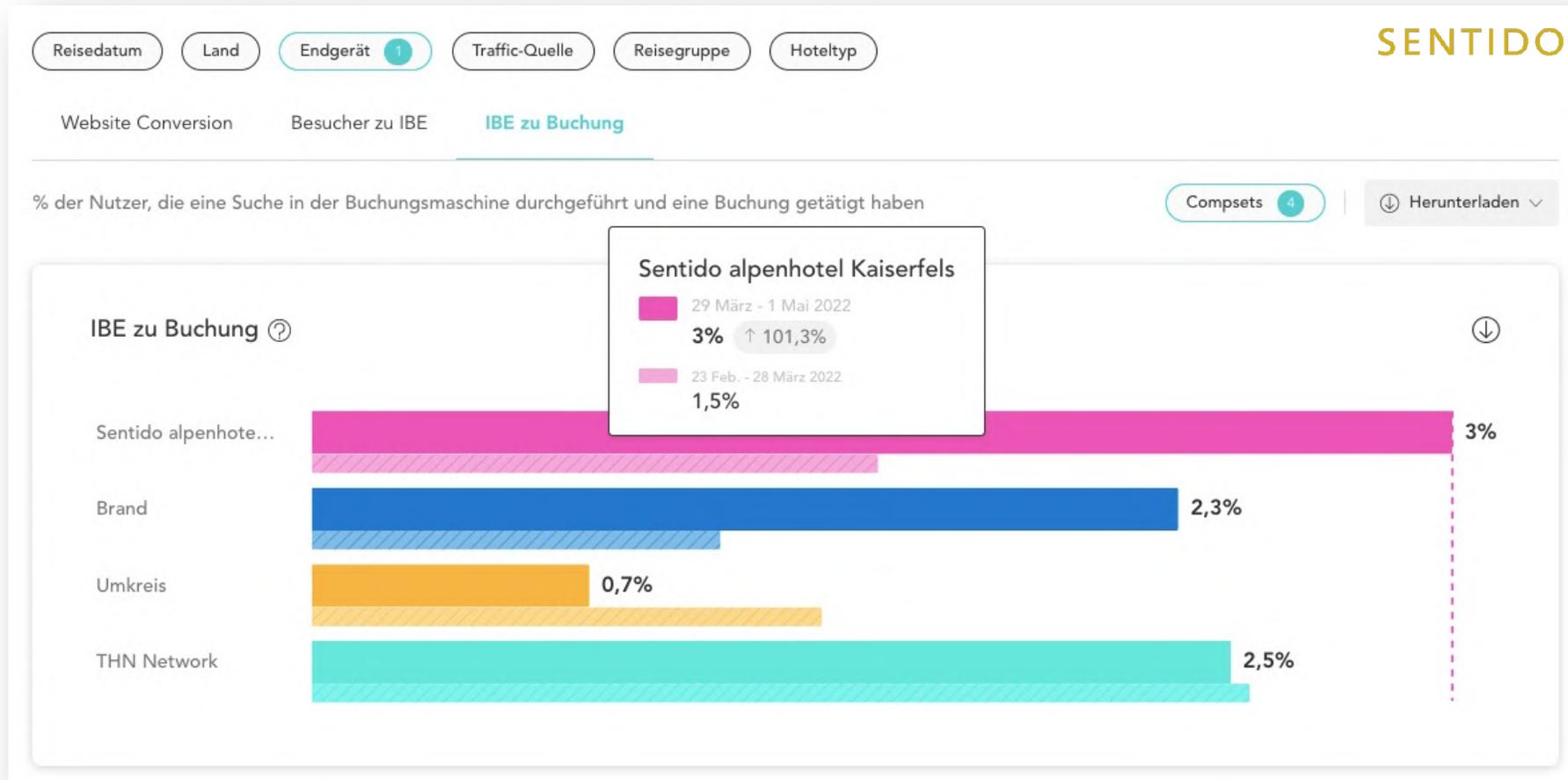


1-Click Promocode mit 5% Discount,  
sichtbar für 5 Minuten pro Nutzer



# Opportunity 1: Mobile Conversion

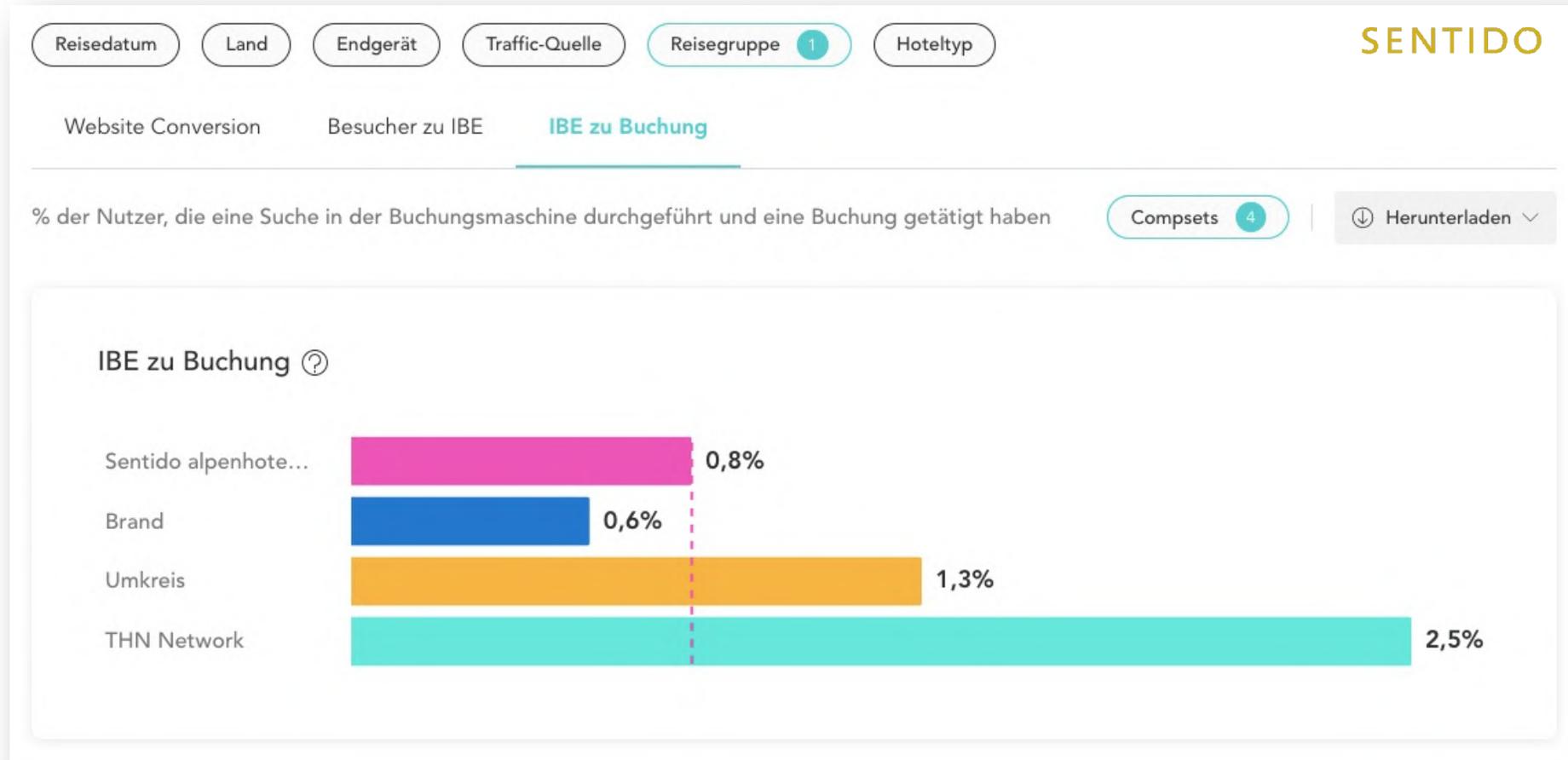
Die IBE zu Buchung Conversion lag um **+101,3%** höher als im Vergleichszeitraum, dazu **21 Buchungen** mit Mobile-Only Promocode generiert



Zeitraum 29.03.22 – 01.05.22 vs. vorheriger Zeitraum

# Opportunity 2: Reisegruppe Paare

Die IBE zu Buchung Conversion liegt deutlich unter der von ähnlichen Hotels im Umkreis und im Netzwerk



Zeitraum 23.02.22 – 22.03.22

# Opportunity 2: Reisegruppe Paare

## OPTIMIERUNG

Zielsetzung: Conversion-Steigerung erreichen durch Ausspielen von zielgruppengerechtem Content

### SENTIDO

**Sentido Alpenhotel Kaiserfels \*\*\*\***  
WINKL-SCHATTSEITE 6B, ST. JOHANN IN TIROL, SANKT JOHANN IN TIROL, 6380, OESTERREICH

Zimmer | Bilder | Mehr Informationen

**Wählen Sie Ihr Zimmer**

**DOPPELZIMMER STANDARD - BALKON, PANORAMIC** [Zimmerdetails](#)

Best Available Rate  
Halbpension  
[Details zum Zimmerpreis](#) | [Verpflegungsarten](#)  
[Tagespreise anzeigen](#)

€600.00

**Ihre Unterkunft**

SENTIDO ALPENHOTEL KAISERFELS

CHECK IN	Mittwoch, 6. Juli 2022 15:00
CHECK OUT	Sonntag, 10. Juli 2022 11:00
NÄCHTE	4

IHR ZIMMER

ZIMMER	Doppelzimmer Standard - Balkon, Panoramic
--------	--

**Ideal für Paare**

Paare verbringen gerne ihren Urlaub in unserem Hotel. Die großen Zimmer und Suiten, gastronomische Genüsse in unserem Restaurant & Bar und unser gemütlicher Fitness- & Spa-Bereich werden häufig als Highlights in Bewertungen von Paaren genannt. Egal, ob Sie sportliche oder erholsame Ferien bevorzugen, bei uns sind Sie richtig.

[Fortfahren](#)



Layer in Buchungsstrecke



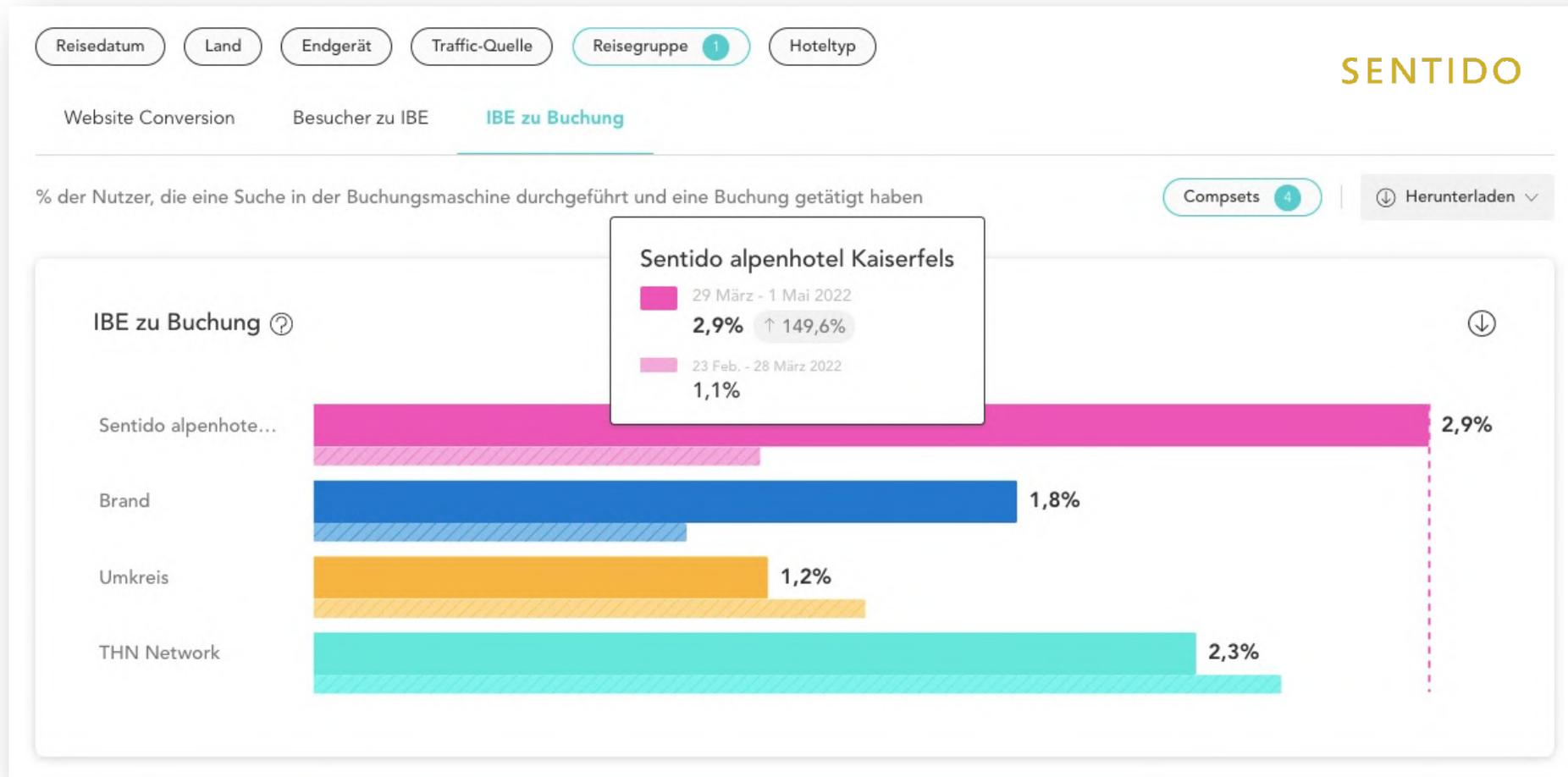
Targeting: Paare  
(2 Erwachsene, 0 Kinder)



Effektive Darstellung  
relevanter USPs für eine  
bestimmte Reisegruppe

# Opportunity 2: Reisegruppe Paare

Die IBE zu Buchung Conversion lag um **+149,6%** höher als im Vergleichszeitraum



Zeitraum 29.03.22 – 01.05.22 vs. vorheriger Zeitraum

# Opportunity 3: Funnel-Optimierung

Zielsetzung: Optimierung der Besucher zu IBE Conversion mithilfe von Engagement-Tools



 **Inline Banner**  
Bewertungsübersicht

4.5/5 Hervorragend  
TOP 5 der Hotels in Sankt Johann in Tirol

Basierend auf 1246 Bewertungen [Weiterlesen](#)

TripAdvisor 4.5/5  
Booking.com 8.8/10  
HolidayCheck 5.6/6

 **Welcome Layer**  
Direktbuchungsvorteile

**Frühlingsgefühle?**

Buchen Sie Ihren Frühlings- oder Sommerurlaub im SENTIDO alpenhotel Kaiserfels **direkt auf unserer Website** und profitieren Sie von:

- Bestpreisgarantie
- Welcome Drink
- Kostenfreier Parkplatz

VERFÜGBARKEIT PRÜFEN

 **Smart Note**  
Flexible Storno-Bedingungen

**Sie verlassen uns schon?**

Hier in St. Johann sind wir der ideale Ausgangspunkt für Ihren Frühlings- oder Sommerurlaub inmitten der Kitzbüheler Alpen.

Buchen Sie im SENTIDO alpenhotel Kaiserfels und profitieren Sie von:

- Sportlichen Paketen
- Animationsprogramm für Kinder
- 800m<sup>2</sup> Wellnessbereich
- Bestpreisgarantie

VERFÜGBARKEIT PRÜFEN

Wir wissen, dass sich Pläne ändern können. Daher haben wir flexible Stornobedingungen. Hier sorgenfrei Urlaub buchen

 **Exit Intent**  
Hotel USPs

# Opportunity 3: Funnel-Optimierung

Zielsetzung: Optimierung der IBE zu Buchung Conversion mithilfe von Engagement-Tools



-  **Layer**  
Targeted USPs:  
Familien / Pärchen
-  **Conversion-Tool**  
Preisvergleich
-  **Layer**  
Mobile Only Deal
-  **Exit Intent**  
5% Promocode

**Ideal für Paare** Fortfahren

Paare verbringen gerne ihren Urlaub in unserem Hotel. Die großen Zimmer und Suiten, gastronomische Genüsse in unserem Restaurant & Bar und unser gemütlicher Fitness- & Spa-Bereich werden häufig als Highlights in Bewertungen von Paaren genannt. Egal, ob Sie sportliche oder erholsame Ferien bevorzugen, bei uns sind Sie richtig.

**Unsere Sentido Kinderwelt** Verstanden

Unser bewährtes Sentido-Kinderweltprogramm bietet Ihnen ein erlebnisreiches Kinderprogramm, während die Eltern eine kleine „Auszeit“ für sich genießen können. Wir bieten Kinderbetreuung, Kinderdisco und ein Spielzimmer.

Suche per E-Mail versenden

Direkt buchen	Hotels.com	Expedia
732€   5 Vorteile >	792€	792€

**5% DISCOUNT GEFÄLLIG?**

Schließen Sie Ihre Buchung jetzt ab und profitieren Sie von einem exklusiven 5% Discount nur für Direktbucher.

\*nicht verfügbar 24.12.-06.01.2023; 19-21.01.2023 und 28.01.-04.03.2023

Klicken und 5% sparen!

SENTIDO Deutsch €

**MOBILE ONLY DEAL**

Schließen Sie Ihre Buchung jetzt auf dem Mobilgerät ab und profitieren Sie von einem exklusiven Rabatt von 5%.

00 04 53  
Stunden Minuten Sekunden

DISCOUNT EINLÖSEN

# Opportunity 3: Funnel-Optimierung

Deutliche Conversion-Steigerungen sichtbar entlang des gesamten Funnels seit Launch der Kampagnen

SENTIDO	Sentido alpenhotel Kaiserfels			Umkreis		
Website Conversion	2,9%	1,2%	↑ 143%	0,3%	0,8%	↓ 59%
Besucher zu IBE	55,3%	47,5%	↑ 16,4%	26,5%	37,8%	↓ 30%
IBE zu Buchung	5,3%	2,6%	↑ 107,4%	1,9%	2,4%	↓ 19%

Zeitraum 29.03.22 – 01.05.22 vs. vorheriger Zeitraum (in grau)

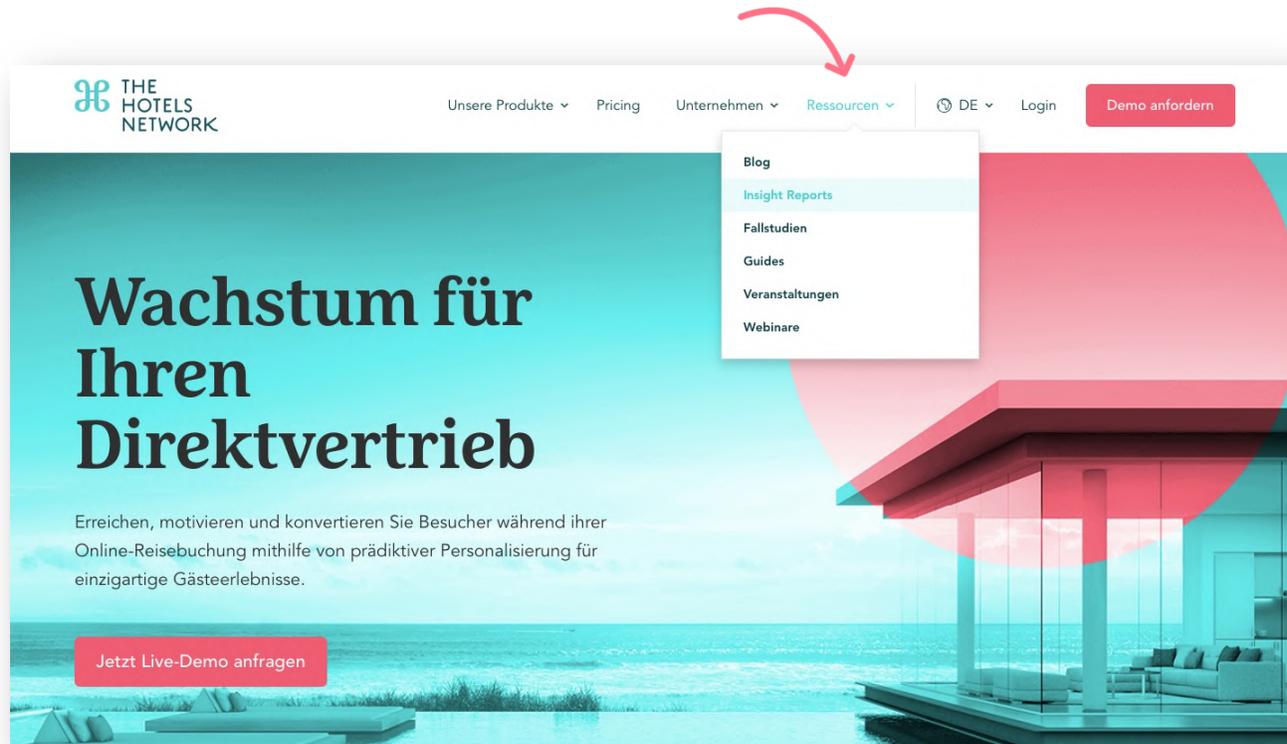
- What's next...?





Fragen?

# Monatlich aktuelle Benchmark-Reports zur Performance der hoteleigenen Vertriebskanäle



oder



Hier scannen



[www.thehotelsnetwork.com](http://www.thehotelsnetwork.com)

Firmenzentrale in Barcelona mit einem Team rund um die Welt

Athens · Austin · Bangkok · Barcelona · Bogotá · Buenos Aires · Frankfurt · Hoi An · Hong Kong · Istanbul  
Jakarta · Los Angeles · Manila · Mexico City · Miami · New York · Paris · San Francisco · Singapore · Vancouver