



## ...zum Thema Kundenbeziehungen

Der HSMA-Expertenkreis Sales hat im Oktober 2023 seine Mitglieder befragt, um herauszufinden, welche Modelle und Aktionen genutzt werden, um Kundenbeziehungen herzustellen und auszuweiten.

Besonders die Hotellerie, als wunderbar abwechslungsreiche Branche, für die Stillstand ein Fremdwort sein sollte, müsste hier doch besonders kreativ voranschreiten.

Diese Umfrage hat sich unter anderem zum Ziel gesetzt herauszufinden, welche Aktivitäten noch zeitgemäß oder es inzwischen wieder sind.

Die Umfrageergebnisse haben wir in diesem Dokument zusammengefasst.

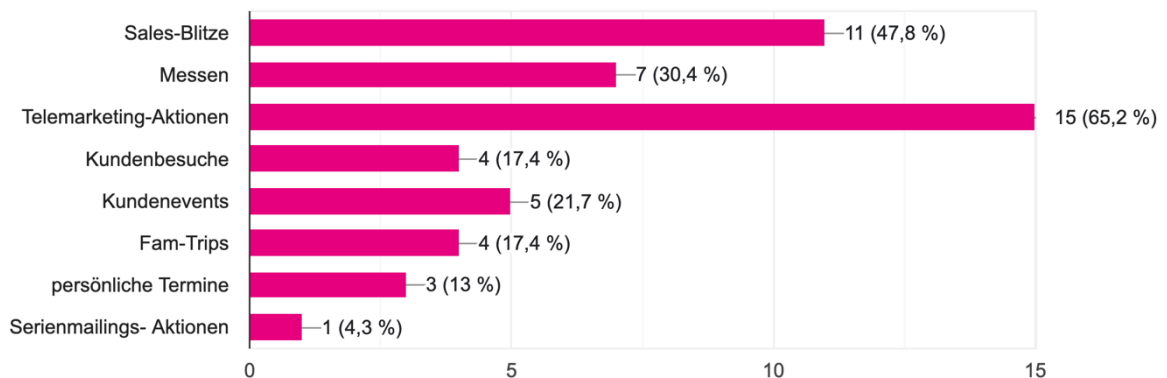
## #TEILNEHMER

In unserer Umfrage haben 31 Personen stellvertretend für ihr jeweiliges Unternehmen teilgenommen.

## #SALESAKTIVITÄTEN

Welche Sales Aktivitäten gehören der Vergangenheit an, werden aber dennoch weiterhin praktiziert?

23 Antworten



In o.a. Grafik ist erkennbar, dass 65,2 % der Teilnehmer der Umfrage das Telemarketing als veraltete Sales Aktivität ansehen, die jedoch weiterhin praktiziert wird. Dicht gefolgt ist diese von Sales-Blitzen, die mit 47,8% als veraltete Aktivität angesehen wird. Überraschend ist, dass auf Platz drei der Veralteten Sales-Aktivitäten mit 30,4% Messen stehen.

Im Folgenden wurde die Frage gestellt, welche Sales Aktivitäten den größten Mehrwert bringen:

## #MEHRWERT

Den größten Mehrwert sehen die Befragten in persönlichen Terminen mit Kunden/ Gästen. Ganze 76,9% sind der Meinung, dass bei persönlichen Terminen der größte Erfolg erzielt werden kann. Auch Kundenevents werden mit einem großen Mehrwert verknüpft. 65,4% der Umfrageteilnehmer haben die Erfahrung gemacht, dass diese von großer Relevanz bei Sales Aktivitäten sind.

### #KUNDENEVENTS DAMALS VS. HEUTE

Besonders Kundenevents haben sich in den letzten Jahren enorm verändert. Die Befragten liefern uns unterschiedliche Punkte, die sich verändert haben:

- Compliance-Richtlinien machen es schwieriger Kundenevents umzusetzen.
- Der Mehrwert für alle Beteiligten steht im Fokus, es muss mehr mit Wissen/ Content überzeugt werden
- Kundenevents werden häufig nur noch als Marketingzweck durchgeführt
- Exklusivität ist wichtiger als früher

### #KUNDENEVENTS MEHRWERT

Folgende Kundenevents bieten den befragten Unternehmen den Größten Mehrwert:

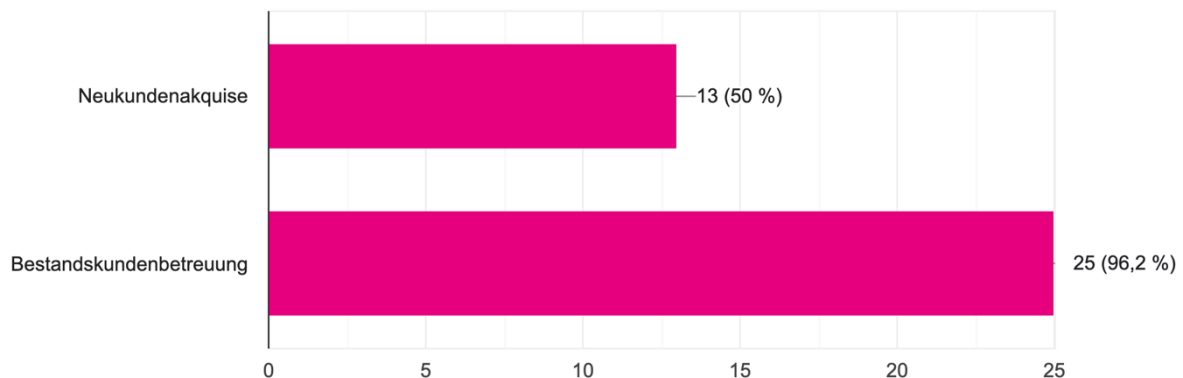
- BBQ/ Lunch – Events mit Kulinarischen Ereignissen
- Sportevents
- Kick off Veranstaltungen mit spannenden Rahmenthemen

Besonders wichtig ist, die Events einen lockeren Rahmen, Raum für (Wissens-) Austausch und spannenden Input bieten.

### #ZIELE

Welches Ziel verfolgt Ihr mit Kundenevents?

26 Antworten



Die o.a. Grafik zeigt, dass Kundenevents sowohl zur Bestandskundenbetreuung als auch zur Neukundenakquise genutzt werden. Jedoch nutzen nur die Hälfte der Befragten Kundenevents für die Neukundenakquise.

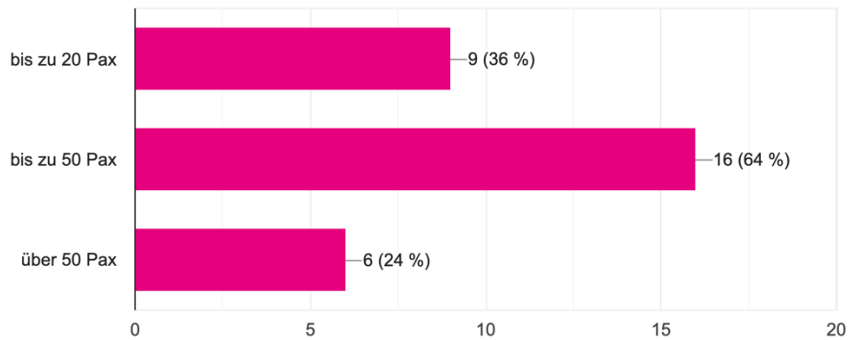
## #BUDGET

Das Gesamtbudget für Sales Aktivitäten im Jahr ist bei den Befragten sehr variabel. Es erstreckt sich zwischen 2.400€ bis hin zu 100.000€.

## #PERSONENANZAHL

Wie groß (Personenanzahl) ist die Mehrzahl Eurer Kundenevents?

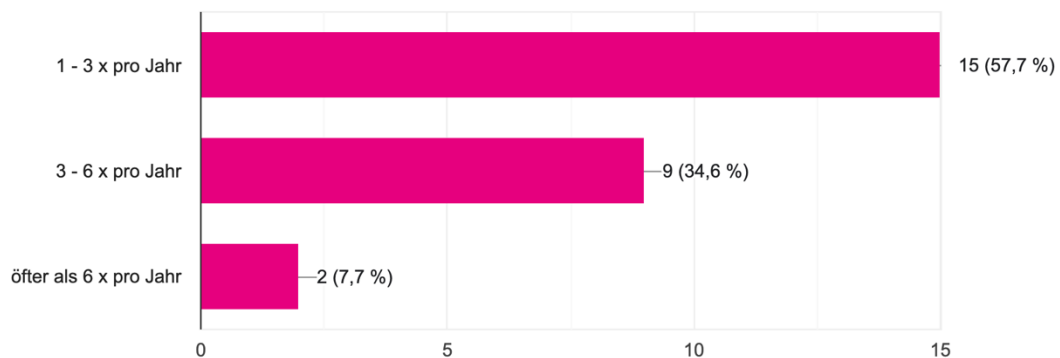
25 Antworten



## #HÄUFIGKEIT

Wie oft ladet Ihr zu Kundenveranstaltungen ein?

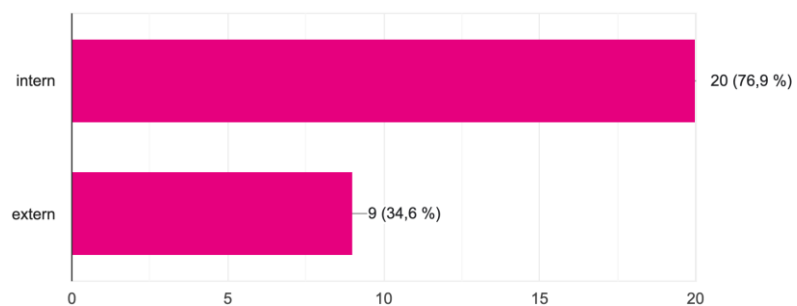
26 Antworten



## #LOCATION

Wo finden die meisten Eurer Kundenevents statt?

26 Antworten



## #ERFOLG

Der Erfolg wird in den Unternehmen unterschiedlich gemessen. Häufig werden aus dem Buchungsverhalten, langfristigen Zusammenarbeiten, Befragungen, Teilnehmerquoten und No-Shows oder weiteren Beobachtungen Rückschlüsse gezogen. Aber auch durch KPI's wie der Conversionrate oder dem Umsatz werden erfolge gemessen.

## #MAßNAHMEN ZUR KUNDENBINDUNG

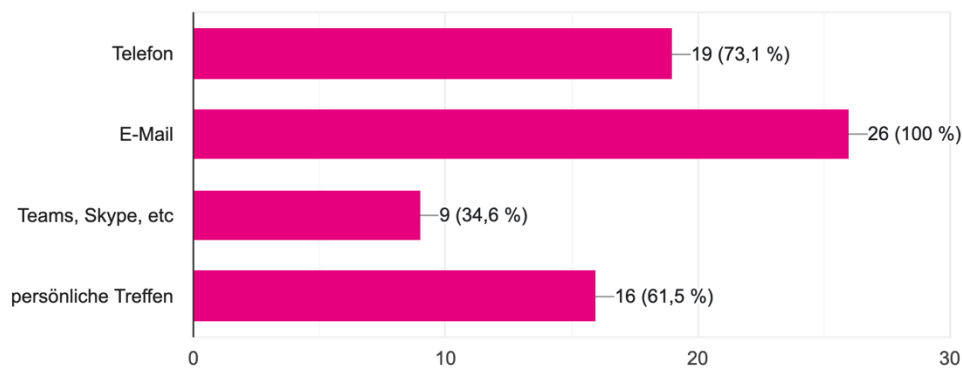
Außerhalb von Kundenevents finden in den Hotels weitere Maßnahmen zur Kundenbindung statt. Diese sind Beispielsweise:

- Karten
- Newsletter
- Kleine Geschenke
- Social Media
- Geburtstagswünsche
- Loyalty Programme

## #KOMMUNIKATIONSKANÄLE

Welche Kommunikationskanäle nutzt Ihr am häufigsten, um mit Euren Kunden in Kontakt zu bleiben und die Bindung aufrecht zu erhalten?

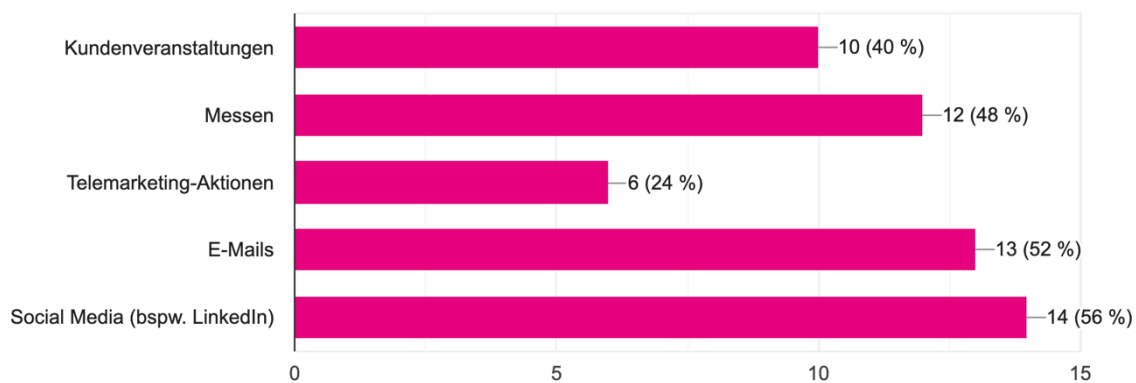
26 Antworten



## #NEUKUNDENAKQUISE

Welche Art von Akquise verwendet Ihr am häufigsten, um neue Kunden zu gewinnen?

25 Antworten



## #TOOLS & TECHNOLOGIEN

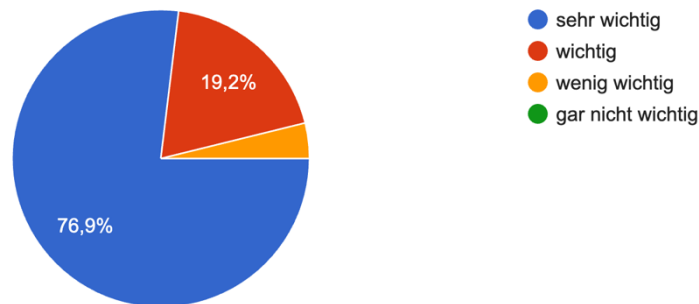
Die befragten Unternehmen nutzen verschiedene Tools um die Neukundenakquise oder Kundenbindung zu verbessern. Vor allem Social Media, Newsletter, Blogs und Umfragen stehen im Fokus der genutzten Tools. Weniger häufig aber auch genutzt werden Tools wie Google Ads, MICE Portale und GDS.

## #MITARBEITERBINDUNG

Für eine erfolgreiche Neukundenakquise und Mitarbeiterbindung spielt die Mitarbeiterbindung zum Unternehmen ebenfalls eine Rolle:

Wie wichtig ist eine starke Mitarbeiterbindung zum Unternehmen in Bezug auf Neukundenakquise oder Kundenbindung?

26 Antworten



## #ANREIZE

Wie wichtig ist aus Eurer Perspektive ein Incentiveprogramm (o.ä.) für den Mitarbeitenden um die Vertriebsziele zu erreichen?

26 Antworten

