

Gäste akquirieren und halten

E-Mail-Marketing in 2023



Agenda

- ✓ **Bedeutung von E-Mails im Marketing-Mix**
- ✓ **Unterschiedliche Mailingarten**
- ✓ **Speziell Newsletter (Praxis-Umsetzung)**
- ✓ **(Gute) Bewertungen automatisch erhalten (Fallbeispiel)**
- ✓ **Rechtliches**
- ✓ **Sinnvolle Mail-Tools**

Einordnung E-Mail-Marketing in den Gesamt-Marketing-Mix

- ✓ Bis zu 80% der Umsätze durch E-Mails möglich
- ✓ Shops erreichen teils mit nur einem einzigen Mailing 5-stellige Umsätze
- ✓ Öffnungsraten E-Mails: Ø 26,9%, bei Freizeit / Touristik 32,6%
- ✓ Klickraten E-Mails: Ø 3,3%, bei Freizeit / Touristik 3,5%
- ✓ **Beispiel-Rechnung:**
 - ✓ 5.000 Gäste im Verteiler:
 - ✓ 32,6% = 1.630 Öffnungen
 - ✓ 3,3% = 165 potenzielle Wiederholungsbucher
 - ✓ Noch bessere Quoten bei Messenger-Marketing

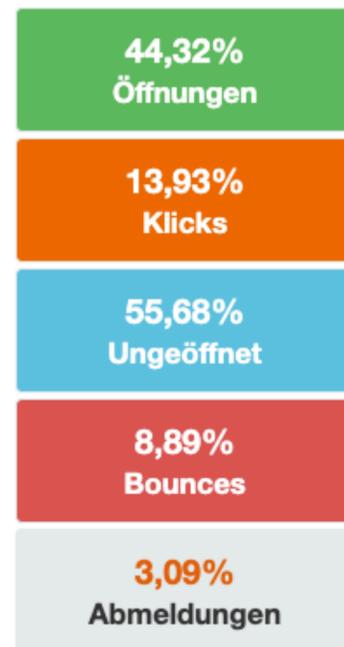
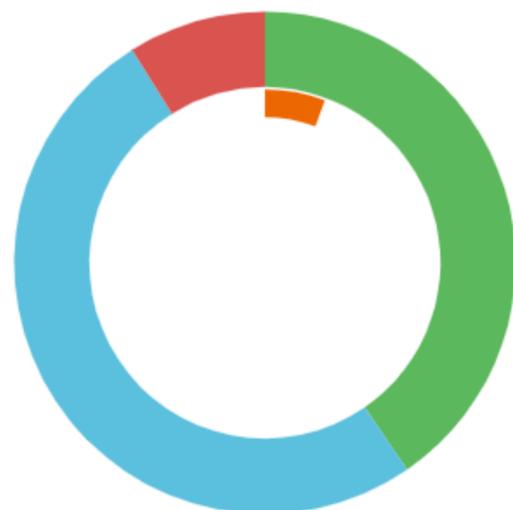
Aussichten auf Erfolg?

Beispiel 1. Newsletter vom Störizland in 2020

Übersicht [Aktivitäten](#) [Links](#) [E-Mail Clients](#) [Weltkarte](#) [Social Media](#) [Exports](#)



Absender TEAM Störizland <info@stoeritzland.de>
Betreff Newsletter vom Störizland
Empfängerliste Gäste
Ausgeliefert 02.12.2020 18:10



Qualität Betreff ⓘ	★★★★★
Qualität Inhalt ⓘ	★★★★★
Zugestellt/Empfänger	810 / 889 (91,11%)
Einzelne Öffnungen	359 / 810 (44,32%)
Einzelne Klicks	50 / 359 (13,93%)
Bounces/Unzustellbar	79 / 889 (8,89%)
Abmeldungen	25 / 810 (3,09%)
Alle Öffnungen	771
Alle Klicks	78
Klicks pro Empfänger	1,56

Überdurchschnittliche Quoten

Auch 2022 sehr hohe Öffnungs- und Klickquoten

ZEITPUNKT	BEZEICHNUNG	EMPFÄNGER	ÖFFNUNGEN	KLICKS	ABMELDUNGEN
 15.03.22 17:31	Störizland Aktuell 2022 März Kita Betreff: Neues aus dem Störizland Versendet an Gäste Kita	83	45.68%	37.84%	0 / 0%
 15.03.22 17:30	Störizland Aktuell 2022 März Schule Betreff: Neues aus dem Störizland Versendet an Gäste Schule	126	32.73%	13.89%	1 / 1%
 15.03.22 17:17	Störizland Aktuell 2022 März Betreff: Neues aus dem Störizland Versendet an Gäste Privat	513	37.81%	22.95%	7 / 1%

Unterschiedliche Mailings

- ✓ **Newsletter (aktives Aussenden)**
- ✓ Auto-Responder (automatisierte E-Mail-Sequenzen)
- ✓ Verhaltensbasierte E-Mails (durch Segmentierung)

Newsletter in 2023

Inhalt

- ✓ Relevanz!
- ✓ Struktur vorsehen: Nicht zu lange Texte, eher anfüttern und verweisen
- ✓ CTA nicht zu hohe Schwelle: lieber „Mehr dazu“ als „Jetzt buchen“
- ✓ Mögliche Themen:
 - ✓ Frage in die Runde: Was könnten alles Themen sein?
 - ✓ Auflistung nächste Seite

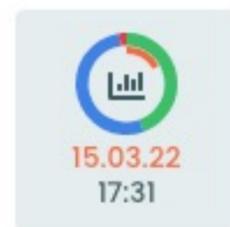
Mögliche Themen

(möglichst zielgruppenspezifisch)

- ✓ Neue Programme / Programmangebote
- ✓ Kurzfrist-Angebote (billiger, da kurzfristig wieder freigeworden)
- ✓ Beginn der neuen Saison
- ✓ Spendenaufrufe, Ergebnisse von konkreten Aufrufen
- ✓ Jobs, Karriere, offene Stellen
- ✓ Bewertung abgeben
- ✓ Umbauten / Renovierungen / Erweiterungen
- ✓ Ausflugstipps
- ✓ Haltung zu aktuellen Themen
- ✓ Nachhaltigkeits-Bemühungen
- ✓ Umfragen und deren Auswertung in Folgemail
- ✓ Rückmeldungen von Gästen
- ✓ ... (je nach Häuserschwerpunkt weitere)

Segmentierter Aussand und Inhalte

Entweder ganze Mails oder einzelne Inhalte zielgruppengerecht nutzen



Störizland Aktuell 2022 März Kita

Betreff: Neues aus dem Störizland

Versendet an Gäste **Kita**



Störizland Aktuell 2022 März Schule

Betreff: Neues aus dem Störizland

Versendet an Gäste **Schule**

Schritt 3/4: Content Editor

Speichern

Editor Vorschau Fortfahren

aktuell

Wird diese Nachricht nicht richtig dargestellt, klicken Sie bitte [hier](#).

Hallo {SALUTATION} {LASTNAME},

in den letzten Wochen hat sich bei uns viel getan und für das Jahr 2022 halten wir viele neue Angebote für Sie bereit! Informieren Sie sich auf unseren Internetseiten. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Störizland-Pflasterpass®

Das Seepferdchen der Ersten Hilfe
Mit dem Projekt Pflasterpass® möchten wir Kinder ab 4 Jahre in der Ersten Hilfe fit machen. Das Projekt bietet 3 Ausbildungsstufen, die auf verschiedene Altersgruppen zugeschnitten sind.

Mehr dazu...

Neue Glücksburg für KITAs

Sanierung abgeschlossen
Speziell für KITA-Gruppen haben wir eine Unterkunft auf unserem Gelände vollständig saniert. Buchen Sie Ihre KITA-Fahrt und fühlen Sie sich mit Ihrer Gruppe einfach wohl!

Mehr dazu...

Anzeigebedingungen

Legen Sie fest, unter welchen Voraussetzungen diese Box dem Empfänger angezeigt werden soll.

Zeige diese Box, wenn:

Gastart

gleich

Kita

1 x wöchentlicher Datentansfer

Gästeprogramm generiert Excel-Datei, deren Daten in Mail-Tool importiert und zugeordnet wird (2 Minuten)

	A	B	F	G	I	K
1	adressnr	gruppe	PLZ	Ort	Anred	Vorname
8	6359	Privat	04509	Delitzsch	Herr	Sven
9	7134	Verein	06193	Petersberg OT Sylbitz		
10	883	Kirche	06526	Sangerhausen	Frau	Anett
11	6813	Wohngrup	06849	Dessau	Frau	M.
12	7346	Verein	07318	Saalfeld		
13	7454	Firma	07749	Jena		
14	6332	Verein	10117	Berlin		
15	5083	Wohngrup	10117	Berlin	Herr	Herr
16	8790	Verein	10179	Berlin	Frau	Sebahat
17	6956	Kita	10179	Berlin		
18	6121	Verein	10243	Berlin		
19	2557	Wohngrup	10243	Berlin	Herr	Andre
20	8246	Schule	10245	Berlin	Herr	Dennis

Import in Gäste

Datenfelder zuweisen

Weisen Sie die Datenfelder Ihrer Datei den Feldern der Empfängerliste zu. Sie müssen mindestens die **E-Mail Adresse** zuweisen.

DATENFELD	VERBINDEN MIT	DATENFELD AUS IMPORTDATEI
E-Mail	=	Email 2
Gastart	=	gruppe
city	=	Ort
company	=	name1
zip	=	PLZ
lastname	=	Name
firstname	=	Vorname
salutation	=	Anrede

Gestaltung

- ✓ Mobile first! Muss auf dem Handy gut lesbar sein!
- ✓ Relevanz oben und sofort erkennbar
- ✓ Betreff: punktiert, kurz, relevanzorientiert, ggf. mit Emojis 😊
- ✓ Struktur: Immer mit einem „CTA“ (Call to Action – also Aufforderung etwas zu tun), im Optimalfall mit Verweis auf entsprechende Unterseite

Best Practice

Von guten Vorbildern lernen

Störitzland

Sampurna
Seminarhaus

Männers

Tim
Gelhausen

7 Regeln für E-Mail-Texte

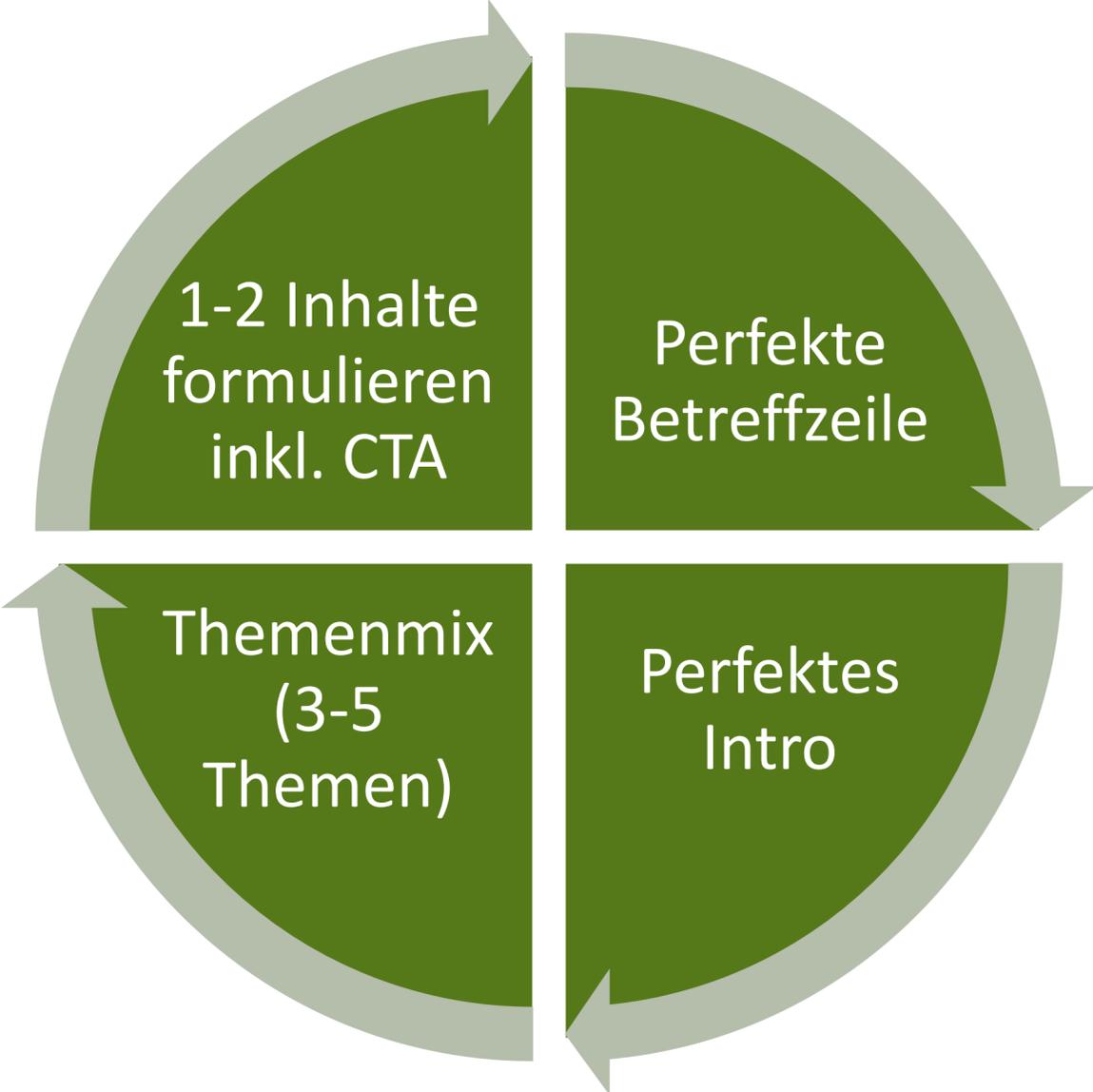
Menschen wollen keine Werbung im Postfach, sondern Entertainment!

- ✓ Schreib, wie du sprichst
- ✓ Schreibe zu EINER Person
- ✓ Kurze Paragraphen und Sätze. Mehr Punkte!
- ✓ Lasse Personen sprechen (Dialoge)
- ✓ Jedes "und" und „Verschachtel-Komma“ bringt 10 Euro für die Kaffeekasse
- ✓ Starte mitten im Geschehen (keine Begrüßung!)
- ✓ Schreibe in Geschichten

Quelle: Tim Gelhausen

Praxis-Umsetzung

Jetzt kommt Ihr!



Frequenz

- ✓ „Newsletter“ nerven?
-> Dann ist der Inhalt schlecht und nicht relevant!
- ✓ 2-3 / Woche okay, solange Relevanz gegeben
- ✓ Für Häuser: 1-2 x / Monat, empfehlenswert aber 1 x / Quartal
- ✓ Wer wirklich genervt ist, soll sich austragen – der wird eh kein Kunde mehr

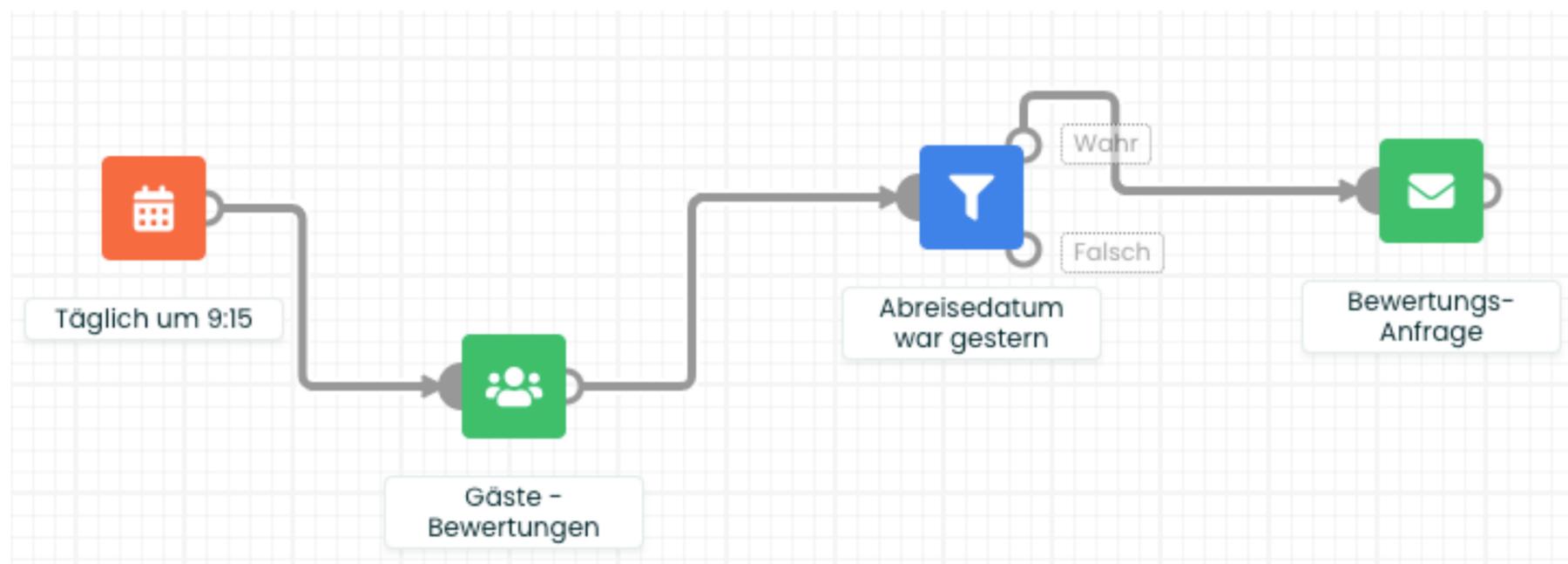
Fast täglich,
aber relevant
für die
Zielgruppe

Von	Betreff	Empfangen
Tim Gelhausen	Darüber denke ich nach	Gestern
Tim Gelhausen	Hinter den Kulissen	18.11.22
Tim Gelhausen	da kaufe ich nie wieder	16.11.22
Tim Gelhausen	mein „Roman“	14.11.22
Tim Gelhausen	schau dir diese Schale an	11.11.22
Tim Gelhausen	Damit hat er schon Recht, oder?	09.11.22
Tim Gelhausen	habe ich dafür zu viel bezahlt?	07.11.22
Tim Gelhausen	schlechte Erfahrung	04.11.22
Tim Gelhausen	Was ist deine Zahl?	02.11.22
Tim Gelhausen	später vielleicht	31.10.22
Tim Gelhausen	Diese Frage stelle ich mir jeden Tag	28.10.22
Tim Gelhausen	Das passiert im November	26.10.22
Tim Gelhausen	letzte Frage	25.10.22
Tim Gelhausen	Das hält dich in schwierigen Zeiten über Wasser	24.10.22
Tim Gelhausen	Und da war's vorbei	21.10.22
Tim Gelhausen	 [2h] Letzte Erinnerung	19.10.22
Tim Gelhausen	[5h] Hab dir ein Video gemacht	19.10.22
Tim Gelhausen	 Heute Abend 21 Uhr passiert es	19.10.22
Tim Gelhausen	1 Minute Zeit?	19.10.22
Tim Gelhausen	Okay, ich sag's einfach ...	19.10.22
Tim Gelhausen	Noch kurz: Fragen zur Academy?	18.10.22
Tim Gelhausen	Das Ja-Prisma	18.10.22
Tim Gelhausen	Hast du daran gedacht?	17.10.22

Zeitpunkt des Aussands

- ✓ Gutes Wetter vermeiden
- ✓ Bei Endkunden geht auch gut der Samstag oder Sonntag
- ✓ Werktags: früh morgens vor 8 Uhr oder zwischen 12 und 15 Uhr oder ab 19 Uhr

Automatisierte Bewertungen



 E-Mail überprüft täglich morgens um 9:15 Uhr:

 Ist eine Adresse bewertungsberechtigt?

 Ist der Gast gestern abgereist?

 Dann verschicke die Mail automatisch und erhalte eine Bewertung

Diese Mail geht heraus

Ohne dass ein Mitarbeiter sie aktiv verschicken muss...



Hat es Ihnen bei uns gefallen?

Hallo Herr Held,

Ihr Störizland-Aufenthalt ist nun schon wieder einige Tage her und wir möchten uns an dieser Stelle noch einmal ganz herzlich **für Ihren Besuch bei uns bedanken!**

Wir lassen uns durch den Dienstleister "Proven Expert" von unseren Gästen bewerten, um zukünftigen Besuchern einen besseren Einblick geben zu können, was sie im Störizland erwartet.

Falls es Ihnen bei uns gefallen hat, würden wir uns auch sehr über **Ihre Meinung** freuen!

Wären Sie so nett und geben eine kurze Bewertung für Ihren Aufenthalt ab? **Dies dauert nur ca. 2 Minuten** und besteht aus der simplen Vergabe von je 1-5 Sternen in 5 verschiedenen Bereichen.

Störizland Betriebsgesellschaft mbH
Vielen Dank, dass Sie sich Zeit nehmen. Ihr Feedback ist uns wichtig!

Ihre Erfahrung & Bewertung zu: Störizland Betriebsgesellschaft mbH

Qualität	★★★★★	SEHR GUT	Details
Unterkunft	★★★★★	SEHR GUT	weniger
Die Unterkunft ist in gutem Zustand.	★★★★★	STIMME ZU	
Die Räumlichkeiten und Anlagen sagten mir zu.	★★★★★	STIMME ZU	
Alles machte einen sauberen Eindruck.	★★★★★		
Die Unterkunft ist familienfreundlich.	★★★★★		
Verpflegung	★★★★★		Details
Service	★★★★★		Details

Sie würden uns damit einen großen Gefallen tun und künftigen Gästen bei der Einschätzung unserer Anlage, des Services und den Angeboten helfen.

Beste Grüße vom Störizsee und vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Wir hoffen, Sie künftig wieder als Gast begrüßen zu dürfen!

Jetzt bewerten

Rechtliches

- ✓ Double-Opt-in ab sofort
- ✓ Alte Adressen **EIGENTLICH** Opt-in im Nachhinein – zumindest aber Opt-Out-Link in jeder Mail
- ✓ Hinweis in DS-Erklärung
- ✓ Nr. Sicher: Checkbox bei Anfrage / Buchung: Ja, auch NL / Tipps gewünscht
 - ✓ Erwägen, ob lieber mehr Leute ohne Einwilligung oder weniger mit Einwilligung gewünscht sind

E-Mail-Tools

CleverReach (=> [Klick zur Preisübersicht](#))

- ✓ Ab 15,- Euro / Monat, danach abhängig von Anzahl der aktiven Empfänger
- ✓ Gut für gestalteten Newsletter-Aussand und Auto-Sequenzen, verhaltensbasierte Mails ebenfalls möglich

Klick-Tipp (=> [Klick zur Preisübersicht](#))

- ✓ Ab 27,- / Monat bis zu 10.000 aktive Empfänger
- ✓ Newsletter und sehr gute Automatisierungen inkl. verhaltensabhängige Mail-Sequenzen (tag basiert)

Darüber hinaus gibt es zahlreiche weitere Anbieter.

Praxis-Umsetzung

Wer weitermachen möchte...

Zoom-Sitzung zur interaktiven Einrichtung von Cleverreach

- ✓ Donnerstag, 12. Januar 2023, 10-12 Uhr
- ✓ Zoom-Raum: <https://us02web.zoom.us/j/88625597752>
- ✓ Zuvor:
 - ✓ [über diesen Link bei CR anmelden](#) und alle Angaben machen
 - ✓ Spätestens zum Termin die 30 Tage kostenlose Testversion aktivieren
 - ✓ ersten Newsletter gestalten (daraus wird später eure Vorlage)

Vielen Dank für Eure Aufmerksamkeit

Kontakt

Jens Schüren

Ich.will@ideenschueren.de

www.ideenschüren.de