



# Responsible Gaming A Marketing Strategy?

26 November 2020

Arjan Korstjens

# Responsible Gaming is

- Responsible Recruitment
- Responsible Retention
- Responsible Rewarding

Aimed at the right persons and not one size fits all



# 2020

A new direction is needed, we have lost groups of customers

We should have done it already by ourselves, but this crisis makes it extra clear

# 2020

Some of us have lost groups of customers!



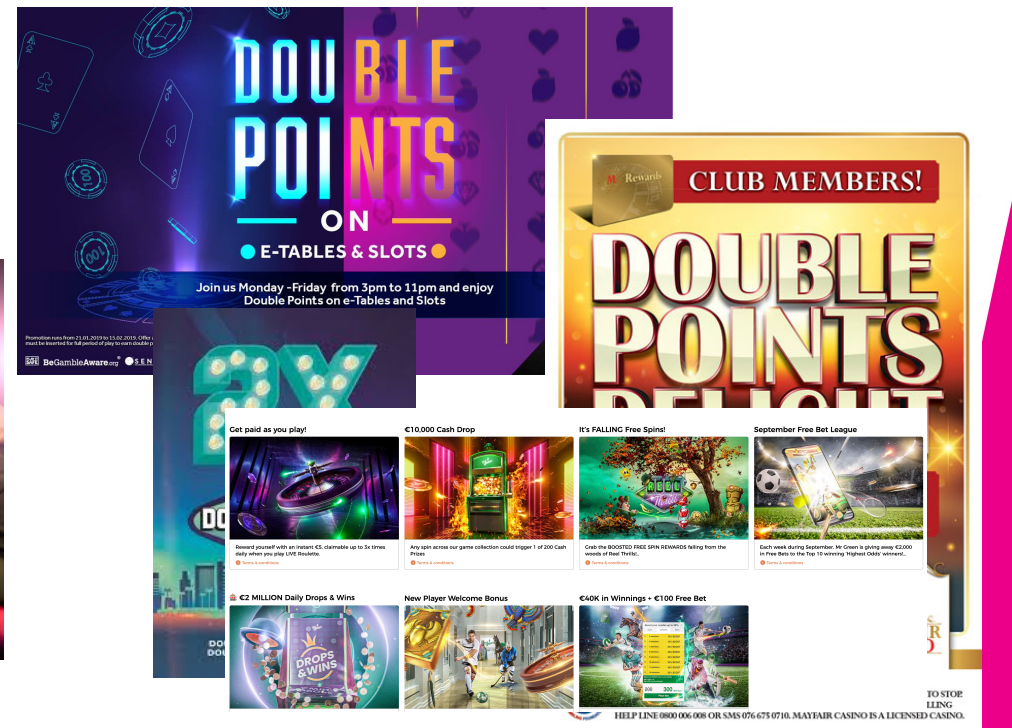
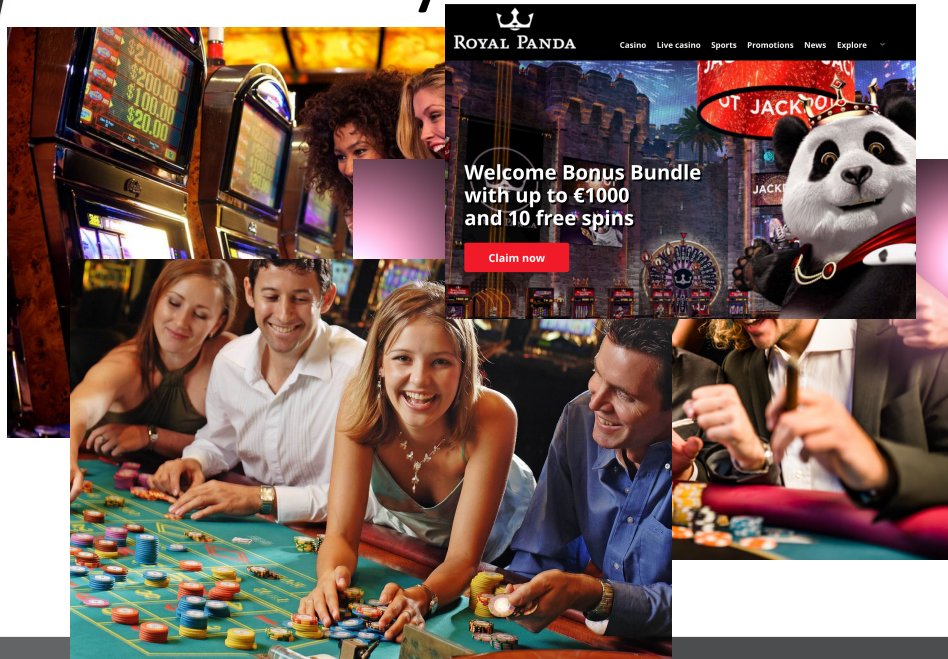
# 2020

## Other gained new customers!



# 2020 → 2021

## Are we continuing to recruit or retain in the same way?

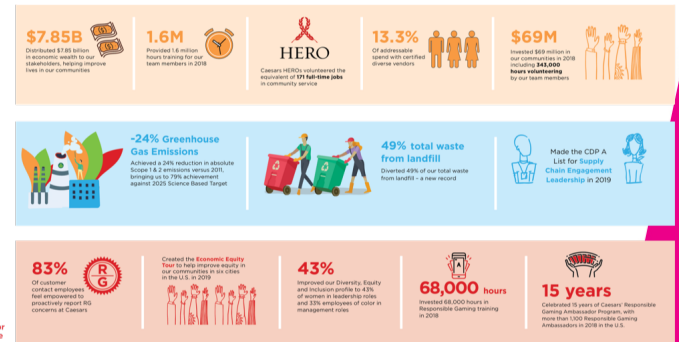
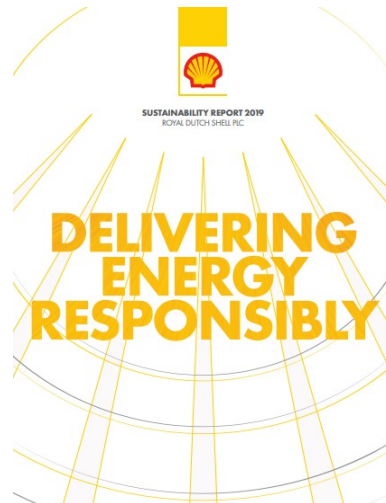


EXPLAINYNER



# 2020 → 2021

## This could be the time to change and follow other leaders in Marketing



HIGHLIGHTS from Casino's Entertainment 2019-2020 CSR Report | PEOPLE, PLANET, PLAY

EXPLAINNER

# 2020 → 2021

Responsible Gaming could be your USP for recruiting new and retaining current customers

1. Responsible Recruitment
2. Responsible Retention
3. Responsible Rewarding

# Responsible Recruitment

- Explain
- Educate
- Monitor

# Responsible Recruitment

- Explain

DEPOSIT

WITHDRAW

For deposits and withdrawals please use payment accounts that are registered under your name.

Choose Offer

You have offers available

Choose Offer

Trustly Instant Banking

paysafecard

NETELLER

Skrill

VISA

MuchBetter

DEPOSIT LIMIT >

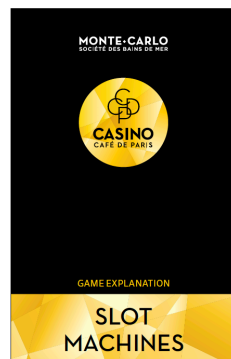


EX?LAYNER




# Responsible Recruitment

- Explain



**AIM OF THE GAME**

You win on a slot machine when you have the same symbols on one of the win lines.




**HINT** Some slot machines also have 'Wild' symbols, so even more combinations!

**PLAYING WITH CREDITS**


Each slot machine will accept bills. When inserting a bill or a ticket in the machine, the value of the bill or ticket is transferred to the credit meter.

**HINT** Find a slot machine that suits your budget. Look at the credit value on the slot machine.



**WIN LINES**

Slot machines have different numbers of line combinations that you can win on (also called 'win lines'). Ranging from 1 to over 200.



You can see the number of win lines on the slot machine or on the button panel.


**HINT** For your best chance, always play with all win lines.

**BET PER SPIN**

Per spin you determine how much you want to bet.

Choose the number of credits you want to bet per win line or per spin.

For example, betting 5 credits per line on a machine with 10 lines and a credit value of € 0,02 costs € 1,00 per spin.




**WINNING**

When you have a couple of the same symbols on a win line, you win! How many symbols are needed and how much you win is different per machine.

Some slot machines also have bonus games for extra wins. You will find out when it happens!

**HINT** Use the loyalty card to collect points while playing.




**STOP PLAYING**

Do you want to stop playing? Simply push the "Collect" or "Cash out" button.


Your credit value will be printed on a ticket. With this ticket you can continue playing on another slot machine or go to the Cashier to cash out.

**NOTE** When the amount is very high, a member of staff will come to personally hand over your winnings.



**SLOT MACHINES**

**Win Lines**



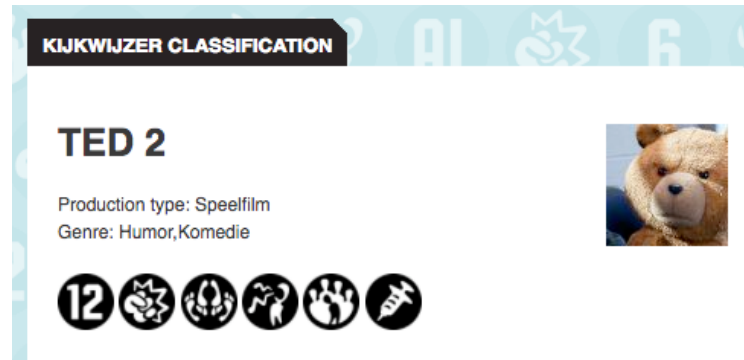
**PLAY 5** lines Select the slot machine with the number of lines you want to play.

**BET 2** credits per line Choose your bet per line/spin.

**START** Start Play!

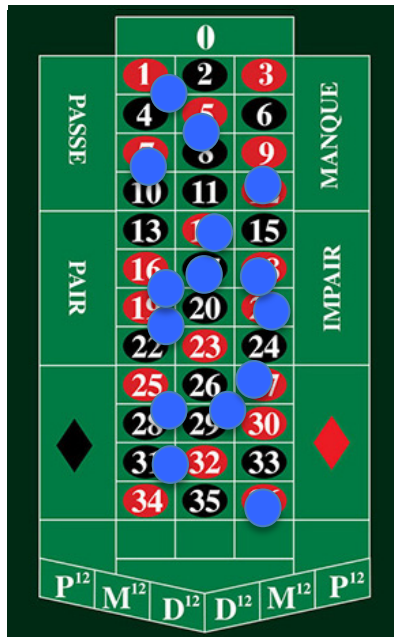
# Responsible Recruitment

- Educate<sub>(d)</sub>



# Responsible Recruitment

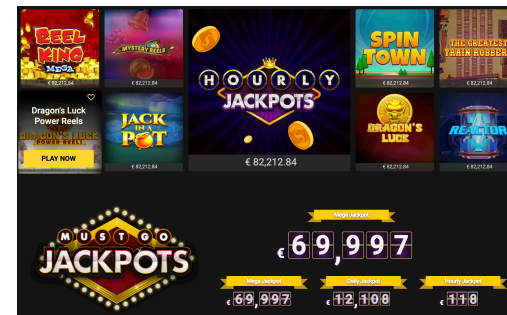
- Educate



$$1 \times \text{€ } 10 \rightarrow \text{€ } 360$$

=

$$36 \times \text{€ } 10 \rightarrow \text{€ } 0$$



Win of € 1000

=



Loss of € 1052,50

Yes, of course it is theoretical, but that is part of the fun!

# Responsible Recruitment

- Educate



# Responsible Recruitment

- Monitor



# Responsible Retention

**CASINO ADMIRAL**

HOME CASINO'S VOORZORGSMAATREGELEN ACTIES SPELEN ADMIRALAPP OVER ADMIRAL

### Voorzorgsmaatregelen

• VOORZORGSMAATREGELEN



## ALLES WAAR U NAAR MOET Wachten VOOR BEZOEK

Welkom terug! Al onze casino's zijn weer open en we zijn blij je weer te kunnen ontvangen. Je bezoek zal er de komende tijd wel iets anders uitzien, maar we zorgen ervoor dat je het beste van ons casino kunt genieten. Hieronder vind je de belangrijkste maatregelen die we hebben genomen om de veiligheid van onze gasten te waarborgen.

### Voor je bezoek

- Reserveer nu het nodige.
- Blijf altijd thuis en je bezoek klachten als koorts, hoesten of verkoudheid hebt!
- Verrijkt plekmomenten om bij voorkeur op momenten dat het rustig is in het casino.
- Als je moet wachten vooraf je naar binnen komt, houd dan ook tussen het casino en de andere gasten een afstand van alle aanwezigen.
- Door de anderhalve meter afstand houden, kan het voorkomen dat de afstand tussen de gasten groter is dan normaal.

### Tijdens je bezoek

- Hou altijd een afstand van 1,5 meter aan.
- Het dragen van een masker is verplicht.
- Als je een mondkapje wilt dragen, kun je dit bij de entree van het casino verkrijgen.

## Corona maatregelen

Hygiene maatregelen bij Merkur Casino

U bent weer van harte welkom per 1 juli in onze vestigingen: Almere, Amsterdam, Buskoop, Hoofddorp, Rotterdam en Valkenburg.

Een bezoek aan onze casino's zal er iets anders uitzien dan u van ons gewend bent. Gezondheid staat bij ons voorop en wij willen graag een verantwoordelijk bezoek aan onze casino's mogelijk maken. Wij hanteren de maatregelen volgens het RIVM en volgen de protocol van onze branchevereniging VAN.

Graag attenderen wij u nog op de volgende maatregelen:

Voorafgaand aan bezoek:

\*Thuisblijven bij gezondheidsklachten zoals koorts, hoesten in combinatie met verkoudheid.

\*Vermijd als het kan het openbaar vervoer en kom zoveel mogelijk lopend of op de fiets.

In het casino:

\*Bij binnenkomst uw handen desinfecteren en reinig uw handen regelmatig tijdens bezoek.

\*Volg de aangegeven route / eenrichtingsverkeer in het casino.

\*Houd 1,5 m afstand en de andere standaard RIVM maatregelen.

\*Speel niet staand, maar alleen zittend is toegestaan.

\*Speel alleen op de aangewezen plekken of waar een stoel staat.

\*Betalen is alleen vanaf de bar mogelijk.

\*Mondkapjes is toegestaan.

\*Volg de aanwijzingen van onze medewerkers op.

**FAIR PLAY CASINO**

HOME CASINO'S VOORZORGSMAATREGELEN ACTIES SPELEN ADMIRALAPP OVER ADMIRAL

### Voorzorgsmaatregelen

• VOORZORGSMAATREGELEN

### Spelregels:

- Het desinfecteren van de handen bij de entree is verplicht;
- Bij de entree dien je (indien je deze draagt) je mondkapje kort af te zetten voor de toegangscontrole;
- Volg in het casino ook de hygiënerichtlijnen van het RIVM op:
  - Desinfecteer en was regelmatig je handen;
  - Hoest en nies in je elleboog;
  - Gebruik een papieren zakdoek en gooi deze na gebruik weg.
- Je mag alleen zittend spelen en je mag de stoelen niet zelf verplaatsen. Als je graag aan een andere automaat wilt spelen, kun je dit vragen aan onze medewerkers. Indien mogelijk, kunnen zij de stoel verplaatsen;
- Bij binnenkomst dien je te wachten tot een medewerker naar je toekomt om je naar jouw favoriete automaat te brengen. De automaat wordt zowel vooraf als na het spelen gedesinfecteerd door onze medewerkers;
- Het is verplicht om de aangegeven looproutes te volgen in en rondom ons casino;
- Betaal bij voorkeur met pin en maak gebruik van de elektrische geldwisselaars;

**JACK'S CASINO**

HOME CASINO'S VOORZORGSMAATREGELEN ACTIES SPELEN ADMIRALAPP OVER ADMIRAL

### Voorzorgsmaatregelen

• VOORZORGSMAATREGELEN

## Geniet – op gepaste afstand – van een bezoek aan Jack's Casino

Jack's Casino is open. De gezondheid en veiligheid van onze gasten en medewerkers staan hierbij vanzelfsprekend voorop! Daarom zijn er ook in ons casino een aantal maatregelen van kracht die ervoor zorgen dat alle gasten op een verantwoorde en veilige manier kunnen genieten van een bezoek aan Jack's Casino.

### De coronamaatregelen op een rij

#### Voorafgaand aan jouw bezoek

- Graag willen we je er op wijzen dat als je gezondheidsklachten hebt zoals koorts, hoesten en/of verkoudheid, wij je helaas niet kunnen ontvangen. Wij verwelkomen je dan graag een andere keer.
- Kom alleen af met maximaal 1 huisgeenoot.
- Vermijd daar waar mogelijk het openbaar vervoer en kom zoveel mogelijk lopend of met de fiets.

#### In het casino

- Graag willen we je er op wijzen dat als je gezondheidsklachten hebt zoals koorts, hoesten en/of verkoudheid, wij je helaas niet kunnen ontvangen. Wanneer wij deze symptomen bij je constateren, zullen wij je de toegang tot het casino weigeren. Wij verwelkomen je dan graag een andere keer.
- Je houdt te allen tijde 1,5 meter afstand, ook bij de entree of er wachtende zijn.
- Je desinfecteert je handen bij binnenkomst en maakt verder gebruik van aanwezige desinfectiefloeken en handgel. Reinig je handen tijdens je bezoek regelmatig.
- Wij nemen tijdelijk geen jassen, tassen en persoonlijke eigendommen aan. Wij vragen je om zelf op jouw persoonlijke bezittingen te passen.
- Versnel hygiëne-mogelijkheden voor je bij binnenkomst een muurkruk en -vinden groenst - startkaartjes. Wij hebben deze voor gebruik gereserveerd.
- Speel alleen vanaf de aangewezen plekken die gemarkeerd zijn door een kruik. Je maakt dus verplicht gebruik van een zitplaats.
- Speel vanaf de kruik. Speel niet staand en voorkom omroep heen en weer lopen.
- Verplaats geen kruiken binnen het casino. Het gebruik van vaste plekken garandeert wij voldoende afstand tussen gasten.
- Je maakt verplicht gebruik van aangegeven looproutes - en routes. Op die manier kunnen wij gepaste afstand tussen de gasten borgen.
- Je betaalt zoveel mogelijk met elektronische betaalmiddelen in plaats van met contant geld.
- Om rust te creëren in het casino bedienen we je graag vanaf de bar. We willen je vragen om zelf je hapjes en drankjes te pakken.
- Om de hygiëne te borgen, maken we in deze periode gebruik van weggevoerde. Het is mogelijk om netjes mogelijk, en gooi het servies zelf weg.
- Heb je een verzoek of vraag, meld je dan bij de balie bij een van onze medewerkers. Wij helpen je graag op gepaste afstand.
- Volg te allen tijde de aanwijzingen van de medewerkers in het casino.

**FLAMINGO CASINO**

HOME CASINO'S VOORZORGSMAATREGELEN ACTIES SPELEN ADMIRALAPP OVER ADMIRAL

### Voorzorgsmaatregelen

• VOORZORGSMAATREGELEN

## VOORSCHRIFTEN

- Als u gezondheidsklachten heeft zoals koorts, hoesten en/of verkoudheid kunnen wij u helaas niet ontvangen. Wij verwelkomen u dan graag een andere keer en vragen u uw reservering te annuleren via [hollandcasino.nl/contact](http://hollandcasino.nl/contact). Pas goed op uzelf!
- Vanzelfsprekend staat de gezondheid van u en onze medewerkers bij ons op de eerste plaats. We houden we ons aan de anderhalve meter afstand en laten we geen groepen binnen.
- Wij verzoeken u waar mogelijk uw jas in de auto te laten liggen. Dit voorkomt extra rijen en contactmomenten in de garderobe.
- Holland Casino volgt de RIVM-richtlijnen. Ons personeel draagt daarom geen mondkapjes. Mocht u zelf gebruik willen maken van een mondkapje, dan is dat uiteraard mogelijk. Wij zullen u wel verzoeken om deze kort af te zetten bij de toegangscontrole.
- Bij uw bezoek heeft u uw entreebewijs met QR-code en uw Favorites kaart nodig. De QR-code van uw entreebewijs kan vanaf uw mobiel gescand worden. U hoeft uw entreebewijs niet te printen, het mag uiteraard wel als u dit zelf liever heeft.
- Wilt u gebruikmaken van ons restaurant? Vraag een van onze hosts direct bij binnenkomst een tafel voor u te reserveren. Wij maken dat graag ter plekke voor u in orde.

**HOMMERSON CASINO'S**

HOME CASINO'S VOORZORGSMAATREGELEN ACTIES SPELEN ADMIRALAPP OVER ADMIRAL

### Voorzorgsmaatregelen

• VOORZORGSMAATREGELEN

## COVID-19

Vanaf 1 juli jl. is Hommerson casino's weer geopend. Alle casino's zijn volledig volgens de 1,5 meter maatregel ingericht. Het casinobezoek zal er iets anders aan toe gaan als dat je gewend bent.

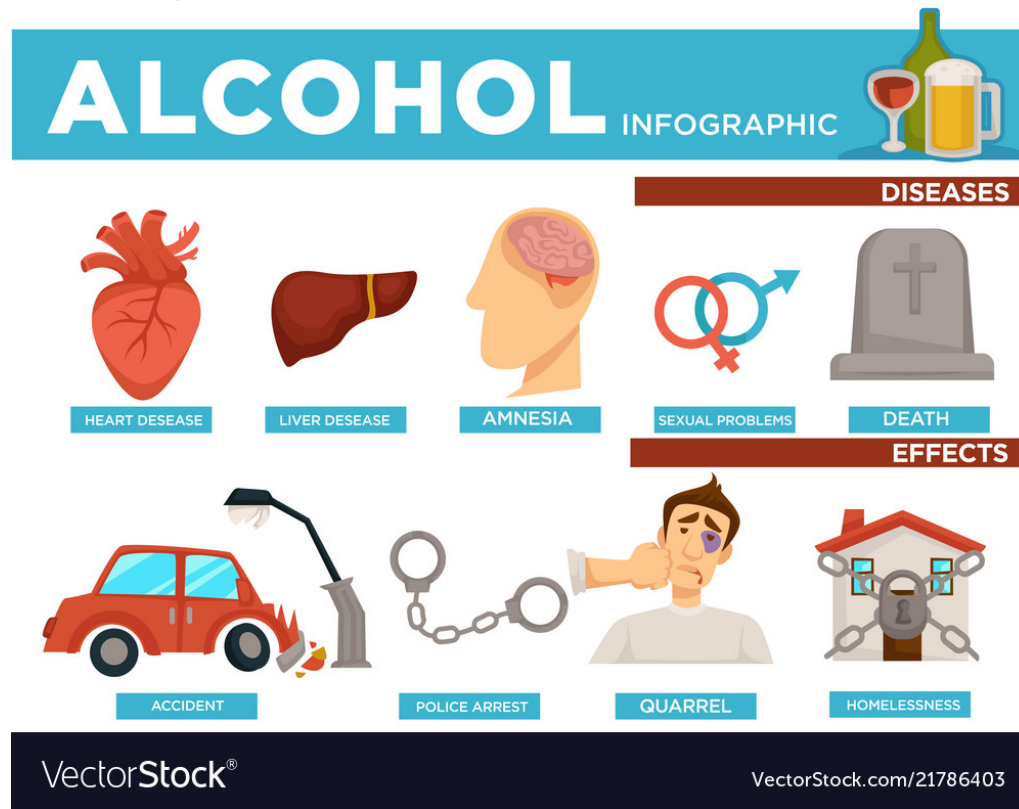
Wij hanteren de voorgeschreven RIVM regels. Service verlenen wij ook volgens het voorgeschreven protocol. Ondanks alle voorzorgsmaatregelen streven wij naar optimale service en gastvrijheid.

We kijken er naar uit je snel weer te begroeten bij ons in het casino.

Tot ziens!

EXPLAINNER

# Responsible Retention





# Responsible Retention

- Monitor





# Responsible Rewarding

- This is not the Me-era anymore
- We take care of each other
- We take care of our environment
- So could some of our rewards also reflect that thought
- In stead of giving away a car....



# Responsible Rewarding

## Imagine...

- You win the Big Prize with us
- We fly you to Thailand
- We buy an elephant from the Tourist Industry
- Heal it
- Set it free in a nature reserve
- Put a GPS tracker on it



Who can say  
“I have an Elephant?”

And RG is my Elephant  
in the Room



# Responsible Gaming is

- Responsible Recruitment
- Responsible Retention
- Responsible Rewarding

Aimed at the right person with not one size fits all

# Thank you!

For questions:

Arjan Korstjens

[arjan@explayner.com](mailto:arjan@explayner.com)

+31-6136.44.162

For the presentation:

Andrei & Mihnea

