



MASCH Software Solutions - Customer Service Center
Paulinenweg 3 - 51149 Köln, Deutschland

An alle V.I.G.-CLOUD Partner

Köln, im Juli 2022

Sehr geehrte Partner,

der zentrale Punkte der V.I.G.-CLOUD ist Ihr Gäste-Treueprogramm basierend auf den zu vergebenden Treuepunkten pro Aufenthalt und buchendem Gast.

Die Darstellung und aktive Bewerbung Ihres Treueprogramms steht im zentralen Fokus der Plattform V.I.G.-CLOUD unter www.hotel-points-and-more.com. Dafür benötigen wir von Ihnen zusätzlich zu der bereits erfolgten Registrierung weitere Informationen, die Sie uns bitte über den nachstehenden Fragebogen mitteilen.

Auf den folgenden Seiten haben wir bei jeder Abfrage kurze Erläuterungen und Beispiele mit eingefügt, die Ihnen unsere Fragestellungen verdeutlichen sollten. Wenn Sie trotzdem bei einigen Punkten unsicher sind, wenden Sie sich bitte an unser Customer-Service-Team unter den folgenden Rufnummern:

- Deutschland: +49 (0)2203 8068 405
- Schweiz: +41 (0)33 511 2135

Zum besseren Verständnis haben wir Ihnen hier einen Link beigefügt, über den Sie sich am Beispiel des Hotel Caprice die Darstellung ihres Treueprogramms ansehen können:

www.hotel-points-and-more.com/de/hotel-caprice/



Vorbemerkungen zu Ihrem Treueprogramm:

1. Bitte beachten Sie, dass alle nicht von Ihnen gewünschten Einstellungen und Vorgaben deutlich gestrichen werden.
2. Grundsätzlich gilt als interne Kalkulationsgröße für die Vergabe der Treueporogramm folgender Kalkulationsansatz: **1 Treuepunkt = 1 Rappen / 1 Euro Cent**
3. **Bitte beachten Sie:** Dieser Kalkulationsansatz wird an keiner Stelle durch MASCH Software Solutions kommuniziert. Die Treuepunkte sind eine vollständig virtuelle Währung und können von Ihnen abhängig von Ihren Angeboten vollkommen anderes bewertet werden. Um aber auch die Treuepunkte für Ihre Kalkulation vergleichbar mit zukünftigen Allianz-Bonuspunkten bzw. Voucherpunkten zu machen, gehen wir auch in der Bewertung der virtuellen Treuepunkte von dem o.g. Kalkulationsansatz aus.
4. Die auf den folgenden Seiten aufgeführten Alternativen, wie Sie Ihre Treuepunkte vergeben wollen, sind Vorschläge von Seiten des MASCH-Marketing Teams. Wenn Sie individuelle Ansätze oder Vergabekriterien definieren wollen, halten Sie bitte mit unserem Customer-Service Rücksprache. Wir werden dann Ihre Vergabekriterien prüfen, ob wir sie technisch und algorytmisch in der V.I.G.-CLOUD abbilden können, um damit Ihren individuellen Vorstellungen für Ihr Gästetreue-programm optimal gerecht zu werden.
5. **Wie kalkulieren Sie die Vergabe von Treuepunkten und die Bezahlung einer Übernachtung mit Treuepunkten?** Hierzu haben wir Ihnen hier ein möglichst einfaches Beispiel aufgeführt:

Betrachten Sie den durchschnittlichen Standard-Preis Ihrer Zimmerkategorien über das gesamte Jahr. Kalkulieren Sie daraus nach der o.g. Kalkulationsformel die Anzahl Punkte, die der Gast für eine kostenfreie Übernachtung aufwenden muss. Wählen Sie auf diese Art und Weise zwei Kategorien aus, die Sie im Abschnitt 2 für die Buchung über www.hotel-points-and-more.com angeben. Wählen Sie dabei eine mittlere Zimmerkategorie aus und Ihre beste Zimmerkategorie und bedenken Sie, dass diese Preise in der Regel für eine Doppelzimmerbelegung passen sollten, so dass ein Ehepaar sich in Ihrem Hause ein schönes Wochenende zu Zweit leisten kann aufgrund der angesparten Treuepunkte aus den letzten Familienurlaube.

Beispiel: *Doppelzimmer Komfort kostet durchschnittlich 250 €/CHF pro Nacht. Dann sollte das Doppelzimmer Komfort in der Treuepunktbuchung zwischen 11.000 und 12.500 Punkte pro Nacht kosten. Wenn Sie nun den umsatzorientierten Ansatz fahren und 5 Punkte pro €/CHF Umsatz gewähren, dann kann bereits nach 14 Tagen Urlaub mit der Familie (3-4 Personen, also zwei Zimmer) das Ehepaar Mustermann ausreichend Punkte für ein schönes Wochenende in Ihrem Hotel zusammensparen. So machen Sie den Urlaub für Familie Mustermann richtig attraktiv!*



Abschnitt 1 – Punkte-Vergabe in Ihrem Treueprogramm:

Bitte machen Sie uns Ihre Angaben zu den Vergabekriterien für Treuepunkte an Ihre Very-Important-Guests.

Nach welchem Kriterium wollen Sie Punkte vergeben?

dynamisch und umsatzorientiert

___ Punkte pro €/CHF getätigten Übernachtungsumsatz

___ Punkte pro €/CHF getätigten Konsumations- bzw. Serviceumsatz

___ Punkte pro €/CHF getätigten Gesamtumsatz in Ihrem Hotel

___ Punkte pro €/CHF _____

(Bitte geben Sie hier Ihre eigene Definition an)

Bitte beachten Sie:

Jeder vergebene Treuepunkt entspricht auf der oben genannten virtuellen Kalkulationsgrundlage einem Rabatt von 1%. Die Anzahl der Treuepunkte erhält Ihren eigentlichen Wert natürlich nicht nur aus der Anzahl Punkte / Umsatz sondern auch aus den im nächsten Abschnitt definierten Buchungsbeträgen, mit denen Sie eine kostenfreie Übernachtung gratifizieren. Achten Sie also darauf, wenn Sie einen hohen Rabatt ansetzen, sollte auch die Anzahl Punkte, die der Gast benötigt um eine kostenlose Übernachtung buchen zu können, sehr hoch sein bzw. bei niedrigen Treuepunkten pro Umsatz sollte auch die Punktegröße für eine kostenlose Übernachtung nicht unrealistisch hoch liegen.

Wir empfehlen Ihnen aus diesen Gründen eine Größe zwischen 5 und 10 Treuepunkten pro €/CHF Umsatz. Definieren Sie keine komplexen regeln, denn je einfacher und intuitiver Ihre Treuepunktevergabe ist, desto motivierter sind Ihre Gäste wiederzukommen.

statisch basierend auf der getätigten Buchung für xx gebuchte Personen

___ Punkte für einen Aufenthalt pro Person (Erwachsene)

___ Punkte für einen Aufenthalt von 1 Person (Erwachsene)

___ Punkte für einen Aufenthalt von 2 Personen (Erwachsene)

___ Punkte für einen Aufenthalt von 3 Personen (Erwachsene)

___ Punkte für jede weitere Person über 3 Gäste hinaus (Erwachsene oder Kinder)

___ Punkte pro:

(Bitte geben Sie hier Ihre eigene Definition an)



MASCH Software Solutions - Customer Service Center
Paulinenweg 3 - 51149 Köln, Deutschland

statisch basierend auf Anzahl Übernachtungen kombiniert mit gebuchter Zimmerkategorie

Bitte geben Sie uns hier die Punktebeträge an, die Sie unabhängig von der effektiven Belegungsgröße pro Zimmerkategorie und Übernachtung vergeben wollen:

Bitte beachten Sie:

*Bei Hotels, deren Zimmerpreise im oberen Preissegment sich befinden, mag es sein, dass die statische Vergabe von Treuepunkten und ein dazu angepasstes FLAT-RATE Angebot seitens des Hotels einen weniger inflationären Eindruck bei Ihren Gästen hinterlassen wird. Hier gilt immer wieder der wichtigste Grundsatz: **KEEP it SIMPLE and SMART!***

Hotels mit hohen Sekundärumsätzen, also Umsätzen, die durch Wellness-Angebote oder Pauschalpakete erzielt werden, sollten außerdem darauf achten, dass Sie auch eher auf die statisch basierende Vergabe von Treuepunkten pro Übernachtung zurückgreifen, wenn Sie Ihre Treuepunkte auf die Übernachtungsleistungen limitieren wollen.

Wir empfehlen Ihnen hier abhängig von den Übernachtungspreisen für eine spezifische Zimmerkategorie die Anzahl Treuepunkte pro Übernachtung zu definieren und keine personenbezogenen Rabatte zu gewähren, um insbesondere Zusatzpersonen, die in der Regel schon einen günstigen Preis erzielen, nicht zu hoch gratifizieren zu müssen.



Abschnitt 2 – Aktionen und Zahlungsangebote, die mit Treuepunkten bezahlt werden können:

Welche Zahlungsoptionen mit Treuepunkten möchten Sie standardmässig anbieten?

X Buchung über die V.I.G.-Plattform:

<https://booking.hotel-points-and-more.com>,

Diese Option ist ab Q1/2023 möglich und muss von jedem Hotel-Partner angeboten werden, um den Gästen reguläre Buchungen unabhängig von Promotion-Angeboten unter Bezahlung mit Treuepunkten zu ermöglichen.

Hierbei geben Sie uns bitte 1 bis max. 3 Zimmerkategorien, die der Gast buchen kann, die möglichen Belegungsdaten und die benötigten Treuepunkte pro Übernachtung an. Bitte beachten Sie die Empfehlungen um Punkt 5 auf Seite 2:

Zimmerkategorie	Max. Belegungszahl Personen im Zimmer	Anzahl Punkte pro Übernachtung

Bitte beachten Sie!

Dieses Angebot wird dauerhaft ab Q1/2023 hinterlegt und kann jederzeit durch den Gast gebucht werden. Wichtig ist hierbei, dass jede „Buchung“ klar als Reservierungsanfrage getätigt werden kann und eine Buchung der Zustimmung des Hotels bedarf. Deswegen benötigen wir folgende Zusatzangaben für den Buchungsablauf:

1. Wieviel Tage muss die Reservierungsanfrage im Voraus platziert werden? _____
2. Das System bietet eine automatische Absage einer Reservierungsanfrage, wenn die Reservierungsanfrage nicht durch das Hotel bearbeitet wird. Nach wie vielen Tagen soll die Reservierungsanfrage automatisch gecancelt werden? _____



Der folgende Abschnitt behandelt die Frage von Upgrades auf Treuepunkte Basis. Upgrades sind sowohl für den Hotelier als auch für den Gast die attraktivste Version der Bezahlung per Punkte. Sie als Hotelier sollten dabei lediglich Upgrades anbieten, von den stark gefragten und gebuchten Zimmerkategorien auf eine höhere Kategorie, um somit sicherzustellen, dass durch das gewährte Upgrade ein Zimmer mit hohem Verkaufspotential wieder frei wird. Für den Gast sollten die geforderten Punktezahlen möglichst schnell erreichbar sein, denn damit erhöht sich für den Gast die Wertigkeit Ihres Treueprogramms.

Wir möchten unseren Gästen für ein Upgrade der gebuchten Zimmerkategorie auf die nächste höhere verfügbare Zimmerkategorie die Bezahlung durch Treuepunkte anbieten.

- Wir bieten die Upgrades **dynamisch pro Aufenthaltsnacht an**. Der Gast kann bei nicht ausreichender Zahl von Treuepunkten die Differenz bezahlen und erhält ein entsprechendes Angebot:

Zimmerkategorie gebucht	Upgrade auf Zimmerkategorie	Belegung mit xx Personen	Anzahl Treuepunkte pro Nacht

- Wir bieten die dynamischen Upgrades über folgende Buchungsplattformen an:
 - Buchungsplattform der V.I.G.-CLOUD
 - Eigene Website unter: _____
- Wir bieten **die Upgrades als FLAT-Upgrade an pro Aufenthalt** unabhängig von der Anzahl Übernachtungen an. Der Gast kann bei nicht ausreichender Zahl von Treuepunkten die Differenz bezahlen und erhält ein entsprechendes Angebot:

Zimmerkategorie gebucht	Upgrade auf Zimmerkategorie	Anzahl Treuepunkte pro Aufenthalt

- Wir bieten die dynamischen Upgrades über folgende Buchungsplattformen an:
 - Buchungsplattform der V.I.G.-CLOUD
 - Eigene Website unter: _____



Wir möchten unseren Gästen folgende Anzahl Treuepunkte für ein Leistungs-Upgrade z.B. auf Halb- oder Vollpension anbieten.

- Wir bieten die Upgrades **dynamisch pro Aufenthaltsnacht an**. Der Gast kann bei nicht ausreichender Zahl von Treuepunkten die Differenz bezahlen und erhält ein entsprechendes Angebot:

Leistungsupgrade von...	auf...	Anzahl Treuepunkte pro Nacht und person
Zimmer ohne Frühstück	Zimmer inklusive Frühstück	
Zimmer inklusive Frühstück	Zimmer inklusive Halbpension	
Zimmer inklusive Frühstück	Zimmer inklusive Vollpension	

- Wir bieten die Leistungsupgrads **statisch als FLAT-Upgrade pro Zimmerkategorie an**. Die FLAT-Upgrades sind dabei unabhängig von der Anzahl Übernachtungen zu definieren.

Leistungsupgrade von...	auf...	Anzahl Treuepunkte FLAT-Upgrade pro Aufenthalt

Bitte geben Sie die Zimmerkategorie inklusive der Leistung in der linken Spalte an und definieren Sie das Upgrade in der mittleren Spalte. Rechts definieren Sie bitte die Anzahl der Treuepunkte für das Upgrade für den gesamten Aufenthalt.

Wir möchten unseren Gästen folgende Anzahl Treuepunkte für ein individuelles Leistungs-Upgrade berechnen.

Im Folgenden haben wir unser hotel-eigenes Upgrade-Angebot beschrieben:

(Bitte geben Sie hier Ihre eigene Definition an)



MASCH Software Solutions - Customer Service Center
 Paulinenweg 3 - 51149 Köln, Deutschland

Wir möchten die Bezahlung der folgenden Zusatzleistungen und Angebote unseres Hotels durch Treuepunkte anbieten.

Serviceleistung...	Anzahl inkludierter Personen	Anzahl Treuepunkte für die angebotene Leistung
Besuch Wellness Anlage		
Massage-Services:		
•		
•		
•		
1 Flasche Champagner		
1 Diner mit x Gängen		
Kostenloser Parkplatz		

Bitte streichen Sie unzutreffende Beispiele und setzen Sie Ihre eigenen Leistungen in die o.g. Tabelle ein.

Der Gast zahlt bei Buchung von speziellen Event- oder Promotionangeboten über Ihre Website-Buchung oder die V.I.G.-Plattform mit Treuepunkten:

Hierfür sind zwei Parameter entscheidend:

1. Die Anfrage der Buchung ist notwendig und bedarf der schriftlichen Zustimmung Ihres Hotels – Sie können entscheiden ob der Gast ausreichendes Guthaben hat oder nicht!
2. Sie kommunizieren dem V.I.G.-CLOUD Service max. ein buchbares Angebot oder Promotion-Paket pro Quartal, dass auf der V.I.G.CLOUD Plattform aktiv beworben wird und als Aktions-Highlight den Gästen präsentiert wird.

Wir haben bereits ein erstes Angebots-Package!

Wir haben das Package in der Textbeschreibung auf Basis der MASCH-Vorlage ausgearbeitet und beigefügt.

Zeitraum der Promotion: _____ bis _____

Benötigte Anzahl der Treuepunkte zur Bezahlung des Package-Angebots: _____