

Referaatti ja kommentti
Florian Bauerin ja L'TURin casesta
Esomar-kongressissa Istanbulissa
2013

Jukka Rastas

Case study “Leveraging Predictably Irrational Decisions”

- Florian Bauer/Vocatus AG
 - Pricing Beyond the “Homo Oeconomicus”: Best Methodological Paper, Congress 2010
 - tausta psykologiassa (TU Darmstadt, MIT, Harvard)
 - Vocatus, 1999- München, 70 henkilöä
- L'TUR
 - viime hetken matkavarausten “markkinajohtaja”
 - n. 1 milj. varausta vuodessa (?)
 - TUI omistaa 70 %
 - 169 toimistoa, CC, www.ltur.com
- Case:
 - selvitetään, miten ja miksi irrationaaliselta vaikuttavan ominaisuuden lisääminen nettipalveluun toi erinomaisen taloudellisen lopputuloksen
 - voitti ESOMAR Research Effectiveness Award -palkinnon

Miksi tämä case?

- vaikuttava business–case
- jäntevää oman teoreettisen viitekehyksen soveltamista elegantilla käytännön toteutuksella
- oma mielenkiintoni on palvelujen kehittämisessä
 - konseptien- ja mittarien kehittelyssä haittaa se, että viitekehys kuvaa “mielikuvitusasiakkaita”
 - tämä case kuvaa sitä, miten nykyaikaisella tutkimuksella (behavioural economics) voidaan päästä pureutumaan asiakkaiden todelliseen käyttäytymiseen ja puhuttelemaan heitä entistä “syvällisemmin”
 - rajoituksena omalta kannaltani näen tässä tarkastelun rajoittumisen hinnoitteluun ja ostopäätöksen tekemiseen

Irrationaalinen nettipalvelu - Casen lähtökohta

Palvelun alkusivut
kuten normaalisti
matkatoimiston
nettisivuilla

The screenshot shows the Last Minute website interface. At the top, there is a navigation bar with the Last Minute logo and various service categories: Last Minute, Flug & Hotel, Bahn & Hotel, Flug, Hotel, Bahn, Auto, Schiff, and Lounge. Below this is a search filter section with dropdown menus for Hotelkategorie, Verpflegung, Abflughafen (München), Reiseziel (Mallorca), Anreise (Freitag, 18.10.2013), Reisedauer (ab 6 Tage), and Erwachsene (2 Erwachsene). The main content area features a 'TOP EMPFEHLUNGEN' section with three hotel recommendations: Esmeralda Park/ Cala Azul Park (ab 379 €), Sun Beach (ab 226 €), and Hostal Simbad (ab 240 €). Each recommendation includes a photo, location, category, and price per adult. There are also sections for 'Geprüfte Kundenzufriedenheit' and 'Geprüfter Käuferschutz'.

Lomakohteen
valinnan jälkeen
asiakasta pyydetään
odottamaan ja systeemi
tekee vertailuun
kaikkiin kilpailijoiden
varaussysteemeihin

L'TUR
Nix wie weg.

SHOPS (150 x in Ihrer Nähe) 0761 / 55 7 557 (Festnetz) Newsletter Mobile FAQ

Last Minute Urlaube und Super Last Minute Reisen bei Europas Nr. 1 für Last Minute buchen

Last Minute Flug & Hotel Bahn & Hotel Flug Hotel Bahn Auto Schiff Lounge

Last Minute Urlaub > Spanien > Kanaren > Lanzarote > THB FLORA *** > Angebot & Preisvergleich

GEPRÜFTE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Buchen mit TÜV Bestnoten
Weiterempfehlungen: 95,7%
Gesamtnote: Gut (1,78)
Test 2011
13.117 Befragte

GEPRÜFTER KÄUFERSCHUTZ

Buchen mit Geld-zurück-Garantie.
Einfach kostenlos nach der Buchung anmelden.

TELEFONISCH BUCHEN

Sie haben Fragen? Rufen Sie uns unter der 0761 557 557 (Festnetz) an oder geben Sie uns Ihre Telefonnummer und wir rufen Sie kostenlos und unverbindlich zurück.
Oder finden Sie hier den Shop in Ihrer Nähe

Ihre Reise

Empfehlen 2 Tsd. Tweet 476

Der L'TUR Preisvergleich!

Wir vergleichen den L'TUR Preis mit 96 Konkurrenzanbietern.

Sind wir zu teuer gibt es einen Sofortrabatt von bis zu 100 €!

Die Prüfung kann bis zu 20 Sekunden dauern.

Auf einen Blick Angebotsnummer: 0000048348780092

Angebot: Flug+Hotel (mit Transfer)
Reiseziel: Puerto del Carmen
Kanaren
Reisezeitraum: 15.10.2013 - 22.10.2013
Reisedauer: 7 Tage
Abflughafen: München
Zielflughafen: Arrecife/Lanzarote
Preis pro Erw. 589 €

Gesamtpreis: 1.178 €

ACHTUNG:
Für dieses Angebot sind noch 4 Plätze verfügbar.
L'TUR TIPP:
Jetzt schnell hier buchen!

Ihr Hotel

THB FLORA ***
Puerto del Carmen, Kanaren

Kategorie: Mittelklasse
Leistung: 1 Studio / Übernachtung
Kundenbewertung: 2.6

Tällä kertaa, tällä kohteella, ajankohdalla, ateriavaihtoehdolla ym. ei kilpailijoilla ollut vaihtoehtoa (enkä kyllä muutenkaan löytänyt sellaista, mutta ...)

L'TUR Nix wie weg.

SHOPS (150 x in Ihrer Nähe) 0761 / 557 557 (Festnetz) Newsletter Mobile FAQ

Last Minute Urlaub und Super Last Minute Reisen bei Europas Nr. 1 für Last Minute buchen

Last Minute | **Last Minute** | Flug & Hotel | Bahn & Hotel | Flug | Hotel | Bahn | Auto | Schiff | Lounge

Last Minute Urlaub > Spanien > Kanaren > Lanzarote > THB FLORA *** > Angebot & Preisvergleich

GEPRÜFTE KUNDENZUFRIEDENHEIT

Buchen mit TÜV Bestnoten
 Weiterempfehlungen: 95,7%
 Gesamtnote: Gut [1,78]
 Test 2011
 13.117 Befragte

GEPRÜFTER KÄUFERSCHUTZ

Buchen mit Geld-zurück-Garantie.
 Einfach kostenlos nach der Buchung anmelden.

TELEFONISCH BUCHEN

Sie haben Fragen? Rufen Sie uns unter der 0761 557 557 (Festnetz) an oder geben Sie uns Ihre Telefonnummer und wir rufen Sie kostenlos und unverbindlich zurück.
 Oder finden Sie hier den Shop in Ihrer Nähe

Ihre Reise

Empfehlen 2 Tsd. Tweet 476 +1 1.203

Preisvergleich 08.10.2013 - 12:45 Uhr

UNVERGLEICHLICH GUT **1.178 €**

Bitte beachten Sie die L'TUR Vorteile:

- Keine versteckten Kosten
- Verreisen mit Europas Nr. 1
- Zahlung auch per Rechnung
- Reiseleitung vor Ort

Glückwunsch, die ausgewählte Reise hat nur L'TUR im Programm.
 Ein Preisvergleich mit anderen Internetanbietern ist daher nicht möglich.

Auf einen Blick Angebotsnummer: 00000483487800092

Angebot: Flug+Hotel (mit Transfer)
 Reiseziel: Puerto del Carmen, Kanaren
 Reisezeitraum: 15.10.2013 - 22.10.2013
 Reisedauer: 7 Tage
 Abflughafen: München
 Zielflughafen: Arrecife/Lanzarote
 Preis pro Erw. 589 €

Gesamtpreis: 1.178 €

ACHTUNG: Für dieses Angebot sind noch 4 Plätze verfügbar.
L'TUR TIPP: Jetzt schnell hier buchen!

Ihr Hotel

THB FLORA ***
 Puerto del Carmen, Kanaren

Kategorie: Mittelklasse
 Leistung: 1 Studio / Übernachtung

Kundenbewertung: 2.6

Ja mitä sitten tapahtui ...

Miksi ihmeessä?

- idean esittäjiä pidettiin hulluina ...

Business-vaikutus

- conversio-aste noussut 70 %
- yrityksen liikevoitto noussut 30 % (? muistan kuulleen näin)

Miten jollakulla oli kanttia esittää jotain noin päätöntä ja miksi se kuitenkin toimi?

Tausta – käsitys asiakkaan todellisesta käyttäytymisestä

- tutkimusyritys käytti pohjana omaa ostokäyttäytymiseen perustuvaa GRIPS–malliaan (heidän kaupallinen tuotteensa ja yksi luokittelu muiden joukossa ...)
- mallin tausta psykologisessa hintaprofiilitutkimusmallissa
 - EMOOTIO/MOTIVAATIO: reiluus, “hyvän kaupan etsintä”, varmuus/luotettavuus
 - YMMÄRRYS: mielenkiinto hintakysymykseen, tietoisuus oikeasta hinnasta, hinnan vertailukyky
 - KÄYTTÄYTYMINEN: todellinen käyttäytyminen

GRIPS-malli

- edellisen pohjalta tehty pohjatutkimus, jossa kerättiin data kuluttajien ostokäyttäytymisen typologian muodostamista varten
 - 7500 kuluttajaa 16 maassa (“Kiinasta Kanadaan ja Irlannista Australiaan”)
 - kukin vastaaja tutkittiin yhden tuotekategorian suhteen
 - viimeaikaisen ko. kategoriaan liittyvän ostokokemuksen perusteella
 - päätöstypologiaa tutkittiin monessa iteraatiossa käyttäen faktorointia, klusterointia ja diskriminaatioanalyysia
 - johtopäätös oli, että kaikissa kulttuureissa ja kaikissa tuotekategorioissa on kaikkia tyyppisiä, mutta vaihtelevia määriä

GRIPS-types © Vocatus



Bargain Hunters



Loyal Buyers



Risk Avoiders



Price Accepters



Indifferent Buyers

Looking at price comparison from a GRIPS perspective illustrates the power of understanding decisions beyond the "HO" assumption

Result A: L'TUR is more expensive



Uuden ominaisuuden perustelut ja lanseeraus

- tunnettiin matkatoimiston ostavista asiakkaista eri tyyppien suhteelliset osuudet
- voitiin tehdä hypoteesi siitä, mitkä tyypit saisivat lisärohkaisua mennä muualle ja mitkä todennäköisesti löytäisivät entistä vahvempia syitä sitoutua heidän tarjoamaansa ja heihin palvelun tarjoajana
- hypoteesit testattiin pilotoimalla palvelua tietyissä tuotteissa ja tietyillä, rajatuilla markkinoilla (internet-palveluissa helppoa) ja todettiin niiden pitävän pääosin paikkansa
- täysmittainen lanseeraus vasta, kun voitiin vakuuttua lopputuloksesta

Johtopäätöksiä

- syvällinen ja varsin elegantti ratkaisu, jossa on mukana selkeä viitekehys ja sen käytännön aplikaatio
 - syvällinen ymmärrys -> insight -> hallittu ja pragmaattinen toteutusprosessi
- vaiheittain etenevä ja hallittu, mutta tavoitteiltaan radikaali sekä uskallettu loikka “tuntemattomaan”
- markkinatutkijaa on käytetty todellisen ja merkittävän business-vaikutuksen saavuttamiseksi ja aitona kumppanina!
- omalta kannaltani
 - valitettavasti asia on rajattu hinta- ja ostopäätös-problematiikkaan
 - kyse on yhden firman tuotteistetusta pohjamateriaalista
 - kyse on kuitenkin rohkaisevasta esimerkistä toteuttaa “behavioural economics” –ajattelua (ehkä me vielä joskus saamme kasaan mallin todellisesta ihmisestä palvelujen käyttäjänä ja tuottajana?)

Kiitos ajastanne!
Lisätietoja www.vocatus.de ja
Esomarin julkaisusarjasta

Jukka Rastas
040-502 8933
jukka.rastas@palveluplus.fi