

PAYBACK E-Mailing: Zielgruppenadäquate Werbemittelgestaltung eines Expedia Urlaubsangebotes mittels Neuromarketing

München, Februar 2015



DIALOG
SUMMIT 2015

E-Mailing-Award 2015

Jeder unserer 25 Mio. Kunden braucht Urlaub – aber eben nicht den gleichen!

Zielsetzung

Nicht nur die passende Selektion der Zielgruppe soll erfolgen, sondern jeder Kunde soll in der für ihn adäquaten Weise über das Reiseangebot informiert werden.

Unsere reiseaffinen PAYBACK Kunden:

- lesen eine individuelle, emotional ansprechende E-Mail Betreffzeile
- öffnen das E-Mailing
- schauen sich das auf ihren Emotions-Typ ausgerichtete Layout an
- werden emotional über Angebot und Vorteile angesprochen
- und auch durch die attraktive Incentivierung zum Kauf angeregt
- klicken und aktivieren den Expedia eCoupon



Jeder unserer 25 Mio. Kunden braucht Urlaub – aber eben nicht den gleichen!

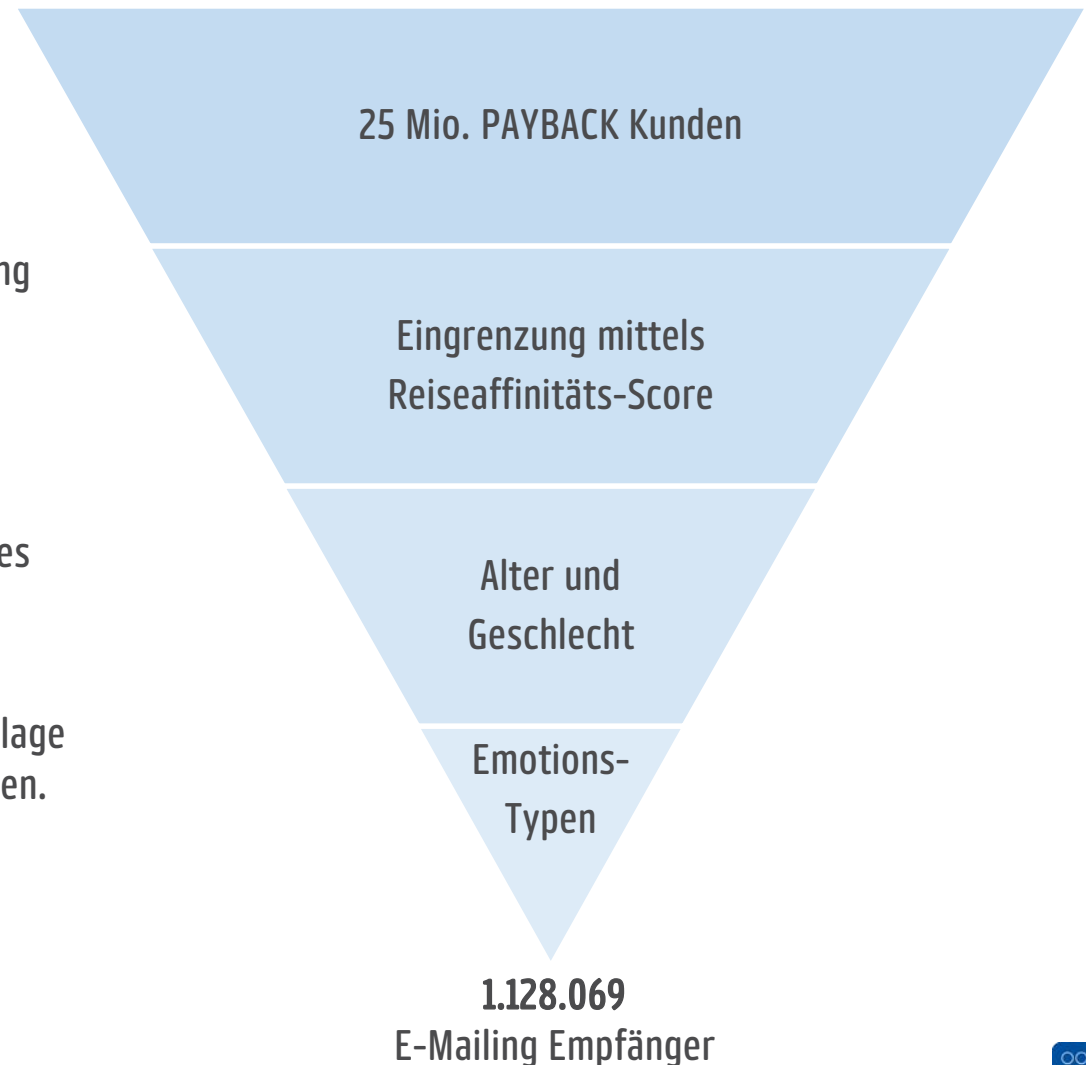
Zielgruppenselektion

Geschlecht, Alter und Emotionen sind zentrale Zielgruppen-Merkmale und wesentlich für eine effektive Werbeansprache.

Geschlecht: Frauen und Männer reagieren auf Werbung unterschiedlich, da signifikante Unterschiede in der Wahrnehmung bzw. der Informationsverarbeitung existieren.

Alter: Das Gehirn ändert sich im Laufe des Lebens. Die Umstrukturierung bringt eine Verschlechterung des Erinnerungsvermögens und eine Verlangsamung der Verarbeitungsgeschwindigkeit mit sich.

Emotionale Grundstruktur: Emotionen sind die Grundlage des Handelns. Sie sind fundamentale Steuerungsgrößen. Jeder Mensch verfügt über eine solche sozial und genetisch bedingte, emotionale Konstitution.



Unterschiedliche Emotions-Typen brauchen gezielte Ansprache für die Entscheidung

Emotions-Typen

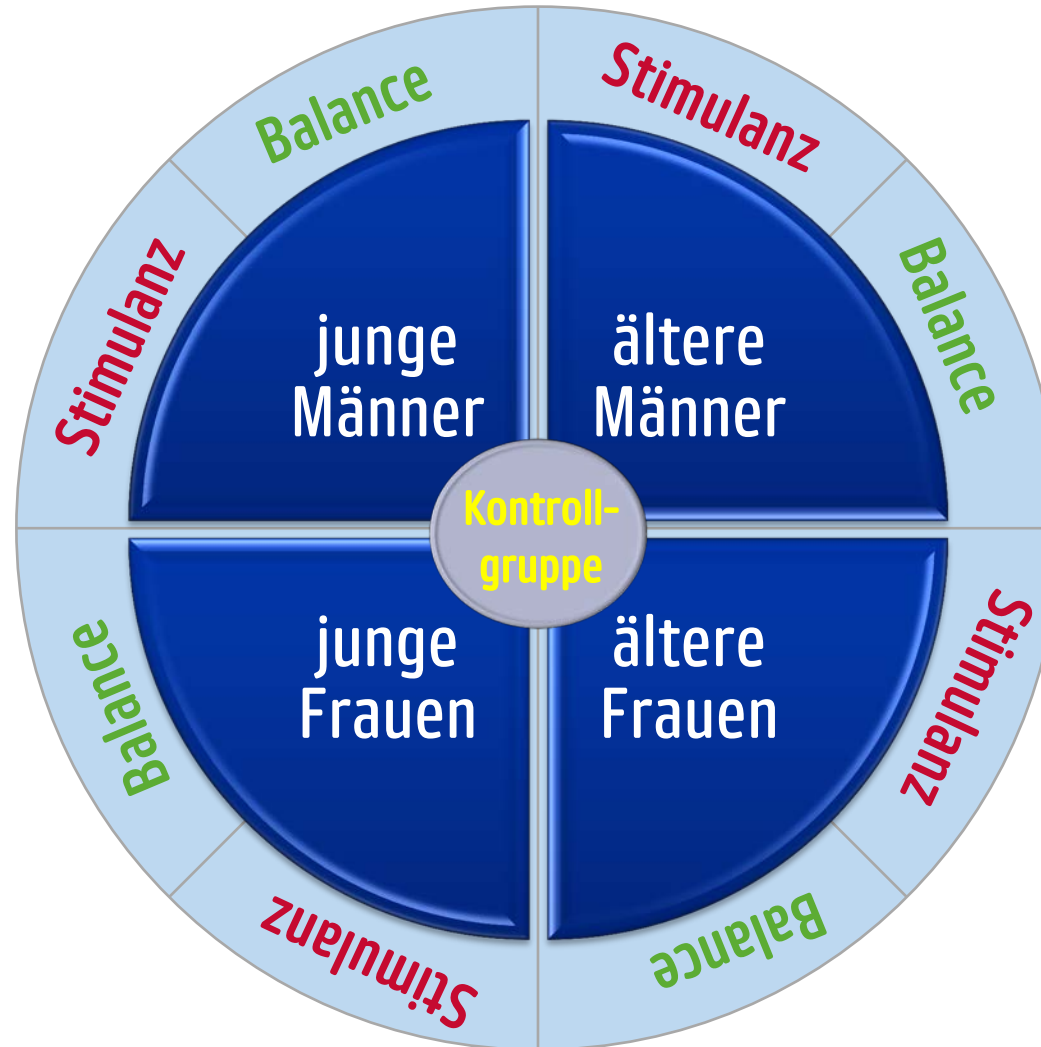
Emotionen bewegen unser Handeln. Sie sind körperliche Reaktionen auf bestimmte Reize, die weg von einer Gefahr oder hin zu einer Belohnung führen. Wirksame Produkt-Kommunikation löst Emotionen aus.

Es wird von drei Grund-Emotionen ausgegangen, die unterschiedlich stark ausgeprägt die Persönlichkeit bestimmen:

- **Dominanz** (Status, Macht und Kontrolle)
- **Stimulanz** (Entdeckung, Belohnung und Neugier)
- **Balance** (Sicherheit, Geborgenheit und Harmonie)

Für die Expedia Kampagne wurden die am stärksten kontrastierenden Emotionen **Balance und Stimulanz** betrachtet. Das liegt in der Tatsache begründet, dass PAYBACK Kunden über eine geringe dominante emotionale Ausprägung verfügen.

1 Angebot, 8 unterschiedliche Gehirn-Typen, 8 individuelle Botschaften



Zielgruppe: ältere Frauen, Typ Balance

Klickrate liegt über
Kontrollgruppe



Liebe Frau Müller,
und woher kommen Ihre
nächsten Urlaubsgrüße?

Expedia

Hallo Clara,
was für ein Urlaub!!!
Super Hotel, klasse Pool,
gutes Essen.
Erzähle Dir alles, wenn
wir wieder zurück sind.

2FACH °P
auf Hotels, Click & Mix
und Pauschalreisen*
Gültig bis
08.03.2015

ZUM eCOUPON

Expedia.de ist TÜV-geprüft auf
Sicherheit, Qualität und Transparenz.

* Statt 1 °P je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gesperrt gutgeschrieben und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.

Zielgruppen-Spezifika:

Konservative Haltung, Fokus liegt auf Sicherheit, Sparsamkeit, Geborgenheit, Harmonie und Wir-Gefühl.

Betreff: *Erholung pur? Expedia macht's möglich!*

Bildwelt:

Authentische Geschichte, Einsatz von Menschenbildern mit glücklicher, zufriedener Anmutung. Nutzung warmer Farben. Herausstellen von Ästhetik / Kontrast (Schrift, Farbgebung).

Textwelt:

Gefühlsbetonte Sprache. Wortreichtum und ausführliche Beschreibung. Ausgefallene, geschwungene, weiche Typografie. Verzicht auf Fremdwörter, Abkürzungen sowie Fachbegriffe.

Aufbau:

Persönliche Ansprache, Markennennung und TÜV Siegel inkl. Vorteilsauflistung dienen der Überzeugungsleistung.

Sonstige Elemente:

Die ältere Generation ist mit dem Versenden von postalischen Urlaubsgrüßen noch vertraut. Indirekte Unterhaltung mit der Freundin verdeutlicht den sozialen Faktor.



* Statt 1 °P je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gesperrt gutgeschrieben und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.

Zielgruppen-Spezifika:

Lebensfrohe, abenteuerlustige und offene Haltung.
Fokus liegt auf Entdeckung, Belohnung und Neugier.

Betreff: *Einzigartige Momente erleben*

Bildwelt:

Spiegelt Freiheit und Grenzenlosigkeit wider. Dynamik ist das zentrale Thema: Bewegung, nicht Stillstand. Ideale Identifikation für Individualistinnen. Verwendung von lebendigen und von Frauen präferierten Farbtönen.

Textwelt:

Leicht größere gemischte Typo zur besseren Lesbarkeit. Ästhetische Anmutung. Ähnlichkeit zur Handschrift.

Aufbau:

Diagonale von oben links nach unten rechts: ideale Blickführung zum CTA. Reduziert auf das Wesentliche.

Sonstige Elemente:

Keine individuelle Ansprache, da der Fokus auf dem Bildinhalt liegen soll. Eine Abenteuerin fühlt sich vom Motiv aktiviert.
Markenlogo nachgelagert platziert.

Zielgruppe: junge Frauen, Typ Balance

Keine Bilder? Klicken Sie hier! Ihre PAYBACK Kundennummer: 9397604377

PAYBACK PREMIUM Ihr Punktestand vom 20.02.2015 **3.026** 

15 JAHRE EINE KARTE VIELE PARTNER Exklusiv von Expedia – nur für Sie



London calling!

Liebe Frau Warger,
ob London, Paris oder Florenz, besuchen Sie mit Expedia die schönsten Plätze der Welt. Freuen Sie sich auf traumhafte Angebote, die Herzen höherschlagen lassen.



 Expedia.de ist TÜV-geprüft auf Sicherheit, Qualität und Transparenz.

2FACH  auf Hotels, Click & Mix und Pauschalreisen*
Gültig bis 08.03.2015

feefo Aktuelle feefo Bewertungen für Expedia

ZUM eCOUPON 

★★★★★	Einen Städtetrip gebucht, bis jetzt war alles super! Bin sehr zufrieden mit dem Service.
★★★★★	Ging alles sehr schnell und unkompliziert. Konnte dabei sogar Payback Punkte sammeln!
★★★★★	Ein gutes Hotel zu einem fairen Preis habe ich gefunden. Meine Fragen wurden am Telefon sehr gut beantwortet.
★★★★★	Alles top, unkompliziert, schnell und präzise, danke!

* Statt 1  je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2  je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gesammelt und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.

Zielgruppen-Spezifika:

Konservative Haltung, Fokus liegt auf Sicherheit, Sparsamkeit, Geborgenheit, Harmonie und Wir-Gefühl.

Betreff: *Kleine Preise – große Erlebnisse*

Bildwelt:

Szenerie und Akteure lässt auf glückliche Geschichte schließen. Illusion und damit der Wunsch, das Erlebnis nachzuahmen kommt auf. Abbildung vertrauter und bewährter Reiseziele wie z.B. London. Bild von glücklicher Zweisamkeit von Mann und Frau (Rollenbilder).

Textwelt:

Junge Zielgruppe versteht Anglizismen. Reichlich Text im Sinne von Storytelling. Verwendung gefühlsbetonter Bildwörter.

Aufbau:

TÜV Zeichen als Überzeugungsmittel bzw. für Vertrauenswürdigkeit.

Sonstige Elemente:

Zielgruppe junge Frauen beziehen Produktinfos über Bewertungssysteme und Empfehlungen. Diese verhelfen letzten Endes zum Kauf.

Zielgruppe: junge Frauen, Typ Stimulanz

Klickrate liegt über
Kontrollgruppe



* 1.000 € Umsatz gibt es je 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Go-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gesperrt geladen und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.

Zielgruppen-Spezifika:

Lebensfrohe, abenteuerlustige und offene Haltung.
Fokus liegt auf Entdeckung, Belohnung und Neugier.

Betreff: ☀ *Sommer, Sonne, Spaß!*

Bildwelt:

Naturnahe, greifbare Anmutung, lebendige und leuchtende Farben. Der Wunsch nach Neuem und Erregendem ist permanent spürbar. Alle Sinne sind involviert: Auge – durch direkter Blick, Ohr – durch Wellenrauschen, Tastsinn – Wasser spritzt an Bildschirm (Animation), Geschmacksinn – Biergenuss unten im Bild. Emotionale Verarbeitung ist bei Frauen ausgeprägter aufgrund von Gehirn-Anatomie und hormoneller Grundlage.

Textwelt:

"Feeling" wird gewünscht.

Sonstige Elemente:

Animationen wirken auf junge Zielgruppe ansprechend. Verzicht auf individuelle Ansprache, da Fokus auf Fun und Action liegt.

Zielgruppe: ältere Männer, Typ Balance

Klickrate liegt über
Kontrollgruppe

Keine Bilder? Klicken Sie hier! Ihre PAYBACK Kundennummer: 990225010

PAYBACK **PREMIUM** Ihr Punktestand von 19.87.703 **9.456** **°P**

15 J. EINE KARTE VIELE PARTNER Exklusiv von Expedia – nur für Sie

Alles wie geplant. Nur schöner!

garantiert günstig

2FACH °P auf Hotels, Click & Mix und Pauschalreisen*
Gültig bis 08.03.2015

ZUM eCOUPON

Lieber Herr Bauer,
genießen Sie Urlaub wie er sein sollte und sichern Sie sich Hotel- und Reiseangebote zu Top-Preisen.

> GÜNSTIG Hotelangebote mit Bestpreisgarantie**
> KOMPETENT Professionelle Beratung per E-Mail oder Telefon
> SICHER Qualität mit TÜV-Zertifikat

* Statt 1 °P je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gesperrt gutgeschrieben und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.
** Gilt bei Nur-Hotel-Buchungen mit Vorauszahlung. Mehr Details auf www.expedia.de

Zielgruppen-Spezifika:

Konservative Haltung, Fokus liegt auf Sicherheit, Sparsamkeit, Geborgenheit, Harmonie und Wir-Gefühl.

Betreff: *Alles wie geplant – nur schöner!*

Bildwelt:

Motivwahl trifft naheliegende Reiseziele, die preislich attraktiv sind und eher in Richtung Beständigkeit und Funktionalität. Familie und Treue spielen eine große Rolle.

Textwelt:

Größere Schrift zwecks besserer Lesbarkeit. Formale, faktische und unspontane Sprache. Typo unpräzise. Die Formulierungen "wie er sein sollte" spiegeln die Erwartungshaltung wider und "Genuss" deutet die verdiente Belohnung an. Abbinder unterstreicht die drei Haupteigenschaften der Marke (günstig, kompetent, sicher).

Sonstige Elemente:

Zusätzlicher Störer aufgrund Kostenbewusstsein

Keine Bilder? Klicken Sie hier! Ihre PAYBACK Kundennummer: 9397604435

PAYBACK **PREMIUM** Ihr Punktestand vom 20.02.2015 **38.931** **°P**

15 JAHRE EINE KARTE VIELE PARTNER **Exklusiv von Expedia – nur für Sie**

LEINEN LOS!



HALLO ABENTEURER!
Jetzt die nächste Entdeckungsreise mit Expedia starten.
Einfach buchen, packen und die Welt erobern!

2FACH °P
auf Abenteuer-Reisen*
Gültig bis
08.03.2015

Expedia

ZUM eCOUPON 

* Statt 1 °P je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gesperrt gutgeschrieben und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.

Zielgruppen-Spezifika:

Lebensfrohe, abenteuerlustige und offene Haltung.
Fokus liegt auf Entdeckung, Belohnung und Neugier.

Betreff: *Leinen los und die Welt entdecken*

Bildwelt:

Zeigt den viel gereisten und erfahrenen Individualisten, der offen für Neues ist. Fokus liegt auf dem eigenen Erleben, weniger auf Gesellschaft. Segeln steht für Prestige und Image.

Textwelt:

Größere Schrift, spontane aktivierende Sprache kommt schnell zum aktivierenden Punkt. Bild-Wort-Kongruenz bei "Leinen los". Klare, einfache Typo. Verzicht auf direkte Ansprache sondern informelle junge Umgangsform "Hallo Abenteuer!" – Man(n) ist so alt, wie man sich fühlt.

Aufbau:

Strukturierter, klarer Aufbau mit technoider Anmutung, entsprechend der Gestaltungsvorlieben für Männer.

Zielgruppe: junge Männer, Typ Balance

Kenne Sie? Klicken Sie hier! Ihre PAYBACK Kundennummer: 258525325

PAYBACK PREMIUM Ihr Punktestand vom 29.02.2015 21.715 °P

15 JAHRE EINE KARTE VIELE PARTNER Exklusiv von Expedia – nur für Sie



Kleiner Preis – Großer Urlaub!

Lieber Herr Schmidt,

bei Expedia finden Sie günstige Angebote für die schönste Zeit des Jahres.

Darauf können Sie sich verlassen:

- Günstig
- Kompetent
- Sicher

2FACH °P
auf Hotels, Click & Mix und Pauschalreisen*
Gültig bis 08.03.2015

ZUM eCOUPON

* Start 1 °P je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gesperrt gutgeschrieben und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.

Zielgruppen-Spezifika:

Konservative Haltung, Fokus liegt auf Sicherheit, Sparsamkeit, Geborgenheit, Harmonie und Wir-Gefühl.

Betreff: *Sonnige Aussichten für Schnäppchenjäger*

Bildwelt:

Familien-Vater, der den verdienten Urlaub der Familie ermöglicht. Er wirkt stark und fürsorglich zugleich. Sparsame Lebenssituation erfordert eher Pauschal-Reise. Gemeinsamkeit und Glück werden transportiert. Die Natürlichkeit der Darstellung macht die Identifikation leicht. Welcher Mann möchte nicht der Held seiner Lieben sein?!

Text:

Einfache Typo, empfohlen für Männer. Die Vorteile gleich auf den Punkt gebracht: kleiner Preis – großer Urlaub! Die drei Haupteigenschaften der Marke werden garantiert.

Zielgruppe: junge Männer, Typ Stimulanz

Klickrate liegt über
Kontrollgruppe

Keine Bilder? Klicken Sie hier!

ihre PAYBACK Kundennummer: 9568995356

PAYBACK PREMIUM Ihr Punktestand vom 20.02.2015 4.945 °P

15 JAHRE EINE KARTE VIELE PARTNER Exklusiv von Expedia – nur für Sie

NO LIMITS

Alles ist möglich!

Expedia.de Reisen – für dich gemacht

2FACH °P auf Abenteuer- und Action-Reisen* Gültig bis 08.03.2015

ZUM eCOUPON

* Start 1 °P je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PAYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gespendet gutgeschrieben und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.

Zielgruppen-Spezifika:

Lebensfrohe, abenteuerlustige und offene Haltung.
Fokus liegt auf Entdeckung, Belohnung und Neugier.

Betreff: *No limits? Ja, bitte!*

Bildwelt / selbststartendes Video:

Action, Dramatik, Prestige, Kraft und Individualität spielen hier die Hauptrolle. Video macht die einzigartigen, intensiven Gefühle greifbar. Coole Szene für coole, aktive Menschen. Kontrastreiche, starke und dunkle Farben bedienen das Bedürfnis nach Abgrenzung und Herausforderung.

Textwelt:

Viel Text ist überflüssig. Video / Bild und "Alles ist möglich" lädt zum Mitmachen ein. Ausgefallene Typo ist auf junge männliche Zielgruppe ausgerichtet.

Sonstige Elemente:

Selbstablaufendes Video spricht abenteuerlustige Männer direkt an. Die Icons oben rechts für Social Media rührt aus der Affinität zu neuen Medien und neuen Technologien.

Kontrollgruppe

Keine Bilder? Klicken Sie hier! Ihre PRYBACK Kundennummer: 9568995752

PAYBACK **PREMIUM** Ihr Punktestand vom 29.02.2015 **1.769 °P**

15 JAHRE EINE KARTE VIELE PARTNER Exklusiv von Expedia – nur für Sie



Lieber Herr Franken,
TRAUMREISEN ZU TRAUMPREISEN!
freuen Sie sich auf den perfekten Sommerurlaub und doppelte Punkte.

ZU DEN ANGEBOTEN

DOPPELTE PUNKTE*
BIS 08.03.2015

TÜV SÜD **Warum bei Expedia buchen**

GÜNSTIG	Hotelangebote mit Bestpreisgarantie**
KOMPETENT	Professionelle Beratung per E-Mail od. Telefon
SICHER	Qualität mit TÜV-Zertifikat

2FACH °P
auf Hotels, Click & Mix und Pauschalreisen*
Gültig bis 08.03.2015

Expedia.de **ZUM eCOUPON**

* Statt 1 °P je 2 € Umsatz gibt es jetzt 2 °P je 2 € Umsatz bei Hotels, Click&Mix-Angeboten und Pauschalreisen. Die PRYBACK Punkte werden kurz nach der Buchung auf Ihrem Konto gespendet gutgeschrieben und sind 14 Tage nach Reiseende verfügbar.
** Gilt bei Nur-Hotel-Buchungen mit Vorauszahlung. Mehr Details auf www.expedia.de

Zielgruppen-Spezifika:

Die Kontrollgruppe umfasst je 10% aus jeder der 8 Zielgruppen um eine strukturgleiche Bewertung

Umsetzung:

Betreff: *Top-Angebote & 2fach °P bei Expedia*

Bildwelt:

Generische Motive mit vielen unterschiedlichen Angeboten: Strand, Familienurlaub, Städtereise und Pauschalangebot. Hier wurde das bereits mehrfach getestete und optimierte Layout verwendet, welches gute Performancewerte bringt.

Textwelt:

Ausgewogene Fülle von Text-Inhalten, Vorteilskommunikation

Aufbau:

Verwendung von Gütesiegel und Störer

Die Reaktion unserer Kunden bestätigt den Erfolg des E-Mailings

• Versandmenge:	1.128.069
• Zustellung:	99,8 %
• Öffnungsrate:	24,2 %
• Klickraten-Uplift ZG vs. KG	+ 40,4 %
• Anteil Video-Views	87,4 %
• Abmeldequote:	0,03 %



Ergebnis: Typen-individuelle Angebotskommunikation führt zu steigender Response

- Bei 6 der 8 Zielgruppen erzielt die typen-individuelle Kommunikation deutlich höhere Klickraten gegenüber der generischen Kontrollgruppen-Ansprache.
- Insgesamt klicken Kunden in den typen-individuellen Zielgruppen um 40,4 % mehr als in der Kontrollgruppe.
- Vor allem die Stimulanz-Typen reagieren besonders auf die erlebnis-orientierten Layouts.

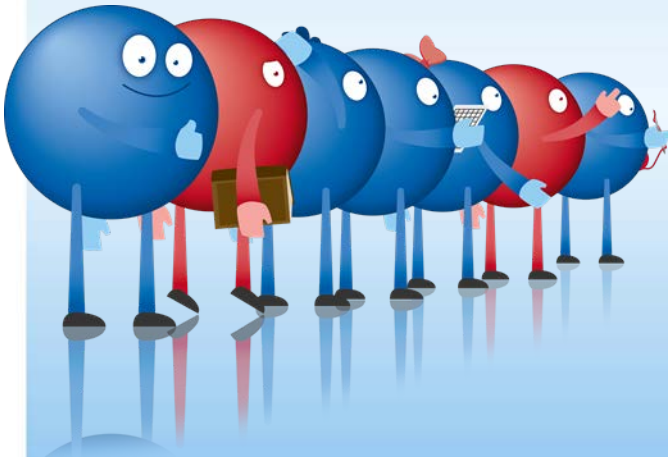
Das Fazit:

Die Nutzung von Neuromarketing-Ansätzen zur gezielten Gestaltung und Ansprache führt zu deutlich besserer Reaktion auf das Angebot und zur nachhaltigeren Bindung an die Marke.

Die Erfolgsformel:

Richtige Zielgruppen-Selektion gepaart mit relevanten Angebotsauspielungen und der dazugehörigen typen-individuellen Kommunikation.

SCHLUSS, AUS, PUNKT!



Konzeption / Projektleitung

PAYBACK GmbH

Dr. Daniela Briem
Theresienhöhe 12
D-80339 München
Phone +49 (0) 89 997 41 – 013
daniela.briem@payback.net
PAYBACK.net | PAYBACK.de

PAYBACK GmbH

Mark Brauch
Theresienhöhe 12
D-80339 München
Phone +49 (0) 89 997 41 – 215
mark.brauch@payback.net
PAYBACK.net | PAYBACK.de

Kreation & Programmierung

gkk DialogGroup GmbH
Agentur für Dialog-Marketing

Roman Kretzer
Leopoldstraße 252a
D-80807 München