



# Case Landal GreenParks

## Marketing en communicatie



*Tot stand gekomen in het kader van RAAK Vitale Oudere*

### **Auteurs**

*Ing. Karin Overbeek; onderzoeker lectoraat Industrial Design*

### **Redactie**

*L. Koopmans MSc; onderzoeker lectoraat Industrial Design*

*Drs. S.E. Jaarsma; Jaarsma+Lebbink*

*Dr. C.G.M.H. Willems; lector Technologie in Zorg en Welzijn*

*Drs. M. van der Meer*

**© Saxion, januari 2011 (versie 1.0)**

Saxion Kenniscentrum Design en Technologie

Saxion Kenniscentrum Gezondheid, Welzijn en Technologie

Partners: Jaarsma+Lebbink, Novay, Panton, Sentrum, Syntens en Technologie Kring Twente

Kom verder. Saxion.

saxion.nl

**SAXION**

## Case Landal GreenParks

### Gerichte marketing dankzij databases met bezoekergegevens

Bij Landal GreenParks weet men 'alles' van de bezoekers, omdat dit gevraagd wordt en opgeslagen in databases: leeftijd, gezinssamenstelling, hoe lang het bezoek duurt, etc.. Hierdoor kan Landal gerichte marketing uitvoeren. Ouderen hebben andere wensen dan jonge gezinnen. Wat precies de verschillen zijn is niet bekend, maar een aantal zijn voor te stellen: moment waarop men wil komen (schoolvakanties/weekend/doordeweeks), aanwezigheid van activiteitenprogramma voor kinderen, behoefte aan soort faciliteiten, etc.. De behoeften van 50-plussers worden later in deze case besproken.

Vanwege het verschil in wensen tussen jong en oud gebruikt Landal meerdere soorten mailings. Nadeel hierbij is dat deze veelal door jonge mensen worden gemaakt. Van deze mensen wordt veel inlevingsvermogen gevraagd.

Bij Landal ziet men een scheidingslijn bij de leeftijd 60/62. Dan komen mensen in een andere fase terecht, doordat veranderingen optreden: kinderen gaan het huis uit, (vervroegd) pensioen, etc.. Daardoor hebben deze mensen meer vrije tijd en andere dagbestedingen. Of de scheidingslijn van 60/62 jaar ook daadwerkelijk gebruikt wordt is niet bekend. Wel gebruikt Landal de gegevens in de databases om verschillende mailings te versturen. Tekst, foto's en het aanbod worden in de mailings afgestemd op de desbetreffende doelgroep. De rode draad in de marketing gericht op de 50-plusser is het meer en flexibeler reizen. Er is een grote variëteit aan 50-plussers en die is niet in leeftijd uit te drukken. Leefstijl is veel belangrijker.

*Bron [35a]*

### Behoeften 50-plus bezoekers

Bas Hoogland, commercieel directeur bij Landal GreenParks, ervaart dat de bezoekers van zijn parken vooral behoefte hebben aan **rust**. Ze willen niet constant door allerlei prikkels worden geprikkeld. Daarnaast willen de 50-plus bezoekers graag **waar voor hun geld**. Ook **service** is van groot belang.

Bas Hoogland, heeft de volgende uitspraak van één van de 50-plus bezoekers niet vergeten: **"Wij willen maar één ding en dat is een beetje aandacht"**. Het gaat 50-plussers veelal meer om softere zaken, zoals een praatje.

*Bron [35a]*

## Segmentatie bij vakantieparken

Landal heeft in samenwerking met een aantal onderzoeksbureaus onderzoek gedaan naar de opkomende 50-plus doelgroep. Daaruit is gebleken dat segmentatie naar leeftijd niet toereikend is. Eén segmentatie onderscheidt zich wel bij vakantieparken: gepensioneerde of niet gepensioneerde bezoekers. Dit zorgt voor verschil in de tijdsperiode waarop ze een vakantiepark bezoeken: een midweek of weekend.

In principe segmenteert Landal niet in leefstijl groepen, maar men ziet wel verschil tussen de bezoekers: zo zijn er rustzoekers, maar ook bezoekers die op zoek zijn naar activiteit.

Bron [36]

## Drie-generaties-vakantie

Een trend bij de vakantieparken is de grote vraag naar bungalows voor grotere aantallen personen: 10, 12, 16 of zelfs 24. Steeds vaker gaan drie generaties samen op vakantie: opa, oma, kinderen en kleinkinderen. Bijvoorbeeld voor een weekendje weg of voor het vieren van een verjaardag.

Bron [A]

## Gebruik van diverse media

Landal gebruikt diverse media voor de PR: website ([www.landal.nl](http://www.landal.nl)), mailings, tv-reclames, brochures en advertenties in tijdschriften. Dit zorgt voor een zo breed mogelijk bereik van de doelgroep.

## Advertentie beoordeling

Hiernaast is de advertentie van Landal Greenparks te zien die is verschenen in tijdschrift Plus. Op de volgende pagina wordt een beoordeling gegeven aan de hand van de do's en don'ts die bekend zijn voor communicatie uitingen richting de doelgroep 50-plus.

**De natuur nodigt u uit**  
Een aangenaam zonnetje. Fietsen door roodgekleurde bossen. De natuur is in de nazomer wel héél uitnodigend. En bij Landal GreenParks zit u er middenin! Boek nu voor de periode van 4 september tot 16 oktober 2009 en ontvang tot 40% nazomerkorting. Ga snel naar [www.landal.nl/PLU29L](http://www.landal.nl/PLU29L).

Max. 40% nazomerkorting!

**Dat is lang geleden!**  
Stel, u hebt uw vrienden of familie al veel te lang niet meer gezien en u vindt het tijd voor een reünie. Denk u dan eens aan de reüniebungalows van Landal GreenParks. Geschikt voor 18 personen en omgeven door de prachtige natuur van Twente of de Veluwe. Op het park en in de omgeving is van alles te doen. Kijk voor boekingen op [www.landal.nl/specialebungalows](http://www.landal.nl/specialebungalows)

**All-in**  
Wilt u dat Landal GreenParks ook all-in arrangementen biedt? Complete pakketten, inclusief bungalowhuur, vol fantastische activiteiten. Wat denkt u van het Verwensmidweek-arrangement? Dan heeft u drie dagen een fiets tot uw beschikking en geniet u vier keer van een heerlijk diner. Of kiest u voor een verkenningstocht met de boswachter? Kijk voor meer informatie op [www.landal.nl/arrangementen](http://www.landal.nl/arrangementen)

**Welkom in Duitsland**  
Landal GreenParks heeft ook parken in de Eiffel, de Moezel en de Oostzee. Maak een onvergetelijke fietstocht langs bossen en kronkelende rivieren. Of bewonder de natuur juist vanaf een rivier met één van de vele bootexcursies. En als u kiest voor de Moezel, bezoek dan eens een wijnfeest. Kunt u niet wachten? Reserveer dan snel op [www.landal.nl/duitsland](http://www.landal.nl/duitsland)

**Nieuwsgierig?**  
Kijk voor meer informatie, reserveringen en onze beste lastminutes op [www.landal.nl](http://www.landal.nl) of bel gratis 0800-0309

Natuurlijke bij Landal  
Groenparks

**De natuur nodigt u uit** 4  
Een aangenaam zonnetje. Fietsen door roodgekleurde bossen. De natuur is in de nazomer wel héél uitnodigend. En bij Landal GreenParks zit u er middenin! Boek nu voor de periode 1 september tot 16 oktober 2009 en krijg tot 40% nazomerkorting. Ga snel naar [www.landal.nl/PLU29L](http://www.landal.nl/PLU29L)

Max. 40% nazomerkorting!

**Dat is lang geleden!** 3  
Stel, u hebt uw vrienden of familie al veel te lang niet meer gezien en u vindt het tijd voor een reünie. Denk u dan eens aan de reünie-avonturen van Landal GreenParks. Geschikt voor 18 personen, omgeven door de prachtige natuur van Twente of de Veluwe. Op het park en in de omgeving is van alles te doen. Kijk voor boekingen op [www.landal.nl/specialebungalows](http://www.landal.nl/specialebungalows)

**All-in** 5  
Wilt u dat Landal GreenParks ook all-in arrangementen biedt? Complete pakketten, inclusief bungalowhuur, vol fantastische activiteiten. Wat denkt u van het Verwinningsweekend-arrangement? U heeft u drie dagen een fiets tot uw beschikking en geniet u van heerlijk diner. Of kiest u voor een verkenningstocht met de chowder? Kijk voor meer informatie op [www.landal.nl/arrangementen](http://www.landal.nl/arrangementen)

**Welkom in Duitsland** 2  
Landal GreenParks heeft ook parken in de Eifel, de Moosel en de Oostzee. Maak een onvergetelijke fietstocht langs bossen en kronkelende rivieren. Of bewonder de natuur juist vanaf een rivier met één van de vele bootcursussen. En als u kiest voor de Moosel, bezoek dan eens een wijnfeest. Kunt u niet wachten? Reserveer dan snel op [www.landal.nl/duitsland](http://www.landal.nl/duitsland)

**Nieuwsgierig?** 1  
Kijk voor meer informatie, reserveringen en onze beste lastminuten op [www.landal.nl](http://www.landal.nl) of bel gratis 0800-0309

Natuurlijk bij **Landal** GreenParks

### Wat doet Landal goed:

1. Positieve beelden: blij gezichten en vrolijke kleuren ondanks de herfst sfeer.
2. Informatief: "Wist u dat...".
3. 50-plussers samen in beeld met andere generaties.
4. De lezer wordt met u aangesproken.
5. Herkenbare reclame-uiting: fietsen, wandelen en gezellig bij elkaar zijn .
6. De advertentie straalt enthousiasme uit.
7. Vormgeving: gebruik van lichte achtergrondkleuren.
8. Vormgeving: gebruik van een traditioneel lettertype: Arial of Times Roman.
9. Doen van een aanbieding: senioren letten namelijk goed op aanbiedingen.

### Wat doet Landal minder goed:

1. Het product (vakantiebungalow) wordt niet getoond.
2. Behoorlijk veel prikkels: verschillende lettertypes, lettergroottes en kleuren.
3. Lettergrootte van de teksten op het witte vlak is niet groot genoeg.

## Bronnen en meer informatie over 50-plussers en Vakantie & Vrije tijd

- [1] 50+ Expertisecentrum (september 2005). *Voluit vanaf 50: de potentie van de 50-plusmarkt*. Hoofddorp: Sanoma Uitgevers bv. [www.familiekenniscentrum.nl](http://www.familiekenniscentrum.nl)
- [2] 50+ Expertisecentrum (maart 2006). *50+: Hoezo homogeen? 5 typologieën*. Hoofddorp: Sanoma Uitgevers bv. [www.familiekenniscentrum.nl](http://www.familiekenniscentrum.nl)
- [3] 50+ Expertisecentrum (december 2006). *50+: Speciale communicatie een must?* Hoofddorp: Sanoma Uitgevers bv. [www.familiekenniscentrum.nl](http://www.familiekenniscentrum.nl)
- [4] 50+ Expertisecentrum (november 2007). *50+: nieuwe fasen, nieuwe wensen*. Hoofddorp: Sanoma Uitgevers bv. [www.familiekenniscentrum.nl](http://www.familiekenniscentrum.nl)
- [35a] Overbeek, K., Loohuis, F. *Televisie, vakantie en vrije tijd. Route 50Plus Bijeenkomst 26 mei 2010*. Enschede: Saxion
- [35c] Sikkel, D., Beck, D. (29 maart 2010). *Consumer Studies. 2. Vakantie: behoeften en informatie*. Arnhem: Stichting Route 50Plus
- [36] Krijgsman, C., Rieske, R. (sept 2010). *Verslag 50+ beurs*. Enschede: Saxion.
- [43] Giesen, G. (juni 2006). *De wensen en behoeften van de senioren. Horeca en recreatiesector*. Woerden: Koninklijk Horeca Nederland  
Goede samenvatting met aanbevelingen staat online:  
<http://www.horeca.org/smartsite.dws?id=52718>  
Het gehele rapport (stageverslag) is te downloaden via  
[http://www.horeca.org/PDF/Seniorenonderzoek\\_2006.pdf](http://www.horeca.org/PDF/Seniorenonderzoek_2006.pdf)
- [47] Kamp van de, A., Nesselaar, R. (maart 2004). *50 Plussers spreken voor zich. Hoe de toeristische sector kansen kan benutten die de groeiende 50-plusmarkt biedt*. NBTC en Senmar.
- [51] *Senioren worden interessant voor vrijetijdsindustrie*. Recreatie & Toerisme, aug 2009
- [A] *Videopersbericht: Bas Hoogland, commercieel directeur Landal GreenParks, over 2010*. Verkregen op 15 okt 2010 via <http://www.youtube.com/watch?v=DI41qgMmFXI>