

CASE STUDY



## Más de 6.000 clientes fidelizados con solo 12 meses de uso de Fideltour

Después de valorar las tendencias del mercado, Alannia Resorts se pone en contacto con Fideltour para poner en marcha un **plan de marketing y guest experience** para bonificar al cliente más fiel de la marca.

Se pone en marcha un **club de fidelización** totalmente personalizado e integrable.

**+32k**

Puntos consumidos a través de Alannia Club

**+1.6k**

Estancias de clientes fidelizados

**+1M€**

Importe en reservas desde el club loyalty

# Alannia

RESORTS

FIDELT  UR

Soluciones empleadas:

Automatización del departamento de marketing.

Implementación de un CRM propio del sector.

Creación de un club de fidelización propio.



[www.fideltour.com](http://www.fideltour.com)

### Sobre Alannia Resorts:

Alannia Resorts, la cadena de campings que forma parte del Grupo Marjal, apuesta por convertirse en la **referencia del turismo familiar en España**.

### Desafíos:

Analizando las **comisiones pagadas a intermediarios** y interés por conocer mejor a sus **clientes** se llega a la decisión de **fidelizar al máximo de clientes posible**. Actualmente la **venta directa** supone el 10% o 15% de las ventas totales de un establecimiento hotelero y lo ideal es que **llegue a representar entre un 20% y 40%**. Hay que saber gestionar correctamente este canal ya que impactar a un cliente nuevo es hasta seis veces más caro que a uno ya fidelizado.

### Objetivos:

Mediante la implementación de una buena estrategia de email marketing y gracias a la capacidad de **centralización** de información de Fideltour, Alannia Resorts se marca como objetivos el **conocer mejor a sus huéspedes, mejorar su comunicación para fidelizarlos y aumentar así su tasa de repetición**

### Resultados:

Fideltour proporciona las herramientas necesarias para que Alannia Resorts **impacte a su cliente y premie al cliente más fiel**. Alannia Resorts ha conseguido fidelizar a sus clientes mediante un canal de comunicación directo y personalizado que hace **sentir al cliente único**. Un canal de comunicación tan único y personal como puede ser un **club de fidelización**



**¿Buscas aumentar tus ventas por canal directo? Contacta nuestro equipo de ventas**