



Gästebegeisterung durch eine direkte Zielgruppenansprache



Referentin: Mona Sturm
OBS OnlineBuchungService GmbH Regensburg

Gefördert durch:



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Touristisches Datenmanagement NRW: offen, vernetzt, digital

Regionalprojekt: Gastgeber im Fokus

- Projekt für die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein
- Ziel: Die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein durch eine regionale Gastgeberdatenbank zukunftsfähig gestalten!
- Servicepartner ist die OBS OnlineBuchungService GmbH
- Ansprechpartnerin beim Touristikverband Siegerland-Wittgenstein:
Jule Kampen
- Auf dem Weg zur regionalen Gastgeberdatenbank - Ihre Vorteile
 - ✓ Mehr Sichtbarkeit
 - ✓ Mehr Reichweite
 - ✓ Kooperationen

Gefördert durch:

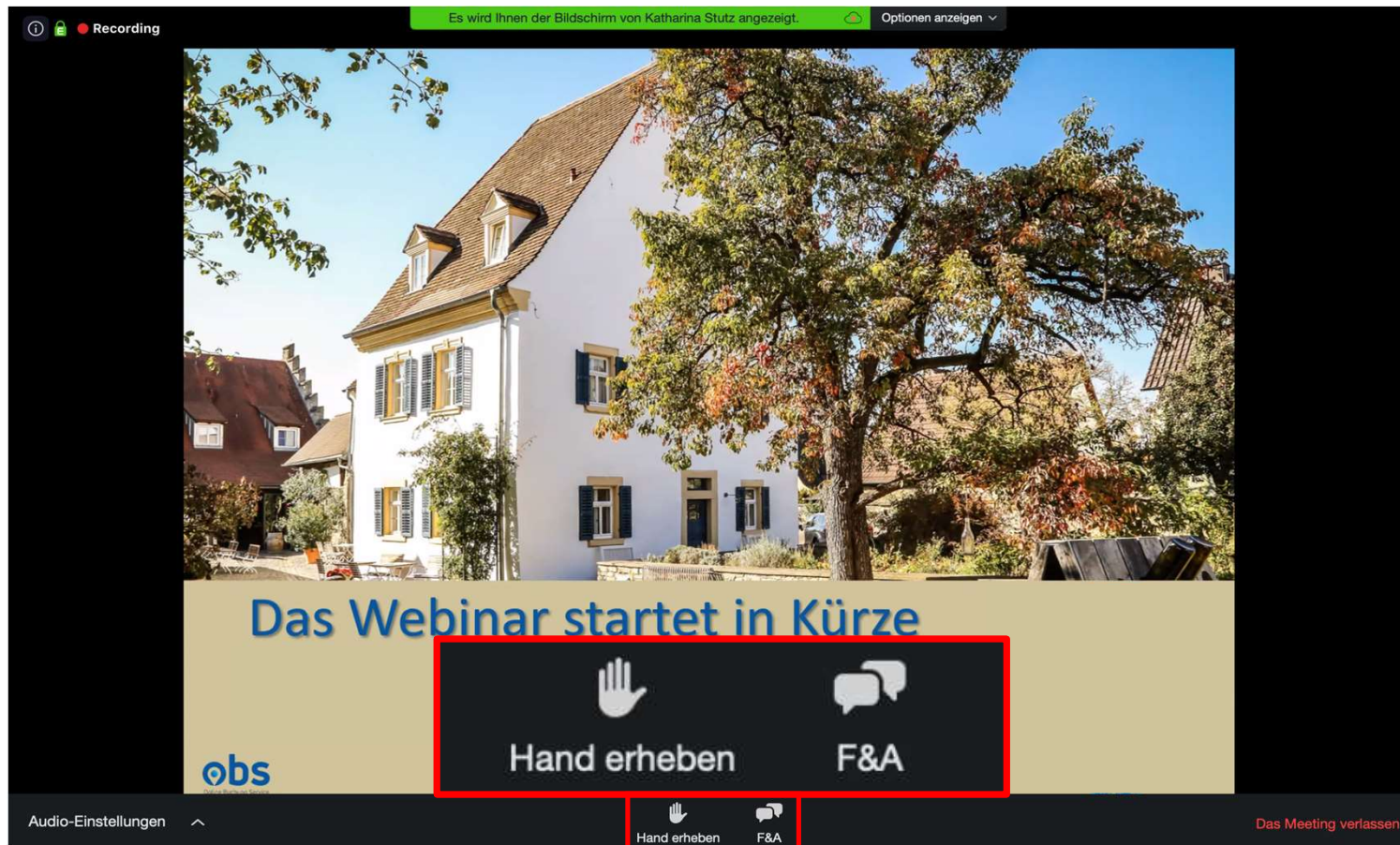


Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

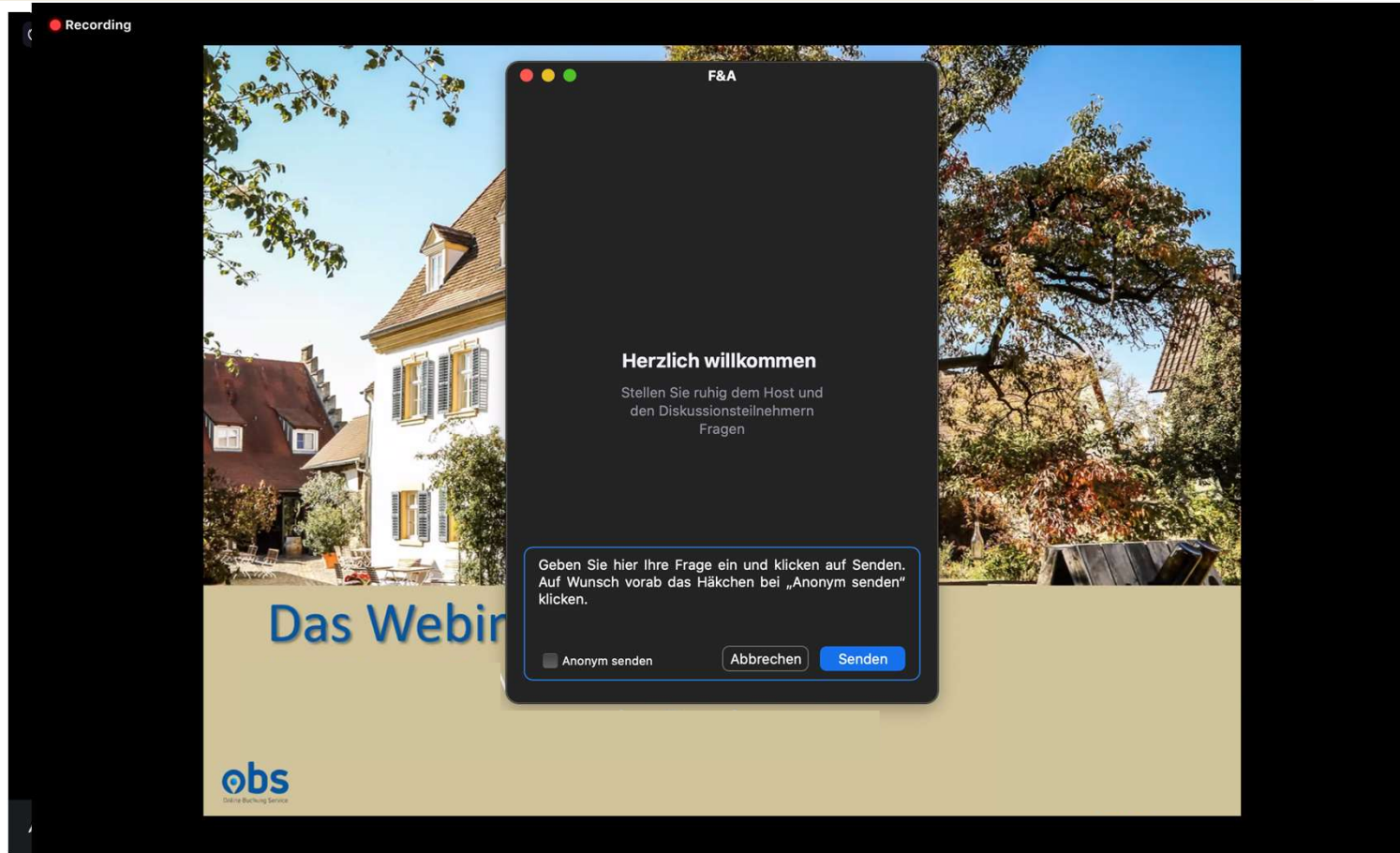


EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Funktionen für Teilnehmer



Funktionen für Teilnehmer



Sprechen Sie Ihre Zielgruppe an

- Wer ist meine Zielgruppe? Welche Gästegruppen empfangen Sie am häufigsten?
- Welche Gäste möchte ich in Zukunft gewinnen?
- Welche Bedürfnisse hat meine Zielgruppe?
- Was sind die Wünsche der jeweiligen Zielgruppe?



Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Familien

- Bedürfnisse der Kinder im Vordergrund: Spielecke, Spielplatz, Babybett etc.
- Sicherheit innen und außen
- Selbstversorgung bzw. flexible Essenszeiten, kindgerechtes Frühstück, Kindergeschirr etc.
- Tipps für familiengerechte Ausflugsziele inkl. Schlechtwetterprogramm
- Familienermäßigungen
- Kinderbetreuung



Foto: Michael Bahr

Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Wanderer

- eine Übernachtung möglich
- aktuelle Informationen über das Wegenetz, Wetter etc.
- Trockenraum für Ausrüstung & Kleidung
- Möglichkeit Wanderschuhe zu säubern & abzustellen
- kleine Wanderapotheke
- frühes Frühstück oder Lunchpaket
- schöne Landschaft und modernes Wander-/Radwegenetz in der Nähe



Foto: Klaus-Peter Kappest

Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Wanderer

- wanderkundige Mitarbeiter
- ansprechendes Bildmaterial in Werbemitteln, in dem sich der Radfahrer wiederfindet



Foto: Klaus-Peter Kappest

Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Radfahrer

- eine Übernachtung möglich
- aktuelle Informationen über das Wegenetz, Wetter etc.
- Trockenraum für Ausrüstung & Kleidung
- Möglichkeit das Fahrrad sicher abzustellen
- Fahrradflickzeug
- frühes Frühstück oder Lunchpaket
- schöne Landschaft und modernes Wander-/Radwegenetz in der Nähe



Foto: Paul Masukowitz

Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Radfahrer

- Mitarbeiter, die Informationen und Tipps zum Radwegenetz geben können
- Ansprechendes Bildmaterial in Werbemitteln, in dem sich der Radfahrer wiederfindet
- Nutzen Sie Zertifizierungen!



Foto: Paul Masukowitz

Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Wanderer & Radfahrer

- Präsentieren Sie die Wander- und Radrouten auf Ihrer Homepage: So findet der Gast direkt die Touren in der Nähe!
- Nutzen Sie dafür die Einbettungsmöglichkeit der Outdooractive-Inhalte Ihres Ortes und des Touristikverbandes!
(Anleitung im Gastgeberbereich unter www.siegen-wittgenstein.info zu finden)
- Sorgen Sie dafür, dass sich Ihre Gäste beim Wandern oder Radfahren nicht verlaufen bzw. verfahren, indem Sie auf die Siegen-Wittgenstein-App hinweisen



Wandern

...nach Herzenslust

Auch die Wanderer trennt nur ein kurzer Weg ins Wanderparadies. Denn eingebettet in die umliegenden Berge besteht eine direkte Anbindung an den bekannten Rothaarsteig. Und auch auf kleinen Runden durch den Wald in Ortsnähe kann man herrliche Aussichten genießen.

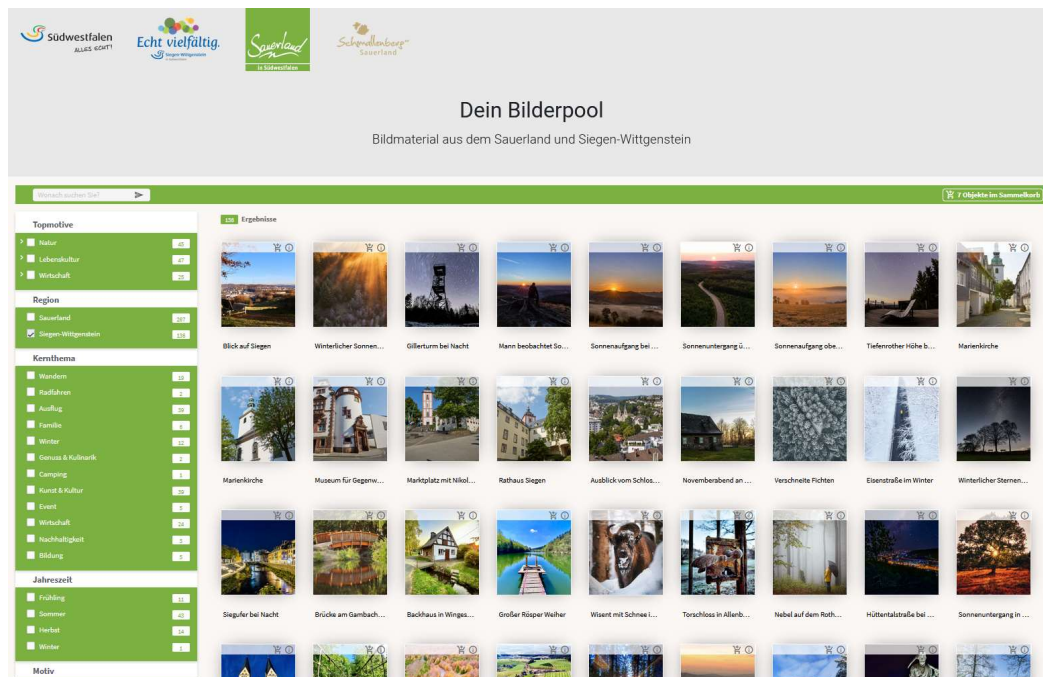


Unser Qualitätsversprechen für Wanderer



Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Wanderer & Radfahrer

- Kostenfreier Bilderpool: www.bilderpool-suedwestfalen.de



Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Reisen mit Hund

- Futternapf zum Ausleihen
- Kotbeutel Vorrat
- Handtuch/Lappen für Pfoten zum saubermachen
- Ggf. Hundekörbchen
- Wege zum Gassi gehen vorschlagen
- Adresse/Telefonnummer Tierarzt vor Ort
- Hundespielzeug Tau/Ball
- Evtl. Leckerlies zur Begrüßung (Achtung bei Unverträglichkeiten -> immer abklären)



Foto: luckys-welt.ch

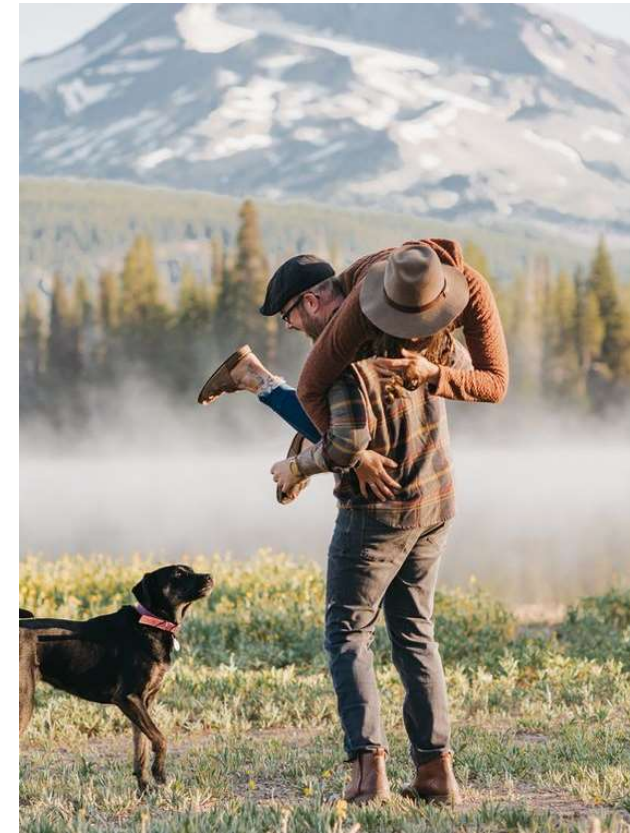


Foto: lindsaynewtonphotography

Bedürfnisse verschiedener Zielgruppen: Best Ager

- besondere Erlebnisse anbieten, z.B. Kochkurse, Candle-Light-Dinner etc.
- erwarten persönlichen Kontakt
- gute und individuelle Servicequalität
- höhere Ansprüche an Sicherheit, Komfort und Verpflegung
- Verständnis für spezielle Ansprüche
- Detaillierte Informationen vorab: Anreisemöglichkeiten, öffentliche Verkehrsmittel, Ausstattung, Wetter etc.



Foto: Dominik Ketz

Abstimmung aller Kommunikationskanäle auf die Zielgruppe



Abstimmung aller Kommunikationskanäle auf die Zielgruppe

- Internetauftritt
- Haus- und Zimmerschilder / Logo
- Dekoration
- Mitarbeiterkleidung
- Briefpapier/ Visitenkarte

👍 Bei Buchung abklären, was ist der Gast für eine Zielgruppe → individuelle Ausrichtung auf Gast

Best Practice Beispiele:

- ▣ Markierungen der Wanderwege in der Umgebung direkt den Wanderwegen zuordnen
 - Gast weiß, welcher Markierung er folgen muss



Best Practice Beispiele:

- 👍 Wellnessbereich: Wäscheklammern mit den Zimmernummern für den Bademantel
 - damit es nicht zu Verwechslungen kommt



Best Practice Beispiele:

- ▮ Deko im Außenbereich zeigt direkt, dass Wanderer in der Unterkunft willkommen sind



Gastgeber im Fokus

Sie haben Fragen oder brauchen
Unterstützung?

Melden Sie sich gerne bei:

Jule Kampen

Touristikverband Siegerland-Wittgenstein e. V.

☎ 0271 333 1017

✉ j.kampen@siegen-wittgenstein.de



Gefördert durch:



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung