



Booking.com

Planet Earth's #1 Accommodation Site

Lasse Lehtonen | 20.11.2018



Empowering people
to experience the world

Booking.com



Agenda

1

Booking.com

Esittely ja yhteistyön edut

2

Käytännössä

Miten Booking.comin alusta toimii?

3

Asiakaskokemus

ja sen kehittäminen teknologian avulla



Booking.com in esittely

Booking.com

1996 - Bookings.nl



10:03

Current time in The Netherlands

BOOKINGS NL

[Start hotel search](#) 'Goedemorgen',

[Special offers](#) This is the site to book your hotel in **The Netherlands**. Through BOOKINGS NL, you have direct and easy access to a range of hotels, complete with up-to-date availability information.

[Country Map](#)

[About BOOKINGS NL](#)

[Hotel partners](#)

[Affiliate partners](#)

[BOOKINGS World](#)

[back](#)

Language

Select language ▾

Region

Europe ▾

Country

The Netherlands ▾



Start hotel search

BOOKINGS.NL Welcome

'Goedemorgen'.

This is the site to book your hotel in The Netherlands. Through BOOKINGS.NL, you have direct and easy access to a range of Dutch hotels, complete with up-to-date availability information.

Select an (available) hotel and fill in a booking form. After processing you will receive a confirmation of your booking by E-mail.



Start hotel search



Booking form



Map of The Netherlands



Touristic links



Information for hotels



About BOOKINGS.NL



Back to home page



Send us a message

*Current time in The Netherlands is 06:04. 'Goedemorgen' means good morning.

© BOOKINGS.NL

Tervetuloa maailman suurimpaan matkailun online-yhteisöön



Booking.com Suomessa



- **8000+** majoitusliikettä mökeistä hoteleihin
- Varauksia tehty kuluvan vuoden aikana lähes tuhannelle paikkakunnalle **236** eri maasta
- **12** työntekijää Helsingissä + reilusti suomalaisia kollegoita ympäri maailmaa mm. asiakaspalvelussa



Lapin
iglumajoitus.



Saariston
iglumajoitus.

Majakkamajoitus.



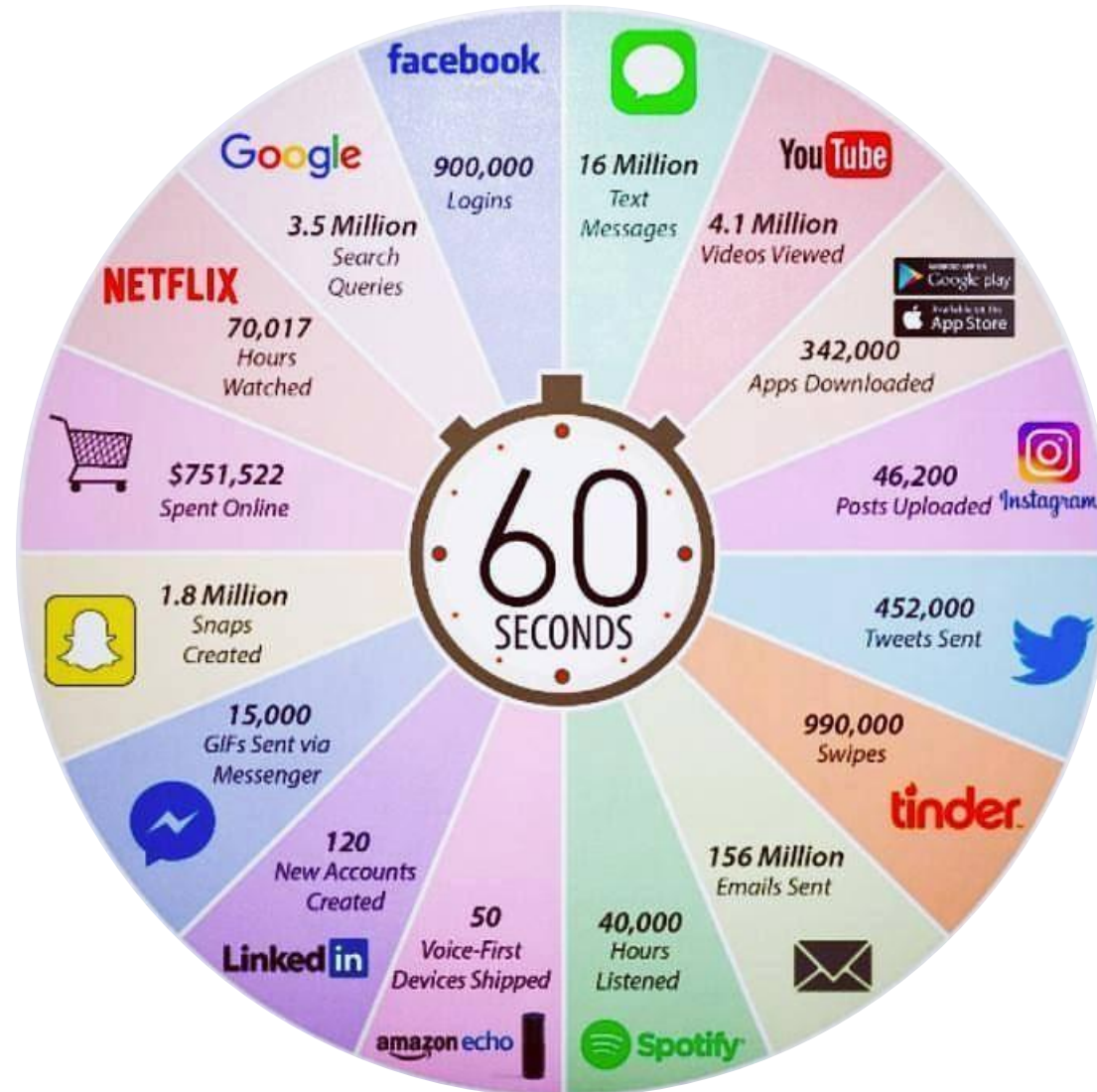
Telttamajoitus.





Yhteistyön edut

Mitä tapahtui yhdessä internet-minuutissa vuonna 2017?



Tule löydetyksi koska tahansa, mistä tahansa



Maailmanlaajuinen markkinointi

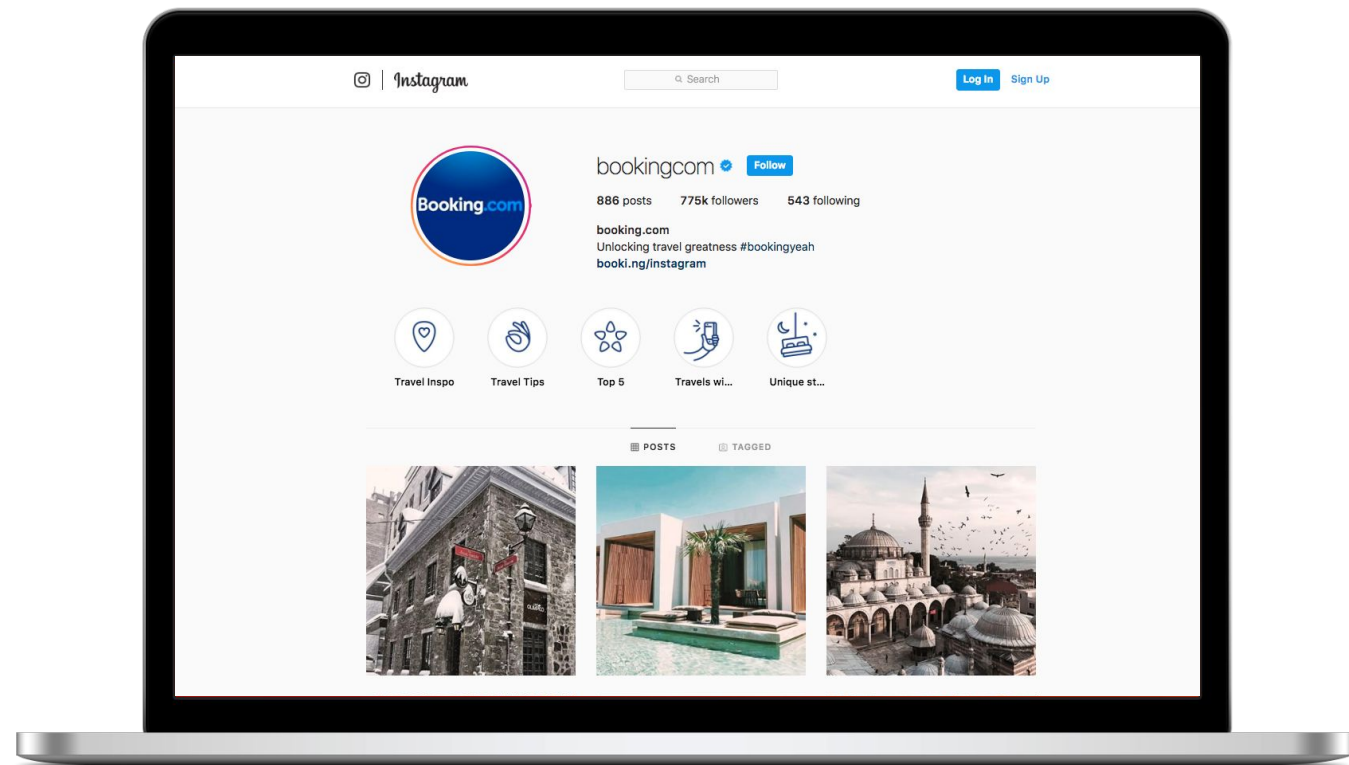
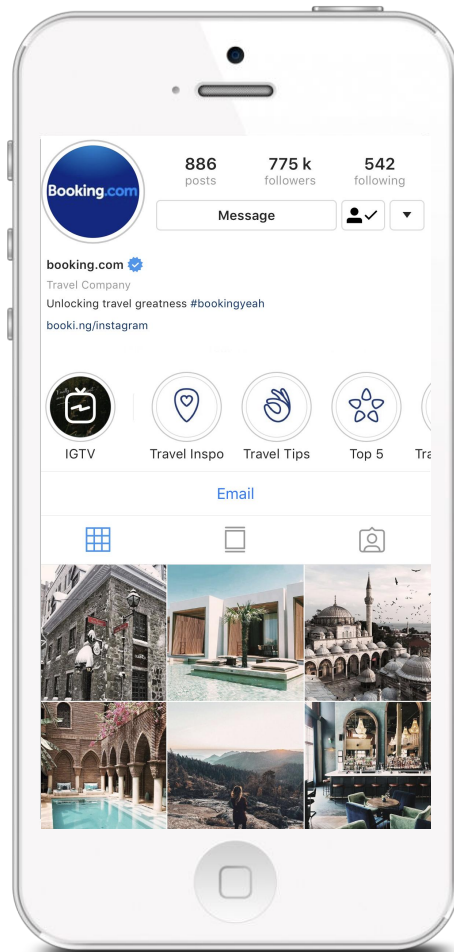


Räätälöidyt ohjelmat

Booking.com business

.genius

Sosiaalinen media – Facebook & Instagram



Strategiset kumppanuudet

Booking.com



Rekisteröi majoituspaikkasi

Rekisteröidy

Kirjaudu sisään

Yhteistyössä:

FINNAIR

Meiltä hotellit, huoneistot ja paljon muuta

Kodikkaista maalaispaikoista trendikkäisiin kaupunkikämppeihin

Kohde, majoituspaikan nimi tai osoite:

Niin paljon paikkoja, ettet pysy perässä (mutta aina voit yrittää!)

Tulopäivä

Lähtöpäivä



Tulopäivä



Lähtöpäivä

2 aikuista

Ei lapsia

1 huone

Olen työmatkalla

Etsi



FINNAIR

Varaa hotellihuone meiltä ja ansaitse
2 pistettä jokaista käytettyä
EUR kohden

Ilmoita ohjelmaa Finnair Plus koskevat tiedot varauksenteon yhteydessä.

Helsinki

829 majoituspaikkaa



Bangkok

3 258 majoituspaikkaa



Tukholma

354 majoituspaikkaa



Pariisi

4 600 majoituspaikkaa



Kööpenhamina

899 majoituspaikkaa



Suomi

Booking.com



Rekisteröi majoituspaikkasi

Rekisteröidy

Kirjaudu sisään

Majoitus

Lennot

Autonvuokraus

Lentokenttäktsit

Etusivu > Suomi

Suomi

Anna päivämäärät ja valitse 8 036 majoituspaikan joukosta!

Valitse matkakohteesi

esim. kaupunki, alue, kaupunginosa tai tietty majoituspaikka

Tulopäivä

Lähtöpäivä

Tulopäivä

Lähtöpäivä

Työmatka? Kyllä Ei

Huoneita

Aikuisia

Lapsia

Näytä hinnat

Viime kuussa yli miljoona ihmistä kertoi, että suosittelisi Booking.comia perheelleen ja ystävilleen.

✓ Varaa nyt, maksa paikan päällä! ILMAINEN peruutus useimmissa huoneissa

Suomi – alueellinen räätälöinti

The screenshot displays the Booking.com search interface for Finland. The main search bar contains "Saariston rengastie, Finland" and "Tulo - L". Below the search bar, there are checkboxes for "Olen työmatkalla" (unchecked) and "Tuloksesi näytetään kartalla." (checked).

The left sidebar contains the following filters:

- Hakuehdot:**
 - Tähtiluokitus: 2 tähteä (1), 3 tähteä (16), 4 tähteä (5), 5 tähteä (2), Ei tähtiluokitusta (15)
 - Kivaa tekemistä: Sauna (31), Kalastus (20), Pyöräilymahdollisuus (16), Yksityinen ranta-alue (16), Ranta (21)
 - 24h-vastaanotto: Vastaanotto auki 24/7 (3)
 - Ranta lähellä: Rannalla (20)
 - Majoitustyyppi: Loma-asunnot (20), Hotellit (5), Bed & breakfastit (4), Huoneistot (3), Lomamökkit (2), Lomakylät (2), Lomakeskukset (1), Maaillamajoitukset (1)
 - Arviopisteet: Erinomainen: 9+ (7), Todella hyvä: 8+ (18), Hyvä: 7+ (20)

The main content area shows a list of properties:

- Pensar Syd** (9,1 Erinomainen, 15 arviota)
- Holiday Home Villa merituuli** (5 stars)
- Hotel Nestor & Restaurant Back Pocket** (9,0 Erinomainen, 101 arviota)
- Villa Reuter** (9,2 Erinomainen, 9 arviota)
- Tamminiemen Lomamökkit** (8,2 Todella hyvä, 84 arviota)

On the right, a map of Finland shows the search location and various property markers. The map includes a search bar with "Kartta" and "Satelliitti" options, and a "Sulje kartta" button.

Puhu asiakkaasi kieltä

Kommunikoi asiakkaidesi kanssa 43 kielellä

Käännämme kohteesi sivun ja online-mainonnan

Tuki ympäri vuorokauden

Tukitiimimme ovat saatavilla puhelimitse, sähköpostitse ja pikaviestimillä

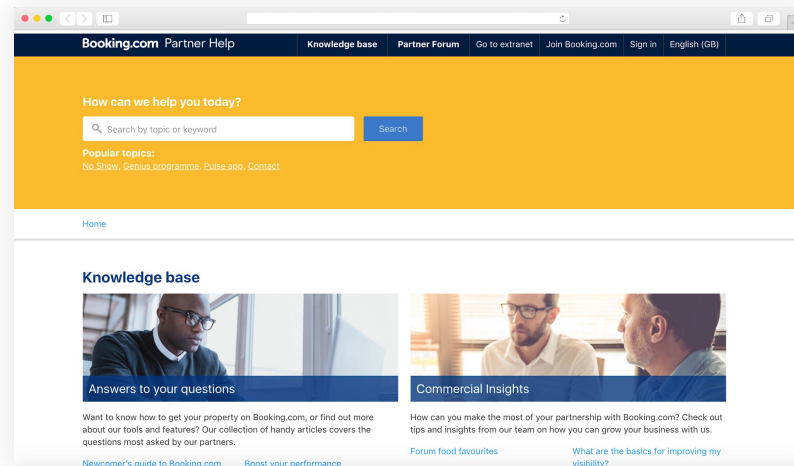




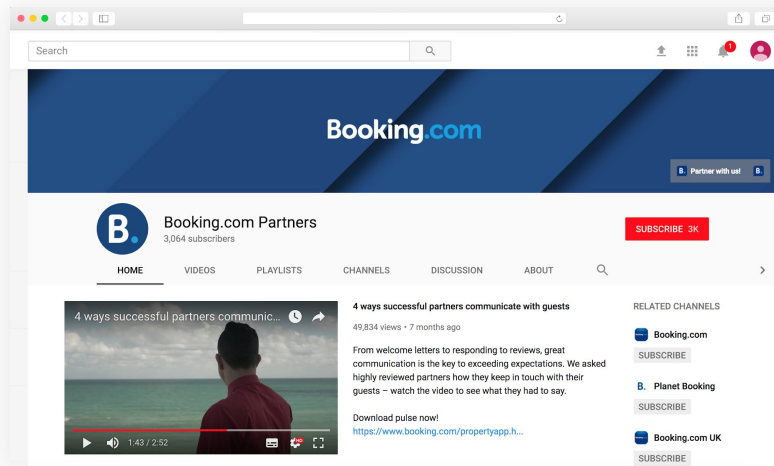
Miten saan apua?

Tukikanavat

Partner Help



YouTube



Asiakaspalvelu



Opi yli 300 artikkelin avustuksella,
jotka on käännetty 20 kielelle

Katso videoita
Booking.com Partners -kanavalla
(tekstitykset saatavilla)

Ota yhteyttä asiakaspalveluun omalla
kielelläsi koska tahansa

Yhteenveto yhteistyön eduista

**Globaali
saavutettavuus**

**17 500+
globaalia
strategista
yhteistyö-
kumppania**

**Optimoitu
varaussivu**

24/7 tuki

**Maailmanlaajuinen
online-markkinointi**

**Räätälöidyt
ohjelmat**

**Monikielinen
tuki**

**Eri
tukialustat**



Miten [Booking.com](https://www.booking.com)in alusta toimii?

[Booking.com](https://www.booking.com)

Rekisteröityminen

Booking.com

Liity 5 783 030 majoituspaikan joukkoon, jotka tekevät yhteistyötä Booking.comin kanssa!

Rekisteröi majoituspaikkasi Booking.comiin

Rekisteröityminen vie parhaimmillaan vain 15 minuuttia – aloita jo tänään



Jatka rekisteröitymistä

Tuki

Rekisteröi uusi majoituspaikka

Etu- ja sukunimesi

Sähköpostiosoitteesi

Aloita →

Aloititko jo rekisteröinnin?

[Jatka rekisteröitymistä](#)

Jatkamalla hyväksyt, että Booking.com lähettää sinulle majoituspaikan rekisteröintiin liittyviä sähköposteja.



join.booking.com

Booking.com

1.

Lataat kohteesi **hinnat**
& **saatavuuden**



* Käytätkö **Channel**
Manageria? Onnistuu!

2.

Olet löydettävissä ja
varattavissa samantien



3.

Varaukset
vahvistetaan
automaattisesti

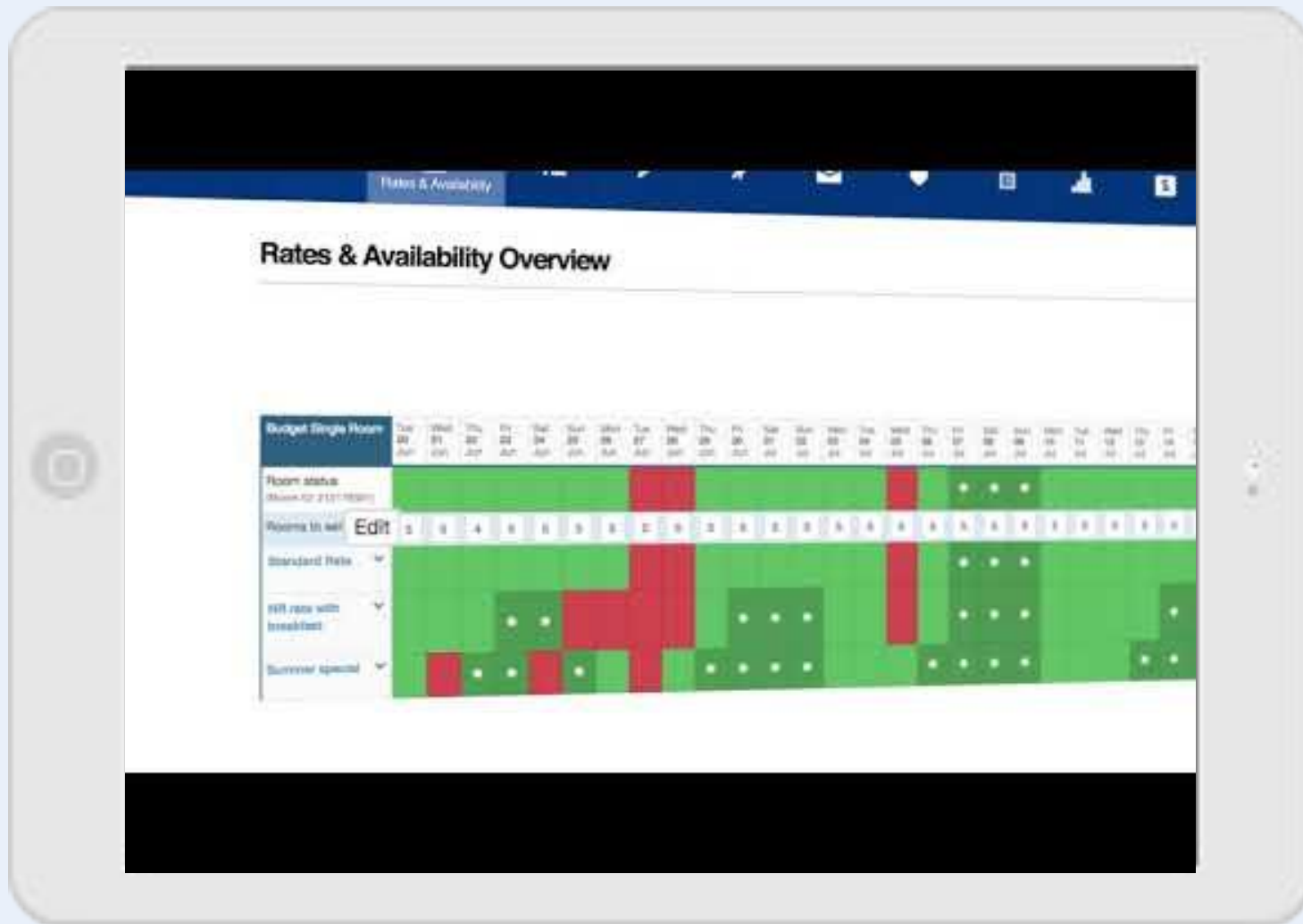


4.

Keräät **maksut**
määritettyjen ehtojen
puitteissa



Hinnat ja saatavuus



Saatavuus 16 kuukaudeksi eteenpäin

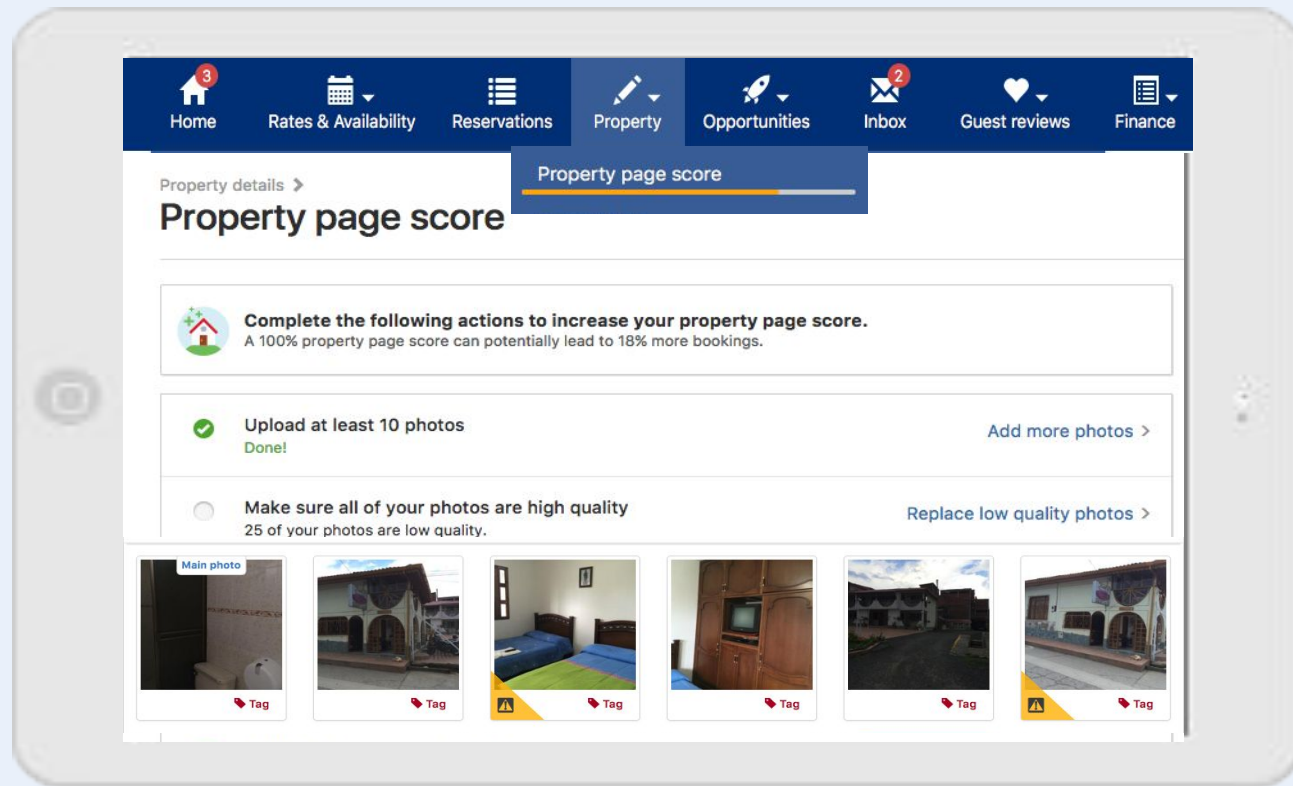
Mistä ja miten:

- **Hinnat & saatavuus**
- **Tarjoukset**

tai **Channel Managerin** kautta
– mikäli käytössä.

Kuvat & sisältö

“Katselijoista varaajiksi”



Ensimmäinen sääntö: 24 kuvaa, 4 per huoneluokka

Lisää kuvia ulkoa, yleisistä tiloista, ravintolasta, mukavuuksista ja palveluista, huoneista sekä kaikesta, joka tekee kohteestasi uniikin.

Ehdot



Peruutusehdot ja ennakkomaksut

Mihin asti voi peruuttaa kuluitta?
Otatteko ennakkomaksua?

Check-in/out

Mitkä ovat sisään- ja uloskirjautumisajat?

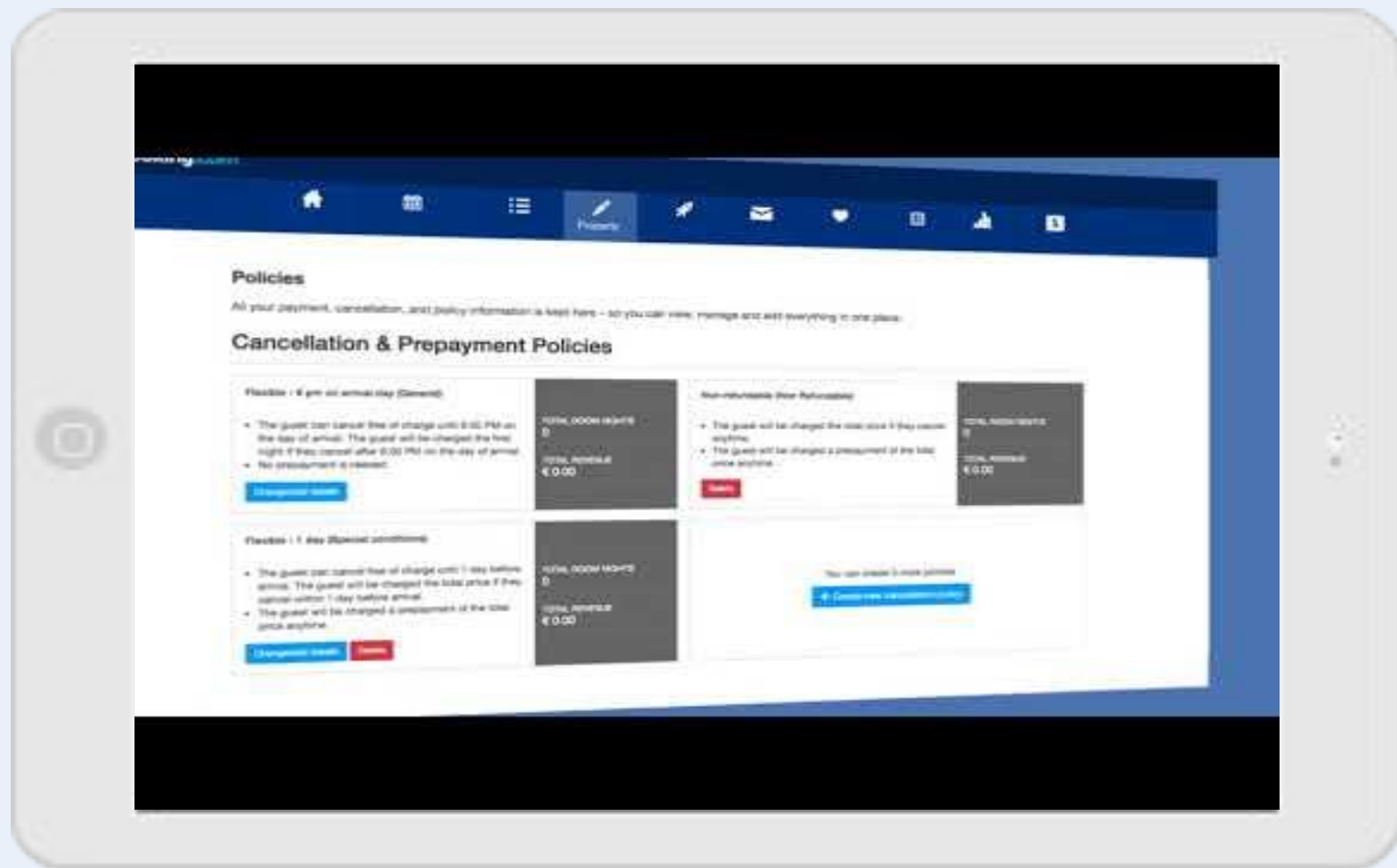
Internet, pysäköinti, lemmikit

Nettiyhteys?

Miten pysäköinti hoidetaan?

Sallitteko lemmikit?

Booking.com

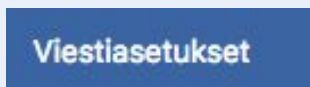


Mobiilisovellukset, automaattiset vastaukset ja viestipohjat

1. Asetukset ekstranetissä



Majoituspaikka



Viestiasetukset

Omat mallit

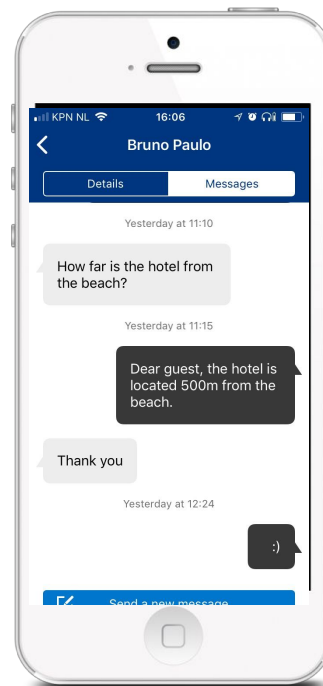


Yhteydenpito majoittujiin on nyt helpompaa!

Voit yhdellä napin painalluksella kommunikoida majoittujien kanssa henkilökohtaisilla viesteillä. Aloita henkilökohtainen yhteydenpito majoittujiin.

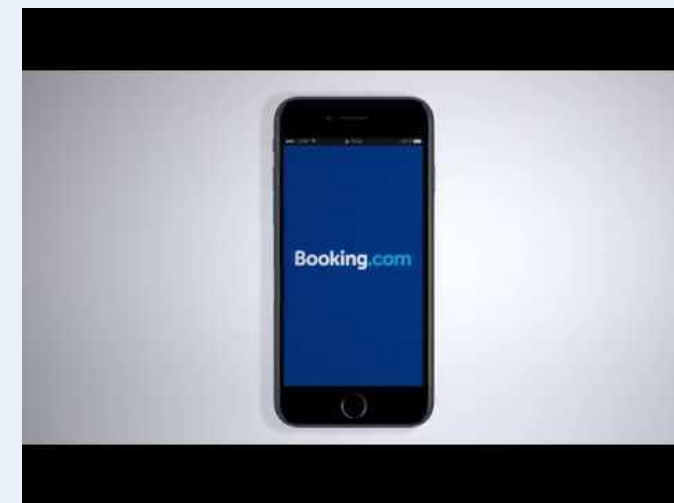
[Omat mallit](#)

2. Lataa Pulse-sovelluksemme

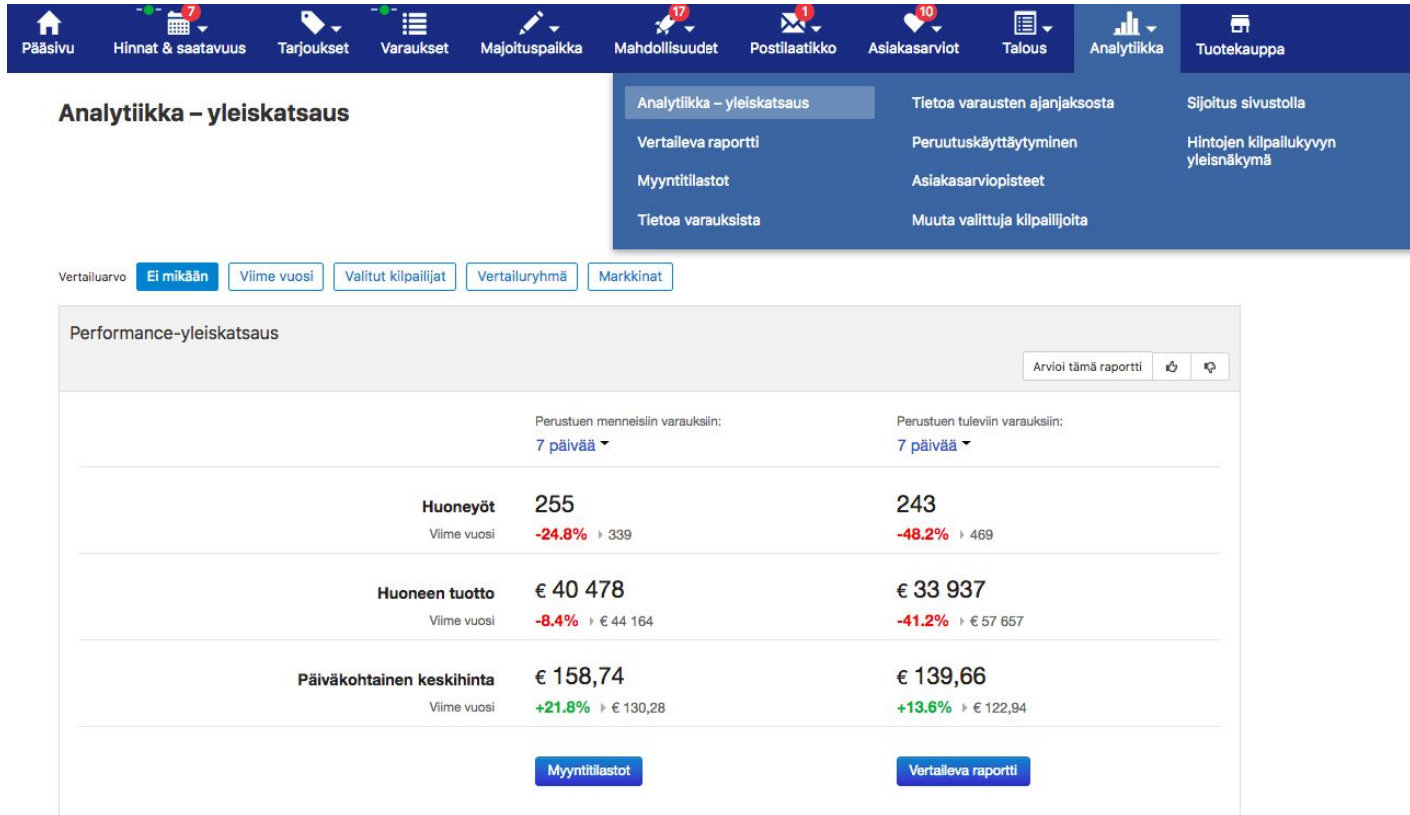


Booking.com

3. Ota Booking Assistant käyttöön



Seuraa majoituspaikkasi tulosta analytiikkatyökalujemme avulla



“Miten viimeiset 12 kuukautta menivät?”

“Miltä tulevaisuus näyttää?”

“Keitä varaajani ovat?”

“Koska varaukset peruuntuvat?”

“Miten asiakasarvioni ovat kehittyneet?”


“Miten paljon ennen saapumista asiakkaat varaavat?”


Booking.comin maksupalvelu


- Verkkomaksaminen globaalisti:
 - Globaalisti yli 300 vaihtoehtoista maksutapaa
 - eWallet vs. Bank Transfer
 - Korttimaksut (Debit+Credit) kattoivat 42 % kaikista eCommerce-transaktioista vuonna 2016, mutta tulevat kattamaan vain 23 % vuonna 2021 tarkoittaen, että 77 % tulee vaihtoehtoisten maksutapojen kautta

Tee varaus loppuun



Valitse jokin näistä turvallisista vaihtoehtoista:

 Luotto-/debit-kortti

 PayPal

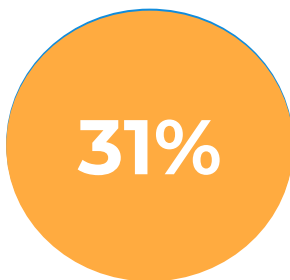
 iDEAL

Haluan maksaa varauksen nyt

Luotto-/debit-kortin tyyppi	Kortin numero	Luottokortin omistajan nimi	Viimeinen voimassaolopäivä	CVC-koodi
<input checked="" type="radio"/>  MasterCard	[Redacted]			<input type="text"/>
<input type="radio"/>  MasterCard	[Redacted]			<input type="text"/>

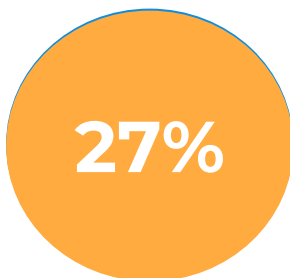


Mitä asiakkaat pitävät tärkeänä varatessaan vaihtoehtoisia majoituspaikkoja?



Hinta

Vaihtoehtoisen majoituspaikan hinta oli edullisempi kuin perinteisen.



Uniikki kokemus

Se tarjosi ainutlaatuisen kokemuksen.

Yksilöllinen kokemus

Tarjoo oikeaa tuotetta oikealle
asiakkaalle oikeaan aikaan

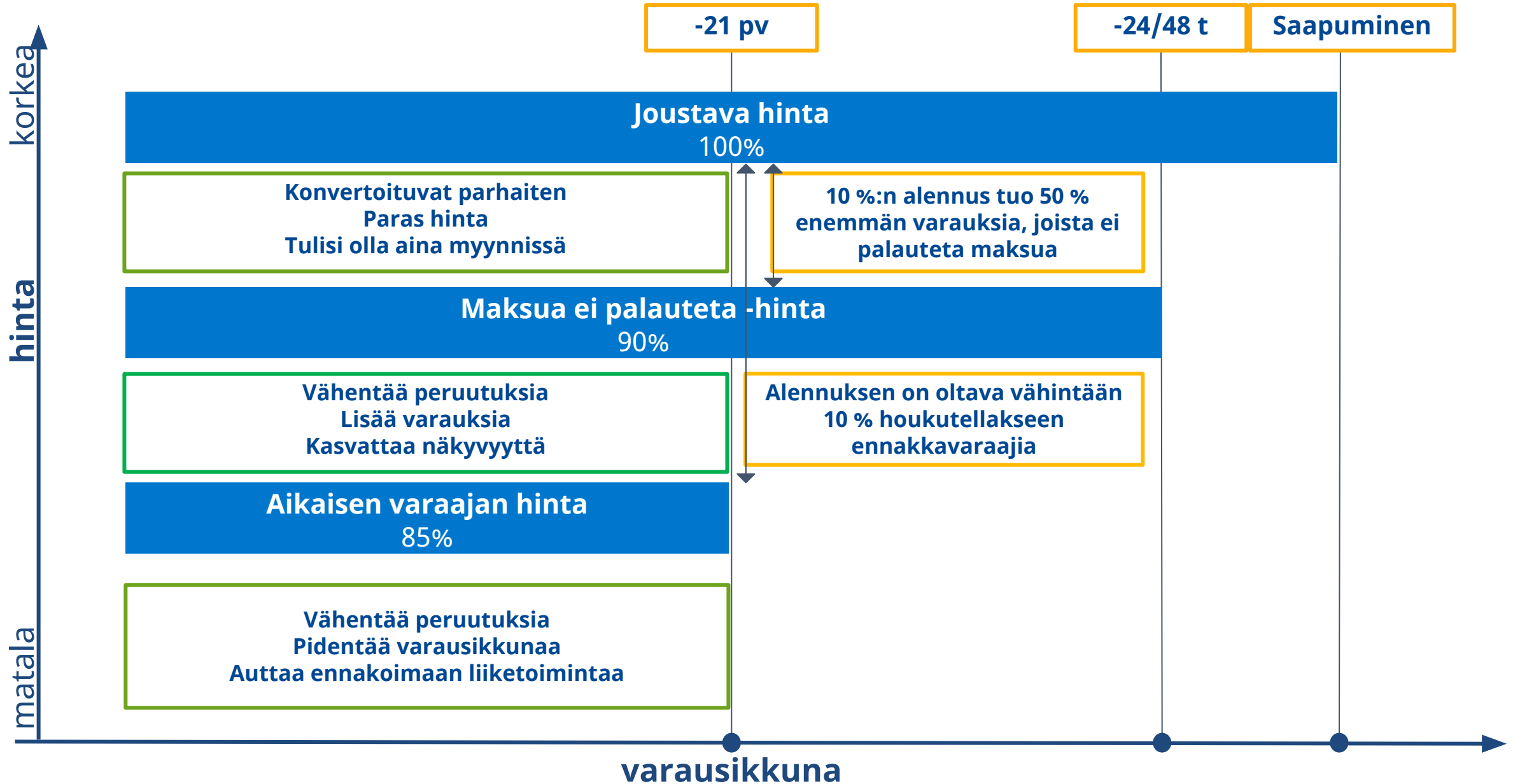
Ateriat

Mukavuudet ja
palvelut

“Yielding”

Ehdot

Millaista hinnoittelurakennetta suosittellemme



A photograph of two women standing on a grassy hillside, looking out over a vast, rocky valley. Both women have their arms raised in the air, suggesting a sense of joy or accomplishment. The woman on the left has long blonde hair and is wearing a brown sweater and denim shorts. The woman on the right has short brown hair and is wearing a dark green sweater and a blue backpack. The background features a deep valley with rocky cliffs and lush green vegetation under a clear sky.

Asiakaskokemukset ja niiden kehittäminen teknologian avulla

Booking.com

Kuinka määrittelemme asiakaskokemuksen matkailualalla?

Koko prosessi muodostaa kokemuksen.
Saumaton, miellyttävä ja vaivaton matkailukokemus alusta loppuun saakka.



Ennen saapumista (pre-stay)

Viipyminen majoituspaikassa

Matkan jälkeen (post-stay)

Miten saamme selville mitä asiakkaat haluavat matkustaessaan?

Tiedonkeruun haasteita:

- Epäsäännöllinen matkustus
- Anonyymit asiakkaat
- Matkat suunnitellaan hyödyntäen useita sivustoja
- Ihmisillä on eri tarpeet matkasta riippuen





Miten voit kehittää asiakaskokemusta?

Ennen saapumista: Oikeiden odotusten asettaminen

- Data asiakasprofiilin muodostamisen tukena
- Oman majoituspaikan sivun räätälöinti

Majoituksen aikana: Odotusten täyttäminen

- Miten tukea asiakkaita
- Kommunikointi

Matkan jälkeen: Asiakaskokemuksen kohentaminen

- Asiakasarvioiden hyödyntäminen ja niistä oppiminen



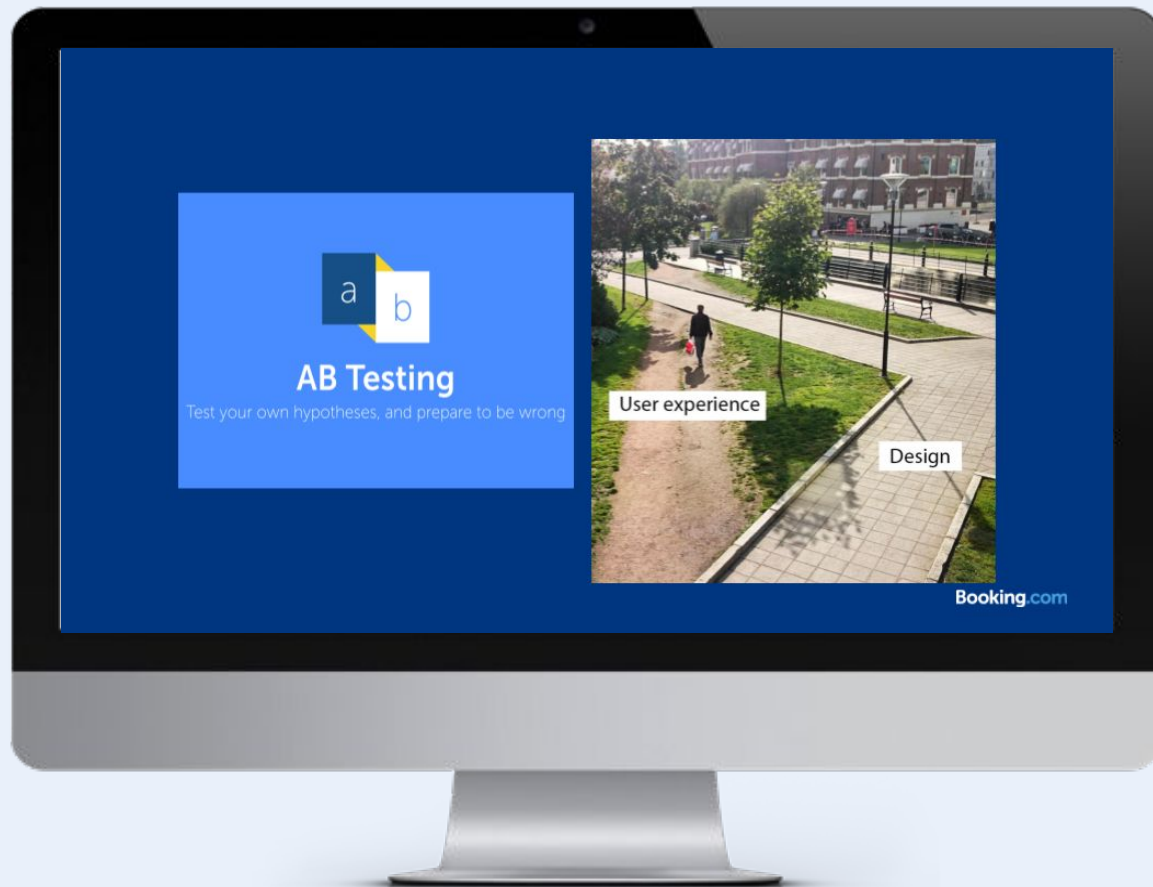
Ennen saapumista Oikeiden odotusten asettaminen

“When you speak to everyone, you speak to no one.”

Meredith Hill
Founder & CEO,
Global Institute for Travel Entrepreneurs



Jatkuva kehittäminen ja testaaminen



Päivittäin
yli 1 000 A/B-testiä
kaikilla alustoilla

Data kertoo asiakkaista

Käytä dataa asiakasprofiilin muodostamiseen

Muodosta käsitys siitä, millainen on tyypillisin yksittäinen katselukerta sivullasi, ja millainen on asiakas sen takana.

Ketkä ovat asiakkaitasi?

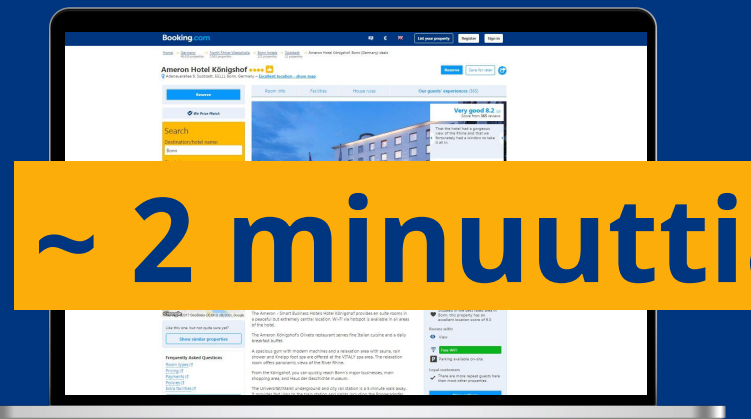
Mikä matkustusmotiivi heillä on?

Mistä maista he tulevat?

Mitä laitetta he käyttävät varauksen tekemiseen?

Varaajat tekevät päätöksiä ensivaikutelman perusteella

Kuinka paljon aikaa
käytetään hakutulosten
katsomiseen keskimäärin?



Kuinka paljon aikaa
käytetään yhden
majoituspaikan sivulla
keskimäärin?

< 1 minuutti

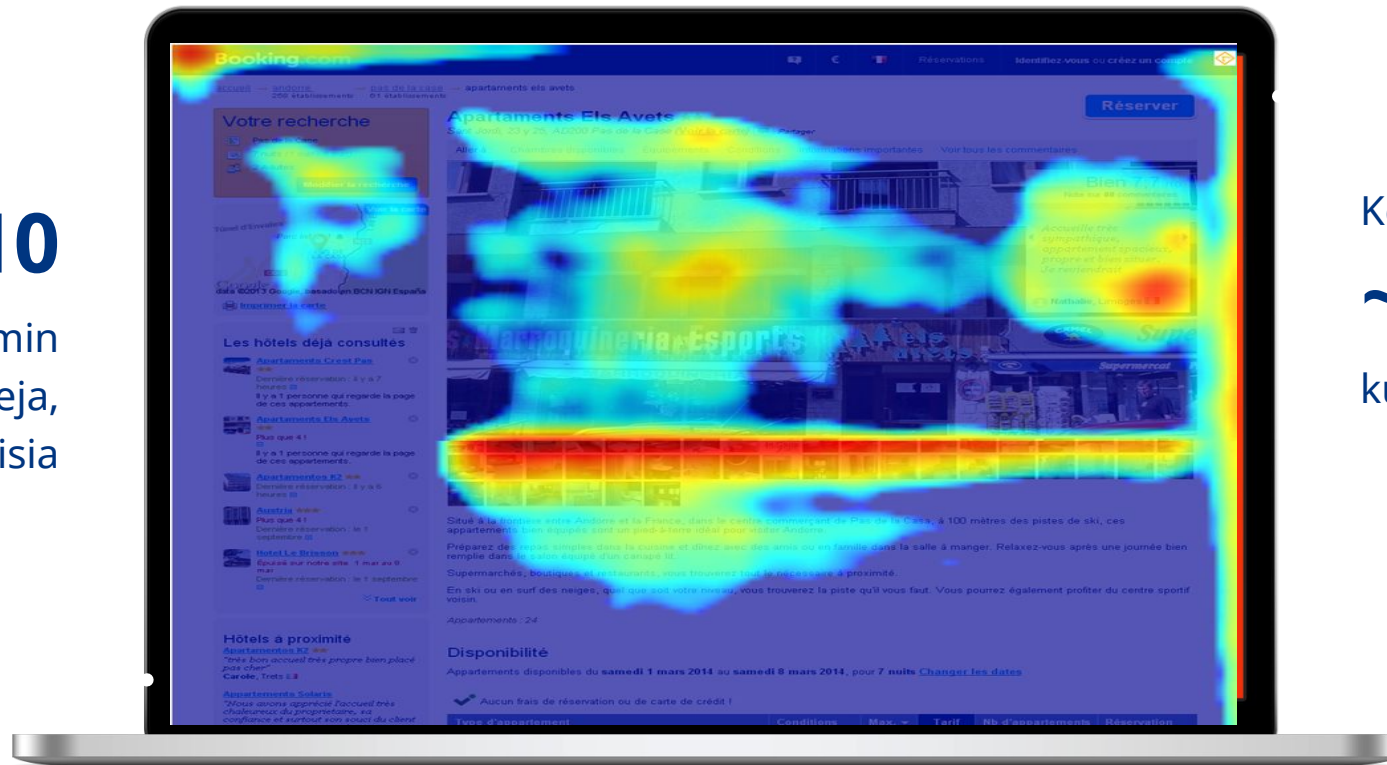
~ 2 minuuttia

Houkutteleva majoituspaikan sivu on yhä tärkeämpi

Mihin asiakkaat katsovat majoituspaikan sivulla?

~9/10

Matkailijasta varaa nopeammin
kun kuvat ovat relevantteja,
selkeitä ja hyvälaatuisia



Keskimäärin matkailija lukee
~18 % majoituspaikan
kuvauksesta

A blue-tinted photograph of the Eiffel Tower in Paris, France. The tower is the central focus, with its intricate lattice structure clearly visible. In the foreground, a bridge spans across the frame, and several boats are docked along the riverbank. The overall scene is dimly lit, suggesting dusk or dawn.

Majoituksen aikana Odotusten täyttäminen

Keskity näihin kolmeen osa-alueeseen täyttääksesi odotukset



Palvelu



Avustaminen



Viestintä

Avustaminen

Asiakkaat odottavat nopeita vastauksia kysymyksiinsä

50 % asiakkaista
ei välitä vastaako
heille kone vai
ihminen, kunhan
he saavat
vastauksen

80 % asiakkaista
haluaa
hyödyntää
itsepalvelun
keinoja
löytääkseen
tarvittavan
informaation





Matkan jälkeen
Asiakaskokemuksen kohentaminen

Asiakasarvioista on tulossa ensisijaista matkailuinfoa

~98 %
kuluttajista lukee
asiakasarvioita



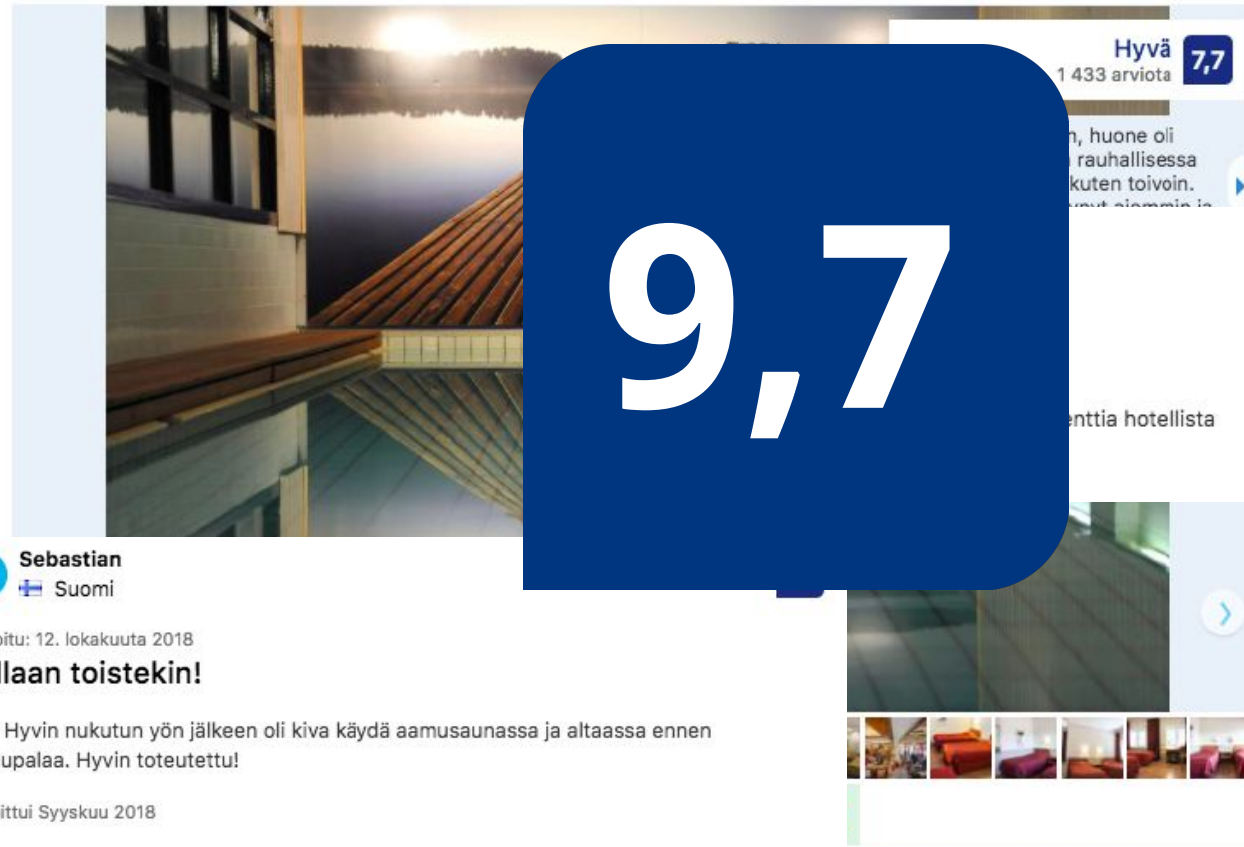
Arviot tekevät majoituspaikasta luotettavamman ja houkuttelevamman

~ 53 % matkailijoista ei varaisi majoituspaikkaa, jolla ei ole arvioita

Source: Hospitality.net

Asiakkaat luottavat kriittisiin arvosteluihin, koska ne näyttävät, että kohteen keskiarvo on objektiivinen.

Booking.com **todentaa** kaikki varaukset tarjotakseen asiakkaille **aidontuntuisen** varausalustan.



Hyvä 7,7
1 433 arviota

Sebastian
Suomi

Arvioitu: 12. lokakuuta 2018
Tullaan toistekin!

Hyvin nuketun yön jälkeen oli kiva käydä aamusaunassa ja altaassa ennen aamupalaa. Hyvin toteutettu!

Majoittui Syyskuu 2018

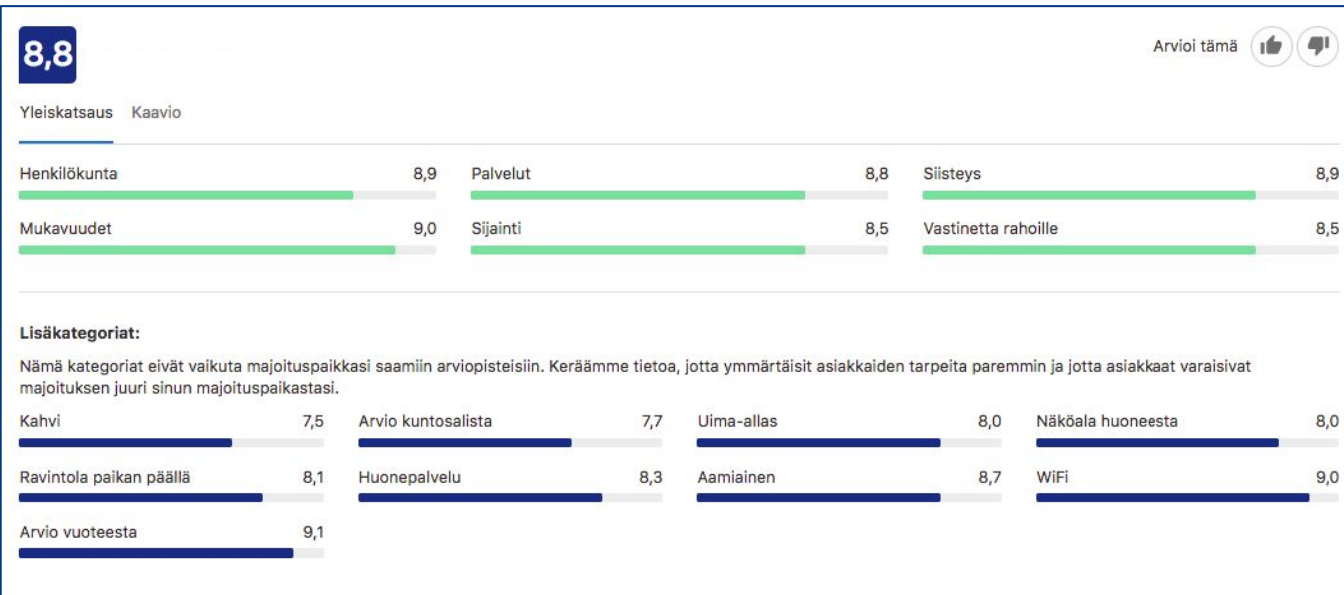
Hyödyllinen Hyödytön

2,5

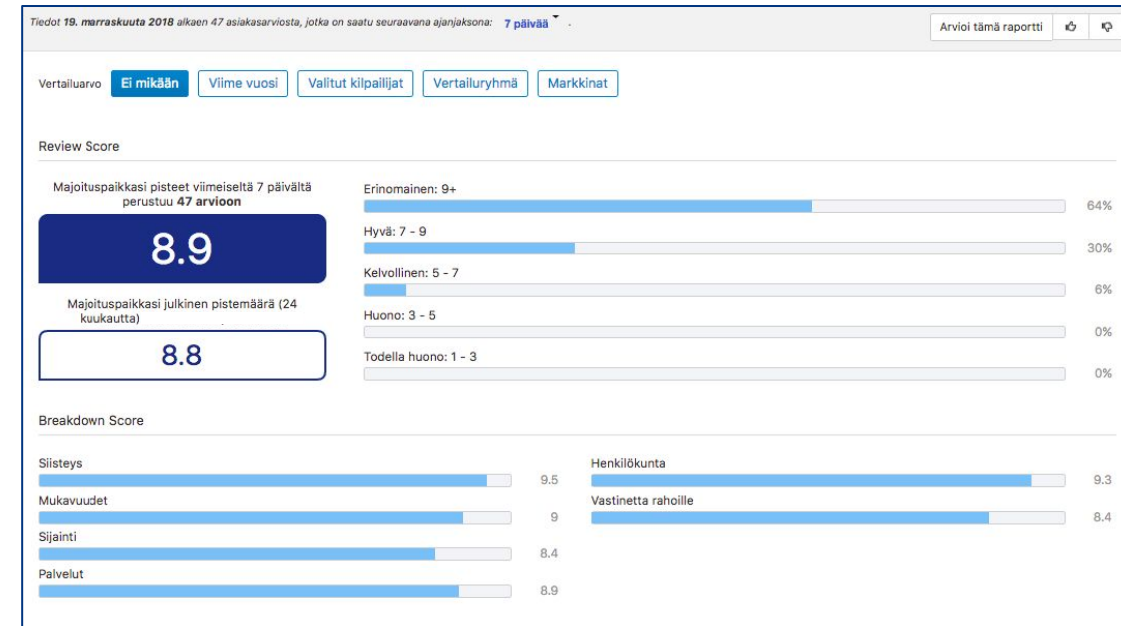
Asiakasarvioiden käyttäminen kokemuksen parantamiseksi

Pienet parannukset voivat tehdä ison eron

Analysoi arvioita kategorioittain



Arvioi asiakaskokemustasi aihealueittain



Kuinka vastata asiakasarvioihin

Voit kääntää negatiivisen arvion positiiviseksi ensivaikutelmaksi.

**~9/10 varaajan
mielestä**

täsmällinen vastaus
negatiiviseen arvioon
parantaa vaikutelmaa
majoituspaikasta

1. **5 minuutin sääntö.** Mieti, mitä haluat sanoa.
2. **Pidä lyhyenä.** Mene suoraan asiaan.
3. **Ole persoonallinen.** Yksilölliset vastaukset ovat vilpittömmimpiä.



Guest Review Awards



Juhlistamme vuosittain yhteistyökumppaneita, jotka tarjoavat kerta toisensa jälkeen ensiluokkaisen asiakaskokemuksen.



Kiitos!

Liity: join.booking.com

Katso: youtube.com/bookingpartners

Tutustu ja opiskele: partnerhelp.booking.com

Disclaimer: all numbers and percentages shown in this presentation can vary by market.
Please bear in mind that these numbers are based on the current business situation, and can change over time, from market to market.

Booking.com