



Usability Report

Kids & Teens Camps
Product Revamp

January 2020

Abstract

Principles

As a kick-off to the K&T product revamp project, we've clearly defined the problems and identified the bottlenecks in the current user flow, which we've validated with real users.

In this report, we've highlighted all relevant and valuable feedback that we've gathered during the user research stage.

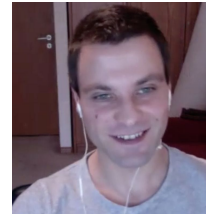
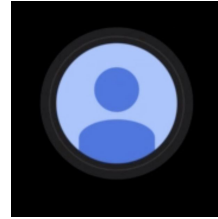
Based on the user interviews, we've re-analyzed the existing funnels, and marked all usability issues that could cause bad user experiences.

Finally, as a result of these validated customer insights, we've determined the next steps of the product development.

Research methodology

User interviews + User tests

A user interview is a validated UX research method during which a researcher asks an end user questions about a topic of interest (e.g. use of a system, behaviors and habits) with the goal of learning about that topic



Research plan

1. Berlitz Customers

Research plan documentation:

 <https://docs.google.com/document/d/1l2qRe7VUQVy4Xk-gwBnO6KyRYzdTh-iizVY4J7ELBb4/edit?usp=sharing>

Interview documentation:

 https://docs.google.com/document/d/1e_NKHDjggWTNyDfshn1PV_wdW-2ewtDP3JWhC45Zm1l/edit?usp=sharing

2. New customers

Research plan documentation:

 <https://docs.google.com/document/d/1qfTNBawlfMKEUL4M3ZngMxTGbOIZrkVr2hX4zlbw-x0/edit?usp=sharing>

Interview documentation:

 <https://docs.google.com/document/d/1bmRAuKMerucnYbLAEAcUtQM2DOrj5fSTsDE6Z2QeA3U/edit?usp=sharing>

User interviews

Berlitz Customers (those who have already purchased a Kids & Teens camp product)

- 6 interviews
- Based on past experiences, sometimes the memories are not precise
- Users were rather kind than honest
- Still a lot of insights

Research plan documentation:

 <https://docs.google.com/document/d/1I2qRe7VUQVy4Xk-gwBnO6KyRYzdTh-ijzVY4J7ELBb4/edit?usp=sharing>

Interview documentation:

 https://docs.google.com/document/d/1e_NKHDjggWTNyDfshn1PV_wdW-2ewtDP3JWhC45Zm1/edit?usp=sharing

User tests

New Customers (who have **not** purchased a kids&teens camp product yet)

- 3 out of 6 interviewees showed up :(
- 2 cancelled minutes before the session
- Tool used: hellopingpong.com
- Proper user tests
- Task: complete a booking for your child

Research plan documentation:

👉 <https://docs.google.com/document/d/1gfTNBawlfMKEUL4M3ZnqMxTGBOLZrkVr2hX4zlbw-x0/edit?usp=sharing>

Interview documentation:

👉 <https://docs.google.com/document/d/1bmRAuKMerucnYbLAEAcUtQM2DOrj5fSTsDE6Z2QeA3U/edit?usp=sharing>

Tool for analyzing the results: Airtable



A tool for storing every relevant data, findings, insights at one place, highlighting the connection between items

- Interviewee data
- Assumptions (25)
- Insights (60)
- Positive feedbacks

The screenshot shows an Airtable database interface for 'User Research'. The table has columns for Name, Interviewee, Importance (stars), Topic, Description, related assumptions, and Notes. It contains 17 rows of data, with the last row showing a summary of 60 records and 128 stars.

Name	Interviewee	Importance	Topic	Description	related assumptions	Notes
1 Parent attended camp during childhood and want to sen the kid ...	Roland, Lukasz	★★★★★	Insight			
2 Was inspired by friends/colleagues/community	Roswitha, Roland, Vivien, Ka	★★★★★	Insight	Roland: They heard about...		use some kind of
3 Kid goes to the camp with a friend	Roswitha, Vivien, Kay, Franz	★★★★★	Insight			
4 Willing to buy another camp if the experience is good	Njomza	★★★	Insight		Introducing some kind of fe	Add feedback for
5 Ratings/past attendees' experiences would be appreciated	Vivien, Kay		Insight		Introducing some kind of fe	
6 Make it more appealing for kids	Roland, Kay		Insight	Kay: 'make it more appeal...	children might also visit the	
7 Organizing holiday for Parents is an issue	Roland		Insight			
8 Used printed materials for orientation, still think it's more trustw...	Vivien, Roland		Insight			
9 Feedback from the kid's performance after the camp would be a...	Vivien, Roland		Insight	Roland: They miss some ...		
10 The poorly made layout destroys the brand's value	Lukasz	★★★★★	Insight	Lukasz: He knows Berlitz ...		
11 Language camps are considered smth which available only outsi...	Bruno		Insight			
12 IOS: menubar is on the right - menu comes in from the left		★	Insight			
13 User navigates back from results to landing, seeking for more ge...	Bruno	★★★	Insight	Navigation	Resu	
14 2 separate booking was necessary for the 2 kids	Vivien	★★★	Insight	Check out		Probably won't b
15 User is willing to register since the camp costs a lot of money	Tim, Lukasz	★★★	Insight	Check out		collect email!!!
16 Amount & quality of camp description could be improved	Roland		Insight	Blocking issue		
17 Distance from home is an issue	Tim, Vivien, Njomza, Kay, R	★★★★★	Insight	Map		
60 records			Sum 128			

<https://airtable.com/invite/l?inviteId=inv5bVcijYUilGvkV&inviteToken=25c5921347fa4a08e8f006300fcdbbbc3fcc7a05c335ffa73aba76bf0f82514ab>

Learnings

Positives

- **Berlitz is considered a great brand**
- When competitors were mentioned, Berlitz was considered a webpage with a better user experience, **but that doesn't mean that we are good.**
- Those who have past (positive) experiences with Berlitz, are more likely to book a camp for their children - the brand value is built across decades, we need to keep this but build for our future customers needs.
- **Effective email communication after booking. Keep up the good work!**
- *Kid's friends could be added* - very much appreciated feature, needs to be highlighted better
-  **Word of mouth: 8 out of 9** users were influenced by colleagues/friends/relatives. We can encourage this by offering some referral discounts and other perks since the word of mouth solves the trust issue. Also, some reviews could be added by customers (like social proof on landing pages)



“Email communication was very effective with the organizers!”

“I have trust in Berlitz since I know the brand and the business ”

“I like the colors on the main site”

‘Quite a professional company, with a lot of experience with methodology’.

“It’s a nice option that I can name the friend of my kid”

“Berlitz is a fairly well known company”

““It’s quite nice, really nice concept, I appreciate it”” - Father, after kid with dyslexia attended a camp.

Legend

 basics

 layout

 navigation

 map

 mobile web

 feedback

 content

Needs to be improved

-  If someone is not familiar with Berlitz, or the *Sprachencamps* concept, they don't know that this service is available in Germany or it could be as effective as a cmap in a 'native' environment
-  2 target groups: Parents & children. Text size matters for parents, emphasizing the fun matters for the kids. Currently, the page is not appealing to them.
-  Highlight the perks of language learning in the landing page (according to what was said by the users)
-  Printed materials are still considered more trustworthy material



'Make it more appealing for kids. It's more like for parents, I don't see my daughter scrolling it through and finding her own course. It doesn't resemble the fun behind it'.

'I didn't know that there are camps in Germany.'

'It is really important to merge 24-7 with the language and it is only possible in a native environment'.

'I got a catalog - and checked the same info on the web if it's aligned'

'There are more pictures used in the offline catalogs, which is more appealing'

'Had a chat with my colleague, who gave me the catalog, and she recommended the camp'

'I made the research with catalogs and the website. Then presented the catalogs to the children, but checked the web previously.'

Needs to be improved

- 🕒 Arriving with a direct link the users are confused regarding the navigation
- 🕒 Navigation is often confusing, makes it difficult to complete the booking (they have to struggle to give their money to us!)
- 🕒 ⓘ Revisit copy! CTA: align with the action what comes after clicking on it. Some were reported by the users as confusing. Consider the renaming if camp types since it was an issue.
- 🕒 🎨 Filter panel should be redesigned! Multiple activities cannot be selected at the filters :(



***It's not ideal for me to have this solution.
I would rather prefer one page '***

***'I wasn't sure, I'm doing the right thing' -
arriving with a direct link***

***'But it wasn't quite intuitive, I couldn't
find what I was looking for'***

***'I couldn't find that info on the page. If you
spend money - a fairly amount of money - you
want to make sure that you get what you
wanted to get' - About a result item: which activity
is available, can they select multiple ones?***

***'Oooh, I don't know where to start, there is no
heading. I'm a little bit lost because I don't
know where is the most important
information'.***

***'The close button doesn't work as intended'. -
after clicking on close at checkout and the whole
page was closed***

***'It's a little confusing...' - after he wants to select
multiple activities in the filter panel***

Needs to be improved

- 🎨 One-page layout is wanted by the users: we could provide them results faster.
- 🎨 Icons are poorly made, the size is small, users are not able to decode their message. Text is also way too small, hard to read for older customers
- 🎨 Poorly made layout destroys the brand's value.
- 🎨 The visual hierarchy should be improved - highlight the most prominent info for parents - and for kids.
- 🎨 Improve imagery if possible - not appealing, not informative, poor quality, not aligned with camp (image of a Caribbean beach vs Baltic sea camp)
- 🎨 Decrease the number of result items on a page (could be more on MW). Also, the number of items should be shown on the top



'With my 50 years old eyes it was hard to understand the icons'.

'The symbols here are not entirely clear'

'The reading experience is not the greatest'

'Though it's very hard to read, and it's very dense and cramped'

'It doesn't seem very efficient' - about the giant image on the landing page

'I think this is very poorly made. It's not very trustworthy' - about the layout, except the landing page

'Pictures looked a bit artificial for me. I didn't like it' - about caribbean stock images from a camp by the Baltic sea

'It would save me one step, I think that all the 5 tabs could be on one page'

'These 2 big blue buttons are not so important as they seem to be' - about the result item

'This is very important information for me, I would like this information to be more prominent' - about age range in the camp

Needs to be improved

- 🗺️ The majority of users didn't even notice that there is a map search function (existing customers)
- 🗺️ Those who saw the map on the Landing (user test attendees), they wanted to click on it at the first sight
- 🗺️ An interactive, zoomable map with filters - especially with distance from home & activities - is something that users expect from our current solution
- 📱 On Android phones: Customer Service pop-up chat issue - could make users leave the page, and navigate to a competitor - needs to be checked on various phones!
- 💬 No feedback form is available after the camp(online/email/phone), also the parents receive no detailed feedback/report about their children's performance in the camp.



'You can play around with filters and have instant feedback'. about the map

'it would be nice to click on it to see where are camps'.

'I would have expected to be able to click on these'. - about the map

'I didn't know it exists. Would be good information, I'm not so digital' - about the map

'Can I click on the map? No, I cannot'

'What I really want to have is a map, where I can just pick a camp and look at it' - before I mentioned that it exists.

'I would prefer to have a bigger map, where you can zoom in. It's not intuitive for me'.

'It would be nice if somehow I could combine the map and the search from before where I could exclude certain activities. If my kid likes swimming, please show me the camps with swimming available'.



'If I want to get rid of my kid, it matters. If it's too close, my kid would think "hey my dad could pick me up", if it's further she has to complete it' - about distance

'There are 2 scenarios: either I wanna be as close as possible, or there is some added value on the location - my kids wanna go to the beach, skiing or whatever. A filter option with the distance for the camps would be useful.'

'This is what I hope is different now at Berlitz' - about feedback/report of the kid's progress

'It wasn't a great experience' - about the experience on mobile

'Not that great- it seems like the whole page needs a revamp on mobile. Maybe I get frustrated. If I have to reselect everything, again and again, every time I click on details and want to go back and everything is lost then at some point I would say: I don't have time for this' - about the chat on mobile which constantly pops up

Needs to be improved

-  Introduce camp crew if possible - parents are interested in the crew, how experienced they are.
-  Result items should showcase the most important info for parents, including the price (if it's missing it enhances trust issues).
-  Show only camps with free places, if there is no further reason to start the result list with full camps.
-  Error messages should be revisited, check copy whether is informative enough or not
-   Confusion around checkout & payment



‘Without the help of the youth hostel, we couldn’t make the booking - would have booked some other activity for the kid’.

‘This is pretty confusing’ - about the name of the camp types

***‘It was not obvious how the payment will be managed:
Paying method wasn’t obvious before I hit the button, eg:
one amount or paying in installments’***

‘It should be uniformed’ - about the way of showcasing available places in a camp

***‘I get it now, but it’s like a lot of work to this’
- about price and discounts at checkout***

‘‘It wasn’t clear at the end what did we book, wasn’t clearly written, wasn’t enough detailed, was confusing’.

‘I miss the price from here. It’s critical information’.

‘I’m not sure that I like the fact that the price is hidden under this page’

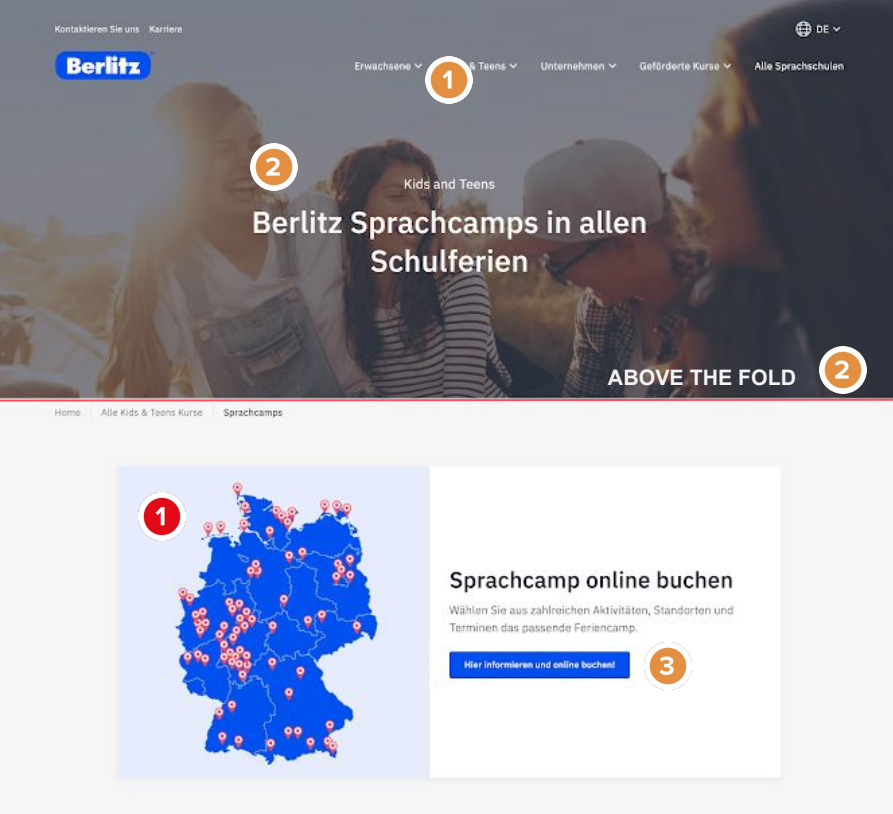
‘Okay, this very confusing - about the checkout summary

Usability issues

 **Medium** – Small issue, causes hesitation

 **Critical** – Task can't be done, frustration

 **Positive**



Landing page #1

1

Everyone wanted to click on it, they expected it's a working, interactive map

1

It was not always obvious that this page is already the kids & teens, or couldn't find this section from landing

Recommendation: show it with underline or different color in the top menu bar

2

The above the fold part contains no useful information or actionable item.

Recommendation: place here a search field or some filters with a strong CTA, which implies that the research could start here. Also inform the user about where can she find the description and further information

3

The CTA copy could be better aligned with the action after the click - and should be shorter

Erlebnis und Sprache perfekt kombiniert

Sprachreisen in Kombination mit attraktiven Freizeit- und Sportangeboten sind seit über 20 Jahren das Erfolgsrezept unserer beliebten Berlitz Camps. Deutschland, Österreich, die Nordsee und den Alpen lernen 7- bis 17-jährige Englisch, Französisch, Deutsch und Spanisch aktiv den ganzen Tag, denn gesprochen wird vom Aufstehen bis zum Schlafengehen nur in der Fremdsprache!

Vormittags ermuntert motivierendes Training zum Sprechen. Nachmittags und abends lassen vielfältige Aktivitäten vergessen, dass das Lernen in unseren Feriencamps den ganzen Tag weitergeht. Jedes Jahr reisen rund 10.000 Kinder und Jugendliche in die Berlitz Sprachcamps. Wann dürfen wir Ihr Kind begrüßen?

Die Vorteile der Berlitz Feriencamps:

- Über 60 Standorte und mehr als 300 Termine in allen Schulfächern und Bundesländern
- Unterricht, Sport und kreative Workshops kombiniert
- Erfahrene muttersprachliche Camp-Betreuer
- Learning by Doing: Gesprochen wird den ganzen Tag in der Fremdsprache
- Motivation durch Erfolgserlebnisse

Das Konzept:

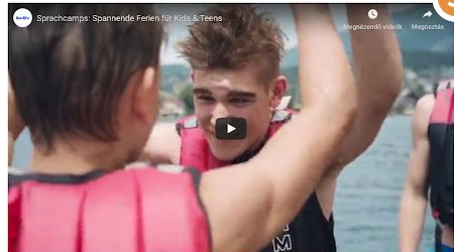
- Einteilung der Kinder und Jugendlichen nach Sprachkenntnissen am Anfang des Camps
- Sprachtraining in kleinen Gruppen mit 8 bis 12 Teilnehmenden, täglich 4 x 45 Minuten
- Interviews, Rollenspiele, Präsentationen und themenbezogene Projektarbeiten
- Täglich 90 Minuten Abendprogramm sowie in der Regel auch täglich 2 x 90 Minuten Nachmittagsangebote komplett in der Zielsprache
- Unterschiedliche Camp-Varianten:
 - 1- und 2-wöchige Feriencamps mit Übernachtung
 - Day Camps: 5 Tage Sprachferien ohne Übernachtung
 - Family Camps: Sprachreisen mit Weiterbildung, Erholung und Ferienspaß für die ganz Familie

[Unsere Sprachcamp-Katalog 2020 finden Sie hier](#)

Persönliche Beratung zu den Kids & Teens Sprachcamps

Sehr gerne beraten wir Sie zu unserem Camp-Angebot und beantworten direkt Ihre Fragen. Wir freuen uns auf Ihren Anruf und sind gerne für Sie da!

[Sprechen Sie persönlich mit den Camp-Ansprechpartnerinnen](#)



Landing page #1

1

Since it's a summary, the most important information should better highlighted. Reflect on the demanded information by the users (age range, concept, teachers)

2

It's not that obvious that this link is a clickable item - since the catalog is a very much appreciated content, we should highlight it better

2

The video is the only interactive item on the landing page and it's hidden at the bottom part.

Recommendation: Kids are more likely watch it, therefore it could be placed to a more prominent place and/or use more interactive content

Results #1

1

The sidebar was barely noticed, though many important details are available there (e.g: map, camp concept)

Recommendation: this information should be available on the landing page, including an interactive map search

2

The filters are not easy to use, not helpful and sometimes the labels are not obvious (e.g: camp type). Multiple activities cannot be selected, but there is a demand for it. They also use a lot of unnecessary space

Recommendation: get inspired by metasearch engines or other complex travel services (e.g: Airbnb, Booking, Momondo)

3

While there is an unnecessary white space on the top, the first result is available below the fold on an average resolution laptop, mostly due to the huge filter panel

Recommendation: full layout update - responsive view, use the white space wisely



Aktuelle Termine

1 mp Standorte

Freizeitaktivitäten

Sprachferien-Konzept

Lernerfolge

Typische Campwoche

Aktuelle Sprachferien-Termine

Treffen Sie Ihre Auswahl und finden Sie Ihr Sprachcamp:

☐ Nur Camps mit freien Plätzen anzeigen.

Bitte wählen Sie Ihre Wunsch Campsprache.

Alle Sprachen

2 A vitäten

Camp-Formate

Alle

Bitte wählen Sie Ihren gewünschten Ferientermin.

Alle Zeiträume

Bitte wählen Sie ein/en Land/Standort.

Alle Länder

Alle Bundesländer

Alle Termine ab

ABOVE THE FOLD

3

Termine zur aktuellen Auswahl anzeigen



Reit im Winkel
27.12.2019 - 02.01.2020

ausgebucht

Details



Reit im Winkel
27.12.2019 - 02.01.2020

ausgebucht

Details



Reit im Winkel
27.12.2019 - 02.01.2020

ausgebucht

Details



Ronneburg Jugendzentrum
05.01.2020 - 11.01.2020

ausgebucht

Details



Kronberg im Taunus
06.01.2020 - 10.01.2020

Plätze vorhanden: 2

Details



Aktuelle Termine

Sprachcamp Standorte

Freizeitaktivitäten

Sprachferien-Konzept

Lernerfolge

Typische Campwoche

Aktuelle Sprachferien-Termine

Treffen Sie Ihre Auswahl und finden Sie Ihr Sprachcamp:

1 Nur Camps mit freien Plätzen anzeigen.

Bitte wählen Sie Ihre Wunsch Campsprache.

Alle Sprachen

Aktivitäten

Alle Aktivitäten

Camp-Formate

Alle

Bitte wählen Sie Ihren gewünschten Ferientermin.

Alle Zeiträume

Bitte wählen Sie ein/en Land/Standort.

Alle Länder

Alle Bundesländer

Alle Termine ab

Termine zur aktuellen Auswahl anzeigen



Reit im Winkel
27.12.2019 - 02.01.2020

ausgebucht

Details



Reit im Winkel
27.12.2019 - 02.01.2020

ausgebucht

Details



Reit im Winkel
27.12.2019 - 02.01.2020

ausgebucht

Details



Ronneburg Jugendzentrum
05.01.2020 - 11.01.2020

ausgebucht

Details



Kronberg im Taunus
06.01.2020 - 10.01.2020

Plätze vorhanden: 2

Details

Results #2

1

The first few results are camps with no available space

Recommendation: update result logic, show smth which is the most interesting for the single user

2

If a summer camp was selected in the filters during the winter, the calendar still shows the current date

Recommendation: align it to the selected filters

3

No. of result items should adapt to the device: more can be shown on mobile but the current amount is too much for the desktop view



Schloss Ortenberg/Schwarzwald
04.04.2020 - 10.04.2020

Plätze vorhanden: 11

Details

Zum Termin



Schmitten im Taunus
04.04.2020 - 10.04.2020

Plätze vorhanden: 10

Details

Zum Termin



Sellin / Insel Rügen
04.04.2020 - 10.04.2020

Plätze vorhanden: 4

Details

Zum Termin

Ergebnisse pro Seite: 30 (1-30 von 497)

1

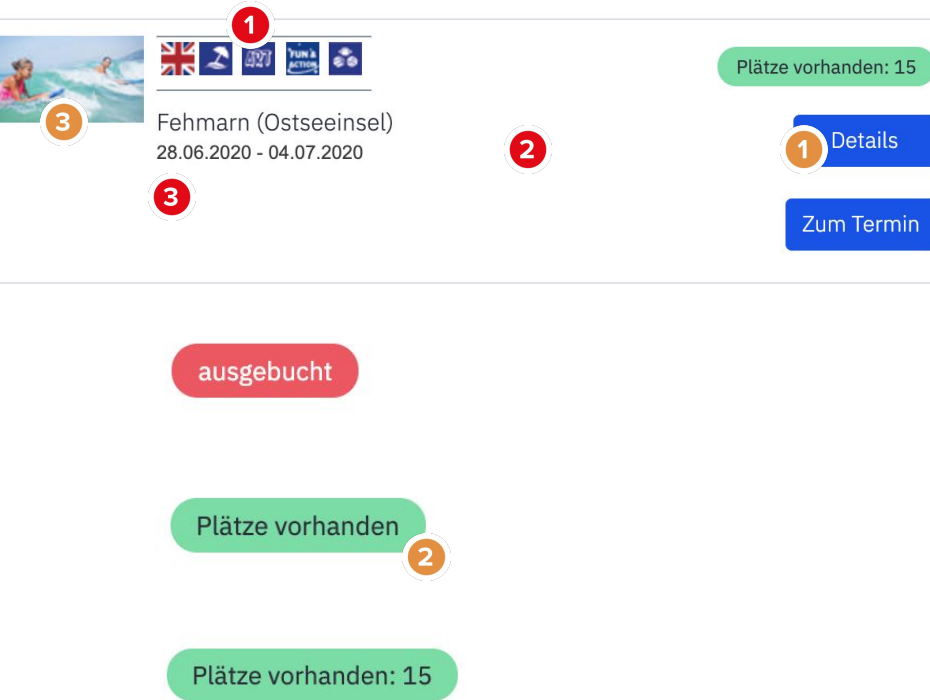
[1] 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 vorwärts >

Results #3

1

Pagination and No of results should be shown on the top as well.

Also, use a better and more adequate way to showing the No. of pages, and the navigation between the pages



Result item

- 1 The icons are way too small, and really hard to understand their meaning. One of the most frequent complaint.
 - 2 The price is missing from the result item. Often mentioned by the customers that they want to see the prices at a more prominent place, usually mentioned that here
 - 3 At a certain type of event (e.g: 1 week camp start on every week during the summer holiday), the time period(s) could be selected here
-
- 1 These 2 CTA is considered unnecessary, since any clickable item leads to the details. Also, the details and the Termin is under same subpage, meaning that they could be merged
 - 2 Unify the way how we show the available places left - it is confusing for the customers that sometimes they are not sure if there is enough free space for multiple children (since the majority send their child with a friend's child together)
 - 3 Image could be bigger and more appealing

Unser Angebot:



1

Berlitz

4

Umgebung + Hausausstattung

1

Bildergalerie

Programm

Termine

Anfahrt



Umgebung

Kronberg hat schöne Grünanlagen und bietet für unser Day Camp ideale Möglichkeiten, wie z. B. Ballsport und Bewegungsspiele im Park oder ein spannender Wettbewerb mit selbstgestalteten Schiffchen am Teich. Die ansprechenden Räume in der Markuskommune laden zu kreativen Aktionen mit unterschiedlichen Materialien ein.

Ausstattung

- Von englisch-muttersprachlichen Berlitz Trainern betreut können Kinder in den Berlitz Day Camps einen Sprachurlaub verbringen, ohne zu verreisen. Sie kommen am Morgen von zu Hause ins Camp, erleben tagsüber abwechslungsreiche Fun & Action Programme und genießen abends zu Hause die vertraute Umgebung. So sind sie am Morgen wieder bereit für ein neues Sprachabenteuer. Vokabeln erschließen sich von selbst bei Kreativprojekten oder Bewegungsspielen. Arbeiten mit verschiedenen Materialien macht neue Wörter „begreifbar“. Mittags bereiten wir einen kleinen Snack zu.
- **Alter:** 7-13 Jahre
- **Reiseinfo:** Selbstanreise

Link zur Camp-Homepage [Gem](#) [aus Markuskommune Kronberg](#)

Kontakt Beate von Walhausen (Mitte/Ostdeutschland), +49 5105 58 250 78,
beate.vonWalhausen@berlitz.de

Result detail #1

1

General overview: The tab-like navigation is painful and obsolete - should be merged under one page

2

General overview: Clicking on the X closes the tab, and all the data previously set (including the results) are gone. Very annoying and serious issue.

1

The icons are small, and hard to understand, while the icon for the camp type is not always visible.

2

The size of the text is small, and the important information could be highlighted better

3

The link is not very visible, while it's an important information for the parents which enhances the trust in the camp service

4

Some info about the camp-crew would be appreciated

Unser Angebot:



Berlitz

Umgebung + Hausausstattung Bildergalerie Programm Termine **Anfahrt**

1

2

3

Mehr Bilder und Videos gib'ts auf   

4

Zur Terminübersicht 

Result detail #2

- 1** The imagery is considered fake, and not informative at most of the time (obviously it could vary from camp to camp) the parents want to see: real images of the camp and its visitors, informative photos if the locations and buildings, rooms, etc (just like at a hotel booking). Fake images are increasing the trust issue (e.g: an image of a caribbean beach illustrates a camp by the Baltic Sea)
- 2** Very obsolete gallery solution, which uses more space than necessary.
- 3** The social media links imply that there are content from that certain camp, while these are general Berlitz contents - this is misleading
- 4** Duplication of 'Termine' - distracts the user

Unser Angebot:



Berlitz

Result detail #3

1

The size of the text is small, and the important information could be highlighted better in a more appealing way

2

Maybe it is worth to link this page to the detailed description of typical week/camp concept

Umgebung + Hausausstattung	Bildergalerie	Programm	Termine	Anfahrt
Aktivitäten: Programm: - Pro Woche 5 x 4 Unterrichtseinheiten vormittags, 5 x nachmittags- und 6 x Abendprogramm auf Englisch Typische Aktivitäten vor Ort - Viele Strandaktivitäten, z. B. Olympiade, Beachhandball, Beachsoccer, Beachvolleyball, Schwimmen in der Nordsee, Chillen am Strand. - Viele sportliche Aktivitäten, z. B. Noodle Hockey, Tischtennis, Kicker, Basketball, Fußball. - Grillabend, Disko- und Kinoabend sowie eine maritime Nachtwanderung oder Casino Night. - Teamspiele wie Dragon Eggs, Photo Competition oder Capture the Flag sowie eine hauseigene Rallye mit Ortskundung im Kurteil Duhnen. - Schiffahrt zu den Seehundbänken oder Besuch des Erlebnisbades mit Wellenbad und Riesenrutsche oder Hafenrundfahrt sowie Shopping in der Stadt. PROGRAMM 1: ABENTEUER CAMP Schluss mit der Schule, raus ins Abenteuer und trotzdem Englisch lernen: 1 Nachmittag Segway fahren auf einem Parcours (30 Minuten zzgl. Einweisung auf Deutsch). 1 Nachmittag Adventure Golf. 1 Nachmittag im Wassersportpark mit Wakeboardanlage, Wasserskianlage und Tube Riding inkl. Ausrüstung. - Sicherheitseinweisung auf Deutsch. - Bei schlechtem Wetter: Kite-Grundkurs an Land mit Lenkmatten und Flugübungen oder Besuch im Hochseil-Klettergarten. PROGRAMM 2: DANCING LIKE A STAR/MOVIE STAR Hier könnt ihr euer künstlerisches Talent voll ausleben und dabei eine ganze Menge gutes Englisch lernen: - Einmal so tanzen wie dein Lieblingsstar. 2 Nachmittage à 2 Stunden Tanzunterricht teilweise auf Englisch. - Je nach Musikrichtung variiert der Tanzstil: Modern Dance, z. B. Hip Hop, Video-Clipdancing oder				

Unser Angebot:



Umgebung + Hausausstattung Bildergalerie Programm Termine Anfahrt



Camptermine im Überblick

Unsere Empfehlung für Ihre Online-Buchung: Nutzen Sie bitte die Browser Google Chrome oder MozFirefox, um eine Buchung in unserem Webshop durchzuführen. Vielen Dank.

3	1	03.20 - 04.04.20		1 Woche	1 Teilnehmer	€ 625	1	Buchen
		29.03.20 - 04.04.20		1 Woche	1 Teilnehmer	€ 610,00		Buchen
		19.07.20 - 25.07.20		1 Woche	ausgebu	€ 625,00	2	
		19.07.20 - 25.07.20		1 Woche	1 Teilnehmer	€ 610,00		Buchen
		25.07.20 - 31.07.20		1 Woche	ausgebucht	€ 610,00		
		25.07.20 - 31.07.20		1 Woche	1 Teilnehmer	€ 625,00		Buchen

Result detail #4

- 1 The price is only shown here, and does not adapt to any changes regarding duration or No. of participants, which is really annoying and decreases confidence at the time when the user is about to pay for the service
- 1 Results could be batched together if they are basically the same but only differ in the time period
- 2 Do not show fully booked camps
- 3 Date format was not obvious for the first sight for everyone - low hanging fruit to improve the experience
- 4 Up to 24 children could be added - this is a terrible dropdown experience, especially on mobile.

Recommendation: Examine the most frequent booking habits, and define the range according to that

Unser Angebot:



Umgebung + Hausausstattung

Bildergalerie

Programm

Termine

Anfahrt

Jugendherberge Cuxhaven

Schlensenweg 2
27476 Cuxhaven
Deutschland

[Camp-Homepage](#)**Sammeltransfer** Sammeltransfer ab Hannover ZOB

Anfahrtsbeschreibung

Eine direkte Anfahrtsbeschreibung für Auto, Bus oder Bahn können Sie sich gleich hier durch Eingabe Ihrer Adressdaten ganz einfach berechnen und ausgeben lassen.

Google Maps Link



Ihre Startangaben

Bitte geben Sie hier Ihre Startadresse an, wir suchen die schnellste Route für Sie heraus:

Straße: PLZ Ort

Result detail #5

1

Use a map instead of a Google Maps logo.

2

Better Information hierarchy

Online buchen

Schnell, bequem und sicher.
Einfacher geht's nicht.

Geprüfte Sicherheit:
 SSL

Warenkorb

1

Kontakt

Ihre Angaben

Teilnehmer

Bezahlen

Prüfen und Buchen

Programm	Teilnehmer	Einzelpreis	Preis
Kids & Teens Camp ¹⁾ Cuxhaven/Nordseeküste Sprachkurs: Englisch 19.07.2020 - 25.07.2020 Sprachcamp-ID: 5304 Standort: Cuxhaven	2 1	2 x € 640,00	€ 1.280,00 2
Geschwister anmelden	0	2 x € 549,00	€ 1.098,00

Frühbucherrabatt

Falls Sie einen gültigen Rabattcode haben, können Sie diesen hier eingeben:

1)

 Geschwisterabatt ab dem 2. Kind

Gesamtbetrag € 1.098,00

1

Enthaltene MwSt. € 0,00

zurück

Weiter

Check out #1

- 1 Breadcrumb is appreciated by the users, enhances confidence during the check out
- 1 Really confusing solution for showing the final price with a discount. Instead of a positive experience the current solution just makes the user more confused: the number indicator of the participants and the discount price are in the same line, but with the zero at the previous it's really hard to understand which information belongs to which. The discount icon is small, and hard to understand.
- 2 Clicking on the X closes the tab and all the previously set data is lost, which makes the user to start the whole research process over. Very serious issue!
- 1 General issue: For a user it was not obvious before completing the flow that how the payment will be managed: paid in one amount or in several installments

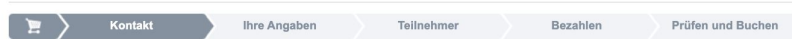
Online buchen

Schnell, bequem und sicher.
Einfacher geht's nicht.

Geprüfte Sicherheit:



Kontakt



Buchung mit Registrierung

Ich möchte ein Kundenkonto anlegen. Bitte speichern Sie meine Daten für diesen Zweck.
Ich kann meine Einwilligung jederzeit per E-Mail an datenschutz@berlitz.de widerrufen.

Ihr Vorteil: Bei der nächsten Online-Buchung müssen Sie Ihre Daten nicht erneut eingeben.

1

[Ja, jetzt registrieren.](#)

Buchung ohne Registrierung

Buchen Sie bei Berlitz ohne ein Kundenkonto zu erstellen.

Bitte beachten Sie, dass Sie bei der nächsten Buchung Ihre persönliche Daten erneut eingeben müssen.

[Weiter zur Buchung](#)

Sie sind bereits Berlitz Kunde?

Sie sind bereits Online-Kunde von Berlitz und sind registriert?

Geben Sie hier Ihre Zugangsdaten ein:

[Weiter zur Buchung](#)

E-Mail Passwort

[Passwort vergessen](#)

Check out #2

1

Promote registration better, enhance the perks of being a registered user

Online buchen

Schnell, bequem und sicher.
Einfacher geht's nicht.

Geprüfte Sicherheit:



Ihre Angaben



Rechnungsempfänger

* - Pflichtfelder

Anrede *	Herr
Vorname *	Gábor
Nachname *	Vallaji
Rechnungsstellung *	☐ Privat ☐ Unternehmen
E-Mail *	vallaji.gabor@gmail.com
Straße Nr. *	Hollósy Simon street, 32
PLZ Ort *	1126 Budapest
Telefonnummer *	707775996
Land *	Ungarn

[zurück](#)[Weiter](#)

Check out #3

1

Show the user the correct and accepted phone number format

Online buchen

Schnell, bequem und sicher.
Einfacher geht's nicht.

Geprüfte Sicherheit:



Ihre Angaben

[Kontakt](#)
[Ihre Angaben](#)
[Teilnehmer](#)
[Bezahlen](#)
[Prüfen und Buchen](#)

✖ Bitte geben Sie an, ob Sie die Rechnung privat oder für Ihr Unternehmen benötigen.

Rechnungsempfänger

* - Pflichtfelder

Anrede * ✓
 Vorname * ✓
 Nachname * ✓
 Rechnungsstellung * ☒ Privat ☐ Unternehmen
 E-Mail * ✓
 Straße | Nr. * ✓
 PLZ | Ort *
 Telefonnummer * ✓
 Land * ✓

[zurück](#)

Online buchen

Schnell, bequem und sicher.
Einfacher geht's nicht.

Teilnehmer

[Kontakt](#)
[Ihre Angaben](#)
[Teilnehmer](#)
[Bezahlen](#)

✖ Angaben zum Kind 2: Bitte teilen Sie das Geschlecht des Kindes mit.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie den Nachnamen des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie den Vor- und Nachnamen des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie den Tag vom Geburtsdatum des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie den Monat vom Geburtsdatum des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie das Jahr vom Geburtsdatum des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie an, welche Klasse das Kind besucht.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie den Namen des/ der Erziehungsberechtigten an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie den Nachnamen des/ der Erziehungsberechtigten an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie die Adresse an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie die Straße des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie den Wohnort des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie die Postleitzahl des Kindes an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie eine Telefonnummer des/ der Erziehungsberechtigten an.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte wählen Sie eine Versicherungsoption.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie an, ob das Kind schwimmen kann.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte geben Sie an, ob das Kind bereits in einem Berlitz Sprachcamp war.
 ✖ Angaben zum Kind 2: Bitte wählen Sie zu welchem Ort für Kind gebracht wird

Teilnehmer für Kids & Teens Camp - Cuxhaven/Nordseeküste

Check out #4 - error messages

1

Error messages are sometimes not informative, not helpful enough, and not leading the user to the right direction. They should be placed at the location of the error, and providing a positive message, instead of a BIG, RED frightening alert.

1

✖ Angaben zum Kind 1: Bitte geben Sie das Jahr vom Geburtsdatum des Kindes an.

Teilnehmer für Kids & Teens Camp - Kronberg im Taunus

Produkt 1 von 1

Angaben zum Kind

* - Pflichtfelder

Vorname * ✓
 Nachname * ✓
 Geschlecht * ✓
 Geburtstag * ✓

Teilnehmer für Kids & Teens Camp - Cuxhaven/Nordseeküste Produkt 1 von 1

← Angaben zum Kind * - Pflichtfelder

Vorname *

Nachname *

Geschlecht *

1

Freunde im Camp

1 Vorhandene Sprachkenntnisse

Besonderheiten

Kind kann schwimmen * ☐ ja ☐ nein

Kind hat Berlitz Camp-Erfahrung * ☐ ja ☐ nein

Ich bringe mein Kind zum * ☐ zum Camp ☐ Sammelpunkt ☐ zur Fähre 2

Angaben des Erziehungsberechtigten:

Daten von der Registrierung? ☒

Vorname *

Nachname *

Geschlecht *

E-Mail *

Straße | Nr. *

PLZ | Ort *

Land *

Tel. *

3 **Haben Sie schon an Ihre Reiseversicherung gedacht?**

☐ Reiseerücktrittsversicherung € 19,00 [Mehr Informationen](#)

☐ Deutschlandschutz € 28,00 [Mehr Informationen](#)

☒ Ich möchte keine Reisekostenversicherung abschließen.

☐ Ich habe die **AVB** zur Kenntnis genommen und akzeptiere die für die Buchung notwendige Datenübertragung an den Versicherer.

+ Kind 2 **Daten hinzufügen**

☐ Ich habe die **AVB** zur Kenntnis genommen und akzeptiere die für die Buchung notwendige Datenübertragung an den Versicherer.

Wie sind Sie auf die Berlitz Sprachcamps aufmerksam geworden? 4

[zurück](#) [Weiter](#)

[Impressum](#) | [Datenschutzerklärung](#)

Check out #6

- 1 this is one of the most appreciated feature, keep it and promote it better!
- 1 'Klasse' was not clear as copy for a user - revisit by a german speaker if it's a valid issue
- 2 Align arriving options with the camp type ('Ferry for a camp in the woods?')
- 3 Highlight refund options at insurance
- 4 Promote this section better for collecting more, valuable data



Aktuelle Termine

Sprachcamp Standorte

Freizeit **1**

Sprachferienkonzept

Lernerfolge

Typische Campwoche

Sprachcamps in Edinburgh

Video ansehen

Standorte der Berlitz Sprachcamps

Bitte wählen Sie Ihren gewünschten Ferientermin.

☐ Winterferien 2019 / 2020

☐ Frühjahrsferien/Wochenenden & Osterferien 2020

☐ Pfingstferien/Wochenenden 2020

☐ Sommerferien 2020

☐ Herbstferien/Wochenenden 2020

☐ Winterferien 2020 / 2021

Bitte wählen Sie Ihre Wunsch Campsprache.

☐ English Camp ☐ Camp Español ☐ Camp Français ☐ Deutsch Camp

2

3

Baden-Württemberg

Bayern

Berlin

Brandenburg

Hessen

Mecklenburg-Vorpommern

Niedersachsen / Bremen

Nordrhein-Westfalen

Map #1

- 1** The feature is hidden under a not so prominent side menu. Most of the Berlitz customers haven't even noticed its existence, while after mentioning it, it was highly appreciated.
- 2** Not an interactive, zoomable map
- 3** The filter panel is poor both visually and function-wise. The user is not able to filter to activities. The panel itself uses a lot of unnecessary space, while the most important part of the feature - the map - is barely seen above the fold.



Video ansehen



Baden-Württemberg

1

Jugendherberge Konstanz	78464	Konstanz
Jugendherberge Schloss Ortenberg	77799	Ortenberg
Jugendherberge Schluchsee-Seebrugg	79859	Schluchsee-Seebrugg
Haus Saron	72218	Wildberg

Bayern

Map #2

1

The drop-down solution for the location-based search is cumbersome and far from any industry standards.

2

There is no filter for distance from the map, which is a feature demanded

1

For those who are not quite familiar with the concept it's not obvious that several language camps are available in Germany, too - another reason to promote the map better



Aktuelle Termine

Sprachcamp Standorte

Freizeitaktivitäten

Sprachferien-Konzept

Lernerfolge

Typische Campwoche

Aktivitäten in den Berlitz Sprachcamps

Wo Vielfalt herrscht, kommt keine Langeweile auf

Bei unseren Sprachreisen für Schüler achten wir auf ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Unterricht und Freizeitvergnügen.

Freizeitprogramme gibt es in 2 Formen



1. Big Choice Fun & Action - In allen Fun & Action Camps gibt es Ballsport und Teamspiele sowie Kreativ-Aktionen. Unsere muttersprachlichen Berlitz Betreuer leiten alle sportlichen und kreativen Aktivitäten in der Fremdsprache. Aus einem Portfolio von über 100 beliebten Anregungen stellen sie vor Ort ein spannendes Programm zusammen und bringen immer wieder neue, trendige Hobbys mit ein. Für die Campteilnehmer heißt das: größter sprachlicher Nutzen, viele neue Anregungen und coole Ideen. So entsteht stets individuell ein ausgewogener Mix aus sportlichen und kreativen Freizeitangeboten. Spaß für Jungs und Mädchen aller Altersklassen ist garantiert. Auch deshalb ist es das beliebteste Berlitz Camp-Programm. Kein Tag ist wie der andere – versprochen!

1 Einige Fun & Action Sprachferien-Camps folgen einem Thema oder haben besondere Merkmale:

2

Ballsport

Film

Minigolf,
Adventure Golf

Prüfungsvorbereitung

Sightseeing

Tiere

Family Camp

Fotografie

Naturerlebnis
& Survival

Schwimmen &
Baden

Show Time

Tonstudio

Fantasy
Adventure

Kreativ-Aktionen

Neue Medien

See- &
Strandaktivitäten

Stadterkundung

Activities

1

Not every activities have description

2

The icons are small even here

1

According to an interviewee there are activities at some camps (horse riding) which are available only for girls - but there is no further explanation



Aktuelle Termine

Sprachcamp Standorte

Freizeitaktivitäten

Sprachferien-Konzept

Lernerfolge

Typische Campwoche

Das Konzept der Berlitz Sprachcamps

Spannender und motivierender Unterricht in den Sprachferien

1

Unsere Camp-Teilnehmer lernen nicht nur vormittags während des Unterrichts, der aus lebendigen Elementen, wie Interviews sowie Rollen- und Sprachspielen besteht. Ebenso werden sie dazu ermutigt, die neuen Kenntnisse in der Freizeit anzuwenden.

Ob im Französisch-, Spanisch- oder Englisch-Sprachcamp: Die Teilnehmer schlagen gleich vier Fliegen mit einer Klappe. Sie machen Ferien, können an spannenden Aktivitäten teilnehmen, schließen neue Freundschaften und lernen eine Fremdsprache. Ganz nebenbei wird somit die Grundlage gelegt, um im nächsten Schuljahr deutlich bessere Leistungen zu erzielen.

Unsere Sprachcamp-Erfahrung

Berlitz steht für eine mehr als 140-jährige Erfahrung im professionellen Sprachtraining. Darüber hinaus bieten wir seit über 20 Jahren lehr- und ereignisreiche Sprachcamps in unterschiedlichen Ländern. Was im Sommer 1999 mit zwei Unterkünften und jeweils 40 Teilnehmern begann, entpuppte sich als Erfolgskonzept. Denn seither haben wir über 100.000 Kinder und Jugendliche begleitet.

Was uns ganz besonders freut: Viele Teilnehmer fahren nicht nur einmal ins Sprachcamp, sondern kommen in den nächsten Ferien gleich wieder. Oftmals sogar in Begleitung ihrer Freunde. Das ist eine tolle Bestätigung unserer Arbeit.



Deutsch-Sprachcamp: mit muttersprachlichen Betreuern aus Deutschland



Englisch-Sprachcamp: mit muttersprachlichen Betreuern aus vielen englischsprachigen Ländern, z.B. England, Irland, Wales, Schottland, den USA, Kanada, Kenia, Australien und Neuseeland



Französisch-Sprachcamp: mit muttersprachlichen Betreuern, z. B. aus Frankreich, Belgien, Kanada, der "Suisse Romande" und von der Elfenbeinküste



Spanisch-Sprachcamp: mit muttersprachlichen Betreuern, z. B. aus Spanien, Peru, Mexiko und Venezuela

Concept

1

The not sufficient amount of information regarding the concept was mentioned by almost every interviewee. This description is hidden under a not so visible side menu

Recommendation: place it to a more prominent place or use a more prominent link to it. Also consider to make it more appealing for the kids



Aktuelle Termine

Sprachcamp Standorte

Freizeitaktivitäten

Sprachferien-Konzept

Lernerfolge

Typische Campwoche

1

Lernerfolge mit Berlitz Sprachcamps

Learning by speaking

Ob **Englisch-Sprachcamp** oder **Sprachferien** in Französisch oder Spanisch - die Kinder und Jugendlichen haben nicht nur jede Menge Spaß, sondern kehren auch mit besseren Sprachkenntnissen und neuer Motivation zurück nach Hause.

Das Konzept unseres Sprachtrainings:

- Einstufung in homogene Lerngruppen am Anfang des Camps: Einteilung der Camp-Teilnehmer nach Sprachkenntnissen
- Sprachunterricht in kleinen Gruppen mit 8 bis maximal 12 Teilnehmern
- Täglich vier Mal 45 Minuten Sprachunterricht mit qualifizierten Sprachlehrern
- Exzellente Lehrmethoden wie Interviews, Rollenspiele, Präsentationen und themenbezogene Projektarbeiten
- Am Ende des Sprachcamps erhalten alle Teilnehmer ein Berlitz Zertifikat

Die Erfahrung zeigt: Unsere Teilnehmer erzielen einen deutlichen Lernfortschritt und erlangen mehr Selbstbewusstsein. Somit lohnen sich die Sprachferien gleich doppelt.

Concept

1

The not sufficient amount of information regarding the concept was mentioned by almost every interviewee. This description is hidden under a not so visible side menu

Recommendation: place it to a more prominent place or use a more prominent link to it.



Aktuelle Termine

Sprachcamp Standorte

Freizeitaktivitäten

Sprachferien-Konzept

Lernerfolge

Typische Campwoche

1 Eine typische Berlitz Campwoche

So wird Sprachen lernen zum Abenteuer.

Beispiel eines Wochenplans:

Tag 1	Tag 2	Tag 3	Tag 4	Tag 5
8.00 - 9.45 Vorlesestunde: Zeichner „Jugendwelt“	8.00 - 9.45 Sollen und Fragerei, Konversation	8.00 - 9.45 Zukunftsbild: Fiktionsgeschichten	8.00 - 9.45 Interview: Fragenliste formulieren	8.00 - 9.45 Konversation: Sprechen üben, Wortschatz erweitern
9.45 - 10.30 Meine schönsten Ferien. Zeichner „Jugendwelt“	9.45 - 10.30 Sprechen üben, Wortschatz erweitern	9.45 - 10.30 Zeichner „Jugend“	9.45 - 10.30 Klassenarbeit für Campzeitung schreiben	9.45 - 10.30 Kurzpräsentationen
Frühstück				
10.45 - 11.30 Mike aus Kanada: Abenteuer Wildnis	10.45 - 11.30 Lizzy aus England: A bis Z des guten Tons	10.45 - 11.30 Dave aus Australien: Abenteuer Legenden	10.45 - 11.30 Projektarbeit	10.45 - 11.30 Projektarbeit
11.30 - 12.15 Laurie aus Irland: Rezept für Irish Stew	11.30 - 12.15 Ben aus Neuseeland: Haka-Tanz	11.30 - 12.15 Wochenprojekt wählen: Zeitung, Theater, Blog, Songwriter, Fantasy	11.30 - 12.15 Projektarbeit	11.30 - 12.15 Projektpräsentationen
Mittagspause				
14.00 - 15.45 Gesundheit, Seife, Volleyball	14.00 - 15.45 Musikvideo, Schwimm- men, Basketball	14.00 - 15.45 Kletterpark	14.00 - 15.45 South Oregon: Schwimmen, Malen und Zeichnen	14.00 - 15.45 Aufhören, Packen, Probieren für die Talent- show
16.15 - 18.00 Snacktime, Mänge- Comics, Schwimmen	16.15 - 18.00 Yoga, Basketball, Tischtennis-Turnier	16.15 - 18.00 Stadtbummel	16.15 - 18.00 Fußball, Rollerblausen, Ringsport	16.15 - 18.00 Fußball, Schmuck, Party-Deko
Abendessen und Ruhe				
20.00 - 21.30 Teatime	20.00 - 21.30 Quiet Abend	20.00 - 21.30 Finnisch	20.00 - 21.30 Lagerfeuer mit BBQ	20.00 - 21.30 Talentshow und Party

Bitte auf die Grafik klicken, um diese zu vergrößern.

Die Betreuer

Unsere Betreuer sind ausnahmslos Muttersprachler. Sie kommen aus den unterschiedlichsten Ländern der Welt und bringen immer auch ein spannendes Stück ihrer Kulturen mit ins Camp. Alle haben Erfahrung und Freude im Umgang mit Kindern und Jugendlichen. Das Team ist den ganzen Tag für unsere Camp-Teilnehmer da, unterrichtet,

Typical camp week

1

Could be merged with the concept, under one page which informs the visitors about every details regarding the concept and the camps in general.

Next steps

Status check

User tests with the existing Berlitz customers + evaluation	2019.12.12.	✓ DONE
User tests with the new Berlitz customers + evaluation	2019.12.13.	✓ DONE
Discover the strengths and weaknesses of the current solutions	2019.12.14-2019.12.31.	✓ DONE
Collect and showcase industry standards	2019.12.14-2019.12.31.	✓ DONE
1st Usability report	2020.01.06.	✓ DONE
Wireframe according to the tests and the flowchart – New User Funnel	2020.01.06-2020.01.20.	▶ IN PROGRESS
User tests with the new wireframe	2019.01.21-23.	🕒 NOT STARTED
2nd Usability report, iteration based on the tests	2020.01.25.	🕒 NOT STARTED
Development ready design according to the updated wireframe	2020.01.30.	🕒 NOT STARTED

Thank you!