



TRENDS e BEST PRACTICES NEL TRAVEL LOYALTY

Silvio Panetta

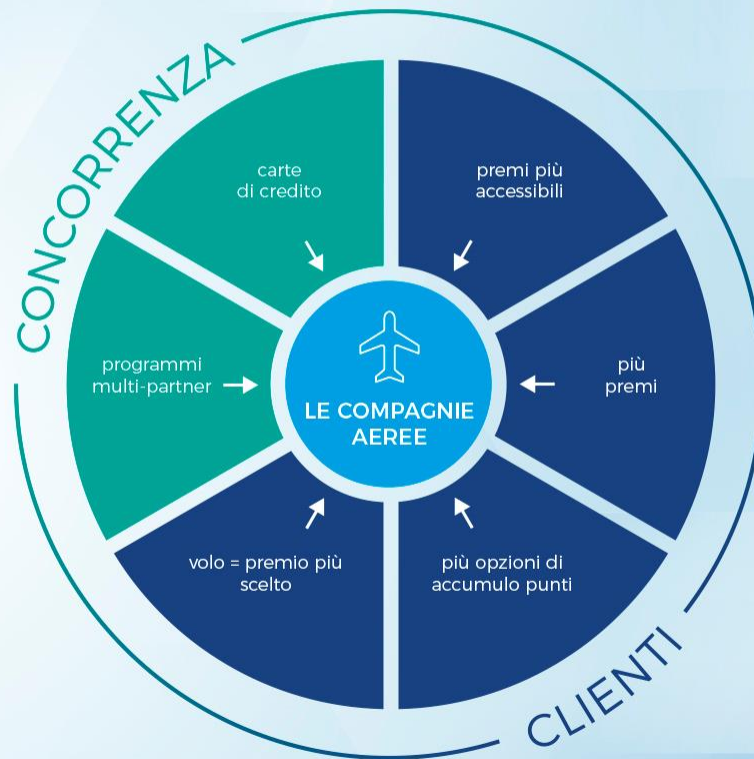
Director Services Division @ Comarch Italia

COMARCH

AGENDA

- 
1. I trend più attuali nel Travel Loyalty
 2. I 2 migliori programmi di Travel Loyalty per user-experience e engagement

CRESCENTE COMPETITIVITÀ



I PRINCIPALI TRENDS NEL TRAVEL LOYALTY



AGENDA

1. I trend più attuali nel Travel Loyalty
2. I 2 migliori programmi di Travel Loyalty per user-experience e engagement



- **Semi-frequent e non-frequent flyers;**
- **Accumulo punti** trasparente basato su entità della **spesa**;
- **Premi facilmente accessibili;** accesso a benefit e servizi aggiuntivi;
- **Account familiari** o per **bambini**.

RISULTATI

- **5 milioni di membri;**
1 su 6 passeggeri
- ***Best Up-and-Coming Loyalty Program – Europe and Africa*** al **Freddie Awards del 2016**



Now you can be a frequent flyer without flying frequently

In addition to earning CashPoints on all flights, you can now enjoy even more benefits, which will give you cheaper and better flights, even quicker.

We're calling them Rewards



+2% CashPoint boost
on all LowFare tickets



Free Fast Track
on all flights



Free seat reservation
on all flights



Free baggage
on all flights

New

Limited Edition Rewards 2018



Premium upgrade



Long haul flight

COMARCH

CRM&MARKETING

jetBlue

Badges for your loyalty



- Creazione di **brand advocates** sui social media
- **Accumulo punti** trasparente basato su entità della **spesa**;
- **Ricompensa** su base **transazionale e non** dei badge che accumulano più punti
- **Scadenza punti** posticipata a fronte di
 - 1 volo acquistato oppure
 - 1 transazione con carta Amex in un anno

RISULTATI

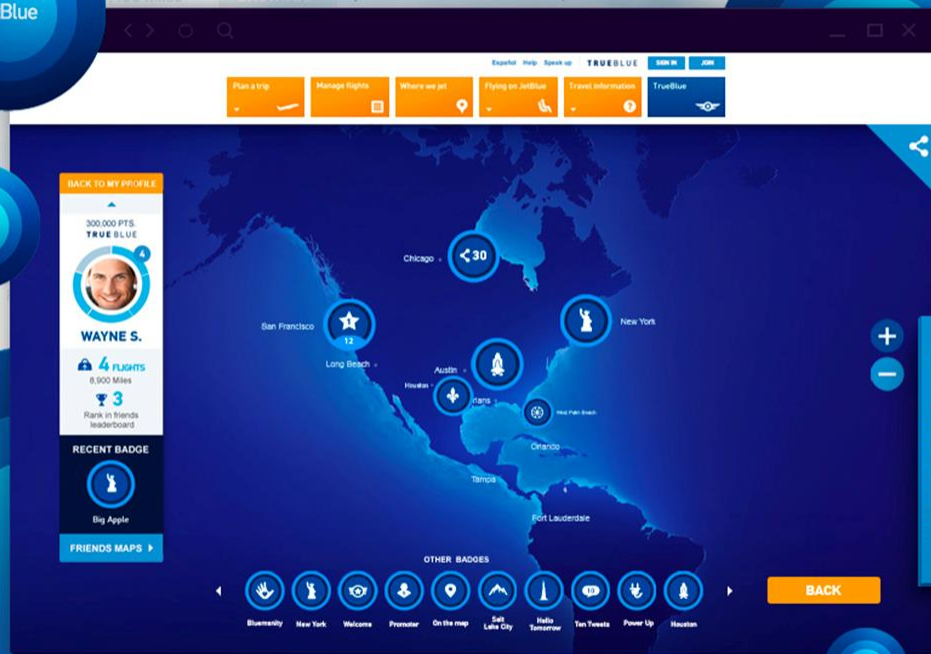
- + 8 mln membri nel 2017
+ 200% transazioni
- *Innovation by Design*
Award Fast Company (2015)
- *Top Low Cost Airline for Customer Satisfaction*
JD Power and Associates (2015)



PROFILO UTENTE

PUNTEGGIO

jetBlue



Altre statistiche:

8

Badges per
utente in
media

24%

Aumento degli
user attivi
nell'ultimo anno

36%

“Invita un amico” da
parte di utenti con
età compresa fra i
25-34 anni

30%

Utenti che hanno
integrato l'account
con profilo
Facebook o Twitter

18-24 anni

Gruppo più coinvolto in
termini di durata media di
ogni sessione

GRAZIE

COMARCH

Silvio Panetta

Sales Director | Services Division

E: silvio.panetta@comarch.it

T: +39 333 876 56 24

