

Booking.com

Partner Services

# Toeristische Ontmoetingsdag

Tess Schram & Suzanne Godschalx | November 2018

# Meet the team.



**Suzanne Godschalx**

Account Manager



**Tess Schram**

Booking Home Partner Manager



**William Watts**



Account Manager Zeeland

# Vandaag gaat het over..

**1. Introductie  
Booking.com**

**2. Markttrends &  
ontwikkelingen**

**3. Hoe presenteert u  
uw accommodatie?**

**Booking.com**

A woman with long, wavy brown hair, wearing a dark blue suit, stands in a modern living room, smiling and looking towards the right. The room features a green sofa with a pink patterned pillow, a white coffee table with a small potted plant, and a white cabinet with a television. A framed cross-stitch piece on the wall reads "ZOKU SWEET ZOKU".

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

**Booking.com**

# Ons verhaal.

1996

Opgericht in Amsterdam  
door Geert-Jan Bruinsma

2005

Werd onderdeel van  
Booking Holdings Inc.

198

Kantoren over heel de  
wereld zodat partners  
ons makkelijk kunnen  
bereiken

17,000+

Mensen wereldwijd toegewijd aan het  
bedienen van zowel gasten als partners

Onze missie:

**Empower people to experience the world**



# Hoe definiëren we een gast ervaring in de reisindustrie?

## De reis in de ervaring.

Een aaneensluitend, comfortabel, en moeiteloze reiservaring van beginning tot eind.



A photograph of three business professionals shaking hands outdoors. On the left, a man in a blue button-down shirt and light-colored trousers is shaking hands with a woman on the right. The woman on the right is wearing a white blazer and has long dark hair. In the center, another woman with long brown hair, wearing a blue blazer and a floral scarf, is smiling and holding a black handbag. They are standing on a paved path in front of a brick building with large windows and green trees. The scene is bright and sunny.

**Hoe kunnen we inspelen op  
markttrends?**

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





## Hoe kunnen we inspelen op markttrends?

1. Trends in de markt
2. Veranderend boekgedrag van de gast





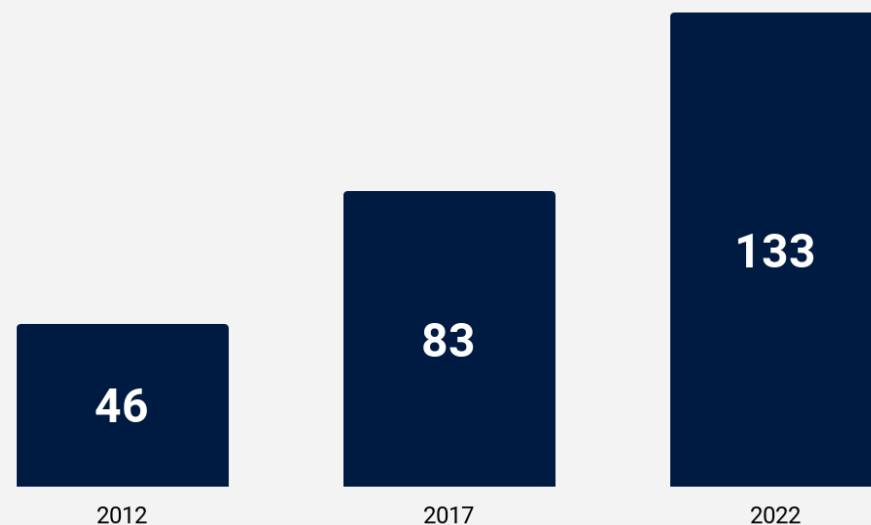
**Jij verandert de manier waarop mensen reizen en de wereld ervaren**

# 50%

**Verwachte groei in de komende 5 jaar, gedreven door online platforms**

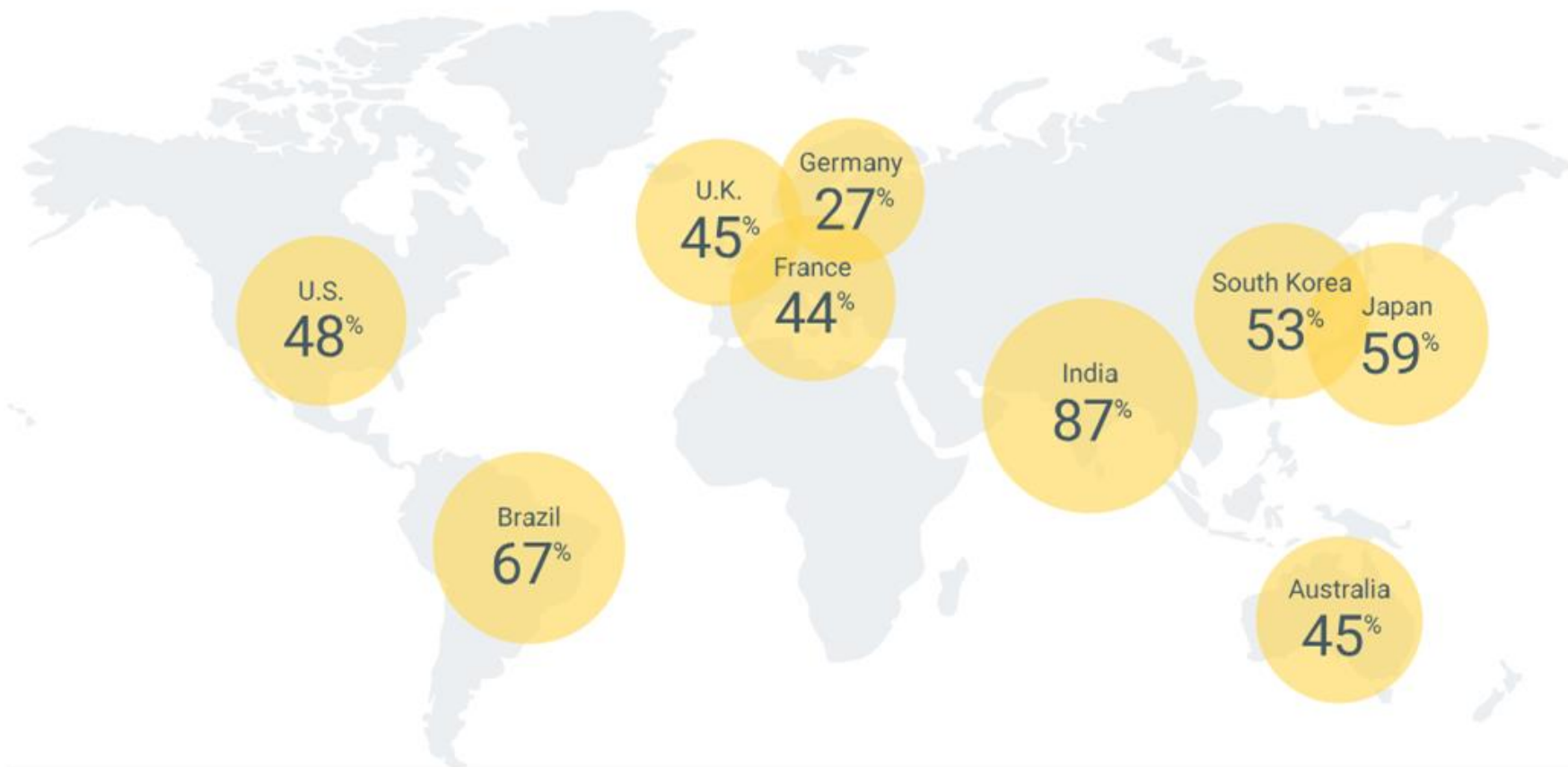
## Global room sales of short-term rentals

■ USD sales (billion)



# Welke trends zien wij in de markt?

## Hoe gasten zoeken naar een accommodatie



Percentage van smartphone gebruikers die comfortabel zijn met het **volledig** onderzoeken, boeken, en plannen van hun reis op hun telefoon

**70%** van US reizigers geven aan altijd hun smartphone te gebruiken voor reizen, ten opzichte van **41%** in 2015

# Welke trends zien wij in de markt?

## Hoe gasten zoeken naar een accommodatie



### Inzichten

- Millennials willen de wereld zoveel mogelijk zien;
- Jongeren hebben een gemiddeld lager inkomen, maar spenderen het **grootste deel van hun inkomen aan reizen**;
- **Sentiment & nostalgie**; reizen waar positieve gevoelens naar boven komen;
- Eco-vriendelijk spreekt de **duurzaam bewuste** Millennials aan.

### Feitjes

- **93%** van millennial-reizigers boekt een accommodatie via hun mobiele telefoon;
- **44%** geeft aan dat een gunstige locatie een grote invloed heeft op hun keuze;
- **44%** neemt graag een “walk down memory lane”; Zij zijn van plan hun favoriete familie bestemmingen te bezoeken komend jaar;
- **40%** van de Millennials laten de keuze voor een boeking volledig afhangen van recensies.

## Meer en meer boekers hebben voorkeur aan vakantieverhuur



**35%**

van de reizigers willen verblijven  
in een appartement, apart hotel, of  
villa



# Welke trends zien wij in de markt?

## Van het gebaande pad af

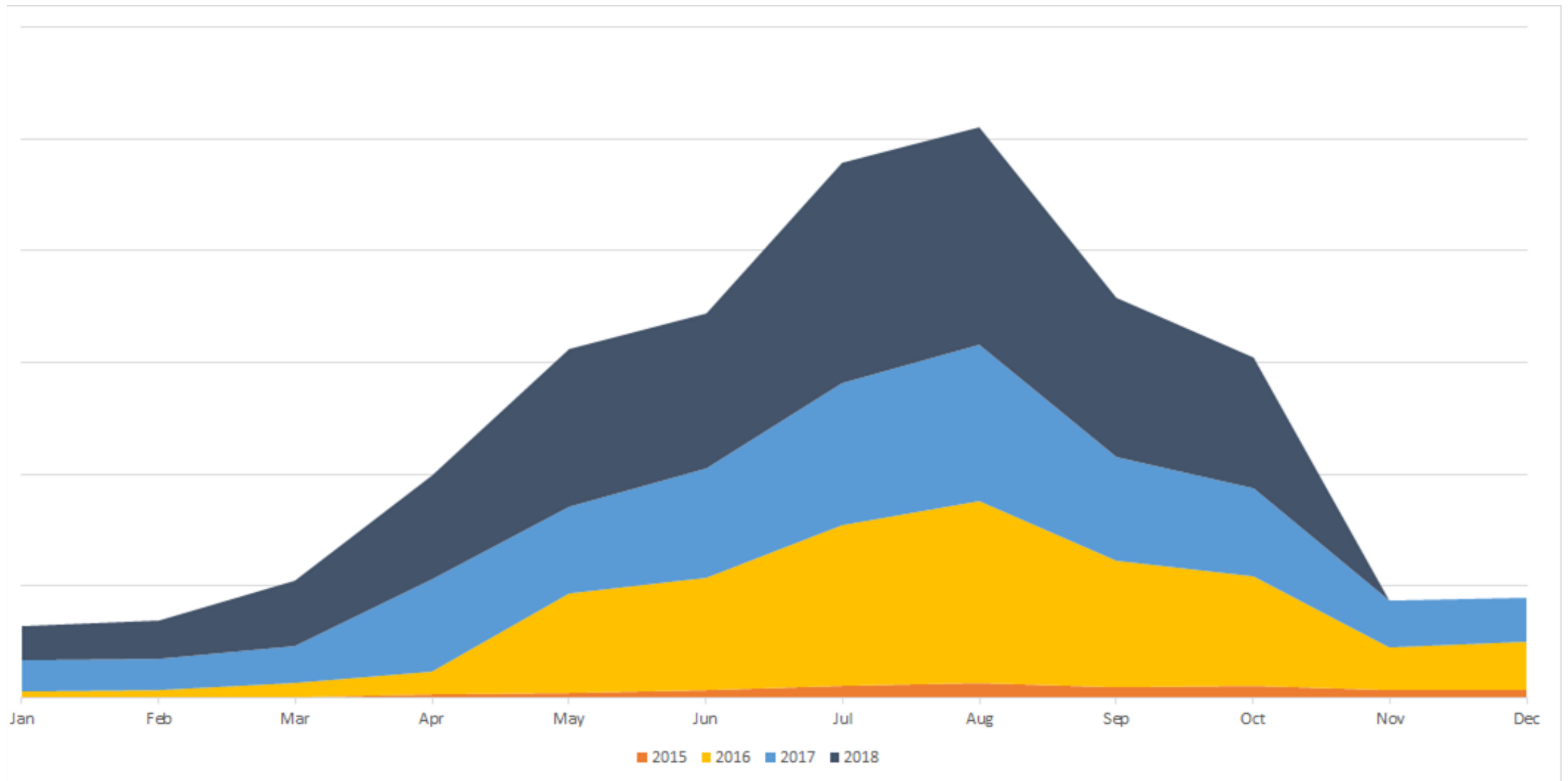


Van stedelijk naar de verborgen parels

**Niet-traditionele home boekingen zijn groeiende:** groei in barn bookings, houseboat reservations, treehouse bookings, lodge bookings, ryokans, yurts.

# Welke trends zien wij in de markt?

Een groeiende vraag naar de vakantie verhuur in **Zeeland**



# Gasten in Zeeland.

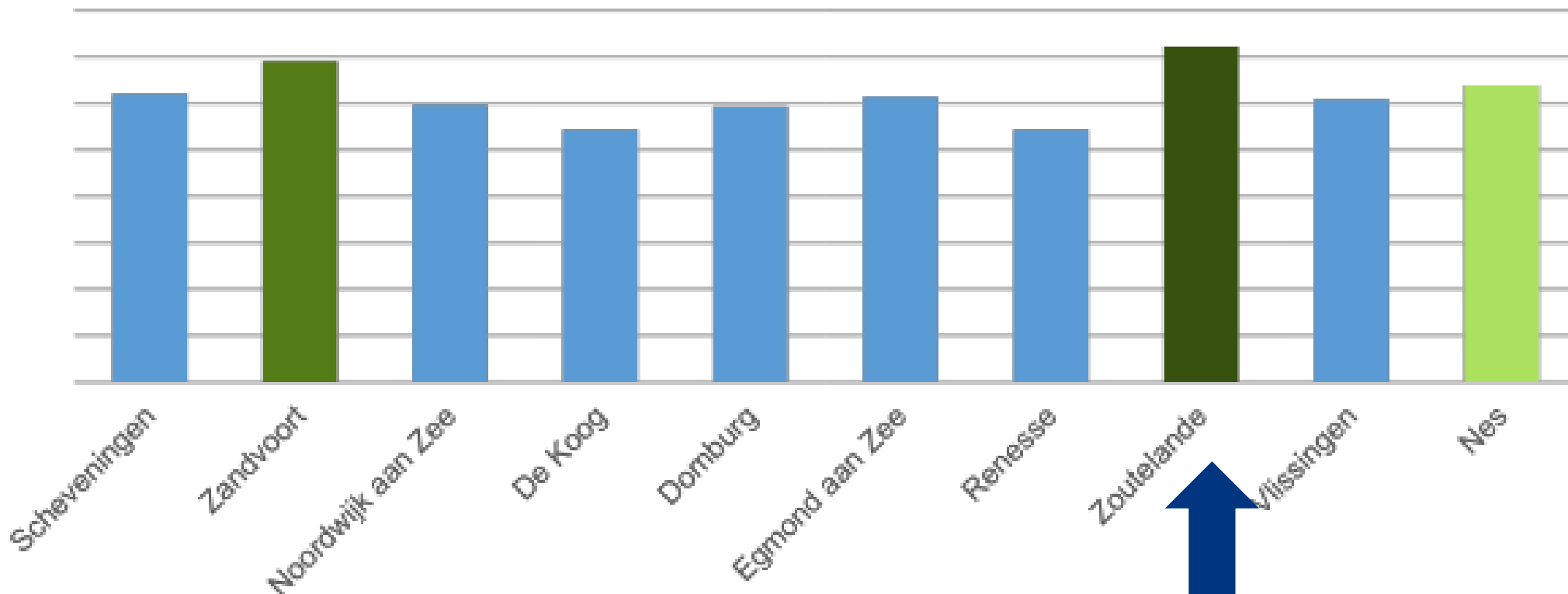
Inzichten & data





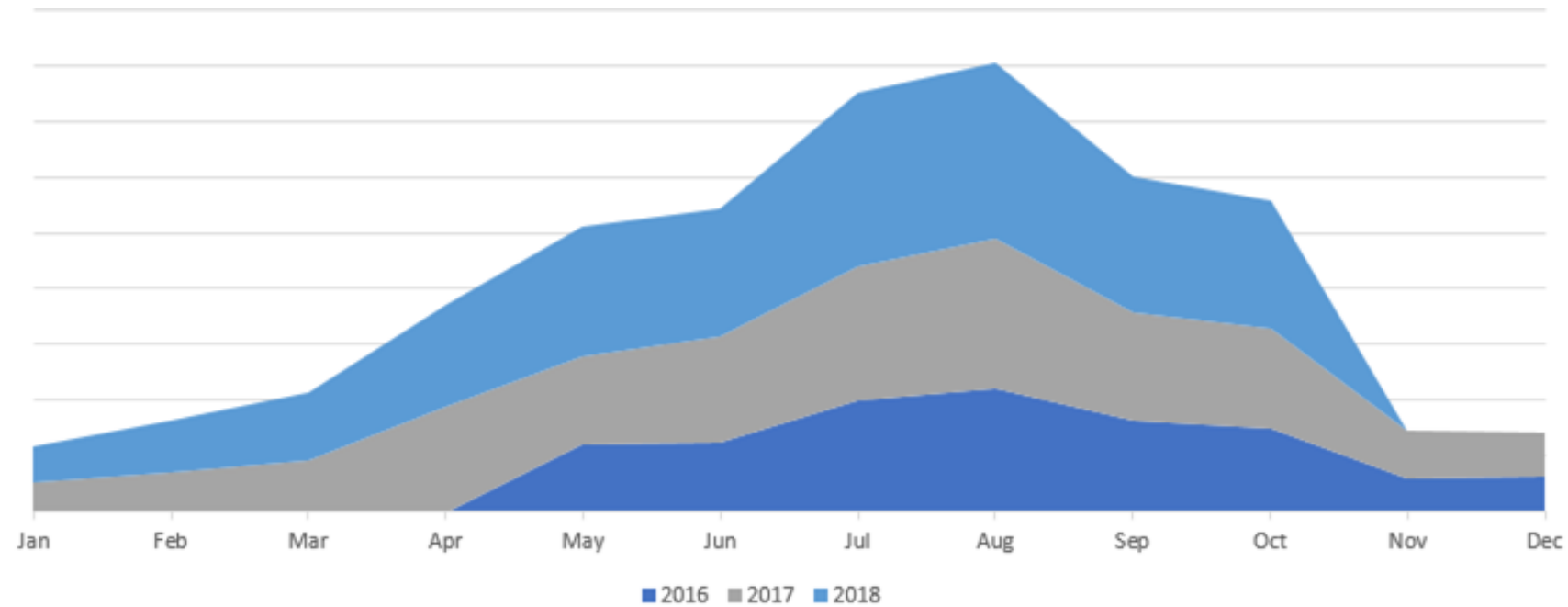
# Groei per stad. Nederlandse Kust

YoY groei per stad



# Verbleven kamernachten.

Groei Zeeland 2016-2018



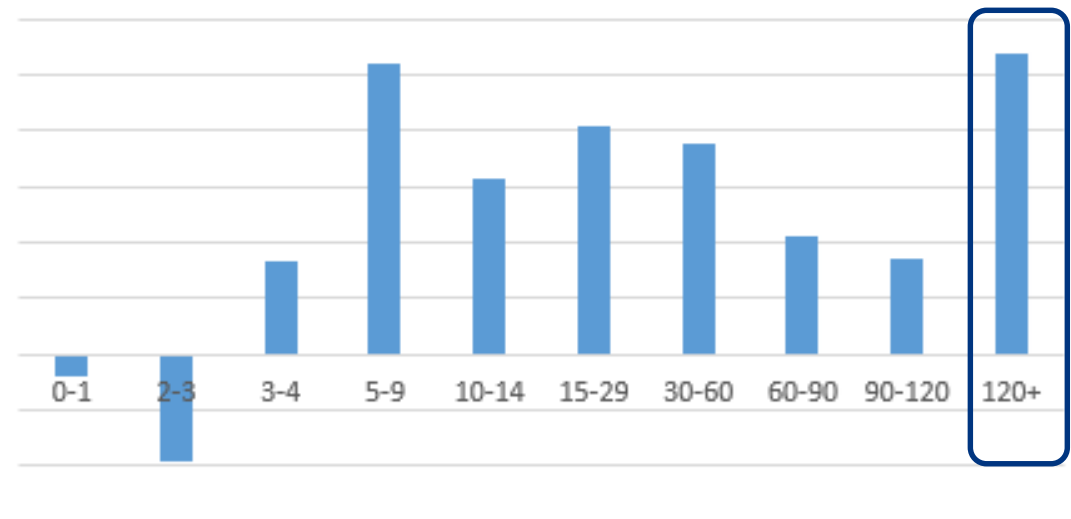


# Kengetallen Zeeland - Jul/Aug 2018

**ADR groei  
Hotelmarkt Zeeland**  
Juli %  
Aug %

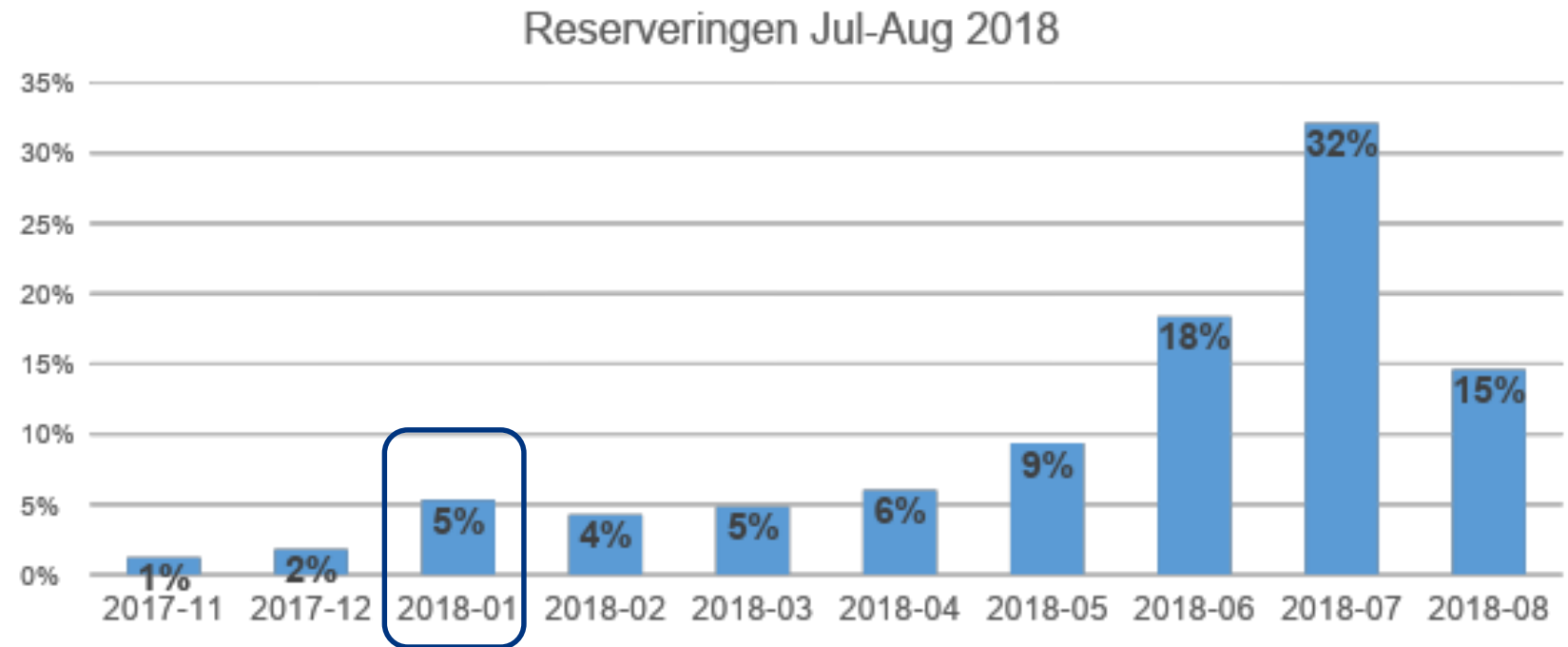
**Verblijfsduur groei  
Hotelmarkt Zeeland**  
Juli %  
Aug %

Verschuiving Reserveringsperiode  
Zeeland Juli/Aug 2018

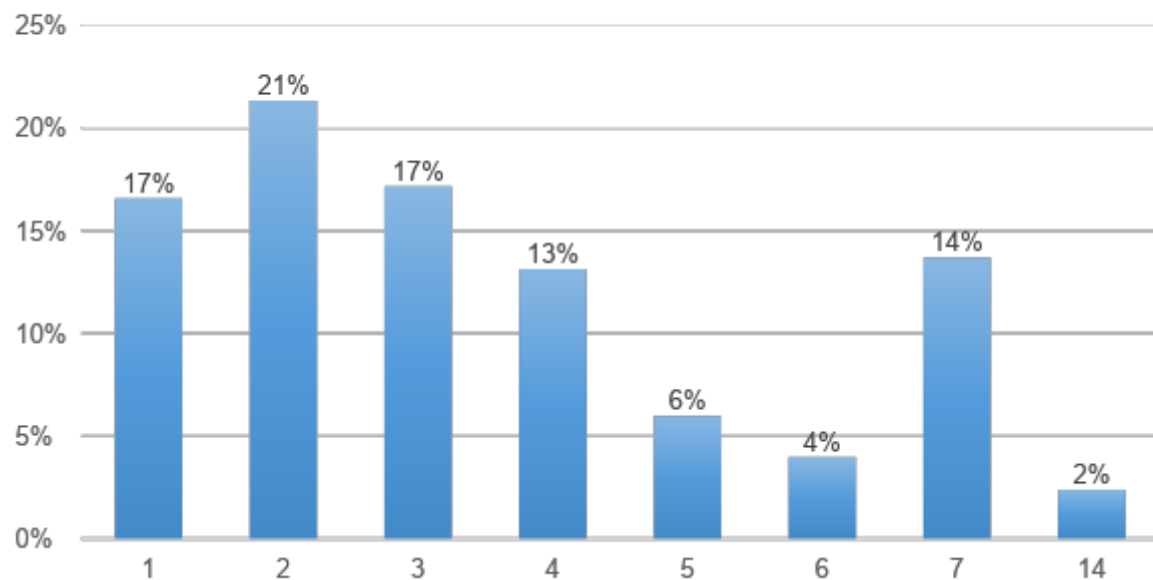


## Reserveringsperiode.

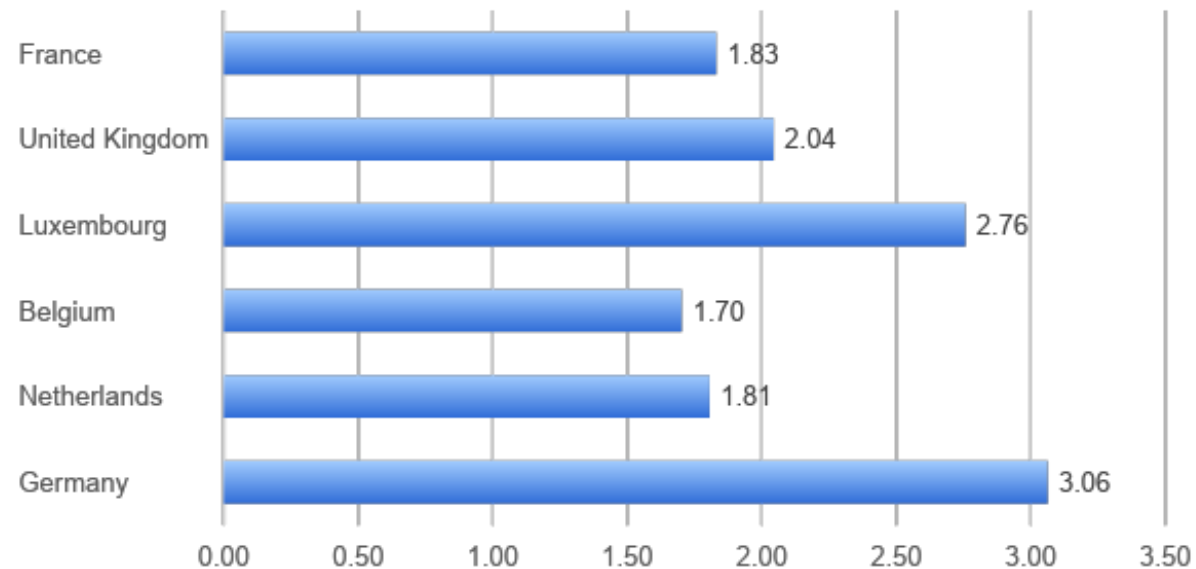
Wanneer komen boekingen binnen?



### Verblijfsduur Zeeland in Jul/Aug % van totaal kamernachten



### Verblijfsduur per land

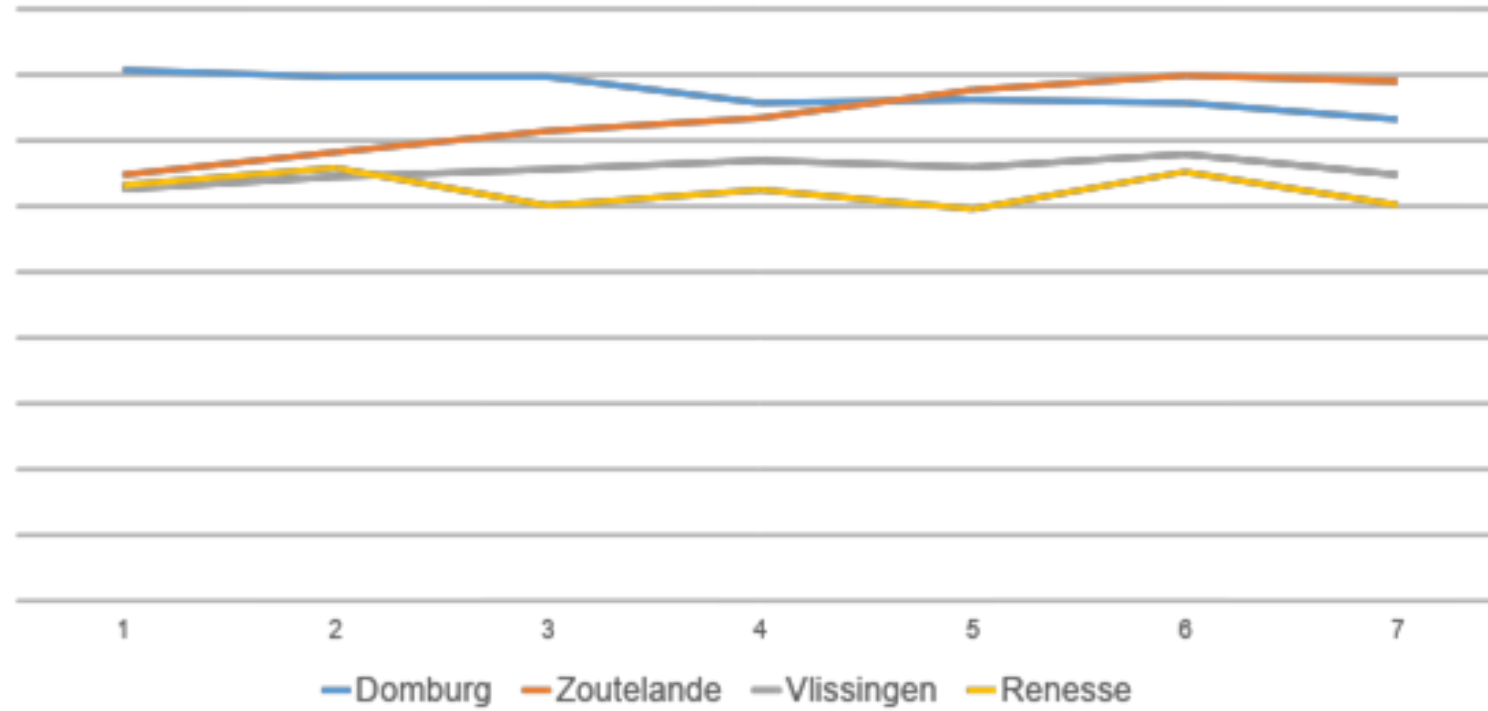


## Verblijfsduur.

Wanneer komen boekingen binnen?

F

## Prijzen per verblijfsduur - Juli/Aug 2018

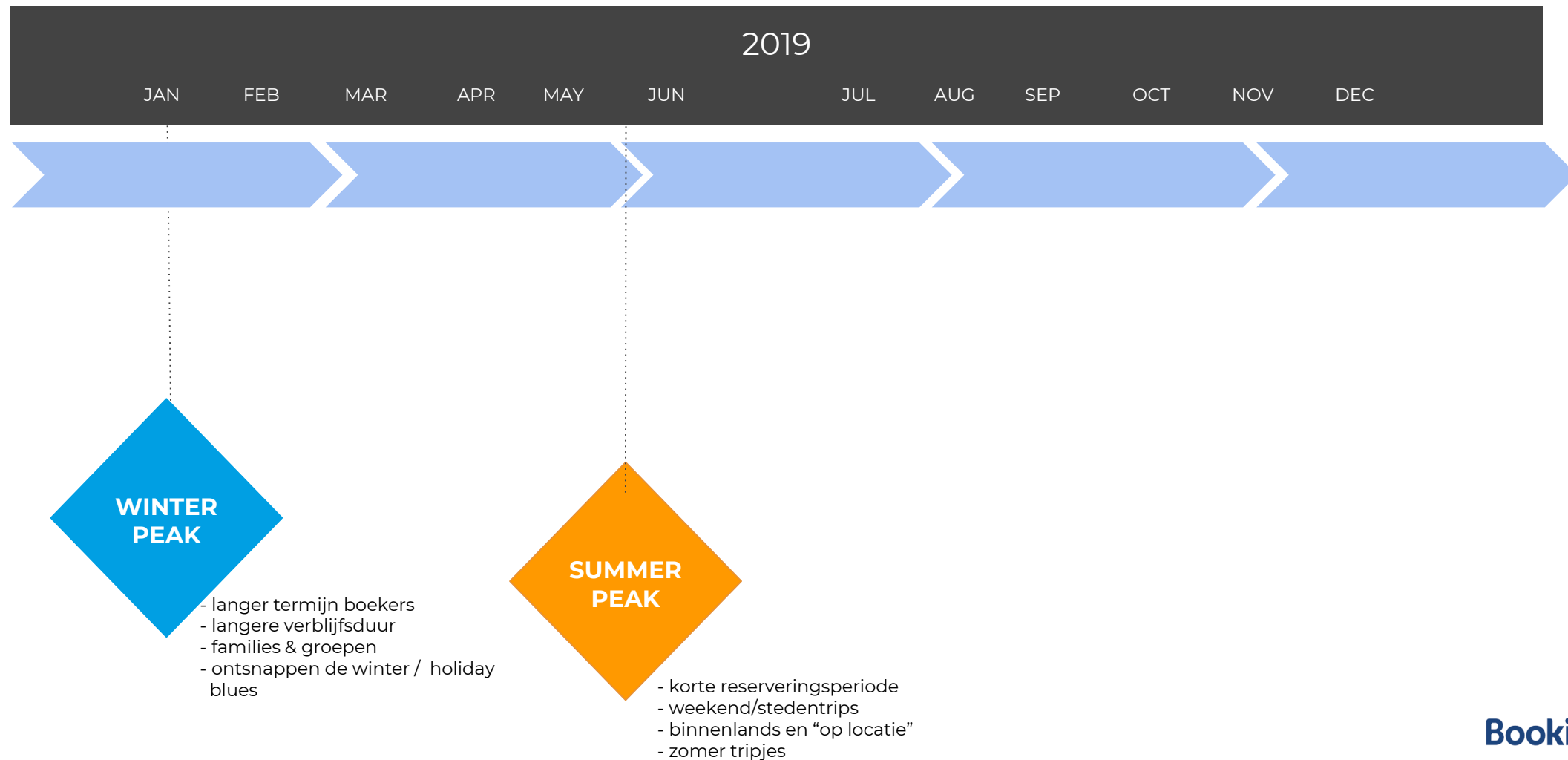


**Prijs per verblijfsduur.**

Flexibiliteit bieden

# Welke trends zien wij in de markt?

## Wanneer gasten zoeken naar een accommodatie (2019)



A woman with long dark hair, wearing a white blazer, is seated at a desk in a modern office. She is focused on her work, typing on a silver laptop. The background shows a bright, airy office space with large windows, a white sofa, and a wooden chair. The overall atmosphere is professional and contemporary.

**Hoe presenteren we onze  
accommodatie?**

**Booking.com**

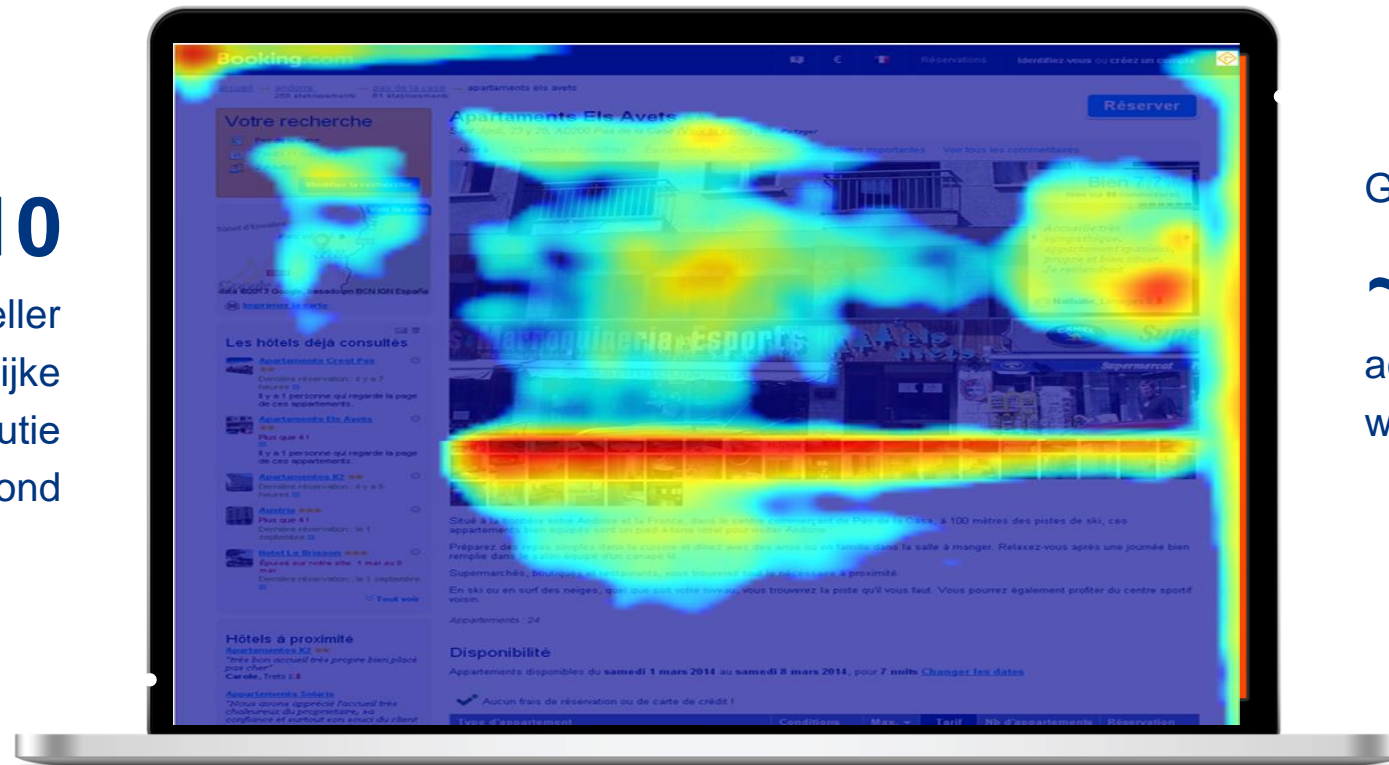


# Een passende accommodatie pagina is belangrijker dan ooit tevoren

## Waar kijken gasten naar?

**~9 van de 10**

Reizigers boeken sneller wanneer er relevante, duidelijke en foto's in hoge resolutie worden getoond



Gemiddeld,

**~18%** van de accommodatie beschrijving wordt gelezen

# Waarom foto's in hoge resolutie de sleutel tot succes zijn.



92% van onze bezoekers boeken sneller wanneer een duidelijk foto met hoge resolutie wordt getoond



Positieve invloed op conversie



Het laat het verschil tussen verschillende kamer- en accommodatietypes zien



Schep de juiste verwachtingen

A woman with long brown hair, wearing a light grey top and a dark skirt, is smiling as she receives a set of keys from a man. The man has dark curly hair and is wearing a white button-down shirt and a watch. They are in a room with white walls and a door. The overall tone is positive and professional.

# Reviews

Booking.com

# Sta op elk moment klaar voor uw gasten



77% van de klanten wil niet langer dan zes uur wachten op een reactie per e-mail.

## Drie belangrijke communicatiepunten:

- Verzoeken vóór het verblijf
- Welkomstbericht
- Bedankje

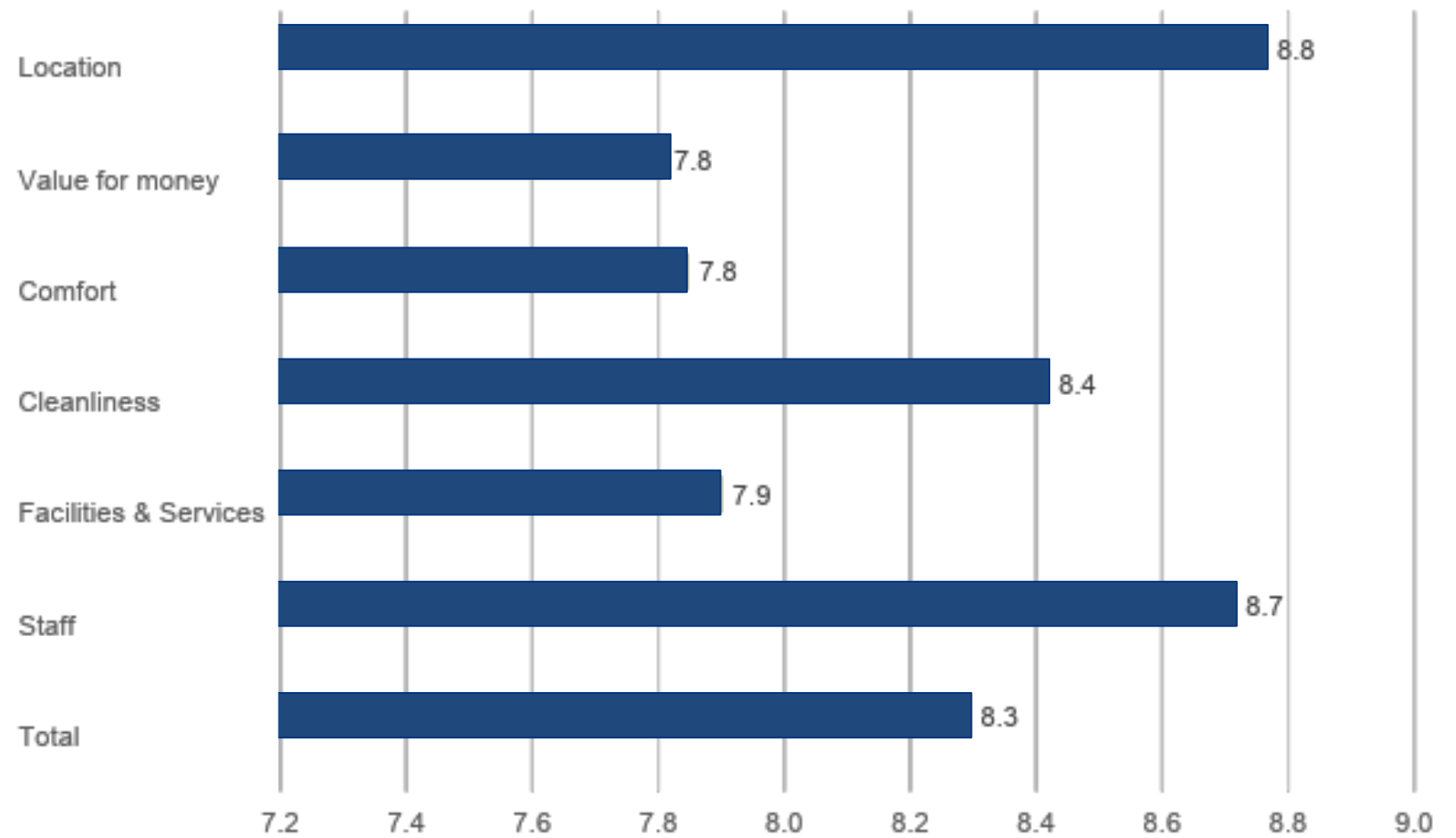
## E-mail templates

Helpt u bij het geven van snelle, consistente reacties

The screenshot displays the 'Reservation details' interface. At the top, there's a 'Guest communication' section with a text input field labeled 'Type message to guest' and a blue 'Send to guest' button. A dropdown menu labeled 'My templates -' is highlighted with an orange box and an arrow pointing down. In the foreground, a 'New template' modal window is open, featuring a form with the following fields: 'Enter a name for your template' (text input), 'Select a language for your template' (dropdown menu), 'Enter a message subject' (text input), and 'Write your message' (text area). Below these fields, there's a section for custom details with buttons for 'Guest name', 'Check-in date', 'Check-out date', 'Check-in time', 'Check-out time', 'Number of nights', 'Total price', and 'Property name'. At the bottom of the modal, there's a 'Recommended message' button, a 'Cancel' button, and a blue 'Save' button.

# Reviews.

Review scores Zeeland in 2018 op Booking.com



Duitsers en  
Nederlanders  
geven gemiddeld  
een **even hoog**  
review cijfer

Maar er zijn wel kleine verschillen



Nederlandse  
gasten  
beoordelen  
'personeel'  
gemiddeld **lager**  
dan Duitse  
gasten

Nederlandse  
gasten  
beoordelen  
'hygiëne'  
gemiddeld **lager**  
dan Duitse  
gasten

Duitse gasten  
beoordelen  
'comfort'  
gemiddeld **lager**  
dan  
Nederlandse  
gasten

## Reviews.

Duitse vs. Nederlandse gasten

# Reviews.

Onze tip

Jan  
Australia  
6 Reviews

9.6 "Great location centrally in Penola." December 26, 2014

Helpful?  
yes

Leisure trip Couple Luxury Studio Apartment (9)  
Stayed 1 night

✘ Pillows too rubbery for me

✔ Spacious room and great location Realy friendly business owners would definitely recommend

**Must at Coonawarra has responded to this review**

Thank you Jan for your review. In the future I will be putting a selection of pillow densities in the apartments so that our guests may choose their favorites. Your feedback is very much appreciated! Have a wonderful 2015 and we hope to see you again soon. King regards, Cate

Reageer op negatieve reviews!

**Dank u wel!**  
Vragen?

Booking.com