

HospitalityCamp Schweiz 2021

Session: Digital Up- und Cross-Selling

Moderation und Mitschrift: Florian Krimbacher, Incert eTourismus

Warum Digital Upselling?

- 10-30% des gesamten eCommerce-Umsatzes wird durch Up-/Cross-Selling erwirtschaftet.
- Auch in der Hotellerie geht der Trend in Richtung Online-Verkauf von Dienstleistungen und Produkten in Form von Erlebnissen. Dieser Trend bietet in der Digital Customer Journey zahlreiche Möglichkeiten für Up-/Cross-Selling - individuell für jeden Betrieb.
- Es ist fast immer einfacher und kostengünstiger, mehr Umsatz mit bestehenden Kunden zu erwirtschaften, als neue Kunden zu gewinnen.
- Up-/Cross-Selling ist auf Webseiten und anderen eCommerce-Systemen meist einfach umzusetzen (z.B.: Integration eines zusätzlichen Popups beim Check-out, das zusätzliche/ähnliche Optionen/Produkte während des Shoppingprozesses anzeigt).
- Up-/Cross-Selling Angebote lassen sich einfach und kostengünstig in die E-Mail-Kommunikation mit dem Gast implementieren.
- Der Erfolg ist mess- und nachvollziehbar. Neue Angebote können mittels Split-Testing „ausprobiert“ werden.

Grundregeln für Digital Up- und Cross-Selling

- Möglichkeiten für Up- und Cross-Selling im eigenen Unternehmen und in bestehenden Marketingaktivitäten suchen und implementieren!
 - > E-Mail: Pre- und Post-Stay Messages mit Up- und Cross-Selling Angeboten versehen, optimieren und automatisieren.
 - > eCommerce System: Popup beim Checkout, ähnliche Artikel vorschlagen, Upgrades und Bundles anbieten.
- Relevanz des zusätzlichen Angebots für den Kunden sicherstellen. Der Mehrwert muss für den Kunden jederzeit klar erkennbar sein.
- Verhältnismäßigkeit zur ursprünglich angebotenen Leistung gewährleisten. (Faustregel: nicht mehr 40% des ursprünglichen Preises).
- Dringlichkeit vermitteln - das Angebot wenn möglich zeitlich limitieren oder auf begrenzte Verfügbarkeit hinweisen.
- Personalisierung des Angebotes an die Präferenzen des Kunden.

Fragen zur Session/Mitschrift bitte an

Florian Krimbacher, Incert eTourismus, florian.krimbacher@incert.at