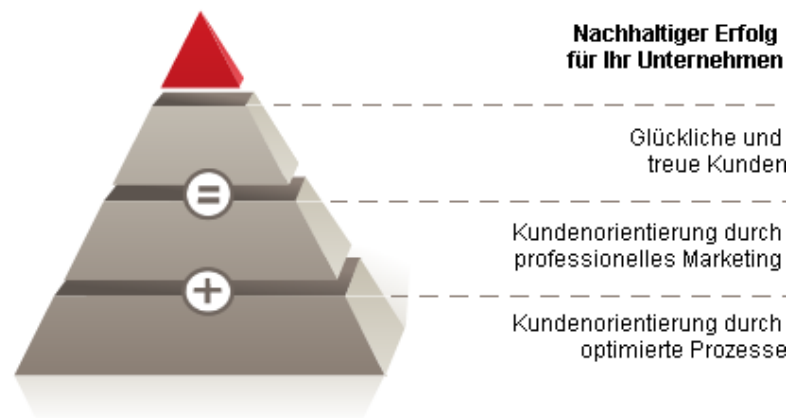


Haben Sie Ihre Kunden im Blick?

Dann kennen Sie die einfache Formel mit der großen Wirkung:



Unternehmen, die Marketing und Prozesse ganz an ihren Kunden ausrichten, haben hochzufriedene Stammkunden, regelmäßige Neukunden und können nachhaltige wirtschaftliche Erfolge feiern.

edeuco – eva deussen consulting hilft Ihnen, Ihre Kunden im Blick zu behalten. Dadurch bringen Sie Ihr Unternehmen nach vorn und sparen sogar Kosten. Sie werden sehen: Das bereitet Ihnen genauso viel Freude wie Ihren Kunden!

Das ist edeuco:

1. Leistungen: **Beratung und Projektmanagement** für Tourismus und Verkehr
2. Top-Themen: **Marketingstrategie, Prozesse und Intermodalität**
3. Ihre Vorteile: **pragmatisch, fundiert, mitreißend**

Kunden über edeuco

Das haben Kunden über **edeuco** gesagt:

Vielen Dank für diesen hilfreichen und professionellen Mystery Check! Wir haben viele neue Anregungen und Verbesserungsvorschläge bekommen, an denen wir jetzt weiterarbeiten. Diese Investition hat sich gelohnt!

Reiner Heun, Geschäftsführer HEIDE SPA Hotel & Resort, Bad Dübren

Diskussionen über Corporate Design sind oft emotional. Eva Groeneveld-Deussen ist es mit ihrer sachlich-professionellen und gleichzeitig eloquent-freundlichen Art hervorragend gelungen, alle Beteiligten einzubinden. Vielen Dank für die wertvollen Empfehlungen und die konstruktive Zusammenarbeit!

Thomas Borst, Direktor Hotel im Sachsenpark, Leipzig

Besonders haben mich die Problemlösungskompetenz sowie die pragmatische, aber fundierte Arbeitsweise von Eva Groeneveld-Deussen beeindruckt. Die Ergebnisse sind kreativ und machbar zugleich, außerdem von A bis Z durchdacht. Sehr geholfen hat uns darüber hinaus, gemeinsam mit Eva Groeneveld-Deussen als erfahrener Marketingexpertin über unsere Herausforderungen zu diskutieren, diese zu strukturieren und Lösungsansätze zu entwickeln. Auch wegen ihrer unkomplizierten und partnerschaftlichen Art macht mir die Zusammenarbeit immer wieder Freude.

Martina Kronenberg, Associate Director Marketing Communications, Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH, Neu-Isenburg

Von besonders großem Nutzen waren für uns das Spezialwissen und die praktischen Erfahrungen von Eva Groeneveld-Deussen zur Intermodalität sowie zu Geschäftsprozessen im Luft- und Bahnverkehr. Außerdem ist es ihr hervorragend gelungen, die beteiligten Unternehmen mit ihren unterschiedlichen strategischen Interessen einzubinden. Ich bedanke mich ganz herzlich für die sehr gute und sehr produktive Zusammenarbeit.

Hans Fakiner, Beauftragter für Intermodalität, Fraport AG, Frankfurt am Main



Tourismus- und Verkehrsberatung

Fundiert, zielstrebig, mitgedacht

Sie wollen Ihr Verkehrs- oder Tourismusunternehmen **ganz auf Ihre Kunden ausrichten** und gleichzeitig Ihre **Kosten im Blick behalten**? **edeuco** unterstützt Sie dabei mit Fach- und Branchenwissen — und großem Engagement für Ihre Sache.

Das können Sie gemeinsam mit der Verkehrs- und Tourismusberatung von **edeuco** tun:

- **Ideen** entwickeln,
- Ihre Ist-Situation pragmatisch und fundiert **analysieren**,
- maßgeschneiderte, machbare, konkrete **Lösungen** entwickeln,
- **Konzepte, Produkte und Dienstleistungen** umsetzen,
- alle Schritte **evaluieren**.

Bausteine der Tourismus- und Verkehrsberatung von edeuco:



Beauftragen Sie entweder die gesamte Kette oder einzelne Bausteine.

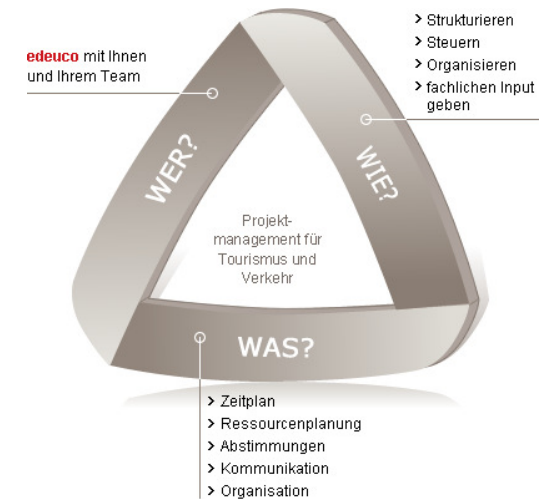
Projektmanagement für Tourismus und Verkehr

Strukturiert, straff organisiert, menschlich – auch in Krisensituationen

Sie wollen neue Produkte oder Prozesse einführen? Das soll natürlich schnell gehen, wirtschaftlich ablaufen, und die Qualität muss auch stimmen. Wie wäre es, wenn Sie das **Projektmanagement auslagern**? Damit sparen Sie interne Ressourcen und vermeiden Zielkonflikte.

edeuco organisiert Ihr Tourismus- oder Verkehrsprojekt zielgerichtet und wirtschaftlich, gemeinsam mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern. Ihre Leistungs-, Termin- und Kostenvorgaben sind dabei oberstes Gebot. **edeuco** bringt zusätzlich hohe soziale Kompetenz, mitreißende Einsatzbereitschaft, fachliches Können und Erfahrung im **Projektmanagement für Tourismus und Verkehr** ein.

Und was, wenn es einmal nicht so läuft, wie es soll? **edeuco** geht professionell mit **Krisensituationen** um und findet einen Ausweg.



Verkehrs- und Tourismusmarketing

Haben Sie Ihre Kunden im Blick?

Wie verändert sich Ihr Markt? Was wünschen sich Ihre Kunden heute? Was werden sie morgen verlangen?

Wenn Sie mit Ihrem Unternehmen erfolgreich am Markt bestehen und wachsen wollen, müssen Sie Ihre **Kunden im Blick** behalten und langfristig binden. Denn dadurch sparen Sie Kosten und bringen Ihr Unternehmen nach vorn!

edeuco berät Sie zum Tourismus- und Verkehrsmarketing und bringt Schwung in Ihre Kundenbeziehungen — mit Blick in die Zukunft und im laufenden Geschäft.

Tourismus- und Verkehrsmarketing mit Blick in die Zukunft:

- Strategie und Konzept
- Marktforschung
- Positionierung
- Organisation
- Controlling
- Benchmarking

Tourismus- und Verkehrsmarketing im laufenden Geschäft:

- Kunden binden
- Produkte entwickeln und gestalten
- Corporate Design
- Werbung und Public Relations
- Verkaufsförderung
- Messen und Veranstaltungen
- Vertrieb
- Kooperationen
- Mystery Checks
- Mobile Services

Geschäftsprozesse in Tourismus und Verkehr

Läuft in Ihrem Unternehmen alles rund?

Sie wünschen sich **glückliche und treue Kunden**? Dann müssen Sie auch Ihre Geschäftsprozesse an Ihren Kunden ausrichten! Davon hängt auch in der Tourismus- und Verkehrswirtschaft der **Erfolg Ihres Unternehmens** entscheidend ab.

Ihre Kunden sollen es **möglichst einfach und bequem** haben, auch wenn die internen Geschäftsprozesse in Verkehr und Tourismus extrem komplex sind. Ihre Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt müssen **Kundenorientierung aus vollem Herzen leben**. — Und gleichzeitig wollen Sie gern auch noch **Kosten senken** ...

Zu viel auf einmal? Nein! Lassen Sie uns gemeinsam diese Ziele in Einklang bringen und entschlossen

- **unwirtschaftliche, unklare und verbesserungsbedürftige Schritte** in Ihren Geschäftsprozessen aufdecken,
- Ihre Geschäftsprozesse so verbessern, dass sie **wirtschaftlich, kundenorientiert und fehlerresistent** sind,
- **Geschäftsprozesse für neue Verkehrs- und Tourismusangebote** entwerfen,
- Geschäftsprozesse klar und verständlich in einem **Prozesshandbuch** zusammenfassen,
- zwischen verschiedenen Märkten und Produkten **Geschäftsprozesse in Einklang** bringen.

Ihre Kunden werden es Ihnen danken!



Intermodalität

Nahtlos unterwegs auf Schiene und Straße, zu Wasser und in der Luft

Reisen soll **bequem, schnell, einfach und kostengünstig** sein. Kann es das auch sein, wenn Reisende zwischen verschiedenen Verkehrsmitteln wechseln müssen? Ja: „**Seamless travel**“ (**Intermodalität**) macht's möglich, zum Beispiel durch:

- aufeinander abgestimmte Fahr- und Flugpläne
- pünktliche Anschlüsse
- Off-Airport-Check-in
- durchgehendes Gepäckhandling und Ticketing
- verkehrsmittelübergreifende Informationen
- durchgehender Regenschutz und diverse andere Annehmlichkeiten

Intermodalität (seamless travel) ist eine **Win-win-Situation** für Flug-, Bus- und Bahngesellschaften, Flughafenbetreiber, Reiseveranstalter und Seehäfen: Sie werden attraktiver für ihre Kunden und können sich die Kosten für ein gemeinsames Angebot teilen. Der Weg dorthin ist allerdings nicht einfach, ein guter „Reiseleiter“ wie **edeuco** ist deshalb viel wert.

edeuco ist Ihr Ansprechpartner für alle Fragen **rund um Intermodalität und „seamless travel“**:

- Situations- und Potenzialanalyse
- Berechnung der Wirtschaftlichkeit intermodaler Angebote
- Entwicklung neuer oder Verbesserung bestehender intermodaler Angebote
- Marketingkonzepte für intermodale Angebote
- Vertragsgestaltung zwischen den Seamless-travel-Partnern
- laufende Begleitung und Bewertung von Intermodalitätsprojekten

Nahtlos vereint **edeuco** **Fachwissen** und **praktische Erfahrung** entlang der gesamten Reisekette und entwickelt mit Ihnen stimmige Gesamtkonzepte für intermodale Lösungen. Mit **mitreißender Energie** und **gewinnendem Engagement** holen wir gemeinsam Kooperationspartner ins Boot (oder in andere Verkehrsmittel).

Wie kann **edeuco** Ihnen helfen, erfolgreichen "seamless travel" zu gestalten und Ihre Kunden dafür zu begeistern?

- **„Mystery Check“** am Flughafen, Bahnhof, Seehafen oder Busbahnhof: Wie intermodal sind Sie wirklich? (Anreise mit Bus/Bahn/Auto, Parken, Wegeleitsystem, Ticketverkauf, Kundenkommunikation)
- **Marketing- und Vertriebsstrategie** für intermodale Produkte
- **Off-Airport-Check-in**, zum Beispiel an Bahnhöfen
- **Moderation** von Gesprächen und Verhandlungen zwischen Verkehrsträgern und Industrie
- **Kernthemen der Intermodalität**: Gepäckhandling, Kommunikation und Information, Ticketing, mobile Services



Ihre Vorteile: edeuco ...

- ... ist Ihr professioneller **Partner für Marketing, Prozesse und Intermodalität** mit großem **Netzwerk** in der internationalen Tourismus- und Verkehrswirtschaft.
- ... kennt sich in Ihrer Branche aus: dank **20 Jahren** Erfahrung, national und international.
- ... entwickelt mit Ihnen maßgeschneiderte, theoretisch fundierte, kreative und sofort umsetzbare **Strategien**.
- ... macht Ihre **Mitarbeiter** zu Verbündeten.
- ... hat **Führungserfahrung**.
- ... ist **unabhängig** von Dritten.
- ... können Sie **flexibel** einsetzen zu einem außergewöhnlich guten **Preis-Leistungs-Verhältnis**.
- ... denkt und „sammelt“ auch **zwischen Projekten** für Sie mit.
- ... betrachtet alles aus **Sicht Ihrer Kunden** — mit Ihren Interessen im Blick.
- ... denkt strukturiert und systematisch **von A bis Z**.
- ... ist auch im stürmischen Alltag **bestens organisiert**.
- ... bleibt immer dran **für Sie und Ihre Kunden**.
- ... **reist selbst** häufig intermodal durch die Welt.
- ... liebt **Convenience** und **effiziente Abläufe**.
- ... ist **Energie** und **Tatendrang** pur.
- ... ist immer **Eva Groeneveld-Deussen**.

Kunden von edeuco

An **edeuco** wenden sich Unternehmen und Organisationen der Tourismus- und Verkehrswirtschaft:

- Flughafengesellschaften
- Fluggesellschaften
- Reiseveranstalter
- Eisenbahngesellschaften
- ÖPNV-Anbieter
- Mietwagenunternehmen
- Reisebüros
- Messgesellschaften
- Tourismusverbände und -organisationen
- Hotellerie
- Branchenverbände
- Beratungsgesellschaften

edeuco und Partner

edeuco führt Projekte bei Bedarf in langjährig erprobten und bewährten Kooperationen durch – wenn zusätzliches Spezialwissen gefragt ist oder das Projektvolumen es erfordert.

Partner ergänzen die Leistungen von **edeuco** zum Beispiel um

- Marktforschung
- Technik/IT
- Change Management
- Simulation von Prozessen in ARIS
- Werbung



Referenzprojekte

Die Tätigkeiten von **edeuco** sind vielfältig. Hier finden Sie einige Beispiele aus der Vergangenheit, damit Sie sich ein Bild machen können. Die Kunden reichten von Flughäfen und Reiseveranstaltern über internationale Eisenbahnunternehmen und Anbieter im Business Travel Management bis hin zu Business-Hotels und SPA-Resorts.

Luftverkehr

Marketingberatung (deutscher Flughafen)

Printmedien, Messen und andere Vertriebs- und Kommunikationsmittel — Bewertung, Priorisierung, Auswahl

Marketing und Vertrieb „Intermodalität“ (Hub-Flughafen)

Entwicklung von Grundlagen für eine Strategie
Produkt- und Prozessanalyse intermodaler Produkte „Bahn – Flug“ (Buchungswege, Marktanalyse, Workshops)

Intermodales Weegeleitsystem (Hub-Flughafen)

Konzept für Beschilderung, Anzeigetafeln und personenbesetzte Info-Points, kundenorientierte Signage-Bausteine; Bestands- und Gap-Analyse

Touristische Dienste für mobile Endgeräte (Hub-Flughafen, Verkehrsverbund)

Zielgruppenanalyse, Produktentwicklung, Prozessdefinition

Off-Airport-Check-in-Einrichtungen (deutsche Flughäfen/Bahnhöfe)

Marktuntersuchung, Produktentwicklung, -einführung und -kontrolle, Businessplan, Geschäftsprozesse, Marketingkonzept, Verträge mit Kooperationspartnern

Systematisches Kundenmanagement (deutsche Flughäfen)

Zielgruppendefinition, Prozessanalyse und -definition, Kennzahlen, EDV-System, Finanzierungs- und Zeitplan

Marketingstrategie (deutsche Flughäfen)

Umfeld-, Markt- und Betriebsanalyse, strategische Analyse, Ziele und Diagnose

Key Account Management (deutsche Flughäfen)

Akquise internationaler Reiseveranstalter und Fluggesellschaften, Vertragsgestaltung, -verhandlung und -abschluss

Marketingkonzept (Cargo-Broker)

Entwicklung und Umsetzung, Businessplan

Corporate Design (deutsche Flughäfen)

Neuausrichtung des Corporate Designs, Corporate Design Manual, Markenbildung, Unternehmensbekleidung, Printmedien, Mitarbeiterzeitung, Messeauftritt

Marktanalysen (Airlines, Flughäfen)

Low Cost Carrier; Reisemärkte Asien, Indien, Arabische Staaten; Fluggastbefragungen



Eisenbahn

Workshop (Eisenbahnverkehrsunternehmen)

Marketing, Vertrieb und Prozesse intermodaler Produkte

Management intermodaler Produkte (Eisenbahnverkehrsunternehmen)

„Rail&Fly“, „Rail Inclusive Tours (RIT)“, „Bahn&Auto“ (Strategie, Pricing-, Kommunikations- und Vertriebsmaßnahmen, Leitung einer internationalen Arbeitsgruppe)

Intermodale Urlaubs- und Mobilitätskarte (Eisenbahnverk.-unternehmen)

Produktmanagement für „Ferienticket“ (Kooperationen mit Tourismusverbänden, Pricing-, Vertriebs- und Kommunikationsmaßnahmen)

Touristik

Teilprojektleitung Process-Reengineering (internationaler Reiseveranstalter)

Einführung und Weiterentwicklung einer neuen Produktionsplattform (kundenorientierte Business- und Serviceprozesse entlang des touristischen Lebenszyklus, Touristik-Prozess-Handbuch, länderübergreifende Prozessharmonisierung und -standardisierung)

Marketingcontrolling (Global Distribution System)

Workshop zur Definition relevanter Kennzahlen und Verankerung der Controlling-Prozesse im Unternehmen

Business Travel Management

Marketing- und Organisationskonzept (Anbieter von Business Travel Dienstleistungen)

Konzept zur Reorganisation der Marketingabteilung

Kundenbindungsprogramm (Anbieter von Business Travel Dienstleistungen)

Kundenbefragung, Zielgruppenanalyse, Positionierung, Branding, Produkt- und Servicegestaltung, Buchungsprozesse, Prozesse zwischen Kunden, Callcenter und Anbieter

Hotellerie

Corporate Design (Business Hotel)

Basiskonzept zur Neuausrichtung des Corporate Designs

Mystery Check (Wellness-Hotel)

Konzeption, Durchführung, Auswertung und Dokumentation

Eventmanagement

Protokoll (Fußballweltmeisterschaft 2006)

Protokollarische Abläufe und Prozesse für die Betreuung von VIPs, Mitarbeiterschulungen

Planung und Durchführung von Großveranstaltungen (touristischer Branchenverband, Flughafen, Eisenbahn)

Flughafenterminal- und Bahnhofseröffnung, Rahmenprogramm, VIP-Empfänge, Kundenveranstaltungen

Start-up

Online-Marketing (Medienbranche)

Entwicklung Website (Struktur, Text, Positionierung, Branding)

Geschäftsprozesse (Medienbranche)

Entwicklung und Dokumentation der Geschäftsprozesse online und offline



Eva Groeneveld-Deussen

ist Diplom-Geografin und gründete im Jahr 2004
edeuco - eva deussen consulting

Berufliches:

- **edeuco – eva deussen consulting, Leipzig**
Gründerin und Inhaberin
- **Mitteldeutsche Airport Holding, Leipzig**
Mitglied des erweiterten Vorstandes, Leiterin Konzernmarketing
- **Deutsche Bahn AG, Frankfurt am Main**
Produktmanagerin für Kooperationen mit Fluggesellschaften, Reiseveranstaltern und Mietwagenunternehmen
- **Weitere Tätigkeiten im Tourismus**
NUR-Reisebüro (Deutschland)
Deutsche Zentrale für Tourismus (Italien)
Ötztal Tourismus (Österreich)
Hotellerie (Frankreich, Großbritannien)
Reiseleitung (Spanien, Italien, Deutschland)

Akademisches:

- **Hochschule Harz**
Dozentin im Studiengang Tourismuswirtschaft/Tourismusmanagement, Thema „Mobilitäts- und Verkehrsträgermanagement - Bahn“

- **Universität Trier**
Diplomstudium der Tourismusgeografie (Betriebswirtschaftslehre, Geografie und Marketing, ausgerichtet auf Tourismus- und Verkehrswirtschaft)

Internationales:

- **Erfahrung und Kontakte**
Projekte und Geschäftskontakte in Unternehmen und Organisationen der Tourismus- und Verkehrswirtschaft unter anderem in Großbritannien, Frankreich, Italien, USA, Singapur
- **Fremdsprachen**
 - Englisch (verhandlungssicher)
 - Französisch (sehr gut)
 - Italienisch (sehr gut)

Herzlich willkommen bei edeuco!

edeuco - eva deussen consulting
Eva Groeneveld-Deussen
Elsterstraße 36
D-04109 Leipzig

T +49-(0)341 – 14 99 14 60
F +49-(0)341 – 14 99 14 61
E eva.groeneveld@edeuco.de
W <http://www.edeuco.de>

