



LAPLAND  
HOTELS & SAFARIS

**KUSTANNUSTEHOKKUUTTA VAHVALLA  
JÄSENOHJELMALLA JA OMILLA KANAVILLA**

LAPLAND HOTELS X CUSTO BAR

## LAPLAND HOTELS

X

## CUSTO BAR



### MILLA HAAPANEN

2020 →

#### Lapland Hotels & Safaris

Head of Marketing & Ecommerce

2011 – 2020

#### Finnair Oyj

Head of Marketing, Aurinkomatkat

Marketing & Product Development Manager, Aurinkomatkat

Marketing Consultant, Finnair

MBA, Tourism and Hospitality Business

### TATU KUIVALAHTI

2014

#### Custobar Oy

CEO & Co-Founder

2000-2014

Business Consultant, Executive Advisor

Freelance Consultant

Tieto Oyj

1995-2000

#### To the Point Oy

CEO & Co-Founder



Suomen suurin  
yksityinen  
hotelliketju

  
**LAPLAND  
HOTELS**

PERUSTETTU  
**1965**

## LAPLAND HOTELS & SAFARIS

AITOJA POHJOISEN ELÄMYKSIÄ  
KAIKILLE AISTEILLE

PERUSTETTU  
**1982**

  
**LAPLAND  
SAFARIS**

Pohjoismaiden  
suurin ohjelma-  
palvelutarjoaja

Levi, Luosto, Ylläs, Saariselkä, Rovaniemi



yli  
**2400**  
HUONETTA



yli  
**10 000**  
RAVINTOLAPAIKKAA

Kokous- ja juhlatiloja



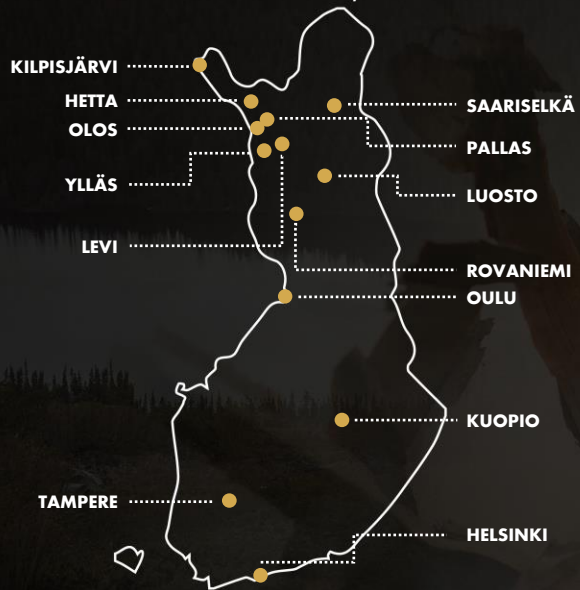
**10–500**  
HENGEN TILAISUUKSIIN  
KAUPUNGEISSA JA  
TUNTURISSA



**1240**  
SAUNAA LAPISSA JA  
KAUPUNKIEN  
SYKKEESSÄ

### 19 HOTELLIA

5 KAUPUNGEISSA, 14 LAPISSA



### 5 HIIHTOKESKUSTA

  
PALLAS OLOS YLLÄS ÄKÄSLOMPOLO LUOSTO OUNASVAARA



SUOMALAINEN  
PERHEYRITYS



**EKOKOMPASSI**  
YMPÄRISTÖSERTIFIKAATTI



**1700**      **725**  
TYÖNTEKIJÄÄ      HENKILÖTYÖ-  
/ VUOSI              VUOTTA

  
LAPLAND  
HOTELS  
CLUB

noin  
**115 000**  
CLUB -JÄSENTÄ



OMA  
**OPAS-  
KOULU**



**500 000**  
OHJELMAPALVELUIDEN  
ASIAKASTA VUOSITTAIN



MUKANA  
**ANIMAL  
WELFARE**  
-OHJELMASSA

**500**

MOOTTORIKELKKAA

TALVIVAATESETTIÄ **15000**

**500**

LUMIKENKÄPARIA

MAASTOPYÖRÄÄ **100**

**550**

SAFARIKSEN  
HENKILÖSTÖMÄÄRÄ  
SESONKINA



JOULUPUKIN  
KAMMARISSA  
NAPAPIIRILLÄ  
VUOSITTAIN

**500 000**

kävijää

**160**  
eri  
maasta

Markkinointi-  
lupia noin  
**95 000**

**Jäsenetuja**  
varatessa  
omista  
kanavista

## LAPLAND HOTELS CLUB -JÄSENOHJELMA

Yli  
**100.000**  
jäsentä

Säännöllinen  
**uutiskirje-**  
**lähetys**  
suomeksi ja  
englanniksi

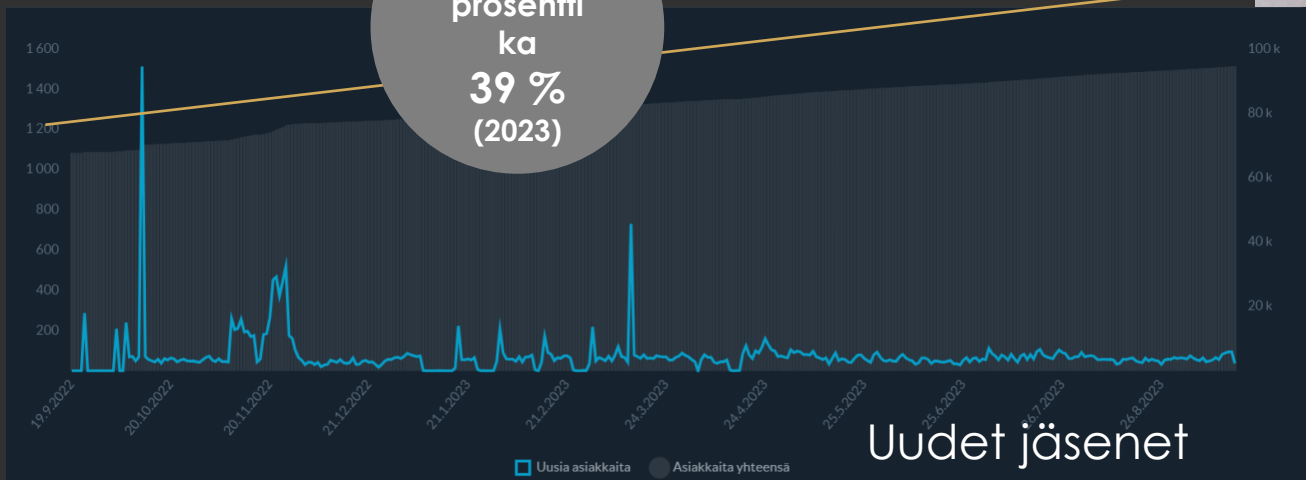
Pisteitä voi  
käyttää myös  
palvelu-  
portfolion  
muihin  
palveluihin



# JÄSENTEN AKTIVOINTI UUTISKIRJEMARKKINOINNILLA

- Jäsenohjelman tavoitteena on sitouttaa asiakas brändiin ja lisätä brändin kanssa vietettyä aikaa
- Tavoitteenamme on kasvattaa jäsenmäärää aktiivisesti, sillä jäsenmäärän myötä myös markkinoitilupien määrä kasvaa ja saamme kustannustehokkaan kanavan markkinoinnille.
- Viestimme säännöllisestö tapahtumista ympäri Suomen, ajankohtaisista asioista, ravintola- ja ruokateemoista, palveluistamme, kampanjoista sekä jäseneduista.

Kirjeiden  
avaus-  
prosentti  
ka  
**39 %**  
(2023)



**69 %**  
jäsenistä on  
ollut  
**aktiivisia**  
viimeisen  
vuoden  
aikana

**45 %**  
jäsenistä on  
**tehnyt oston**

**53 %**  
on tehnyt  
oston  
viimeisen  
vuoden  
aikana

# OMIEN KANAVIEN KUSTANNUSTEHOKKUUS CASE BLACK FRIDAY 2022

## Tavoite:

Tavoitteenamme oli verkkomyynnin kasvu ja uudet clubijäsenet.

## Kampanjan rakenne:

- BlackFriday tarjous oli voimassa 3 päivää Lapland Hotels Clubin jäsenille.
- Kampanjaa edelsi 4 päivän "teasing", jonka aikana pyrimme tekemään uusjäsenhankintaa. (somemainonta)
- Uusille ja vanhoille jäsenille lähetettiin uutiskirje aamuna, jolloin tarjoukset alkoivat ja toinen kirje kampanjan viimeisenä päivänä kiirepaineviestillä.

## Kampanjan kanavat

- Kampanjassa käytettiin vain omia kanavia: Sosiaalinen media ja uutiskirjeet

\*Mainontaan sijoitetun pääoman tuotto

## Tulokset:

Uusia  
jäseniä  
**+166 %**  
yoy

Myynnin  
kasvu  
**118 %**  
yoy

ROAS\*  
**100**

Jäsenien  
konversio  
%  
**21 %**

**60 %**  
myynnistä  
tuli  
suoraan  
uutiskirjeid  
en kautta

VAIN CLUBILAISILLE

## MAJOITUSTARJOUS -20 %

Clubilaisena saat nyt -20 % majoituksesta Black Friday -viikonlopun ajan.  
Varaa viimeistään 28.11. klo 9. Majoittua voit ajalla 1.1.-12.2.2023.

Tarjoushintaisia huoneita on rajoitetusti, joten varaa koodilla **PROMEM15** nyt!

VARAA NYT



# HOTELLILIIKETOIMINTAA TUKEVAT MARKKINOINNIN AUTOMAATIOT

## KOKEILE AINAKIN NÄITÄ

- Pre-stay kirje: infoa varauksesta, lisäpalveluiden myynti
- Post stay kirje: asiakaspalautteen pyyntö ja sitouttaminen jäsenohjelmaan.
- Re-aktivoinnit inaktiivisille asiakkaille/jäsenille
- Muistutus hylätystä ostoskorista



## MUISTILISTA

1. Kasvata suunnitelmallisesti markkinointiluparekisteriä
2. Pidä huolta rekisteristä, aktivoi säännöllisesti ja seuraa tyytyväisyyttä
3. Testaa jatkuvasti – mikä toimii, mikä ei
4. Ylläpidä asiakasdataasi ja sen luotettavuutta
5. Hoida hotellivarauksiin liittyvät viestit automaation kautta – säästä työaikaa ja kerrytä lisämyyntiä
6. Aktiivinen jäsen-/markkinointilupakanta on erittäin kustannustehokas markkinoinnin muoto – panosta tähän ja säästä markkinointibudjetissa!





# LAPLAND HOTELS & SAFARIS

AITOJA POHJOISEN ELÄMYKSIÄ  
KAIKILLE AISTEILLE