

Vom Excel Sheet zum Kundenverständnis der Tourismus Branche

Marktforschung bei der TUI AG | Lisa Bahr



Was ich bis jetzt gemacht habe

Jahr	Stationen
<i>2012</i>	Abitur in Hannover
<i>2012 / 2013</i>	Au-Pair in London
<i>2013 - 2016</i>	Soziologie Bachelor Studium in Göttingen
<i>2016</i>	Beginn Master Studium Göttingen
<i>2017</i>	3-monatiges Praktikum bei IPSOS in Hamburg 3-monatiges Praktikum bei TUI AG in Hannover
<i>seit 2018</i>	Junior Manager International Consumer Insights



Mein Studium

Hauptfach: Soziologie

Nebenfach: zunächst Ethnologie,

danach Wechsel zu Wirtschafts- und Sozialpsychologie

Freiwillige Kurse:

- Schwedisch A1 & A2,
- Einstieg in Photoshop
- Sozialwissenschaftliche Berufsfelder zwischen Theorie & Praxis: Jetzt neu in limitierter Stückzahl – Einblicke in die Werbebranche
- Praxis der Sozialwissenschaften: Marktforschung in der Praxis

Bachelorarbeit: Leiharbeit in Krankenhäusern – eine Fallstudie



Was jetzt?



Praktische Erfahrungen sammeln





Zu IPSOS

- Eines der führenden Marktforschungsinstitute
- Arbeitet für diverse nationale & internationale Unternehmen in den Bereichen Markt- und Meinungsforschung
- Qualitative & quantitative Forschung

Mein Praktikum

- Kontakt durch SoWi GO! Messe in der Uni
- 3-monatiges Praktikum in Hamburg
- Abteilung: Market Research – FMCG
 - Kunden aus verschiedensten Bereichen: Alkohol, Süßigkeiten, Kaffee, Kosmetik, ...

Meine Aufgaben

- Internetrecherche
- Fragebogenerstellung, -überprüfung, -übersetzung
- Datenaufbereitung / Datenanalyse
- Erstellung von Kundenpräsentationen

Guter Einstieg um die Marktforschung kennenzulernen



Der weltweit führende Touristikonzern im Überblick

Globaler Konzern –
Firmensitz in
Deutschland



Rund 70,000
Mitarbeiter



17
Kreuzfahrtschiffe



Umsatz
€19,2 Milliarden*



380 Hotels



Rund 1.600
Reisebüros
in Europa



Bereinigtes EBITA
€1,2 Milliarde*

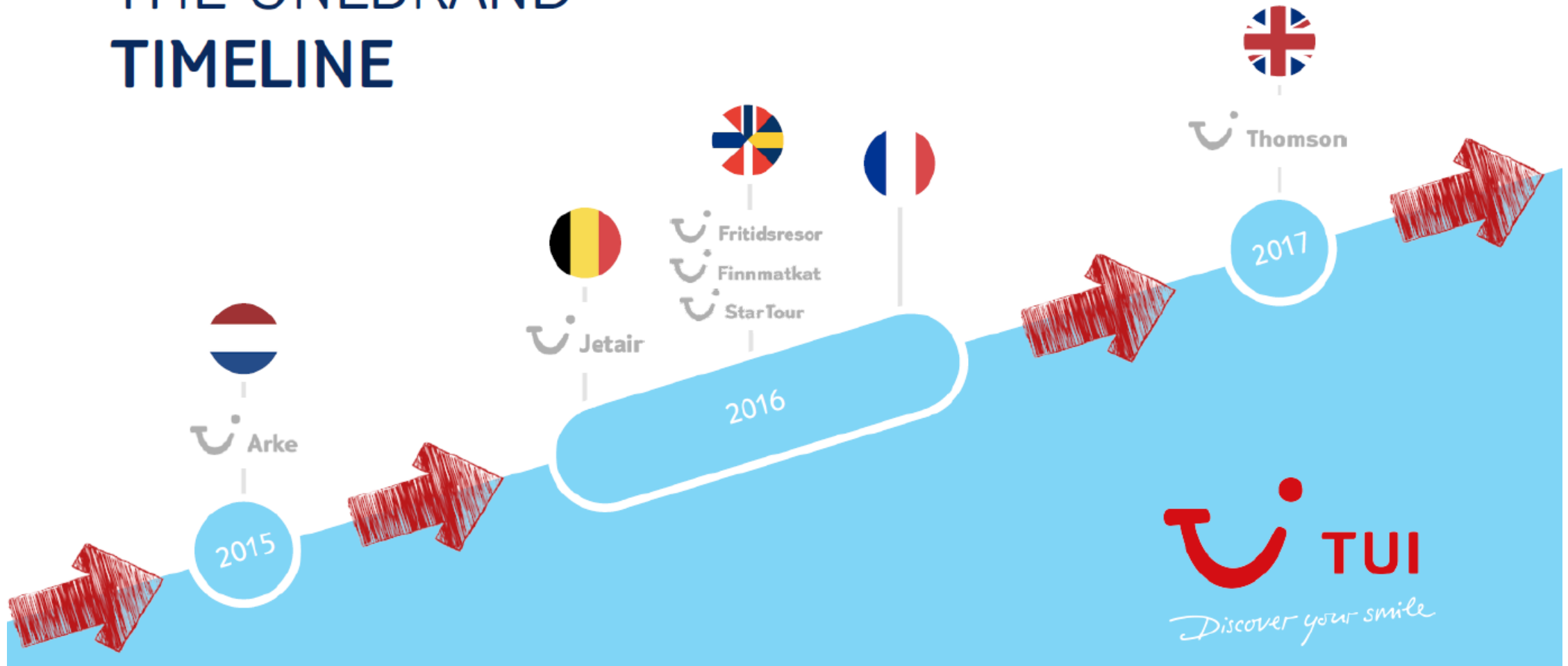


Mehr als 27 Millionen Kunden

* Numbers based on FY 2017 ** As at January 2018



THE ONEBRAND TIMELINE



Hotels: Wir wachsen mit unseren starken Hotel- und Club-Marken

Premium	 A	 C	 E
	 B	 D	 F
Qualität		 G	
	Club	Hotel	Hotel
	Hotel Marken		Hotel Konzepte

- A Premium Clubs** in Top-Lagen am Strand oder in den Bergen: **Robinson** bietet zahlreiche Aktivitäten und Sportprogramme mit professionellen Trainern als Teil des WellFit® Konzepts. Besonders ist auch das kulinarische Angebot: Köche zaubern den ganzen Tag vielfältige Köstlichkeiten.
- B All-Inklusive-Urlaub** in bester Strandlage: 99% der angebotenen Leistungen sind in den **4-Sterne-Clubs** von **Magic Life** inkludiert. Hinzu kommen ein breites Angebot an unterhaltsamen Aktivitäten und Sportprogrammen.
- C Premium Hotels** in erstklassiger Lage. **TUI Blue** verwöhnt mit einer einmaligen Mischung aus lokalen Speisen, dem innovativen BLUEfit Sport- und Wellnessangebot und dem authentischen Erleben der Region.
- D RIU** verfügt über 100 **3- bis 5-Sterne Hotels** an den schönsten Stränden der Welt, die sich sowohl für All-Inklusive-Urlaube für Familien als auch romantische und luxuriöse Reisen eignen. RIU ist berühmt für seinen Service und exzellente Gastronomie.
- E** Das Hotelkonzept **TUI Sensatori** steht für moderne luxuriöse Urlaube auf **5-Sterne-Niveau**. Gourmet Essen, moderne Schlafzimmer und erstklassige Pools gehören zum Standard.
- F Stylish 4- bis 5-Sterne Hotels**, entwickelt für Erwachsene mit Sinn für Entspannung. **TUI-Sensimar-Häuser** befinden sich an der Strandpromenade und zeichnen sich durch einen persönlichen Service aus.
- G TUI Family Life** verspricht die perfekte Umgebung für wunderbare **Familienurlaube**. Die Hotels zeichnen sich durch zeitgemäßes Design, große Poolbereiche, Kinder-Clubs und Aktivitäten für Teenager aus.



Cruises: Wir sind eine der führenden Kreuzfahrtgesellschaften Europas



- Das Joint-Venture TUI Cruises ist Marktführer in Deutschland bei Premiumkreuzfahrten.
- Die Wohlfühl-Flotte bietet jedem Passagier das Premium-Alles-Inklusive-Paket: die meisten Speisen, Getränke und die Nutzung des SPA-Bereichs sind im Reisepreis enthalten.
- Die bisherige Mein Schiff 1 ging als „Marella Explorer“ in die Flotte der Marella Cruises über. 2019 kam die neue Mein Schiff 2.
- Die Auslieferung der Mein Schiff 7 ist für 2023 geplant.



- Marella Cruises bietet im UK-Markt verschiedene Kreuzfahrten an. Von Familienurlaub über Städtereise, bis hin zum Luxusurlaub – das Unternehmen deckt diverse Segmente ab.
- Im April 2019 wurde das neuste Schiff, die „Marella Explorer 2“, getauft.
- Das Konzept spricht ein sehr breites Publikum an. Tagesfüllende Familienaktivität trifft auf Casino- und Barnacht – alle Passagiere haben die Möglichkeit, ihren Kreuzfahrttrip zu erschwinglichen Konditionen ganz individuell zu gestalten.



- Hapag-Lloyd Cruises ist der führende Anbieter von Expeditions- und Luxus-kreuzfahrten im deutschsprachigen Raum.
- Zur Flotte gehören die bekannten 5-Sterne-Luxusschiffe *MS EUROPA* und *MS EUROPA 2*. Exklusiv sind die Routen der Expeditionssparte. Ob Arktis oder Amazonas: Die kleinen Schiffe der Flotte sind für außergewöhnliche Orte optimal ausgestattet.
- Zwei neue Expeditionsschiffe sollen die Flotte bis zum Herbst 2019 erweitern.

Schiffe

7

6

4



Marktforschung bei der TUI AG



International Consumer Insights

Brand & Communication Research

- Marken- & Kampagnenbefragung
 - Logotest

Markenbekanntheit
Kaufbereitschaft
Medienpräsenz

Customer Experience & Feedback

- TUI's Kundenbefragung

Kundenzufriedenheit
Weiterempfehlung

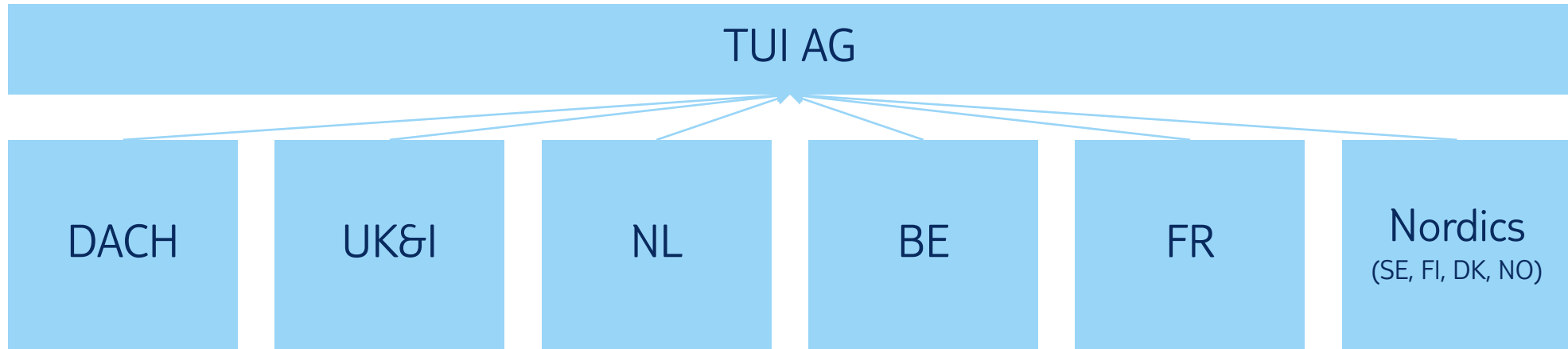
Market & Consumer Research

- Trendforschung
 - Markt- & Kundenverständnis
- Kundensegmentierung

Nutzung von Trends
Neue Produkten



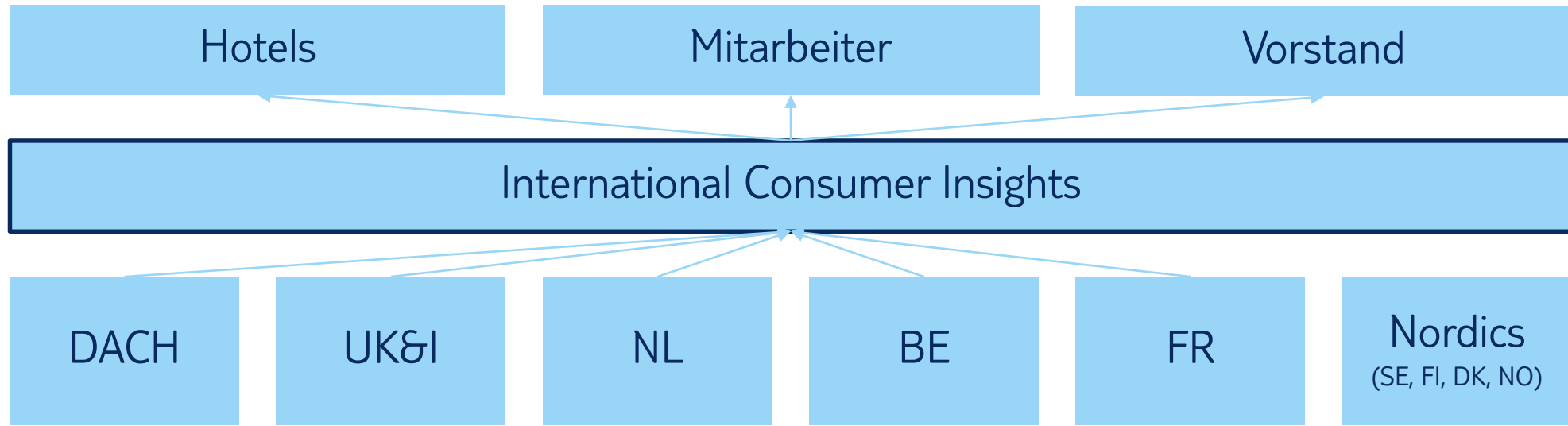
Kundenbefragung bei der TUI



Gemeinsame Arbeitsgruppe

- Einheitliche Befragungslogik
- Gleicher Fragenkern (+ lokale Zusatzfragen)
- Vergleichbarkeit über Quellmärkte
- Einheitliche Ansprache der Kunden
- Als Gruppenfunktion übernehmen wir hauptsächlich die Projektorganisation

Was mit den Daten / Analysen passiert



Unsere Aufgaben

Wir konsolidieren Daten aus allen Quellmärkten und erstellen:

- Vorstandspräsentationen
 - Länderübergreifende Analysen für diverse Abteilungen
- Projektorganisation bei internationalen Studien & Projekten



Die wichtigsten Skills für die Marktforschung

“Handwerklich”

- Microsoft Office Anwendungen, insbesondere Excel & PowerPoint
 - Tabellen & Präsentationen erstellen
 - Datenauswertungen & -darstellung
- SPSS
 - Komplexere Auswertungen (Treiberanalysen, Regression, ...)
- Englisch (weitere Sprachen sind gern gesehen)
- Auslandserfahrungen

Fachlich

- Grundverständnis von Befragungen & Statistik
 - Go´s & No-Go´s
- Statistikenntnisse
- Neugierde Kunden- & Meinungsforschung durchzuführen
- Austausch mit anderen Abteilungen / Unternehmen
- Up-to-date bleiben (Messen / Seminare besuchen, Fachzeitschriften lesen)



Marktforschung im Institut vs. im Betrieb

Institut

- Dienstleister für Unternehmen aus diversen Branchen (je nach Spezialisierung)
- Kundenbetreuung außerhalb des eigenen Unternehmens
- Abwechslung innerhalb der eigenen Kategorie / Spezialisierung durch verschiedenste Kunden / Produkte
- Arbeit im nationalen / internationalen Kontext
- Kundenverständnis von Produkttests bis zu Kunden-Segmentierung

Marktforschung

Betrieb

- „Dienstleister“ im eigenen Unternehmen
- „Kunden“ der eigenen Arbeit sind Kollegen
- Spezialist für das/die eigene(n) Produkt(e)
- Spezialisierung auf eigenen Teilbereich
 - Arbeit im nationalen / internationalen Kontext
 - Verfolgen von Umsetzung der Forschung innerhalb des eigenen Betriebs
 - Zusammenarbeit mit Instituten: Vermittlung zwischen Datenanalyse & Umsetzung der Ergebnisse bzw. Zuschneiden der Ergebnisse mit Expertise über das eigene Unternehmen



Falls ich euer Interesse geweckt habe

- Wir suchen alle 3-6 Monate Praktikanten
- Ab Okt 19 auch eine/n neue/n Werkstudent/in (bis 20 Std/Woche)

Grundvoraussetzungen:

- Statistikgrundkenntnisse
- Befragungen sind nicht ganz neu für euch
- Interesse an der Marktforschung bzw. Kundenbefragung

Aufgaben:

- Mitarbeit an aktuellen Projekten: Datenaufbereitung, Erstellung von Präsentationen, Erstellung / Programmierung einer Befragung, ...

Bewerbungen über diese Website: <https://www.tui-group.com/de/jobcareer/vacancies/>

Zum Nachfragen, aber auch gern bei mir melden: lisa.bahr@tui.com



Zeit für Fragen 😊

Auch gern jederzeit per Mail: [**lisa.bahr@tui.com**](mailto:lisa.bahr@tui.com)

