Marketingopleiding

Cultuurconnect



OPLEIDINGSTRAJECT

Admin opleiding
- doelgroep: beheerder van het podiumhuis
- Beheer van locaties, events, abonnementen, producten klantlabels, prijzen,..

Financiële intro
- doelgroep: boekhouding
- transactie, betalingen, terugbetalingen, financiële export

Verkoopsopleiding
- doelgroep: iedereen die tickets verkoopt
- box office, verkoop tickets, bestellingen, avondkassa, klantbeheer

Marketingopleiding
- **doelgroep: communicatie + marketing**
- **basket rules, upsell, acties, klantenlabels, ...**

Rapportage opleiding
- doelgroep: admin, boekhouding, etc
- rapportages (dagverkoop, kassa-afrekening, klantrapporten)

INHOUD

Deel 1

Klantlabels

Tag klanten en geef hen extra voordeel

Deel 2

Automatische SMS/Email

Stuur emails (bv servicemails) voor en na voorstellingen

Deel 3

Acties

Early bird toegang en kortingen

Deel 4

Basket Rules

De aankoopervaring personaliseren

Deel 5

Kortingscodes

Maak een code aan en geef zo je klanten korting

Deel 6

Segmentatie Tool

Segementeer klanten op basis van hun aankoopgedrag

1

Klantlabel

Tag klanten en geef hen extra voordelen



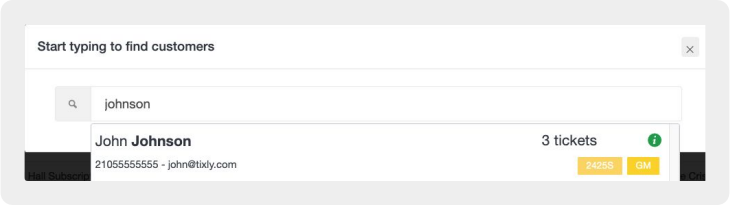
KLANTLABEL

Visueel

Zoekopdracht

Tags zijn **zichtbaar via** de **sneltoets CTRL + S** bij het **zoeken naar klanten**.

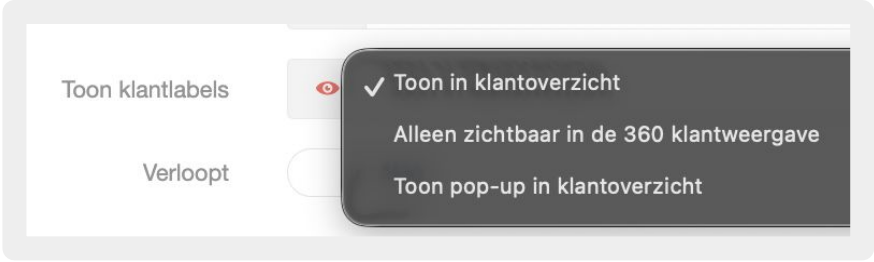
Voorbeeld van tags is zichtbaar bij hoveren (volledige naam verschijnt).



Klanttegel

Tags kunnen op drie manieren getoond worden:

- **Toon in klantoverzicht**
- **Alleen zichtbaar in 360**: niet zichtbaar in de klantkaart, handig voor segmentatie
- **Pop-upmelding:** zichtbaar zodra de klantkaart wordt geopend, zodat medewerkers meteen worden gewaarschuwd.



KLANTLABEL

Toekenning label

Er zijn meerdere manieren waarop een klant een label kan krijgen.



Automatisch labelen

In het klantlabel kan je onder tab '**automatische labeling**' kiezen voor een **tijdsperiode** of **directe connectie**.

Iedereen die tickets koopt binnen een tijds-periode of voor geselecteerde events, lidmaatschap, abo,... krijgt dan automatisch het label.



Via segmentatie

Via de segmentatie tool kan je je **segment** in één handeling een **label geven**.

Zie later in de opleiding.



Via upload

Je kan een **lijst met klanten opladen** om hen meteen het label te geven.



Handmatig

Vanuit de klantenkaart kan je handmatig een of meerdere labels aan een klant toekennen.

KLANTLABEL

admin > klanten > labels

Toepassingen

Een klantenlabel kan veel verschillende toepassingen hebben.



Voordelen kaartsoort

Een **kaartsoort** kan worden **gekoppeld aan** een **klantlabel**, waarmee de klant toegang krijgt tot een bepaald aantal tickets voor geselecteerde evenementen.

Dit wordt gevolgd en gerapporteerd in het **klantenvoordelenrapport**.



Early bird toegang

Een klantlabel kan worden toegevoegd aan een evenementdatum en zo worden ingesteld dat de klant **vroegtijdige online toegang** krijgt **vóór de normale online verkoopperiode begint.**



Basket Rule voorwaarde

Een klantlabel kan worden gebruikt als voorwaarde in een Basket Rule.

Pas acties toe zoals **aangepaste berichten, kortingen en leveringsopties** voor klanten met een specifiek label.



Besteloverzicht & segmentatie filter

Een klantlabel kan worden gebruikt **als filter** in het besteloverzicht en in de segmentatietool.

Hiermee kun je een **bepaald klanttype in- of uitsluiten** in een segmentweergave, of **alle klanten van een specifiek type filteren** die een evenement bijwonen.

KLANTLABEL

Oefening

Maak een klantlabel '**trouwe klanten (+initialen)**' aan waarbij:

- ze **1 ticket per event** aan **kortingstarief** tickets kunnen kopen (label > voordelen)
    - kies een kaartsoort of maak er zelf een aan
- het label wordt toegekend aan **klanten die in het afgelopen jaar x aankopen** hebben gedaan (label > automatische labeling)
- klanten met het label **eerder tickets** kunnen bestellen (event > internet+)

KLANTLABEL

Oplossing

1) **Voeg label toe**
    a) Voeg voordeel toe (= toegang tot korting kaartsoort)
        i) kies kaartsoort en voordeel (onbeperkt events, 1 ticket per event)
    b) Stel automatische labeling in adhv tijdsperiode
2) **Evenement instellen**
    a) Voeg de voordeel kaartsoort toe op het event (tab zaal & prijzen)
    b) Maak deze enkel beschikbaar aan Box-Office (tab toegangsrechten)
    c) Online verkoop in toekomst maar online zichtbaarheid in verleden (tab internet)
    d) Voeg het label toe op het event (tab internet +) + knop ‘overschrijven’

2

Auto SMS/Email

Verzend sms en email naar kopers van een event



AUTO EMAIL

Als marketing tool

Communiceer met je klanten **vóór en na voorstellingen**.

Pre-Show

E-mails kunnen enkele **uren vóór een evenement** worden ingepland, waarbij ook kopers na de planning nog worden meegenomen.

Deze e-mails kunnen belangrijke informatie bevatten over parkeren, nabijgelegen restaurants en updates over het evenement.

Post-Show

E-mails kunnen **uren na een evenement** worden ingepland.

Er kunnen enquêtes worden verstuurd naar klanten om feedback te vragen over hun ervaring en hen te bedanken voor hun bezoek aan de voorstelling.

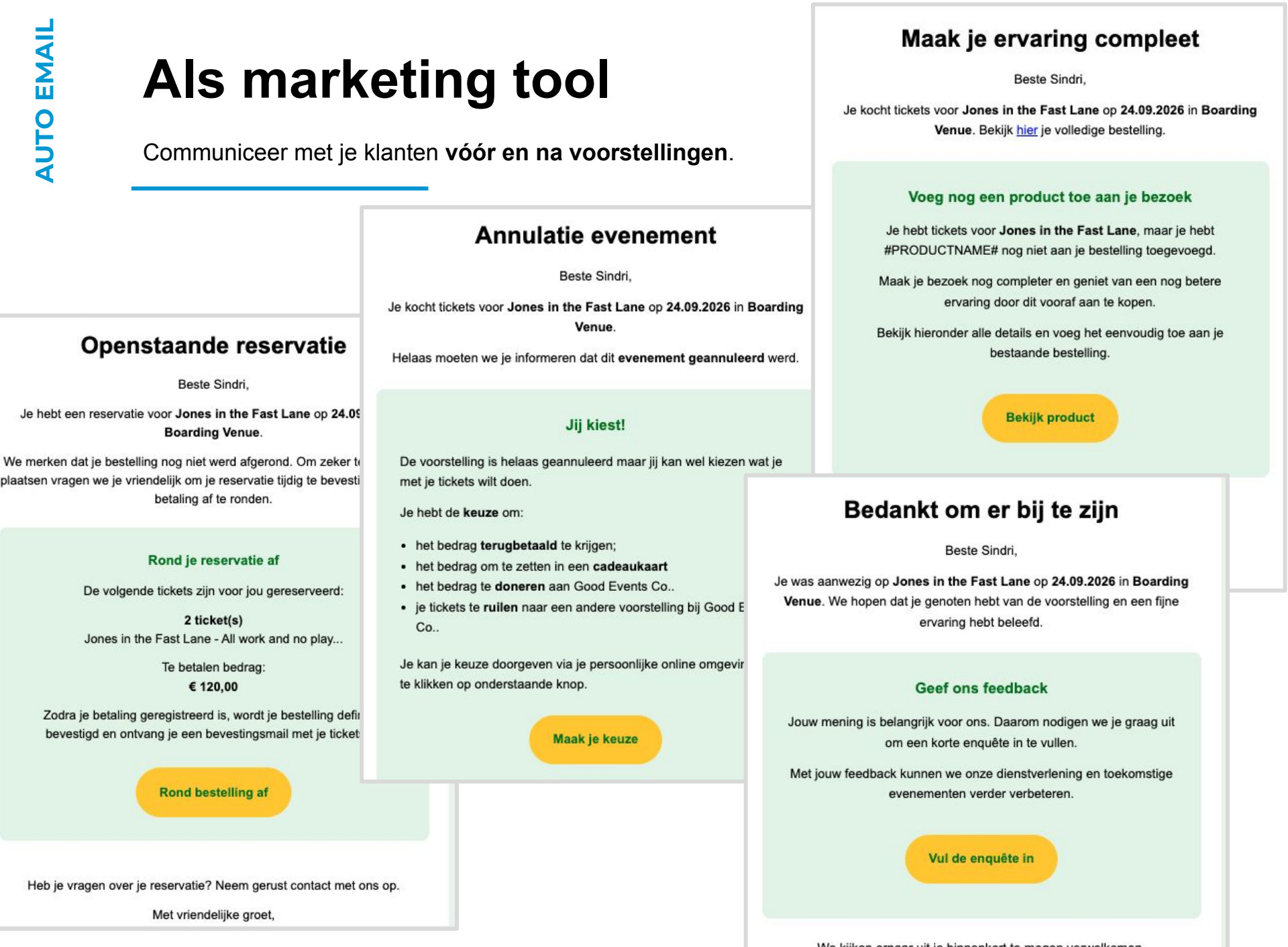
Upselling

Richt je op **klanten** die **geen extra producten kochten** en **promoot beschikbare producten** via een link in het producttabblad van het evenement.

AUTO EMAIL

Als marketing tool

Communiceer met je klanten **vóór en na voorstellingen**.



Maak je ervaring compleet

Beste Sindri,

Je kocht tickets voor **Jones in the Fast Lane** op **24.09.2026** in **Boarding Venue**. Bekijk hier je volledige bestelling.

Voeg nog een product toe aan je bezoek

Je hebt tickets voor **Jones in the Fast Lane**, maar je hebt #PRODUCTNAME# nog niet aan je bestelling toegevoegd.

Maak je bezoek nog completer en geniet van een nog betere ervaring door dit vooraf aan te kopen.

Bekijk hieronder alle details en voeg het eenvoudig toe aan je bestaande bestelling.

Bekijk product

Annulatie evenement

Beste Sindri,

Je kocht tickets voor **Jones in the Fast Lane** op **24.09.2026** in **Boarding Venue**.

Helaas moeten we je informeren dat dit **evenement geannuleerd** werd.

Jij kiest!

De voorstelling is helaas geannuleerd maar jij kan wel kiezen wat je met je tickets wilt doen.

Je hebt de **keuze** om:

- het bedrag **terugbetaald** te krijgen;
- het bedrag om te zetten in een **cadeaukaart**
- het bedrag te **doneren** aan Good Events Co..
- je tickets te **ruilen** naar een andere voorstelling bij Good E Co..

Je kan je keuze doorgeven via je persoonlijke online omgevir te klikken op onderstaande knop.

Maak je keuze

Openstaande reservatie

Beste Sindri,

Je hebt een reservatie voor **Jones in the Fast Lane** op **24.09 Boarding Venue**.

We merken dat je bestelling nog niet werd afgerond. Om zeker t plaatsen vragen we je vriendelijk om je reservatie tijdig te bevesti betaling af te ronden.

Rond je reservatie af

De volgende tickets zijn voor jou gereserveerd:

2 ticket(s)
Jones in the Fast Lane - All work and no play...

Te betalen bedrag:
€ 120,00

Zodra je betaling geregistreerd is, wordt je bestelling defi bevestigd en ontvang je een bevestingsmail met je ticket

Rond bestelling af

Heb je vragen over je reservatie? Neem gerust contact met ons op.

Met vriendelijke groet,

Bedankt om er bij te zijn

Beste Sindri,

Je was aanwezig op **Jones in the Fast Lane** op **24.09.2026** in **Boarding Venue**. We hopen dat je genoten hebt van de voorstelling en een fijne ervaring hebt beleefd.

Geef ons feedback

Jouw mening is belangrijk voor ons. Daarom nodigen we je graag uit om een korte enquête in te vullen.

Met jouw feedback kunnen we onze dienstverlening en toekomstige evenementen verder verbeteren.

Vul de enquête in

3

Acties



Op maat

Handleiding

Maak acties **op maat van jouw eigen werking.**



Early bird toegang

Stel een verkoopperiode in buiten de normale verkooptijd.



Korting

Maak kaartsoorten met korting beschikbaar voor online aankoop.



Wachtwoorden

Speciale aanbiedingen kunnen worden beveiligd met globale wachtwoorden of eenmalige gebruikswachtwoorden.



Toegang met klantlabel

Een klantlabel kan worden gebruikt als toegang tot een speciale aanbieding, waardoor geselecteerde klanten exclusieve aankooptoegang krijgen.



Gereserveerde zitplaatsen

Speciale aanbiedingen kunnen gereserveerde zitplaatsen (toekenning) online verkopen, waardoor toegang wordt gegeven tot zitplaatsen die normaal niet beschikbaar zijn.



Wachtlijsten

Geef mensen die op de wachtlijst staan toegang tot vrijgekomen zitjes op het evenement.

Oefening

Handleiding

Maak een actie waarbij **maximaal 2 tickets** gekocht kunnen worden voor geblokkeerde **VIP plaatsen** in de zaal.



Het is belangrijk om de **link uit dit veld te kopiëren** of vanuit het veld in de tab 'Actie' bij het bewerken van een Evenement.

Gebruik NOOIT de URL die wordt getoond in de browser, een correcte actielink eindigt ALTIJD met een versleutelde extensie.
Bijvoorbeeld https://tix.se/sv/specialoffer/**ukfcur35n2oeq**

Oplossing

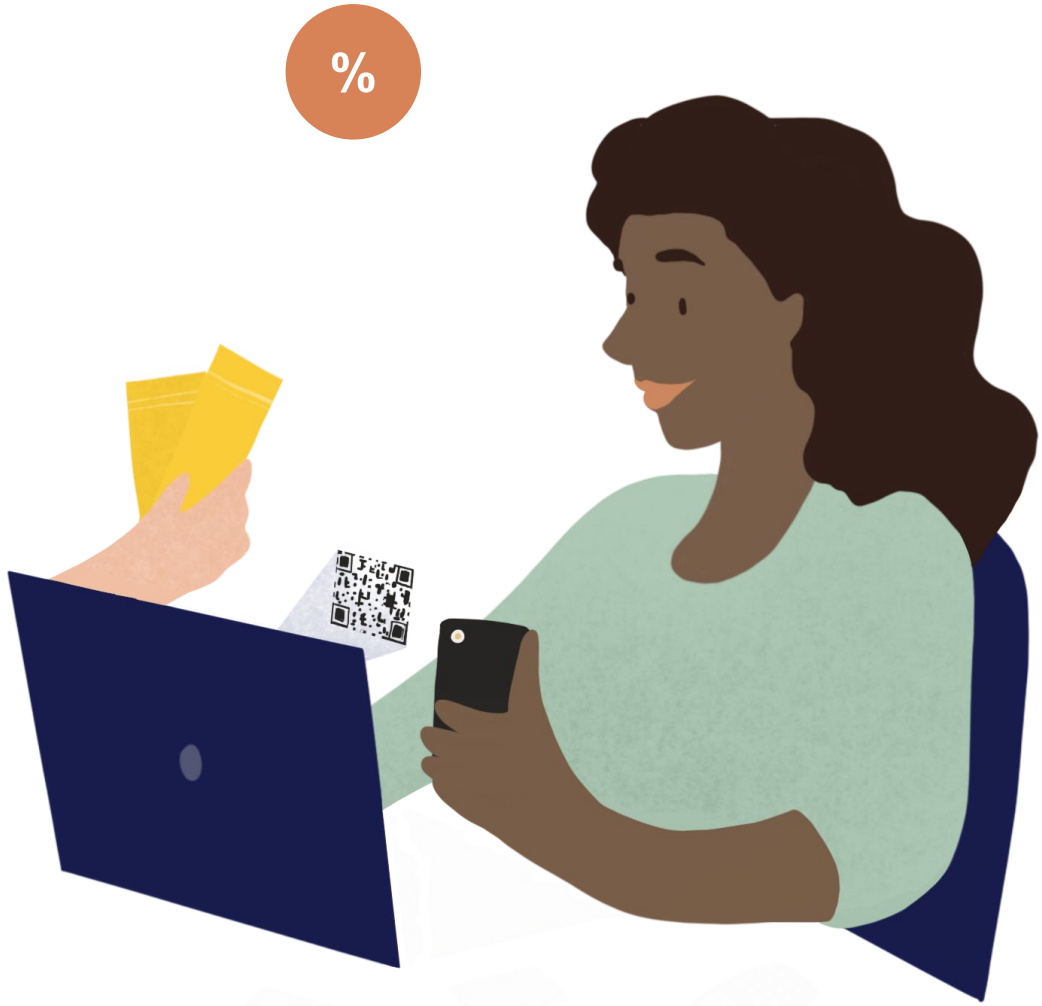
Handleiding

1/ Maak een **zachte toekenning**/blokkade in je zaal

2/ Voeg een **voordeel kaartsoort** toe aan je event (bv gratis, VIP, ...)

3/ Maak een **actie** voor de **voordeel kaartsoort**:

- Via tab ‘actie’ en bewerk via de blauwe ster
- **Kies** de gewenste **toekenning** bij ‘toekenning’
- Voeg **regel voor online aantal** toe: 0-2



4

Basket Rules

Voorbeelden



Geef een **korting** aan **gelabelde klanten**



Geef een **korting** bij **aankoop van 3** of meer evenementen



Stimuleer de **verkoop** van lidmaatschappen, abonnementen of andere evenementen



Automatiseer een **korting** volgens het principe **‘1+1 gratis’**



Voeg een **speciaal bericht** toe voor leden of donateurs



Maak een **promotiecode** aan voor korting op tickets of producten

De elementen



Conditions

Dat zijn de zaken die waar moeten zijn, maw de voorwaarden waaraan voldaan moet worden



Inhoud van de bestelling

Pas regels toe op basis van wat er in het winkelmandje zit — bijvoorbeeld specifieke evenementen, het aantal tickets of bepaalde kaartsoorten



Klantlabels

Richt je op specifieke groepen op basis van de labels die aan een klantenaccount zijn gekoppeld



Totale bestelwaarde

Activeer acties wanneer het bestedingsbedrag een bepaald niveau bereikt



Lidmaatschappen en donaties

Beloon trouwe supporters en gulle donateurs — op basis van een eerder aangekocht lidmaatschap, of meteen binnen dezelfde bestelling.



Online of BoxOffice

Kies of je basket rule online en/of aan de balie toepasbaar is.



Tijd tot het evenement

Stimuleer lastminuteverkoop of moedig vroege boekingen aan met tijdgebonden promoties

BASKET RULES

Actions

Dat zijn de dingen die je wilt dat gebeuren



Kortingen

Verlaag automatisch de prijzen op basis van ingestelde voorwaarden en bepaal hoeveel tickets per bestelling in aanmerking komen voor korting.



Berichten

Toon gerichte berichten in het winkelmandje. Upsell lidmaatschappen, raad vergelijkbare evenementen aan en informeer klanten over promoties.



Donatie suggesties

Moedig klanten aan om een **donatie toe te voegen aan hun bestelling**. Bepaal zelf welke donatie beschikbaar is en welke bedragen worden voorgesteld.



Betaalmethoden

Schakel specifieke betaalmethoden in of uit. Maak betaling via factuur online beschikbaar of geef klanten de mogelijkheid om in termijnen te betalen.



Online reservaties

Bepaal of **groepen tickets online** kunnen **reserveren.**



Wijzigingen in kosten

Pas bestel- of leveringskosten aan op basis van de bestelgegevens of klantinformatie.

AND vs OR

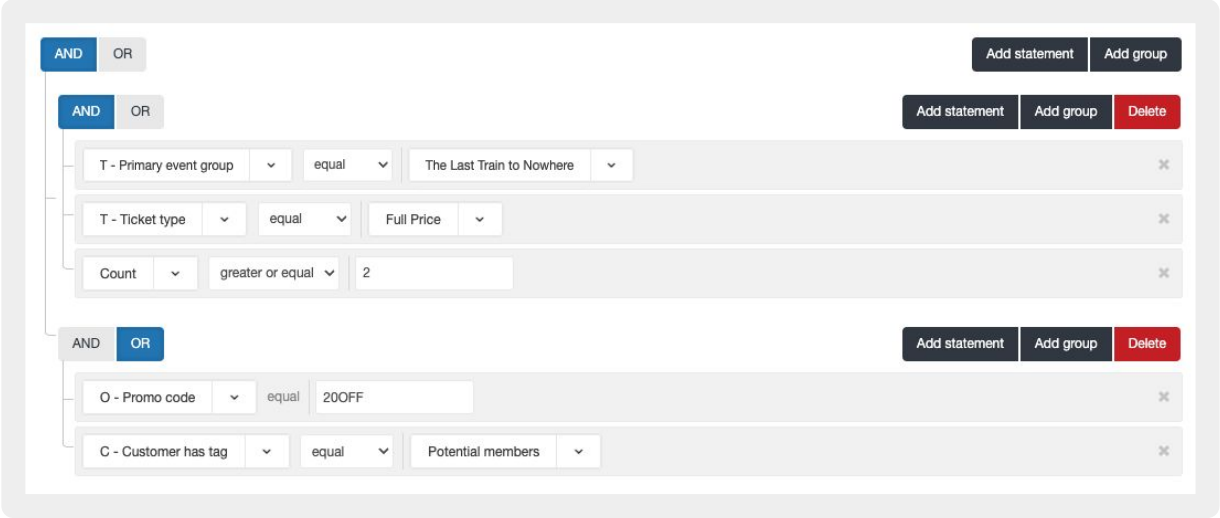
Als je meerdere voorwaarden hebt, moet je aangeven welke daarvan waar moeten zijn.

AND

Waar als alle gekoppelde uitspraken waar zijn

OR

Waar als minstens één gekoppelde uitspraak waar is



Oefening

Maak een basketrule aan die personen met een testlabel (jouw naam) een **boodschap** toont en een **korting** aanbiedt bij aankoop **van meer dan 2 events**

Webinar: Basket Rules door Tixly

BASKET RULES

Voorbeeld Abo Den Bussel

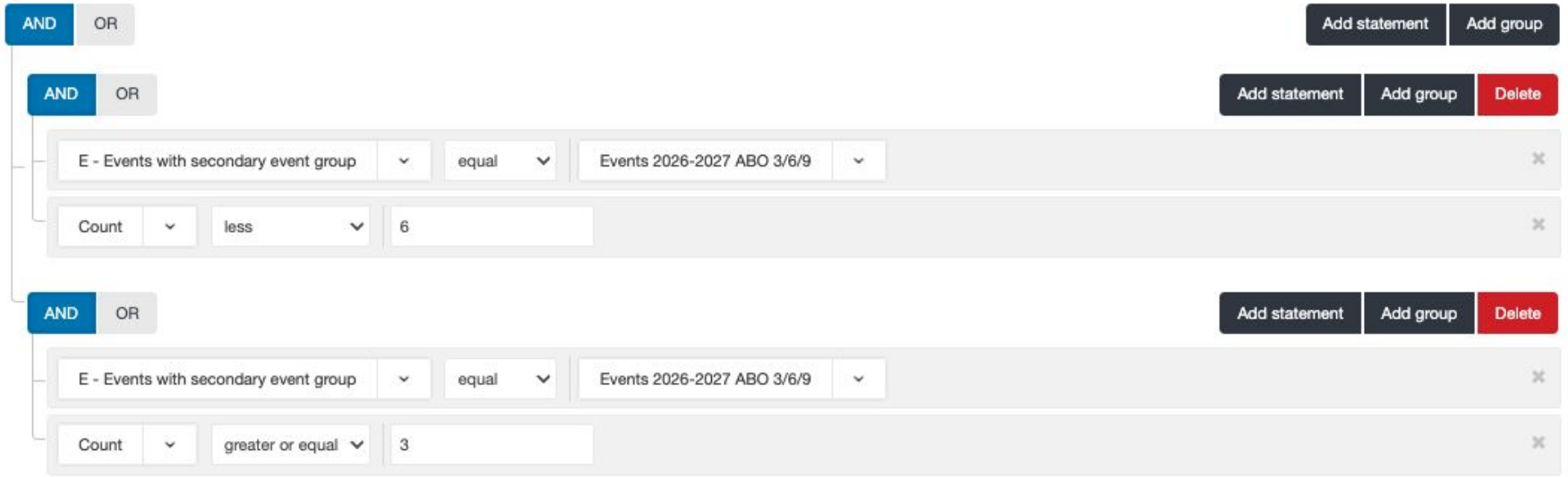
Het abonnementen van Den Bussel in Keerbergen

3 formules

Per formule een aparte basket rule, dus 3 verschillende basket rules

- ABO 3 voorstellingen: 5% korting
- ABO 6 voorstellingen: 10% korting
- ABO 9 voorstellingen: 15% korting

Condities (abo 3)

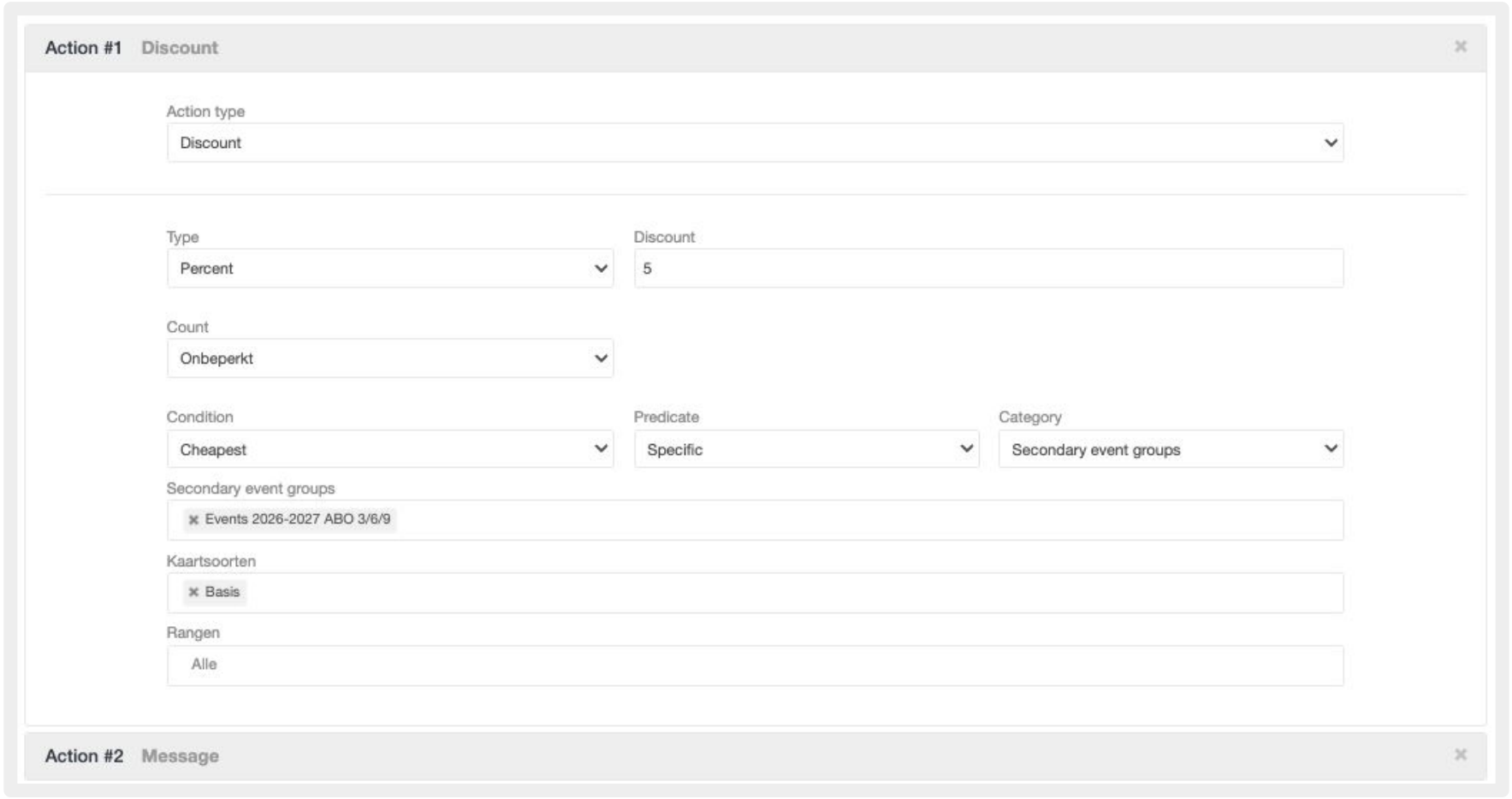


BASKET RULES

Voorbeeld Abo Den Bussel

Het abonnementen van Den Bussel in Keerbergen

Acties (abo 3)



5

Kortingscodes



KORTINGSCODES

Vereenvoudigde kortingscodes

- Onbeperkt en op eventsniveau
- Code is publiek en kan door iedereen gebruikt worden
- Geeft toegang tot voordeel kaartsoort

Gemakkelijke opzet

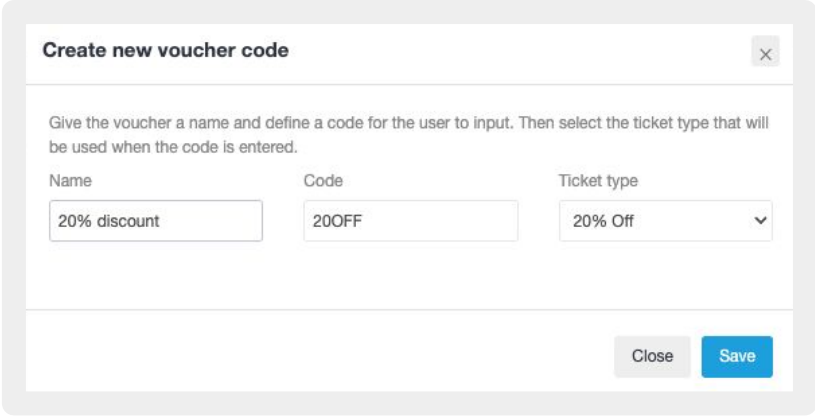
Maak kortingcodes aan die kortingen toepassen op specifieke tickettypes en/of evenementen. Pas voucher codes snel toe op meerdere evenementen met de bulkbewerkingsfunctie.

Traceerbare kortingen

Door het daadwerkelijke tickettype aan te passen, wordt het eenvoudiger om het gebruik van de waardebon en de effectiviteit van de campagne te rapporteren.

KORTINGSCODES

Opzet



1. Begin met het **aanmaken** van een nieuwe **kaartsoort** of gebruik een bestaande

2. **Voeg** de **kaartsoort** met de kortingsprijs **toe aan** het **evenement** (enkel Box Office!)

3. **Voeg** de **kortingscode toe** aan de **reguliere/normale prijs** (deze prijs moet ingesteld zijn op Lokale verkoop + internet) door op het visitekaart icoon te klikken.

    - Voeg een bestaande kortingscode toe uit het drop down menu of voeg een nieuwe toe door de naam te typen en te klikken op 'Voeg nieuwe toe'.

    - Als er een nieuwe kortingscode wordt toegevoegd vul je de velden in

4. Klik op **opslaan** en sla daarna het event op. De kortingscode kan nu online gebruikt worden.

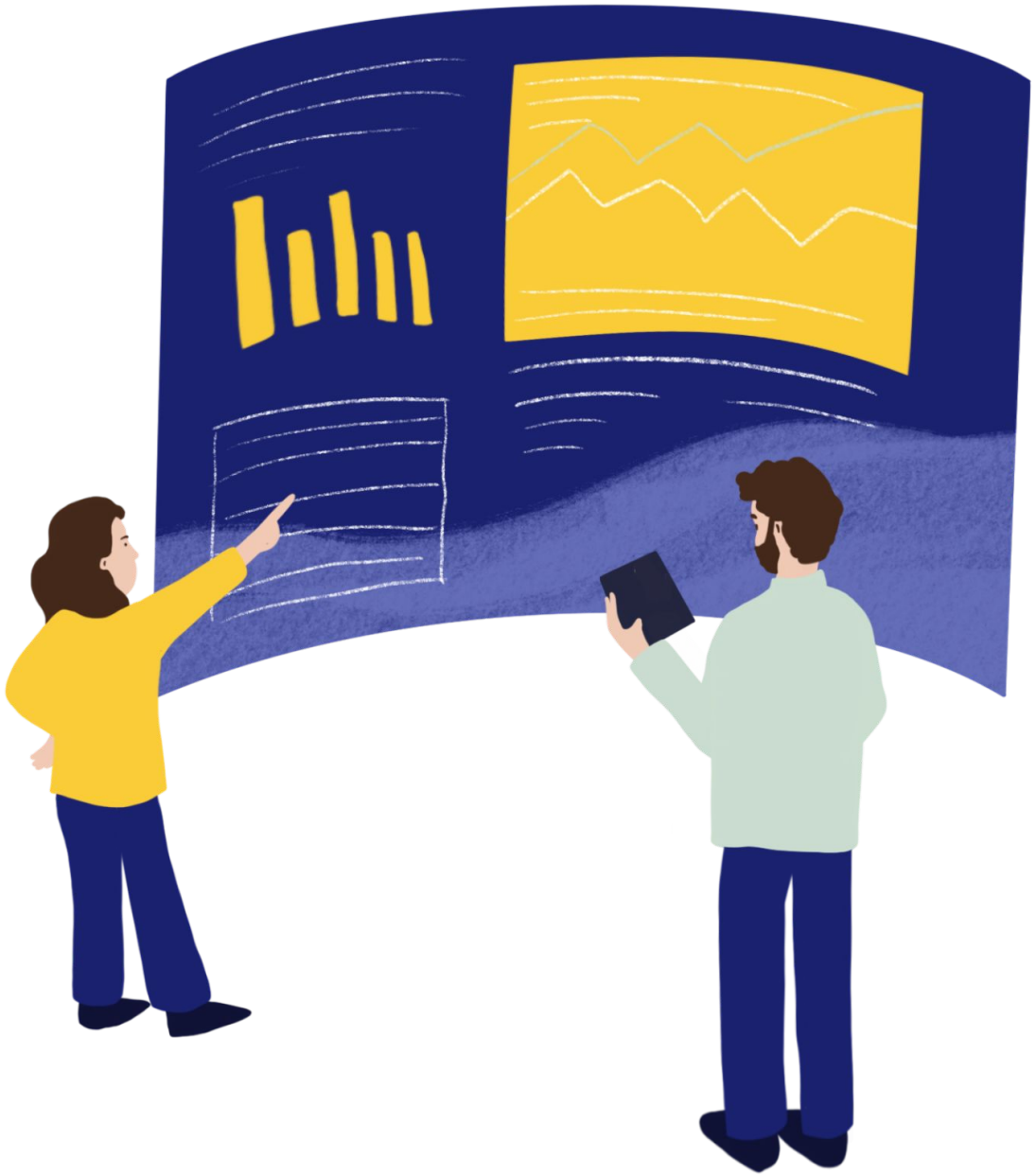
→ Kortingscode voor alle events, producten,… kan via **basket rule.**

→ Vind je kortingscodes terug via **admin > evenementen > kortingscodes**

6

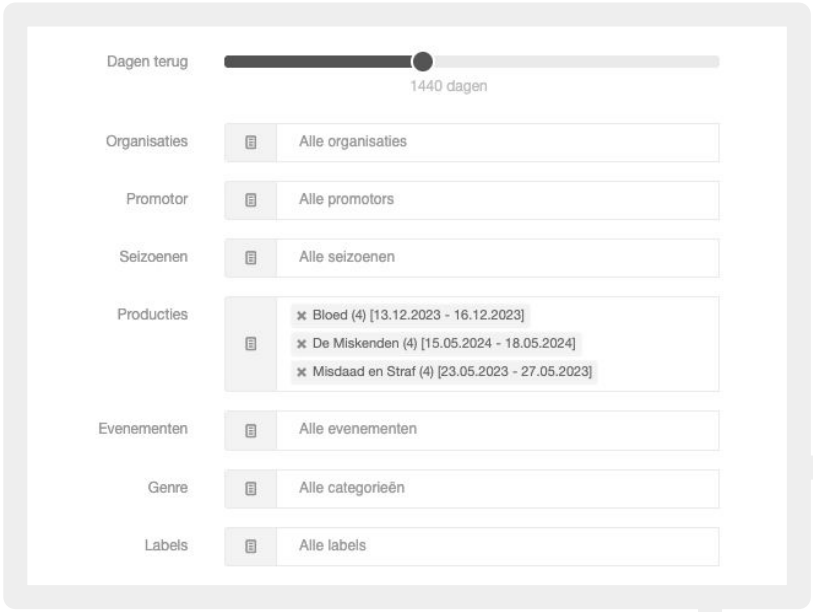
Segmentatie Tool

Vind de juiste klanten



SEGMENTATIE TOOL

Early bird Compagnie Cecilia



COMPAGNIE CECILIA



Dag Marc Steens,

In **Locke** besliste het lot (kop of munt) wie er achter het stuur van de auto mocht plaatsnemen. Tom Vermeir en Koen De Graeve blonken uit in beide situaties. Tom kun je dit najaar bij ons nog aan het werk zien in Bagger.

Maar ook Koen De Graeve keert dit seizoen terug. In december zakt hij af naar Gent met zijn companen van LAZARUS. Ze slaan voor **Bloed** opnieuw de handen in elkaar met filmmaker Robbin Rooze.
Bloed is een spannende mix tussen theater en film. We zien een vrouw in een complexe relatie met zichzelf en een man op leeftijd in coma na een bloedklonter. Ze kennen elkaar van haar noch pluim, en toch moet zij hem identificeren. Wat is hun band? Terwijl hij langzaam bij bewustzijn komt, probeert zij zich een weg te banen tussen de brokstukken van zijn herinneringen...

Bloed (met o.a. Koen De Graeve, Sofie Decleir en Günther Lesage) gaat in november in première in Mechelen en speelt bij ons in De Expeditie van 13 tot 16 december. Meer info vind je op onze website. Boek vandaag nog je tickets.

JE TICKETS

Locke speelt haar dernièrereeks van **13 tot 30 september** in onze zaal in De Expeditie. Laatste kans dus!

De officiële verkoop start op vrijdag 16 juni om 12 uur. Maar jij kunt nu al je slag slaan via deze exclusieve link.

BOEK NU JE TICKETS

Je gegevens

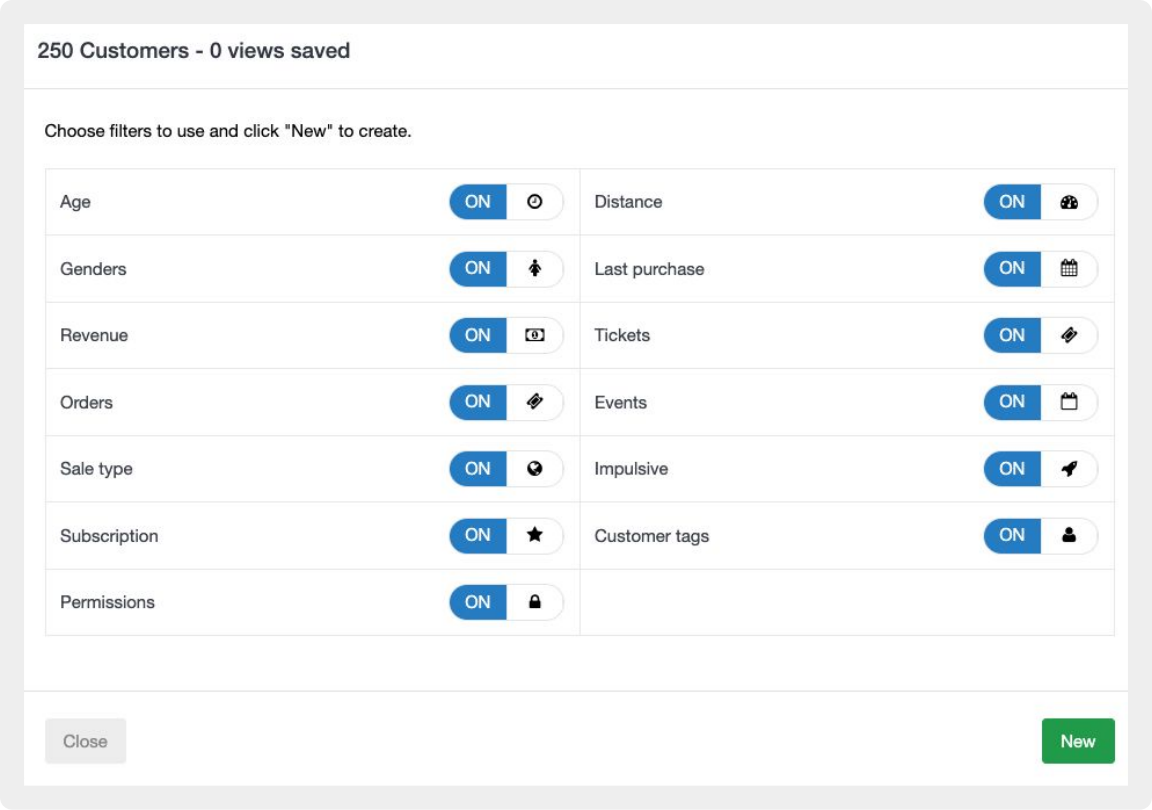
Sindri Már Finnbogason
Grjótagata 7
101 Reykjavík Ísland

Contact

Compagnie Cecilia
+32(0)9 223 53 82
tickets@compagnie-cecilia.be

SEGMENTATIE TOOL

Filters



SEGMENTATIE TOOL

Voordelen

Of je nu klanten wilt bereiken of volgen, de segmentatietool biedt veel mogelijkheden:

Stuur een actie

Een segment kan worden gebruikt om klanten te bekijken die geen evenement hebben gekocht.

Die klanten kunnen vervolgens een actie ontvangen!

Zend lijsten naar een e-mailservice

Segmenten kunnen worden verzonden naar een lijst voor je geïntegreerde e-mailservice.

Volg klanttypes

Wil je meer klanten aantrekken tussen 18 en 45 jaar die online kopen? Maak een weergave aan en volg de vooruitgang doorheen het jaar terwijl steeds meer klanten in dat segment terechtkomen.

Voeg een klantlabel toe

Klanten uit een segmentweergave kunnen in bulk worden getagd, zodat die tag later kan worden gebruikt als filter in toekomstige weergaven.

Oefening

Voor huizen met migratie

Maak een segmentatie van alle bezoekers die **afgelopen 2 jaar tickets voor een ‘theater’** hebben gekocht en die gewoon zijn van **laat** te **kopen** (minder dan een half jaar op voorhand).

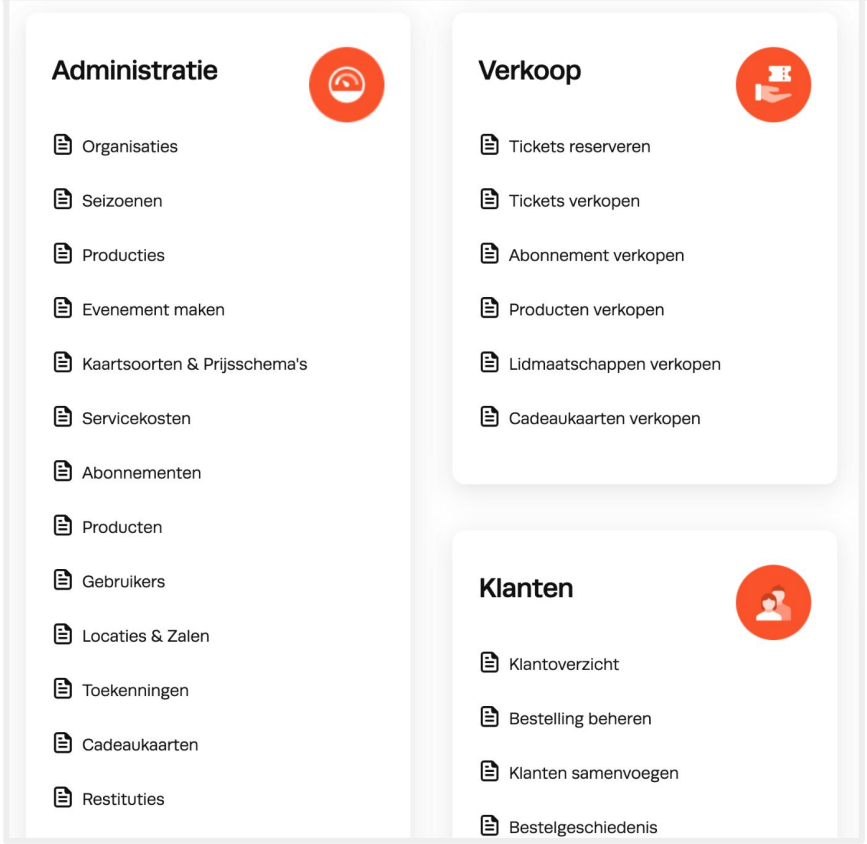
Voor huizen zonder migratie

Maak een segmentatie van alle bezoekers die **meer dan 4 tickets** kochten en die **minder dan een week geleden** hun laatste ticket kochten.

HELP

Vragen?

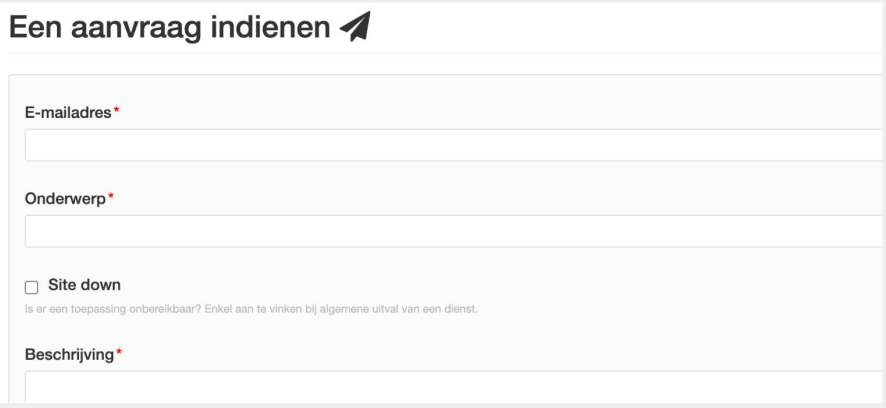
1. Tixly handleiding (support.tixly.com)



2. Leerplatform (leerplatform.cultuurconnect.com)



3. Servicedesk (cultuurconnect.zendesk.com)





servicedesk@cultuurconnect.be
www.cultuurconnect.be

volg ons

Cultuurconnect