

»Mit der Maritim PartnerCard wollen wir treuen Kunden einen zuverlässigen Service bieten. Deshalb haben wir die Abwicklung aller Maritim PartnerCard Buchungen in die professionellen Hände von arvato systems gelegt.«

Gerd Prochaska,
Geschäftsführer, MARITIM Hotelgesellschaft mbH



Der Kunde

- Über 35 Jahre ist MARITIM im Hotelbereich auf das Segment Tagungen und Kongresse spezialisiert und hat sich in diesem Bereich eine Spitzenposition innerhalb der europäischen Hotellerie erobert

Gastlichkeit weltweit MARITIM Hotelgesellschaft mbH

Ausgangssituation Mit mehr als 45 Hotels im In- und Ausland zählt die MARITIM Hotelgesellschaft zu den führenden deutschen Hotelketten. Maritim ist weltweit präsent. Nahezu flächendeckend ist die MARITIM Hotelgesellschaft in allen Metropolen sowie reizvollen Feriendestinationen mit exklusiven 4-Sterne Hotels vertreten.

Kundenbindung nach Maß Der Name Maritim steht für herausragendes First-Class-Niveau, elegantes Ambiente, für Köstlichkeiten der deutschen und internationalen Küche, persönlichen Service und herzliche Gastfreundschaft.

Um diese Gedanken auch für die Gäste erlebbar zu machen, hat die MARITIM Hotelgesellschaft die Einführung einer Kundenkarte „Maritim PartnerCard“ vorangetrieben. Individuell auf die Bedürfnisse der Gäste zugeschnitten, bietet die PartnerCard viele Vorteile. Damit sich die Gäste, egal ob in Berlin, München oder auf Mauritius, auch rundherum wohlfühlen, können mit der PartnerCard Wünsche bereits vor der Anreise gebucht oder weitere Vorteile während des Aufenthalts genutzt werden.

Dabei wurde die PartnerCard als Kundenbindungsinstrument so konzipiert, dass sie für unterschiedliche Zielgruppen individuell einsetzbar ist. Es gibt sie für die Anforderungen von Geschäftsreisenden, Tagungs- oder Urlaubsgästen und Familien sowie als PartnerCard Plus für Senioren.

Im Zuge sich wandelnder Märkte hat sich die MARITIM Hotelgesellschaft den neuen Herausforderungen schon frühzeitig gestellt: Sich ändernde Ansprüche der Gäste und innovative Marketing-Strategien haben das Tagesgeschäft beeinflusst und mit der Umsetzung der Maritim PartnerCard zur Entwicklung eines attraktiven, starken Kundenbindungssystems geführt. Das Hauptaugenmerk liegt dabei auf einem Höchstmaß an Individualität, Professionalität und Zuverlässigkeit.

»Das PartnerCard System unterstützt uns, das Potenzial unserer Gäste zu erkennen und konsequent auszuschöpfen – für ein gezieltes Kundenwertmanagement.«

Katrin Lindemann,
Direktorin Marketing & Werbung, MARITIM Hotelgesellschaft mbH



Umsetzung und Ergebnis Das umfassende Kundenbindungssystem der Maritim Partner-Card wurde in intensiver fachlicher Zusammenarbeit mit der MARITIM-Hotelgesellschaft konzipiert. Das System wurde auf der Grundlage eines Basismoduls der Kundenbindung nach den spezifischen Anforderungen des Marketingbereichs individualisiert und erweitert. Der Hotelgast hat die Möglichkeit, durch den Erwerb der persönlichen Kundenkarte Rabatte zu sammeln und direkt gegen Hotelleistungen einzulösen. Interne und externe Incentive-Angebote und Maßnahmen für Karteninhaber runden das Angebot ab.

Kommuniziert wird dieses Programm durch diverse Direkt-Marketing-Maßnahmen, die ebenfalls von arvato systems unterstützt werden. Zudem steht ein kompetentes Service-Center zur Datenaktualisierung und Kundenkommunikation zur Verfügung. Seit Dezember 2001 ist das Kundenbindungssystem in Betrieb und erfreut sich einer stetig wachsenden Anzahl von Maritim PartnerCard Inhabern. Der nachhaltige Erfolg der PartnerCard sowie die partnerschaftliche Zusammenarbeit führten im Jahr 2009 zu der Entscheidung, das Programm langfristig fortzuführen und den Betrieb sowie die Betreuung auch weiterhin in die Hände von arvato systems zu legen.

Kudenvorteil Durch das international eingeführte Kundenbindungssystem wurde die partnerschaftliche Zusammenarbeit von Maritim Hotels aufgebaut und nachhaltig gestärkt. Das erfolgreiche Programm der PartnerCard zeichnet sich durch eine hohe Aktivität und Nutzungsfrequenz aus. PartnerCard Inhaber mit außerordentlichem Umsatz erlangen einen VIP Status.

Durch den Einsatz der CRM Terminals können umfangreiche Datenauswertungen über den Einsatz und das Sammeln der Rabatte unter soziodemographischen Aspekten und persönlichen Kundenprofilen bereitgestellt werden. Dies gewährleistet eine Zielgruppenselektion der Maritim PartnerCard Inhaber und eine professionelle interessengerechte, persönliche Betreuung der Gäste. Dabei werden datenschutzrechtliche Bestimmungen selbstverständlich eingehalten.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Ihr Ansprechpartner

arvato systems | Matthias Moeller | Phone: +49 5241 80 7089
An der Autobahn 200 | 33333 Gütersloh
E-Mail: matthias.moeller@bertelsmann.de

MARITIM Hotelgesellschaft mbH | Katrin Lindemann | Phone: +49 6151 905 694
Külpstraße 2 | 64293 Darmstadt
E-Mail: info.vkd@maritim.de
Web: www.maritim.de

Der Case im Überblick

BRANCHE

- Hotellerie / Touristik

AUFGABENSTELLUNG

- Erstellung, Betrieb und Betreuung eines ganzheitlichen Bonusprogramms per Kundenkarte mit integrierter Zahlungsfunktion und dazugehöriger CRM Terminalinfrastruktur

TECHNOLOGIE-PLATTFORM

- MS SQL Server 2008
- MS Access Frontend
- ASP Architektur
- Ingenico-Terminals

SONSTIGES

- Anbindung an das Reservierungssystem MICROS-Fidelio
- CRM Terminalsoftware
- Integration einer weiteren internationalen Hotelkette in das bestehende Kundenbindungssystem