



Gästebegeisterung durch einen professionellen Online-Auftritt



Referentin: Anna-Lena Fischer
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:

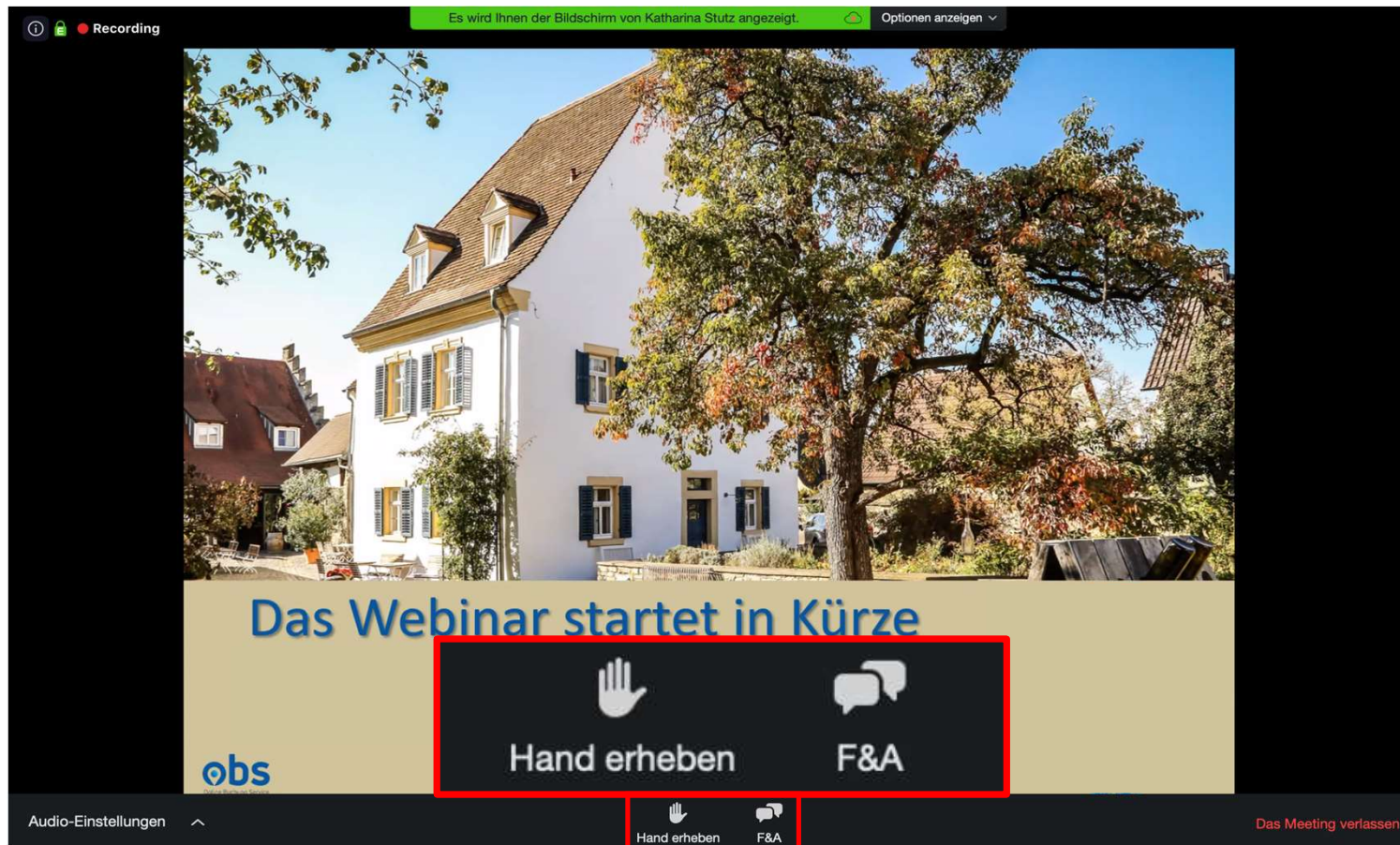


Ministerium für Wirtschaft, Innovation,
Digitalisierung und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen

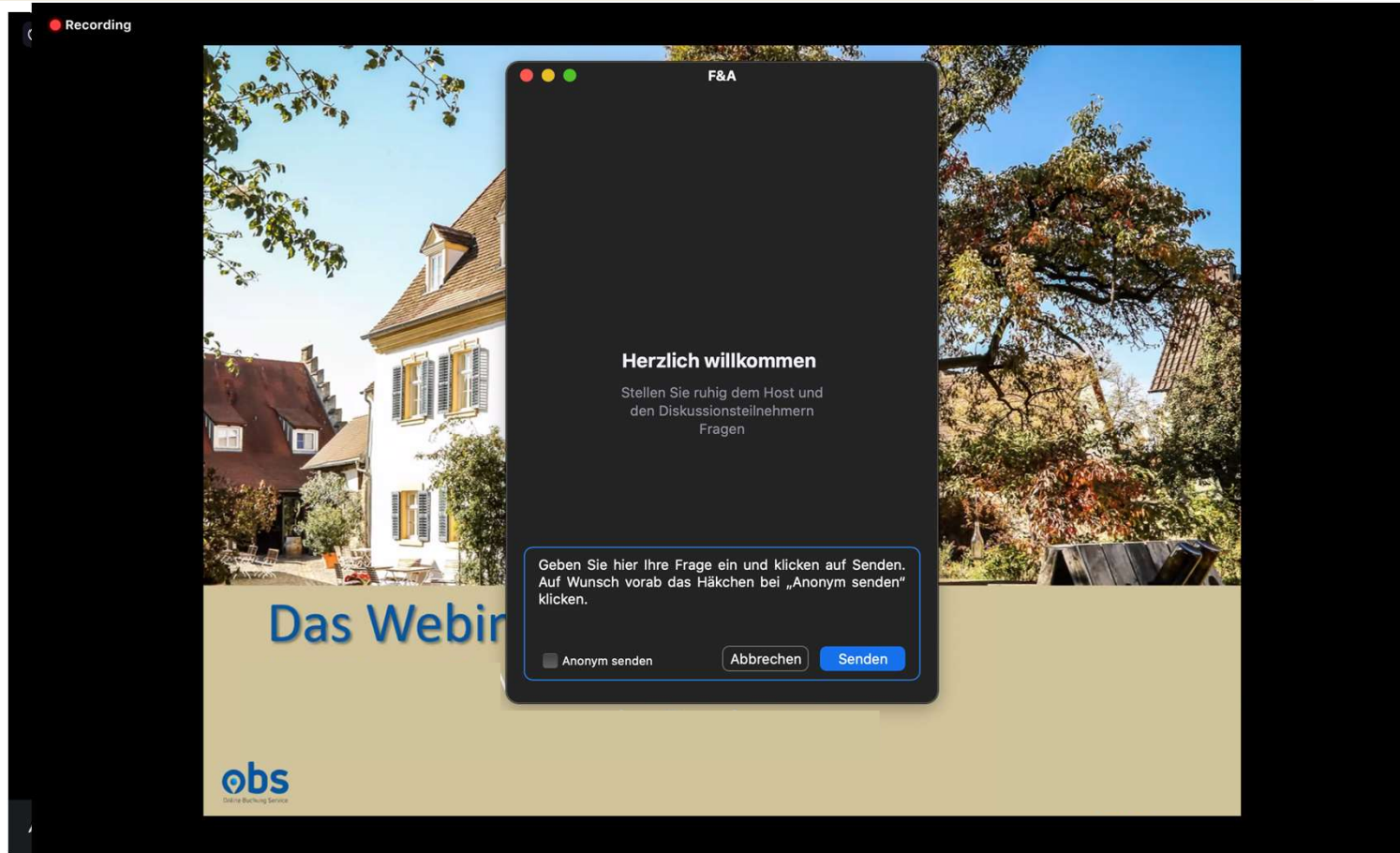


EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung

Funktionen für Teilnehmer



Funktionen für Teilnehmer

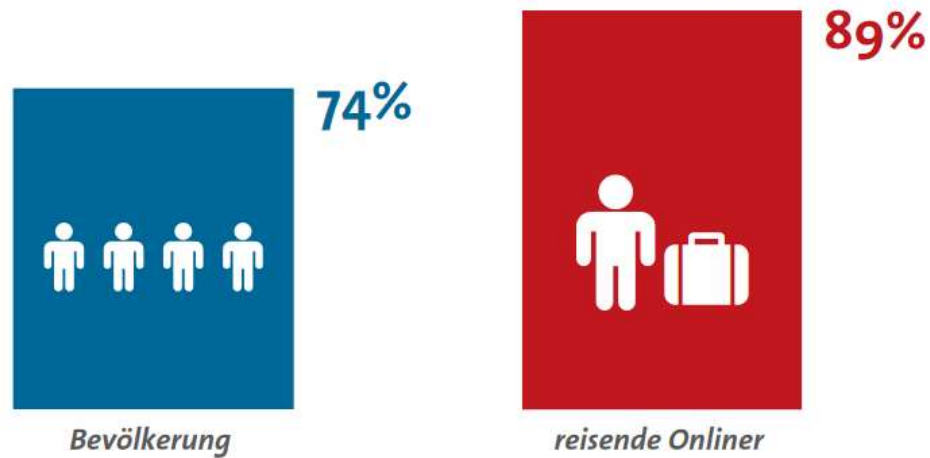


Trend: Internet als Informationsquelle

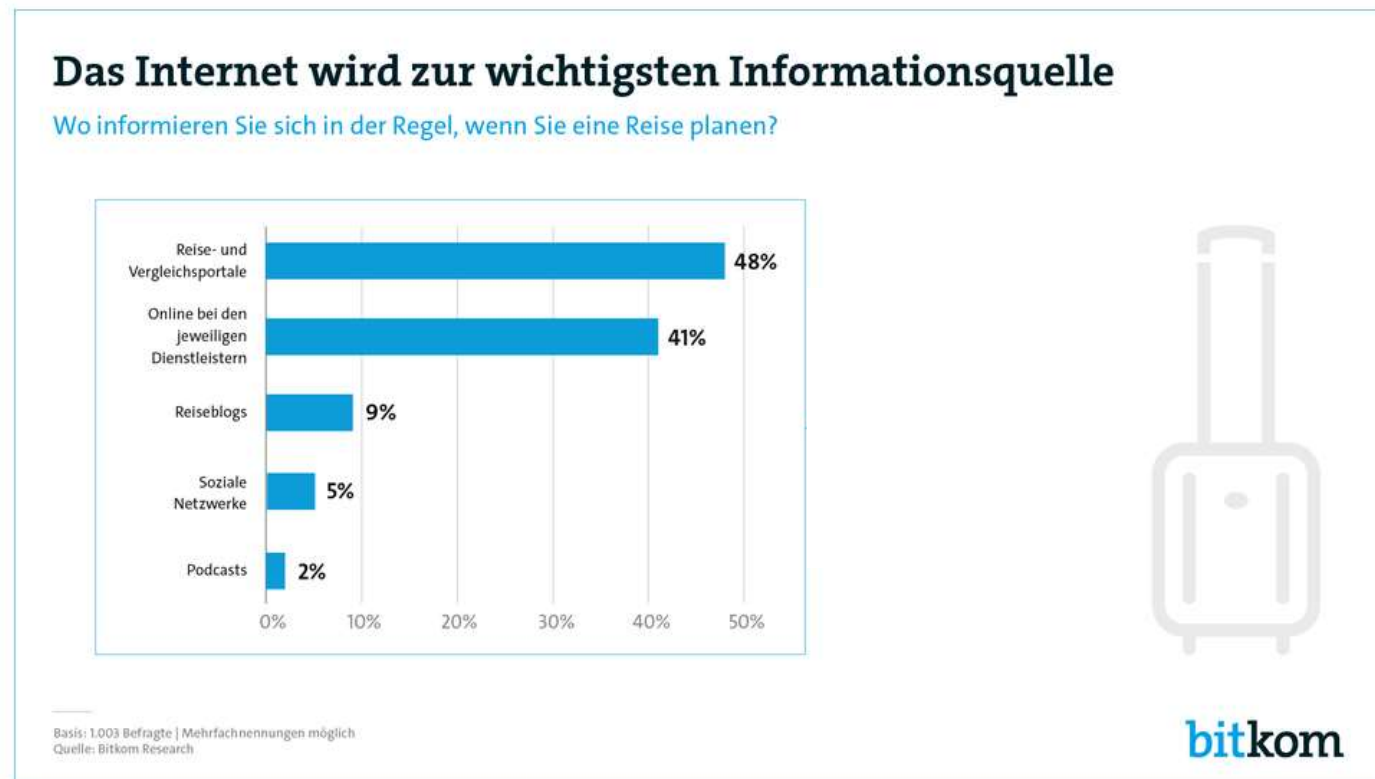


Internetnutzung zur Information bei Urlaubsreisen

Basis: Deutschsprachige Bevölkerung, 14+ Jahre
Quelle: Reiseanalyse 2021, FUR



Trend: Internet als Informationsquelle



Quelle: Bitkom - Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V.

Worauf achtet der Gast, wenn er online sucht und bucht?



Der eigene Internetauftritt



- Aufmerksamkeit erzeugen
- Interesse wecken
- Verlangen auslösen
- Handlung provozieren

Der eigene Internetauftritt

- Übersichtliche und einfache Navigation
- Aktuelle Inhalte
- Einfaches und funktionierendes Anfrageformular
- Bewertungen einbinden
- Verlinkungen
- Responsive Darstellung auf mobilen Endgerät
- Kontaktformular
- Kontaktdaten gut sichtbar platzieren
- Buchungskalender mit Buchungsmöglichkeit



Praxisbeispiel: Pension Möser


HOME


MENÜ

Herzlich Willkommen!

Ankommen und sich wohlfühlen in unserer kleinen familiengeführten Pension.

Abseits des Durchgangsverkehrs und inmitten des malerischen Fachwerkdörfchens Saalhausen heißen wir Sie herzlich willkommen zu Ihrer ganz persönlichen Auszeit!




zur Buchung


Kontakt


Anreise



Unsere Pension

6 liebevoll eingerichtete Doppel- und Einzelzimmer ermöglichen Ihnen eine gute Nacht, bevor Sie morgens mit unserem Gute-Laune-Frühstück in den Tag starten.

Frisch gebrühter Kaffee oder Tee, knusprige Brötchen und Brot, Aufschnitt, mit viel Liebe hausgemachte Marmeladen, gekochte Eier und vieles mehr steht auf dem Frühstücksbuffet für Sie bereit.

[weitere infos](#)

Der eigene Internetauftritt

- Bilderpool Südwestfalen: www.bilderpool-suedwestfalen.de

- ✓ Kostenfreie Nutzung unter Angabe des Copyrights
- ✓ Verschiedene Bilder mit einheitlicher Bildsprache
- ✓ Passendes Bildmaterial zu Freizeitaktivitäten, Natur, Kultur,...

- Professionelle Unterkunftsbilder für mehr Buchungen



Startseite Fotowettbewerb Mitmachen Unsere Region Kontakt Zum Bilderpool

Der Bildstil der Region Südwestfalen

Sauerland und Siegen-Wittgenstein – Natur, Wirtschaft und Lebenskultur –

Mehr Informationen zum Bildstil Südwestfalen finden Sie in unserem **Bildstil-Manual**.

NATUR



Hach

(Emotionen und Wärme)

Diese Bilder lassen träumen:
„Hach, dort wäre ich auch gerne!“

Der Betrachter spürt Sehnsucht: Genau so etwas möchte ich fühlen bzw. erleben, genau so möchte ich leben oder arbeiten! Hach-Motive zeigen: **Eine Situation mit Menschen**



Wow

(Überraschung, Stärke und Kraft)

Diese Bilder lassen staunen:
„Wow, das ist ja toll!“

Der Betrachter wird dazu eingeladen, die Besonderheiten der Region, der Orte, der Unternehmen, Vereine etc. mit wachen Augen zu entdecken. Wow-Fotomotive zeigen: **Eine Detail- oder Panorama-Aufnahme**



Typen

(Vertrauen, Unverstelltheit, Authentizität)

Diese Bilder vermitteln:
„Das sind echte Typen hier!“

Der Betrachter spürt: Genau so sind die Menschen hier: Sympathisch, unverstellt, echt. Typen-Fotomotive zeigen: **Ein Porträt einer Person**

Der eigene Internetauftritt

- Welche Informationen sind für meinen Gast wichtig?
 - Grundrisse und Größenangaben
 - Auflistung der Ausstattung
 - Auflistung zusätzlicher Service-Angebote
 - Aktuell gepflegter Verfügbarkeitskalender
 - Übersichtliche und vollständige Darstellung von Preisen
 - Klassifizierungen und Zertifizierungen
 - Lage und Anreise
 - Ausflugtipps



Der eigene Internetauftritt

Beispiele für kostenfreie Tools finden Sie im Gastgeberbereich der TVSW Website unter „Unser Service für Ihre Gäste“

- Grundrisse und Größenangaben



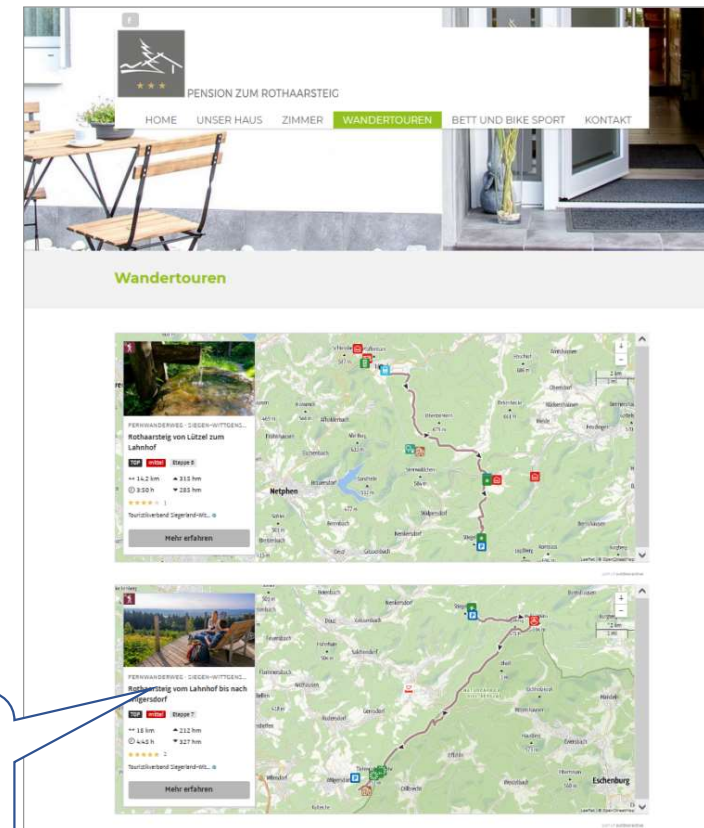
Der eigene Internetauftritt - Ausflugstipps

- Ihre zuständige Tourismusstelle pflegt in Outdooractive: Wanderrouen, Radrouen, Ausflugsziele, Spielplätze uvm.
- Nutzen Sie diese Inhalte auch auf Ihrer Website!

Ihre Vorteile:

- 👍 Einmalige Einbettung in Ihre Website – stetige Aktualisierung durch Ihre Tourismusstelle
- 👍 Gäste können so auf Ihrer Website direkt alle wichtigen Infos finden (Länge, Dauer, Höhenmeter, sowie ggf. Wegsperrung durch Waldarbeiten)

Eine Anleitung finden Sie im Gastgeberbereich der TVSW Website unter „Unser Service für Ihre Gäste“!



Weitere buchungsrelevante Informationen

Mit konkreten
Informationen
Vertrauen
gewinnen!

Sonstige Gebühren

Stornierungsbedingungen

Zahlungsmodalitäten

Kurtaxe

An- und Abreisezeit

Haustierregelung

Verfügbarkeit von Babybetten / Zustellbetten

Rechtliche Voraussetzung einer Webseite – bitte beachten!

- HTTPS-Standard
 - Seit DSGVO 2018 notwendig, wenn personenbezogene Daten verarbeitet werden (z.B. Kontaktformular, Newsletter,...)
- Impressum
 - „leicht erkennbar, unmittelbar erreichbar und ständig verfügbar“, vgl. §5 Telemediengesetz
- Datenschutzerklärung
- Verwendung von Cookies, Analyse- bzw. Tracking Tools
- Urheberrechte beachten
- Online-Streitbeilegung
- Hinweis Haftungsausschluss bei Verlinkungen

Digitale Präsentation – Social Media Auftritt



72%

Meine Urlaubsfotos
mache ich vor allem
mit dem Smartphone.



49%

Ich teile Reiseerlebnisse
im Internet, z.B. in
sozialen Netzwerken
oder einem Blog.



46%

Ich reise gern zu Orten,
die ich aus sozialen
Netzwerken kenne.



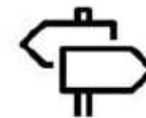
39%

Ich möchte das Handy
im Urlaub am liebsten
gar nicht nutzen.



29%

Mich nerven Urlaubsbilder
von Freunden, Familie und
Kollegen in sozialen Medien.



13%

Wenn ich ein besonderes Foto
für Social Media machen kann,
ignoreiere ich Absperrungen u.
Verbotsschilder.

Digitale Präsentation – Social Media Auftritt

- Was genau will ich erreichen, was ist mein Ziel?
 - (Marken-) Bekanntheit
 - Reichweite
 - mehr Zugriffe auf die Website
 - Online Käufe
 - Leads (=Kontakte, Email-Adressen)
 - Aufbau einer Community
 - Generieren von Anfragen und Buchungen

Informationen gehören auf die Website – Geschichten und Erlebnisse in die sozialen Medien



Digitale Präsentation – Social Media Auftritt

- Wer ist meine Zielgruppe?
 - Wie sind sie?
 - Was interessiert sie?
 - Was bewegt sie, was sind ihre Probleme?
 - Welche Medien/Kanäle benutzen sie?
- Was erzähle ich?
 - Bilder
 - Geschichten
 - Persönlichkeit(en)



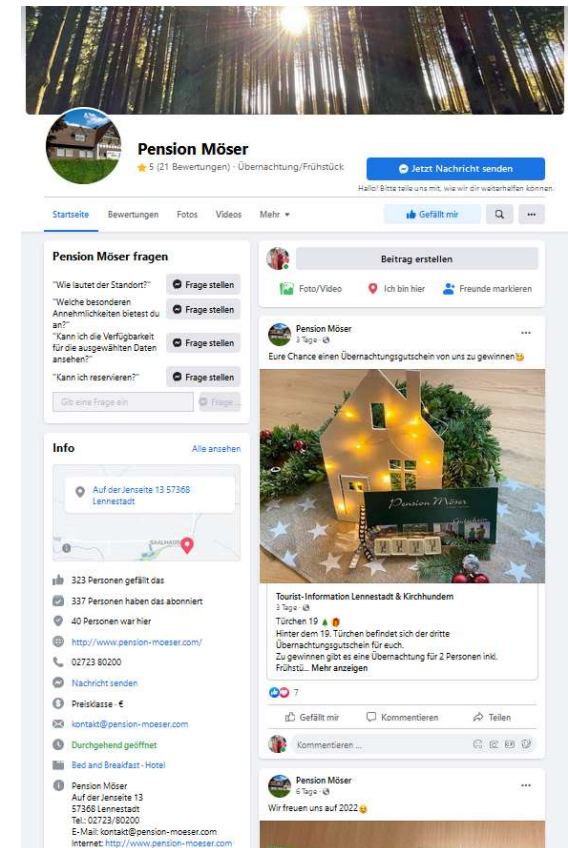
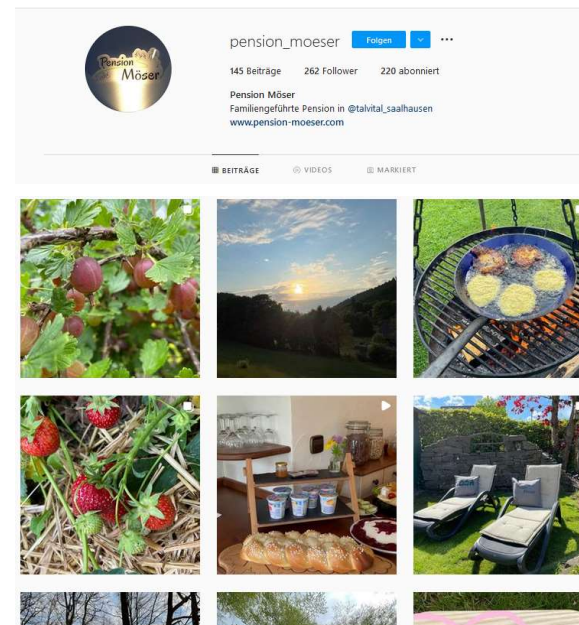
Wem erzähle ich
was, wie und
wann?

Digitale Präsentation – Social Media Auftritt

- Vorteile für Gastgeber:innen
 - ✓ Verknüpfung mit anderen Anbietern
 - ✓ Kundenbindung
 - ✓ Reichweite der Gäste nutzen
 - ✓ Globale Verfügbarkeit
 - ✓ Zielgruppenspezifische Ansprache
 - ✓ Interaktion mit Gästen
 - ✓ auch für kleine Budgets

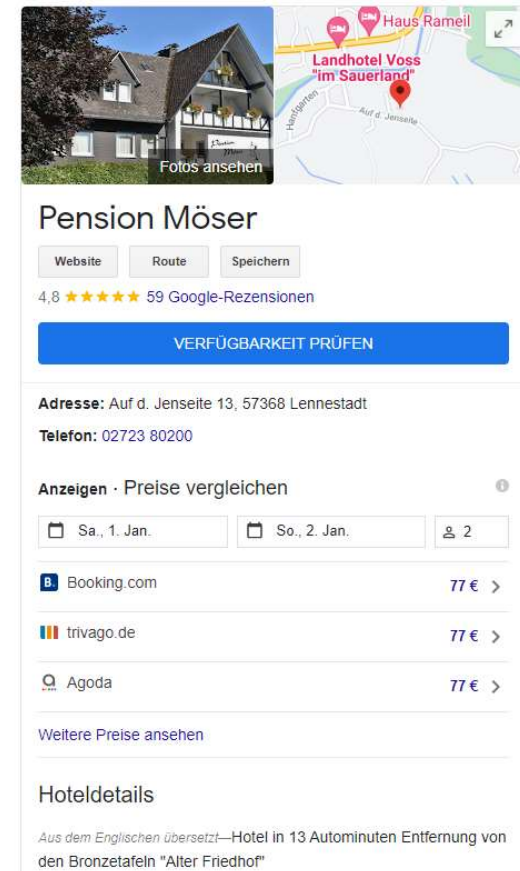


Nutzen Sie Social Media, wenn Sie Freude an diesem Medium haben. Authentizität ist Ihr Schlüssel zum Erfolg.



Digitale Präsentation – Google My Business Eintrag

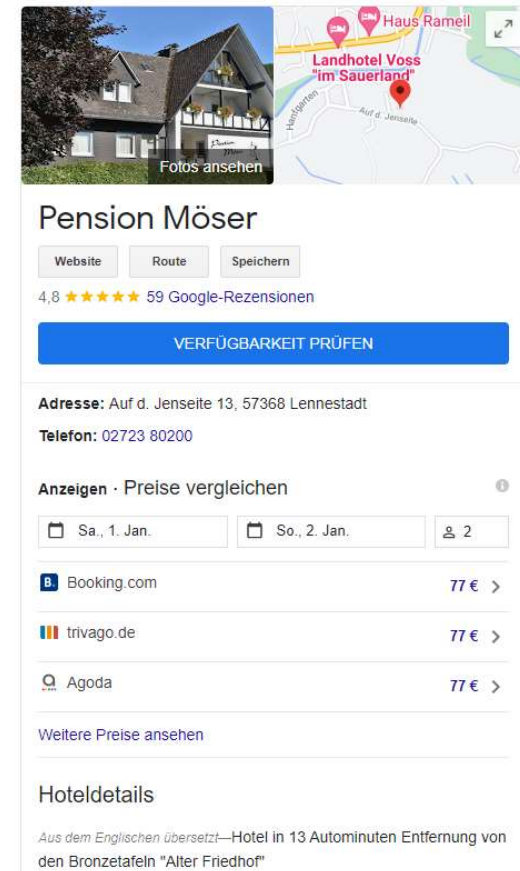
- Was ist ein Google My Business Eintrag?
 - Kostenlose Dienstleistung von Google
 - Die Webpräsenz eines Unternehmens kann damit verwaltet werden
- Was sind die Vorteile?
 - Ihr Betrieb wird bei jeder Suchanfrage über den Google Browser oben rechts angezeigt
 - Zudem erscheint Ihr Unternehmen bei Google Maps



Digitale Präsentation – Google My Business Eintrag

Welche Informationen werden benötigt?

- Grundlegende Pflichtangaben
 - Unternehmensname und –kategorie
 - Adresse
 - Kontaktdaten (Telefonnummer, Website-URL)
- Vertiefende Elemente
 - Fotos
 - Rezensionen
 - Beschreibung der Unterkunft
 - Beiträge



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