

Netværksmøde 1. marts

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

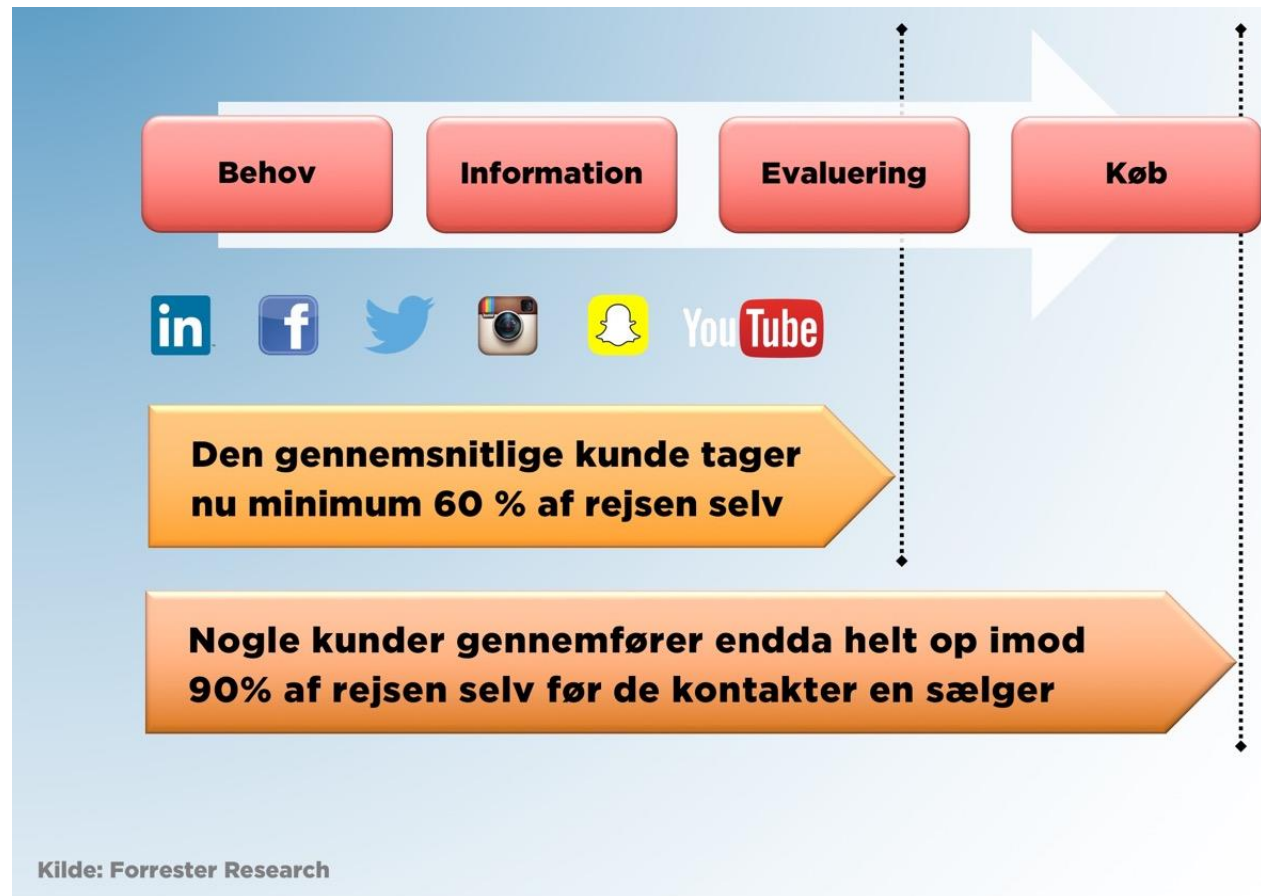
Hurtigt tilbageblik

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid



CONNECTION GENERATION

How connection determines our place in society and business

Iggy Pintado

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Five Generations Working Side by Side in 2020



TRADITIONALISTS

Born 1900-1945

Great Depression
World War II
Disciplined
Workplace Loyalty
Move to the 'Burbs'
Vaccines



BOOMERS

Born 1946-1964

Vietnam, Moon Landing
Civil/Women's Rights
Experimental
Innovators
Hard Working
Personal Computer



GEN X

Born 1965-1976

Fall of Berlin Wall
Gulf War
Independent
Free Agents
Internet, MTV, AIDS
Mobile Phone



MILLENNIAL

Born 1977-1997

9/11 Attacks
Community Service
Immediacy
Confident, Diversity
Social Everything
Google, Facebook



GEN 2020

After 1997

Age 15 and Younger
Optimistic
High Expectations
Apps
Social Games
Tablet Devices



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Turisterne har taget den teknologiske udvikling til sig - Før – Under – Efter

Før

- Research
- Anmeldelser
- Visuelle indtryk
- Sociale medier
- Mund til mund metoden

Under

- Oplevelser
 - Service
- Visuelle indtryk
 - Guiding
- Den ekstra oplevelse
- Nærvær

Efter

- Anmeldelser
- Mund til mund metoden
 - Siden sidst
 - Husker du?
- Gå ikke glip af...

Kontaktpunkter med gæsten



INFLUENCERS



DEN EUROPÆISKE UNION

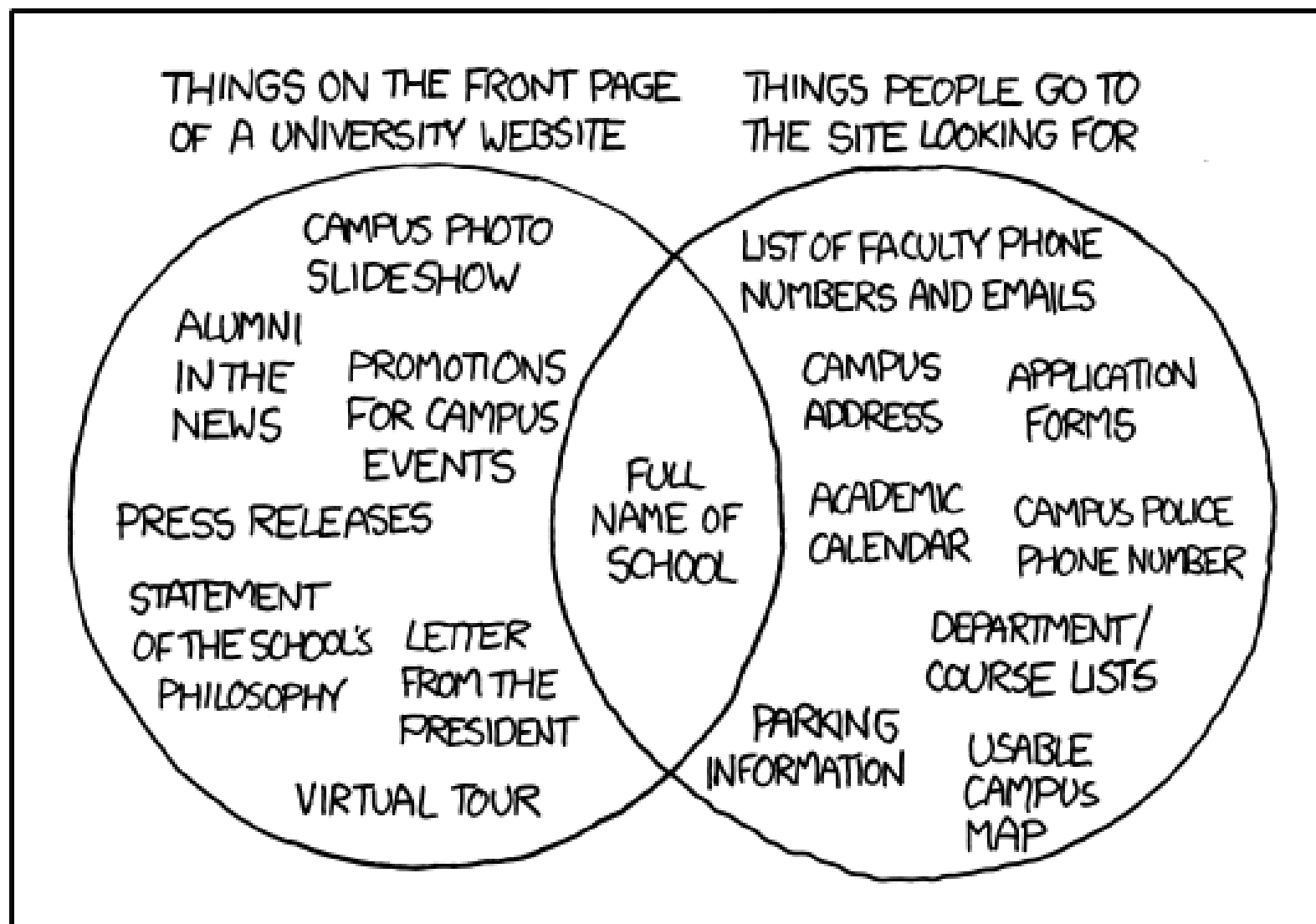
Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Taler din hjemmeside også mest om det I ønsker at sige?

Eller tager I udgangspunkt i det jeres besøgende leder efter?



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Nye kunder...

Og hvordan vi fastholder dem

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

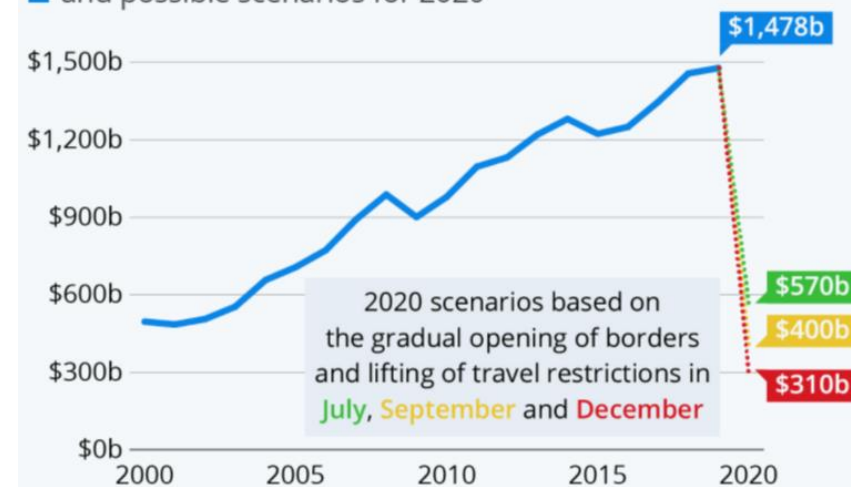
Covid 19 er den største disruption i international turisme siden Anden Verdenskrig.

Det vil sige, at vi pt har en unik udfordring



Sector Back by \$1 Trillion

Global international tourism receipts from 2000-2019 and possible scenarios for 2020



Source: UNWTO

Men vi står også med en unik mulighed.

Masser af danskere har af lyst eller nød holdt ferie i Danmark og har forhåbentligt fået øjnene op for, at det er en god måde at holde ferie



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Hvordan griber vi den

Hvordan undgår vi, at alle disse danskere vender tilbage til ferie sydpå?



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Fuck, fuck! Hurra!



Hvem er dine kunder?



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Digitale immigranter



- Har taget teknologien til sig... måske modvilligt
- Én opgave ad gangen
- Vil hellere interagere med én eller få ad gangen end med mange
- Får information gennem traditionelle kilder og kanaler
- Information skal være lineær, logisk sekventiel

Digitale indfødte



- Født ind i den digitale tidsalder
- Altid på... mobil, tablet eller lignende
- Mange opgaver samtidigt, eller hurtigt skifte mellem flere ting
- Ekstremt sociale
- Multimedieorienterede
- Information skal være relevant, underholdende og øjeblikkelig

- Hvordan lærer du målgruppen at kende?
Spørg dem!

Opsæt spørgeskema

Udfør dybdeinterviews med udvalgte og potentielle kunder

Brug CRM-data

Analysér webstatistik, fx Analytics

Brug lead-opsamlingsværktøjer

Spørg medarbejdere der taler med kunderne, fx i kundeservice, support mm.

Lyt med på sociale medier og blogs

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Sparring i grupperne

Hvilken målgruppe har I godt fat i?

Hvilken målgruppe vil I gerne have fat i?

Er der evt konsument og disponent målgrupper?



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Personas – lær din målgruppe at kende!

- Persona = strategisk værktøj til at nå sin målgruppe



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Kunderejsen

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Forstå kunderejsen



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Se det fra kundens side

Hvis kunden ikke ved det er der, så kigger kunden ikke efter det

Hvis kunden ikke kan se, at det er interessant, så overvejer kunden det ikke

Hvis kunden ikke kan finde det, så kan kunden ikke købe det

Hvis oplevelsen ikke matchede forventningerne, så kommer kunden ikke igen



SEE	THINK	DO	CARE
I see something interesting that resonates with me and my view of the world.	I start thinking that maybe I should investigate more to understand if this is a solution or idea for me.	I do something concrete to connect and express serious interest by signing up for a free trial or consultation.	I am now a committed customer and I care about the company and solution I have chosen.
• Social media • Search engine optimization • Paid media • Tradeshow/event	• Email marketing subscribers • Onsite page content • Downloading	• Subscription • Meeting • Proposal • Trial	• Invested customer • Repeat payment • Refer/promote



What is the conversion strategy that moves them from one category to another?

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Det svageste led

Typisk har vi steder i kunderejsen, hvor vi er super stærk, og andre, hvor vi er svagere.



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Intent	Audience	Content	Channel Placement	KPIs
See	People who likes/needs to travel	Brand reinforcement, helpful, educational, inspirational	SEO SOCIAL MEDIA DISPLAY ADS SEARCH ADS META-SEARCH VIDEO OUTBOUND	# or % of interactions. Conversation, Amplification, Applause. Brand Awareness. % New Visits.
Think	People who likes/needs to travel and are planning their next trip	Lead generation, destination focused, experience focused, inspirational		CTR. Page Depth. Per Visit Goal Value. % Assisted.
Do	People who likes/needs to travel, are planning their next trip and have decided their destination, period, room configuration and price-range	Product focused, amenities and benefits, customer reviews		Visitor Loyalty. Checkout Bounce Rate. Conversion Rate. Revenue/Profit.
Care	People that have used our services at least twice	Utilities, referrals, review input, loyalty systems, exclusive services		Repeat Purchases. NPS. CLV.



You can't go
wrong with
 Hotels.com™

FREE CANCELLATION

ON MOST HOTELS



Hotel?

trivago



	Hyatt Regency London - The Churchill ★★★★★ Hotel London, 0.7 miles to Hotel Park Lane Mews Excellent (1273 reviews) Romantic - Excellent location	Hyatt Hotels £530 Hotels.com £530 ebookers.com £530 More deals from £530 w/	Booking.com £530 8 nights for £4,241 View Deal
	Maykenbel Mayfair House ★★★★★ Serviced apartment London, 0.0 miles to Hotel Park Lane Mews Excellent (413 reviews) Excellent location - Very good rooms	Expedia £404 Hotels.com £404 ebookers.com £404 More deals from £404 w/	Booking.com £404 8 nights for £3,229 View Deal
	Holiday Inn London - Mayfair ★★★★★ Hotel London, 0.3 miles to Hotel Park Lane Mews Very good (4374 reviews) Excellent location - Very good service	Holiday Inn £275 Expedia £275 Hotels.com £275 More deals from £247 w/	Booking.com £275 8 nights for £2,199 View Deal
	Hotel The Dorchester ★★★★★ Hotel London, 1.1 miles to City centre	Agoda £1,825 Hotels.com £1,825 More deals from £1,825 w/	Booking.com £956 8 nights for £7,648 View Deal

trivago.com

En af de store udfordringer er
Care fasen.

Hvordan får du kunden til at:

1. Vende tilbage igen
2. Omtale os positivt



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Diskussion i grupperne

- Med særlig fokus på den sidste del af kunderejsen, hvad kan man da gøre for at fastholde kunderne hos os?

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Forstå og brug dine data

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

SOMMER I Tilbud og nyheder for hele familien DANMARK

[Se alt >](#)

*Alle besparelser er ift. markedspris



Prisgaranti



Fri fragt



Optjen rabatpoint

Udvalgte kategorier



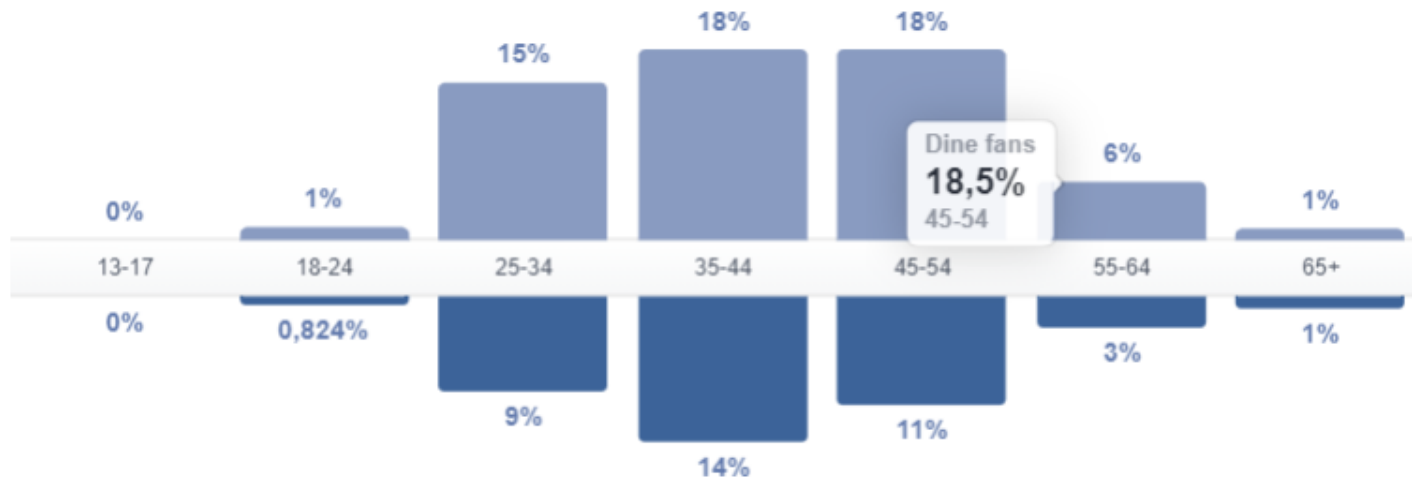
Antallet af personer, som har set nogle af dine opslag mindst én gang, grupperet efter alder og køn. Sammenslået demografisk data er baseret på en række faktorer, herunder oplysninger om alder og køn, som brugere har oplyst på deres Facebook-profil. Dette tal er et estimat.

Kvinder

60%
Dine fans

Mænd

39%
Dine fans



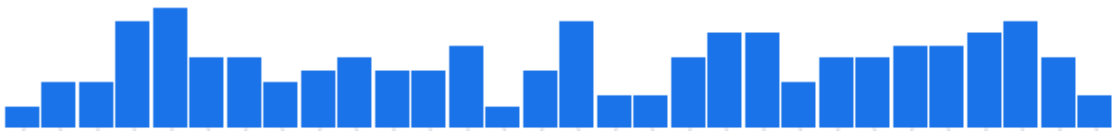
Land	Dine fans	By	Dine fans	Sprog	Dine fans
Danmark	1412	Aalborg	415	Dansk	1315
Tyskland	5	Brønderslev	69	Engelsk (UK)	53
Portugal	3	Frederikshavn	58	Engelsk (US)	45
Grønland	3	Nørresundby	56	Arabisk	12
Færøerne	2	Hjørring	49	Rumænsk	7
Sverige	2	Copenhagen	44	Russisk	3
Storbritannien	2	Støvring	34	Italiensk	2



USERS IN LAST 30 MINUTES

97

USERS PER MINUTE



TOP COUNTRIES

USERS

Denmark	93
China	1
Germany	1
Norway	1
Sri Lanka	1

View real time

Users by Town/City

TOWN/CITY

USERS

Aalborg	27K
Copenhagen	24K
Aarhus	6K
Brønderslev	2.9K
Hjørring	2K
Odense	1.8K
Thisted	1.6K

View cities



Home



Real-time

LIFE CYCLE



Acquisition



Engagement



Monetisation



Retention

USER



Demographics

See

Think

Do

Care

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Langsdale Library

MY ACCOUNT

ASK A LIBRARIAN

library search

journals

books +

Search the whole library for articles and e-books

Also try: Digital Collections | E-books | Subject Guides

students

faculty and staff

visitors

Interlibrary Loan

Course Guides

Wireless Printing

EasyBib Citation Help

Subject Guides

Computer Availability

Thesis Submissions

Current Reserves List

Staff Directory

Schedule an Appointment

Library Hours

Spring 2018 (Jan. 29 - May 20)

Monday - Thursday: 8:00 am - 10:00 pm

Friday: 8:00 am - 6:00 pm

Saturday/Sunday: 10:00 am - 7:00 pm

[Holidays, Closings, and Special Hours](#)

Help send UB to the 2018 Mid-Atlantic
Writing Center Association Conference

Weblog

see all 

Mar 08 Ditching the checklist: Evaluating information

Mar 08 Drop-In Math Tutoring in Langsdale

Mar 07 New Materials at Langsdale!

Sparring i grupper

Hvad er dit brændende spørgsmål omkring dine kunder, din hjemmeside og dit online salg?

Hvorfor er det vigtigt for dig at vide dette? Og hvilken handling kan du tage på baggrund af det?

DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid

Opsamling



DEN EUROPÆISKE UNION

Den Europæiske Fond
for Regionaludvikling



Vi investerer i din fremtid