Das Web-Seminar startet in Kürze:

Gästebegeisterung entlang der Customer Journey

Referentin: Claudia Osterholzer
OBS OnlineBuchungService GmbH
Regensburg

Gefördert durch:
NORDRHEIN WESTFALEN Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen
EUROPÄISCHE UNION Investition in unsere Zukunft Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

Gästebegeisterung entlang der Customer Journey

Referentin: Claudia Osterholzer
OBS OnlineBuchungService GmbH
Regensburg

Gefördert durch:
NORD RHEIN WEST FALEN Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen
EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

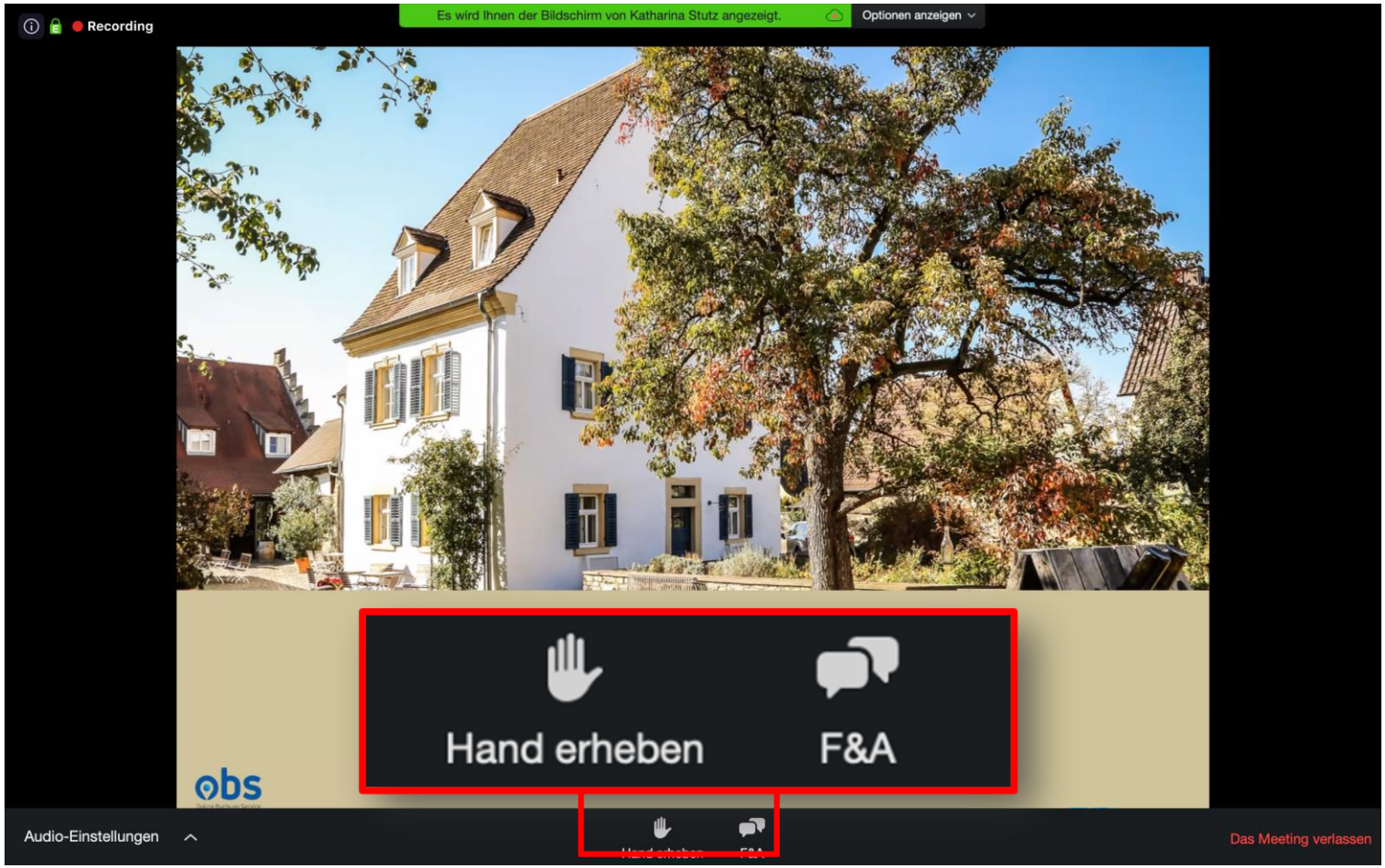
Touristisches Datenmanagement NRW: offen, vernetzt, digital

Regionalprojekt: Gastgeber im Fokus

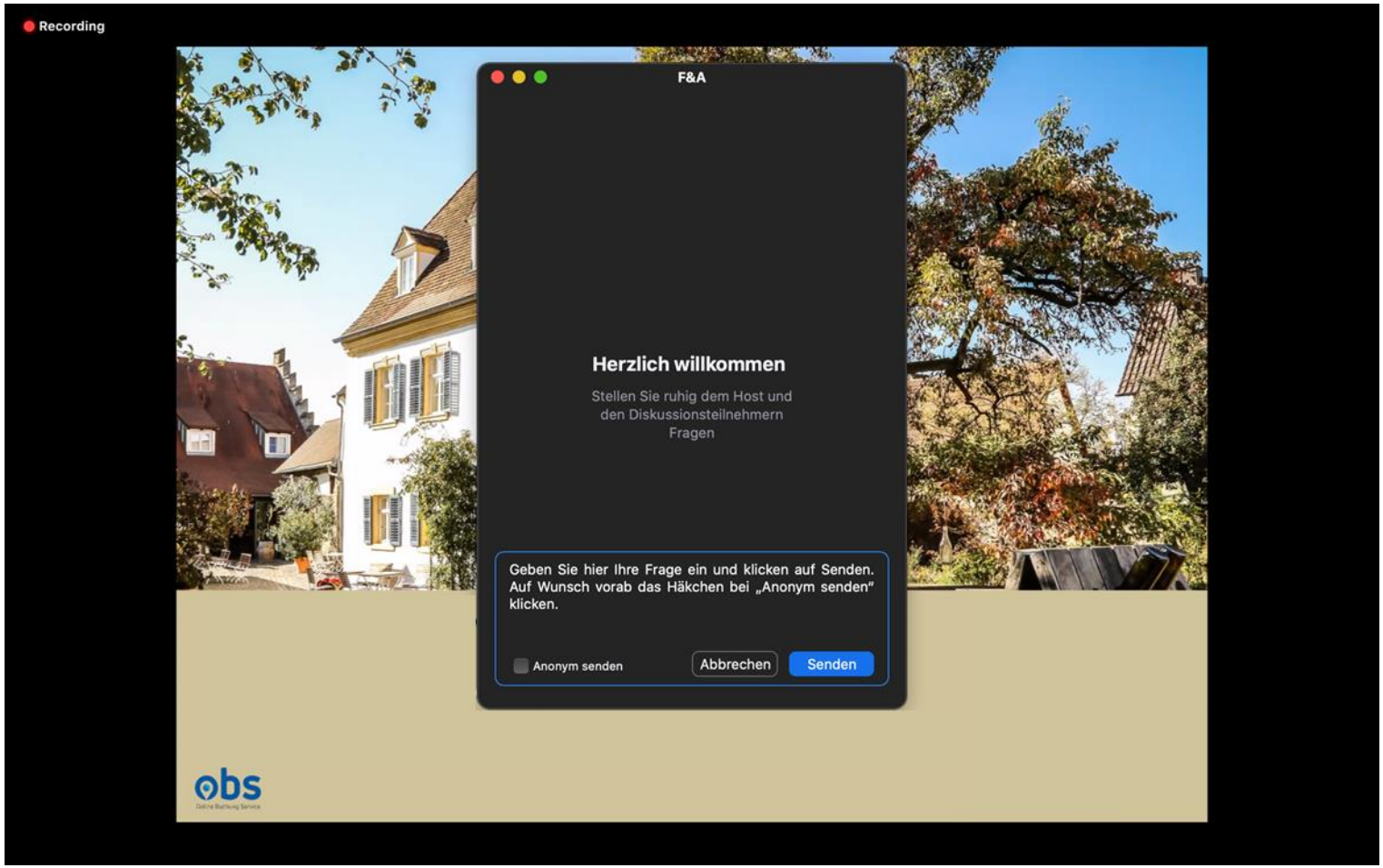
- Projekt für die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein
- Ziel: Die Gastgeber in Siegen-Wittgenstein durch eine regionale Gastgeberdatenbank zukunftsfähig gestalten!
- Servicepartner ist die OBS OnlineBuchungService GmbH
- Ansprechpartnerin beim Touristikverband Siegerland-Wittgenstein: Jule Kampen
- Auf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

Gefördert durch:
NRW Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen
EUROPÄISCHE UNION Investition in unsere Zukunft Europäischer Fonds für regionale Entwicklung

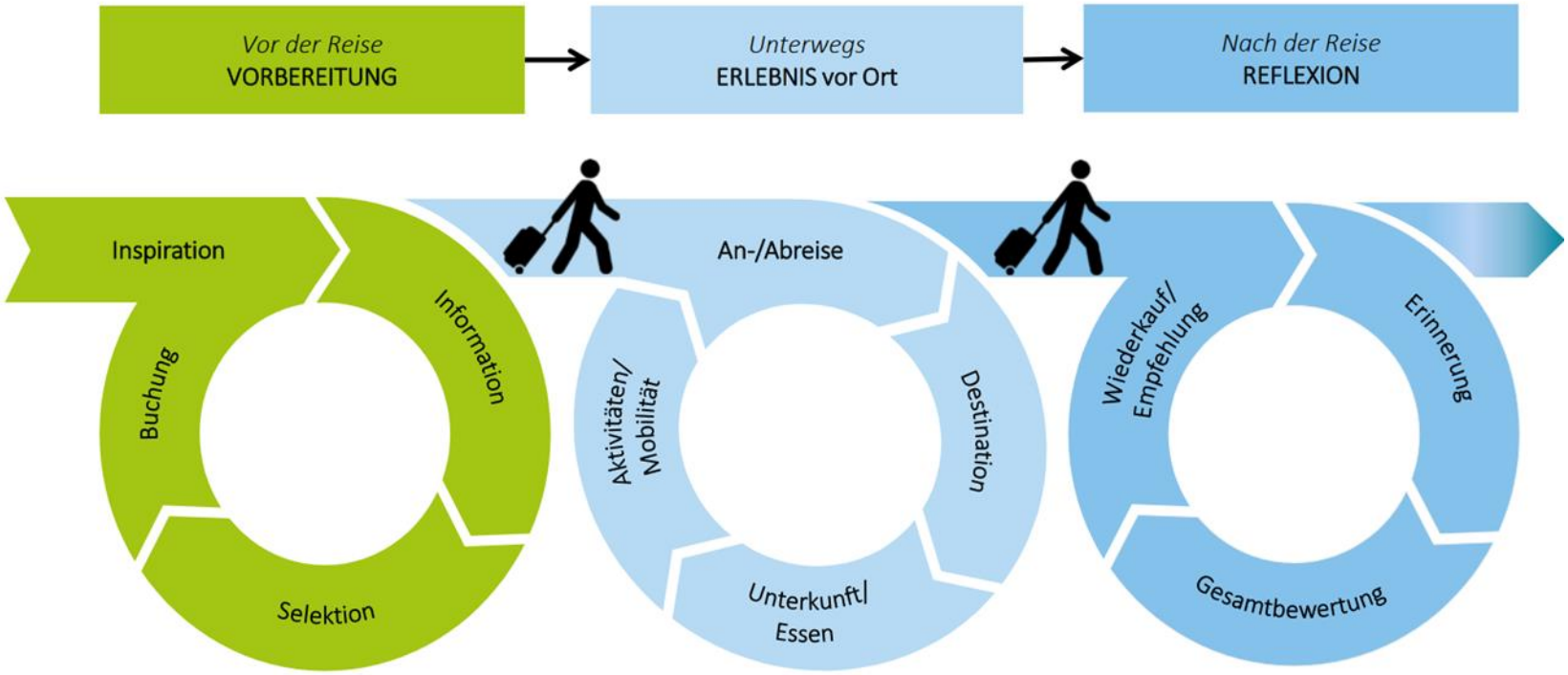
Funktionen für Teilnehmer



Funktionen für Teilnehmer



Die Customer Journey



Die Customer Journey

Direkte Touchpoints

- Anzeige
- Webseite
- Beitrag in sozialen Netzwerken

Indirekte Touchpoints

- Erfahrungsberichte
- Foren zum Austausch

Die Customer Journey

- „Personas“ definieren = meine Zielgruppe kennenlernen und verstehen

- Story Mapping

-> Kundenbedürfnisse

- https://www.youtube.com/watch?v=k03NiZdJ9gk&t=4s

GoogleAnalytics -> Website, Verweildauer, wo klicken Gäste hin

Umfragen, direkter Kontakt mit Gästen

Die Customer Journey - Inspiration

Inspirieren Sie mit Bildern zur passenden Jahreszeit!

Foto: Klaus-Peter Kappest

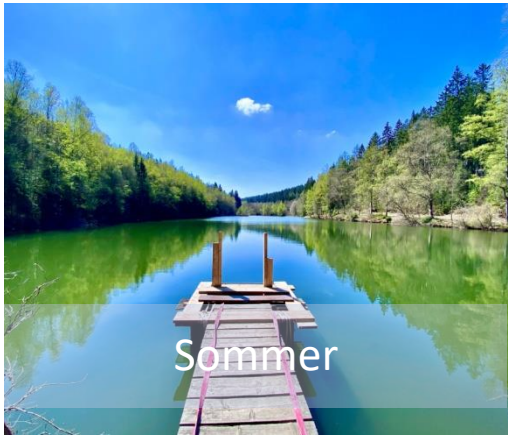


Foto: Marco Stöcker

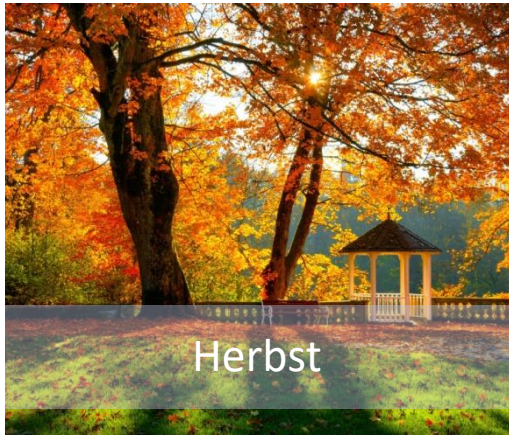


Foto: Andreas Wosch

Foto: Jan Neus

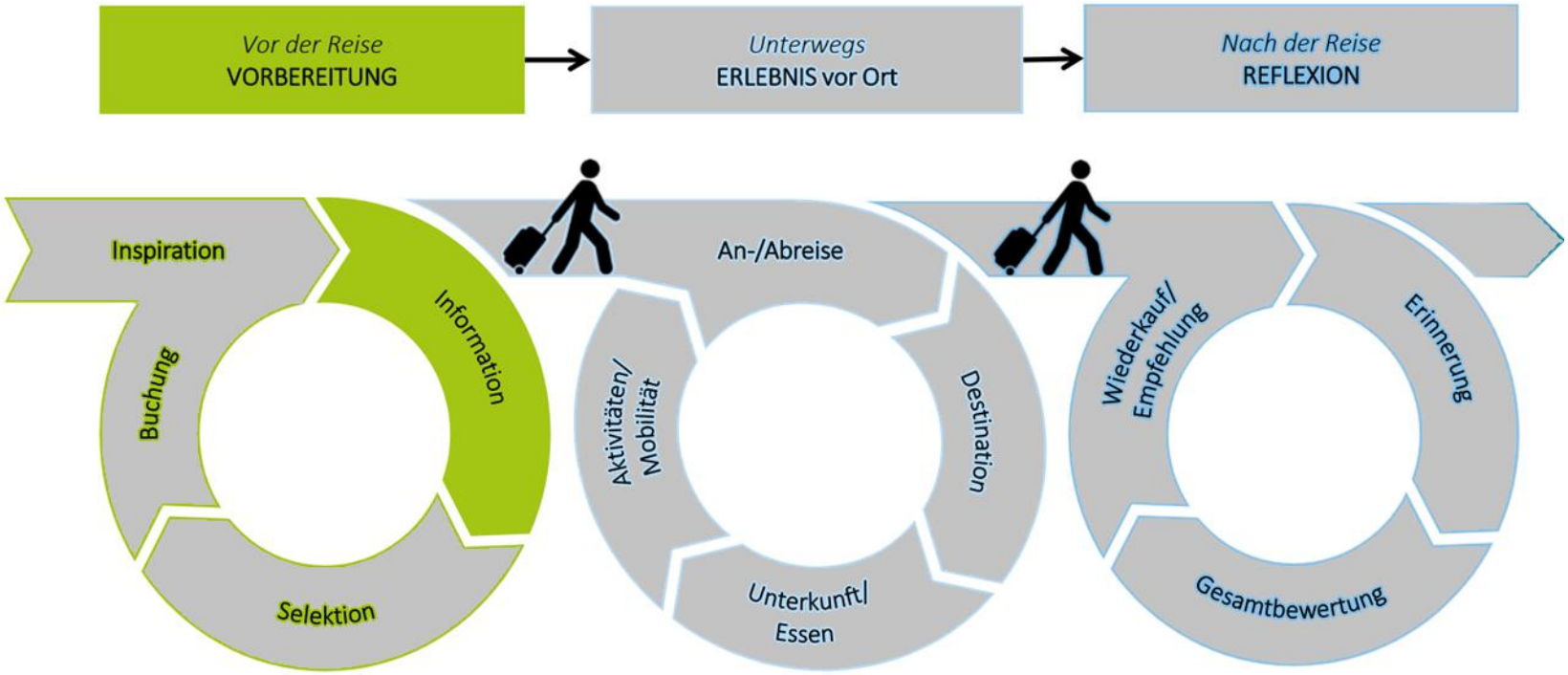
Inspirieren Sie mit Besonderheiten der Region!

Inspirieren Sie mit Emotionen!

Inspirieren Sie mit Ihrem Angebot

Fotos: Klaus-Peter Kappest

Die Customer Journey - Information



Liefern Sie detaillierte Beschreibungen Ihres Angebotes!

- Lage der Unterkunft
- Ausstattung der Unterkunft
- Serviceleistungen der Unterkunft
- Anreisemöglichkeiten
- Parkmöglichkeiten
- Einkaufsmöglichkeiten

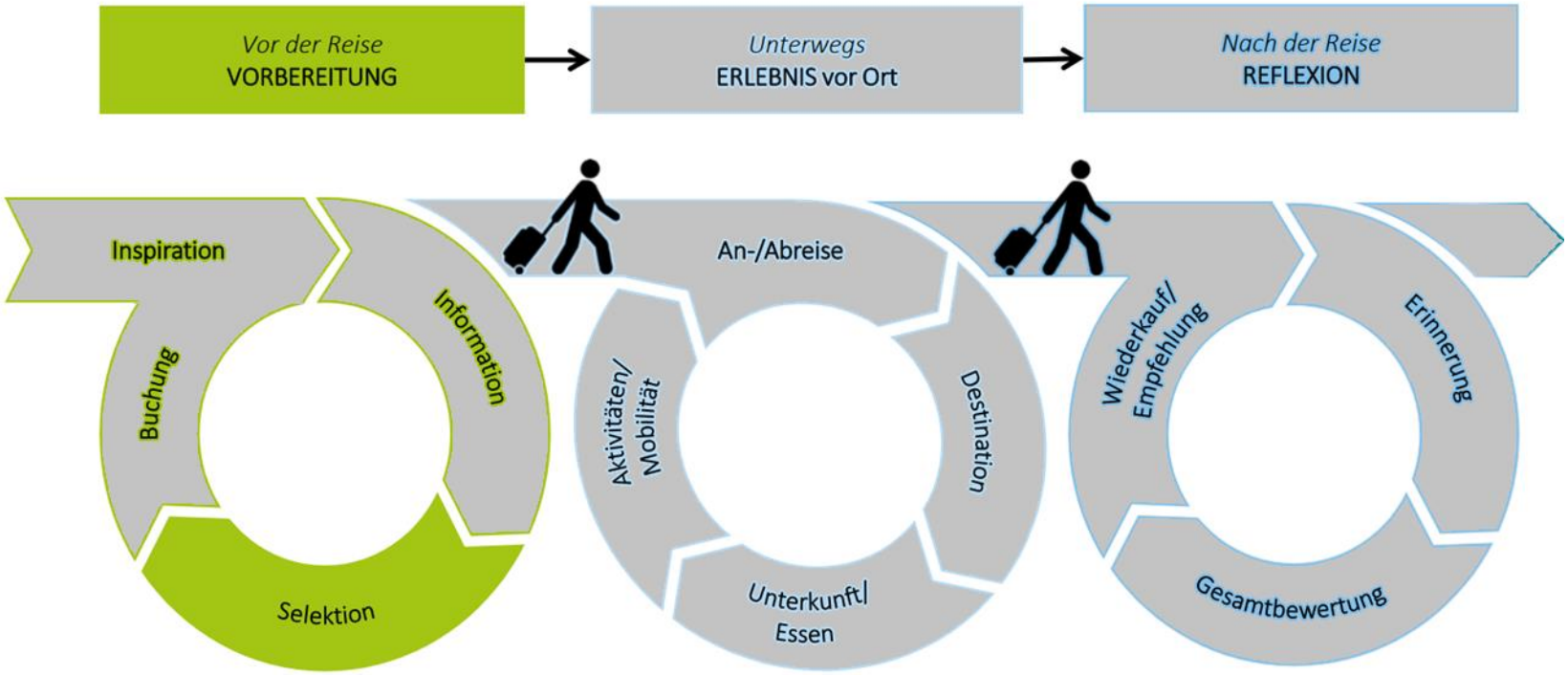
Liefern Sie wissenswertes über die Region

- Leiten Sie von den inspirierenden Bilder auf weiterführende (Text-)Information

- Arbeiten Sie mit kurzen Überzeugungsslogans:

„Siegen-Wittgenstein in DREI Worten: traumhaft, inspirierende Outdoorregion“

Die Customer Journey - Selektion



Was macht Ihre Unterkunft besonders?

- Heben Sie Ihre Alleinstellungsmerkmale hervor

Die Top-3 Gründe für die Ferienwohnung Mustermann

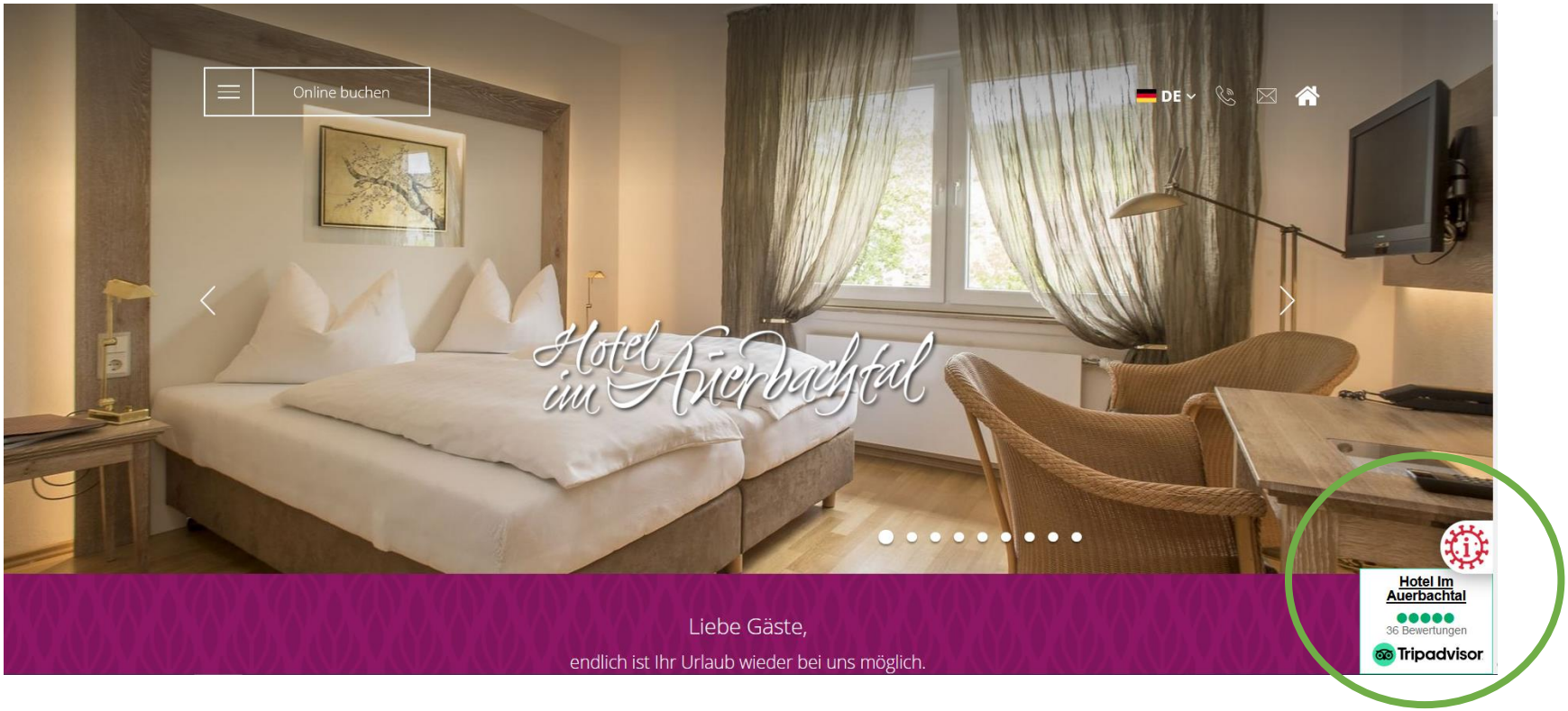
I. Tägliche frische Brötchen
II. WLAN & Video on Demand
III. Zuweg Rothaarsteig nur 500 Meter entfernt

Die Top-3 Gründe für die Ferienwohnung Musterfrau

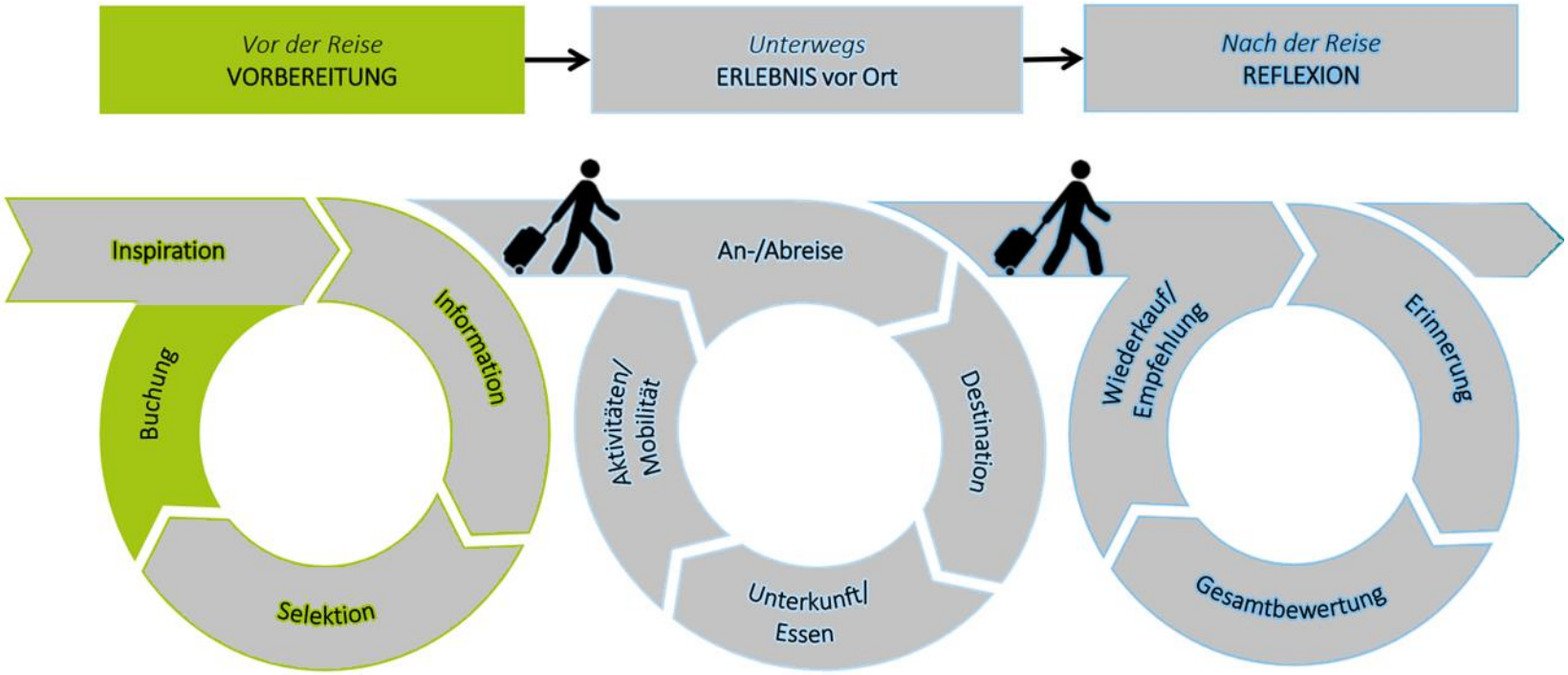
I. Mitten in der Natur – hier schalten Sie richtig ab!
II. Sonnenterasse für Kuchennachmittage oder Grillabende
III. Vier ausgewiesene Wanderwege im Umkreis von 1 KM

Was macht Ihre Unterkunft besonders?

- Binden Sie Ihre Bewertungen von Buchungs- und Bewertungsplattformen ein

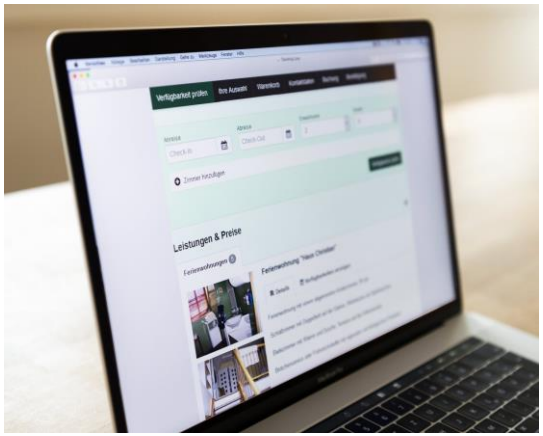


Die Customer Journey - Buchung

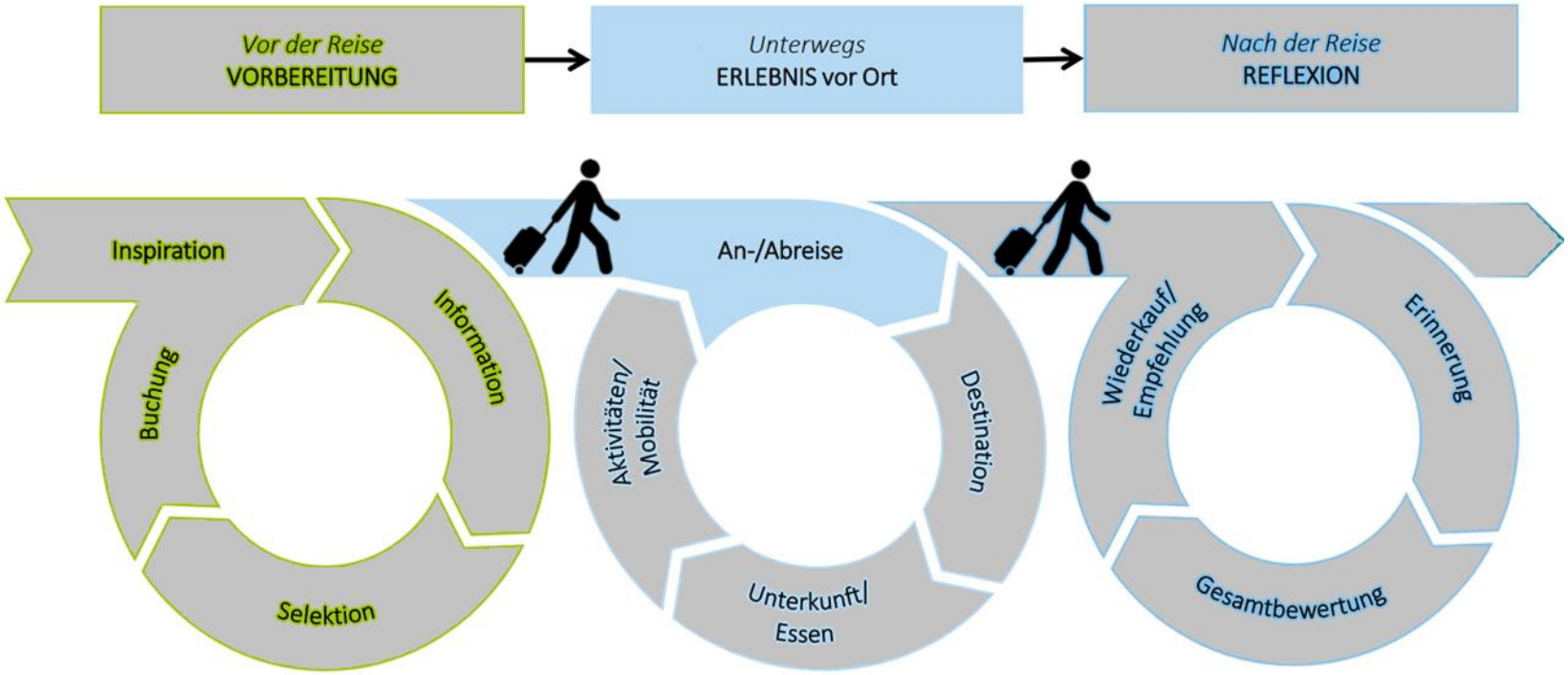


Erleichtern Sie Ihren Gästen die Buchung!

- Hinterlegen Sie Ihre Kontaktdaten vollständig
- Buchungsfunktion auf der Website anbieten
- Zahlungsinformationen aufzeigen
- Stornobedingungen angeben
- Informationen zur Kurtaxe geben
- Datenschutzrichtlinien angeben
- Gute Kommunikation
- Schnelle Beantwortung von Mails
- Professionelle Ansprache Telefon



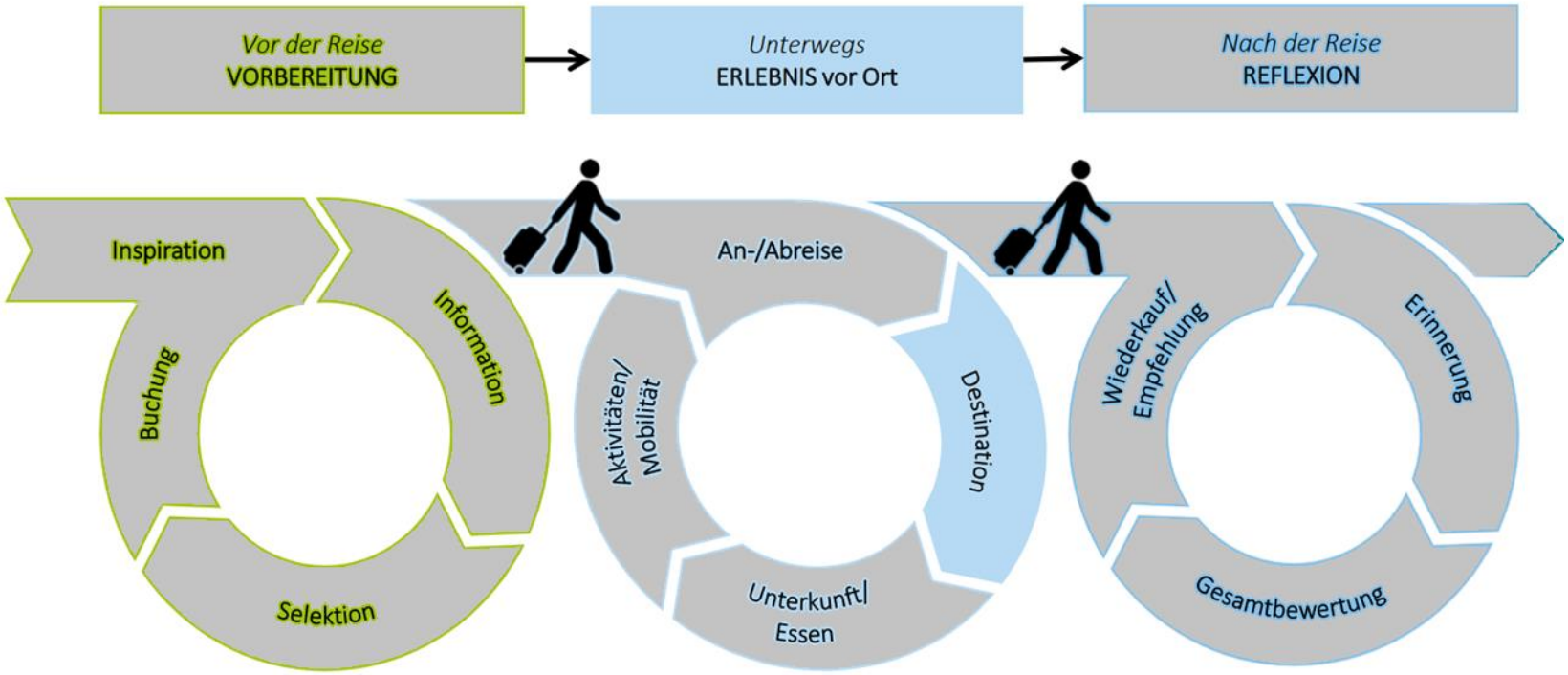
Die Customer Journey - An- und Abreise



Serviceleistungen bei An- und Abreise

- Abhol- und Bringdienste / Shuttlemöglichkeiten bei Anreise mit der Bahn
- Sichere Parkmöglichkeiten & abschließbare Abstellmöglichkeiten (z. B. MTB)
- Begrüßen Sie Ihren Gast mit typischer Begrüßung aus der Region
- Überraschen Sie ihn mit einem Willkommens-Getränk
- Weisen Sie auf Serviceleistungen hin (z. B. Brötchenservice, Lunchpakete)

Die Customer Journey - Destination



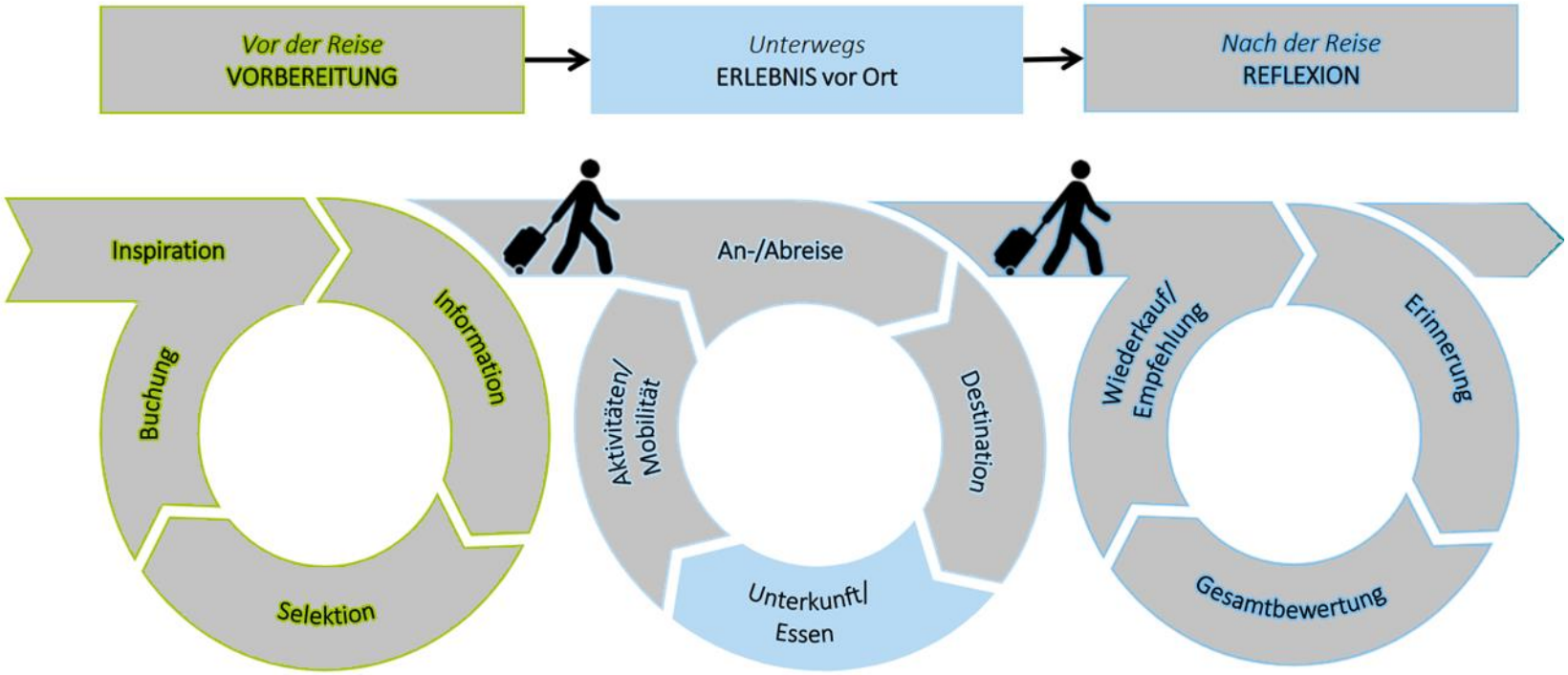
Unterstützen Sie Ihren Gast dabei, die wunderschöne Region zu erkunden!

- Welche Ausflugsziele eignen sich bei schönem / schlechten Wetter?
  - ✓ Überzeugen Sie mit Ihrem Wissen über lokale Attraktionen

Aktuelle Gästemappe

- Liefern Sie Ihrem Gast umfangreiche Informationen über die Region
  - ✓ Stellen Sie ihm Prospektmaterial zur Verfügung

Die Customer Journey - Unterkunft / Essen



Bleiben Sie in Erinnerung!

- Vermitteln Sie ein „Willkommens-Gefühl“

➢ Bieten Sie Ihrem Gast eine Erstausstattung an Verbrauchmaterialien.

Dazu zählen:

Spülmittel, Geschirrtücher, Müllbeutel, Salz & Pfeffer, Öl, Spülbürste & Schwamm, Kaffeefilter, Spülmaschinentabs, Toilettenpapier, Seife, Flasche Wasser zur Begrüßung

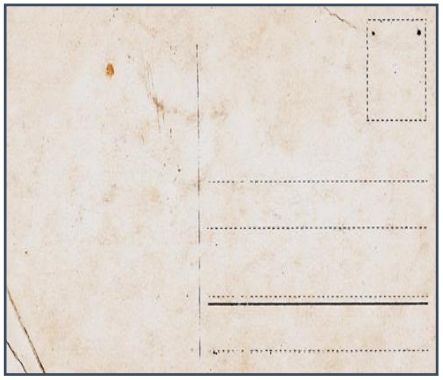
Bleiben Sie in Erinnerung!

- Kostenfreier Postkartenversand

✓ Legen Sie eine Postkarte in der Ferienunterkunft aus.

✓ Der Gast darf diese Beschreiben und Sie versenden sie für ihn.

✓ Dieser gratis Postkartenversand wird dem Gast in Erinnerung bleiben.

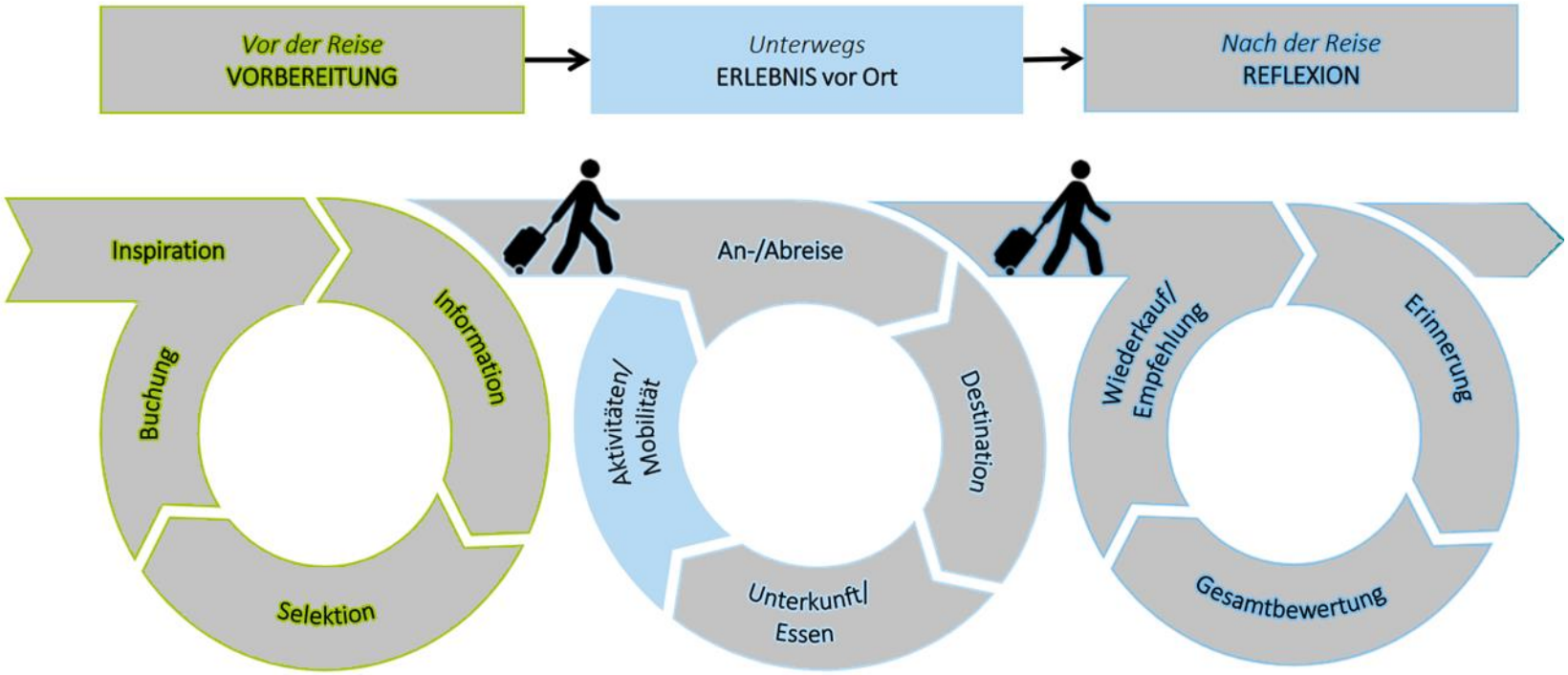


Überraschen Sie mit Regionalität

- Überraschen Sie mit regionalen Produkten
- ➢ Der Gast möchte die Urlaubsregion nicht nur kennenlernen und erleben, er möchte sie auch SCHMECKEN.

- Überraschen Sie mit regionalem Sprachgebrauch
- ➢ Der Gast möchte die Urlaubsregion nicht nur kennenlernen und erleben, er möchte sie auch HÖREN.
- ➢ Überraschen Sie den Gast mit regionalen Redewendungen und Wörtern

Die Customer Journey - Aktivitäten / Mobilität



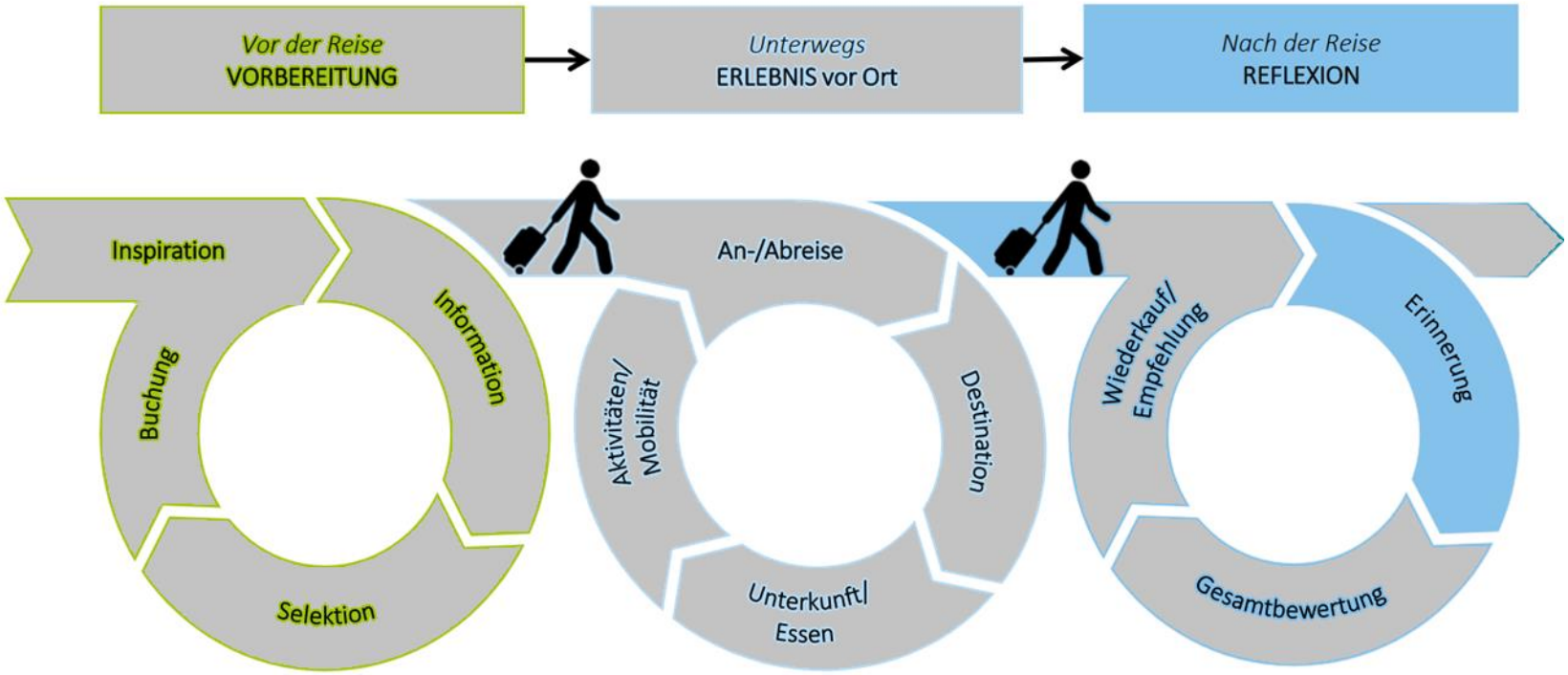
Nutzen Sie Ihr digitales Potential!

- Präsentieren Sie die Aktivitäten und Sehenswürdigkeiten auf Ihrer Homepage: So wird Ihrem Gast nie langweilig!

→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 nicht verlaufen, indem Sie auf die Siegen-Wittgenstein-App hinweisen

Die Customer Journey - Erinnerung



Bleiben Sie bei Ihrem Gast präsent!

Senden

Von: Peter & Petra Meier

An...: Familie Müller

Cc...:

Bcc...:

Betreff: Herzliche Grüße aus Freudenberg

Angefügt:

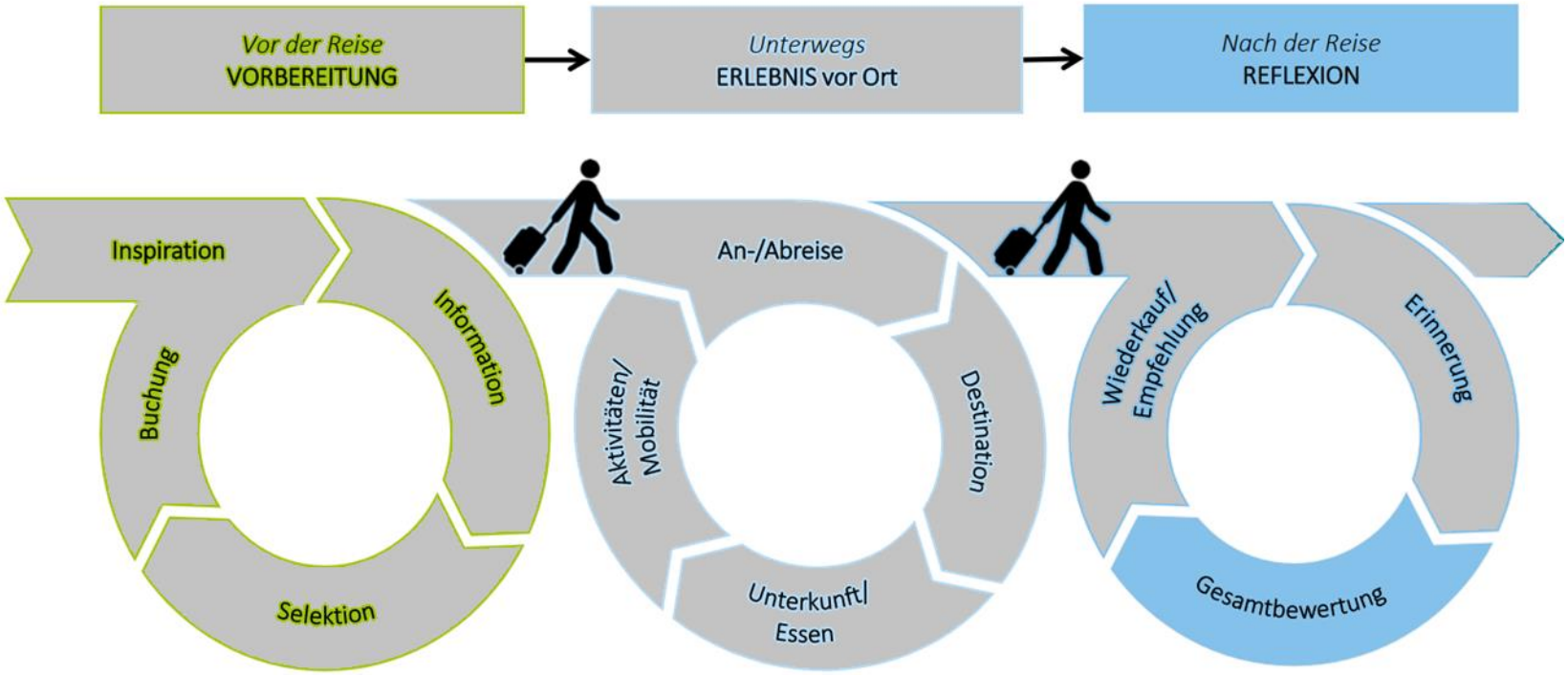
Liebe Familie Müller,

es hat uns sehr gefreut, Sie bei uns im schönen Freudenberg begrüßen zu dürfen!
Wir hoffen, Sie haben Ihren Urlaub genossen und konnten sich gut erholen.

Wir würden uns freuen, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüße
Peter & Petra Meier

Die Customer Journey - Gesamtbewertung



Profitieren Sie vom Feedback Ihrer Gäste!

- Legen Sie kleine Feedbackkärtchen in der Unterkunft aus, auf denen Sie nur 2-3 Aspekte abfragen.
  Damit zeigen Sie Ihrem Gast,

→dass Sie sich für seine Meinung interessieren

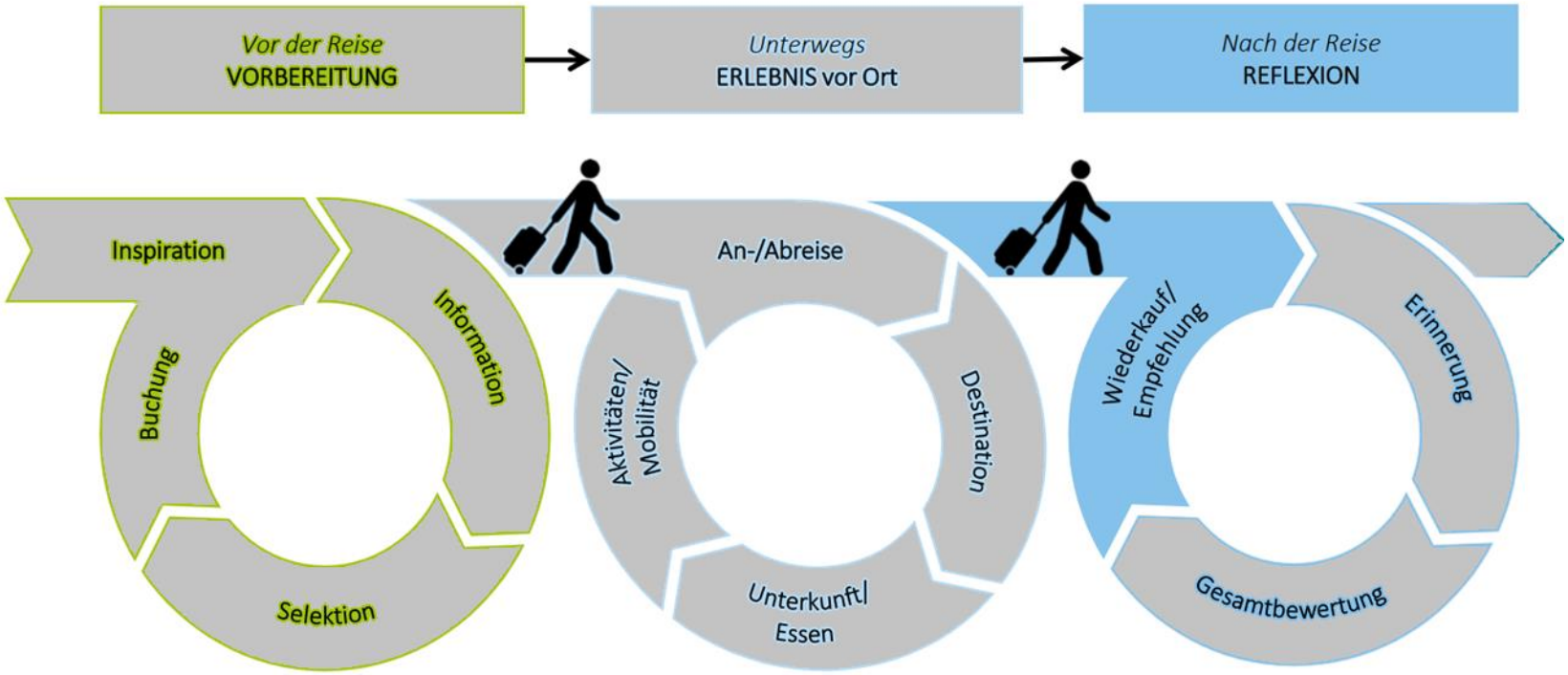
→dass Sie bestrebt sind, Ihre Unterkunft stetig zu verbessern

- Bitten Sie um Bewertungen auf Bewertungsplattformen und Vergleichsportalen

  Ihr Vorteil:

→ Zukünftigen Gäste helfen die Bewertungen, um sich für Ihre Unterkunft zu entscheiden

Die Customer Journey - Wiederkauf / Empfehlung



Stammgäste vs. Neugäste

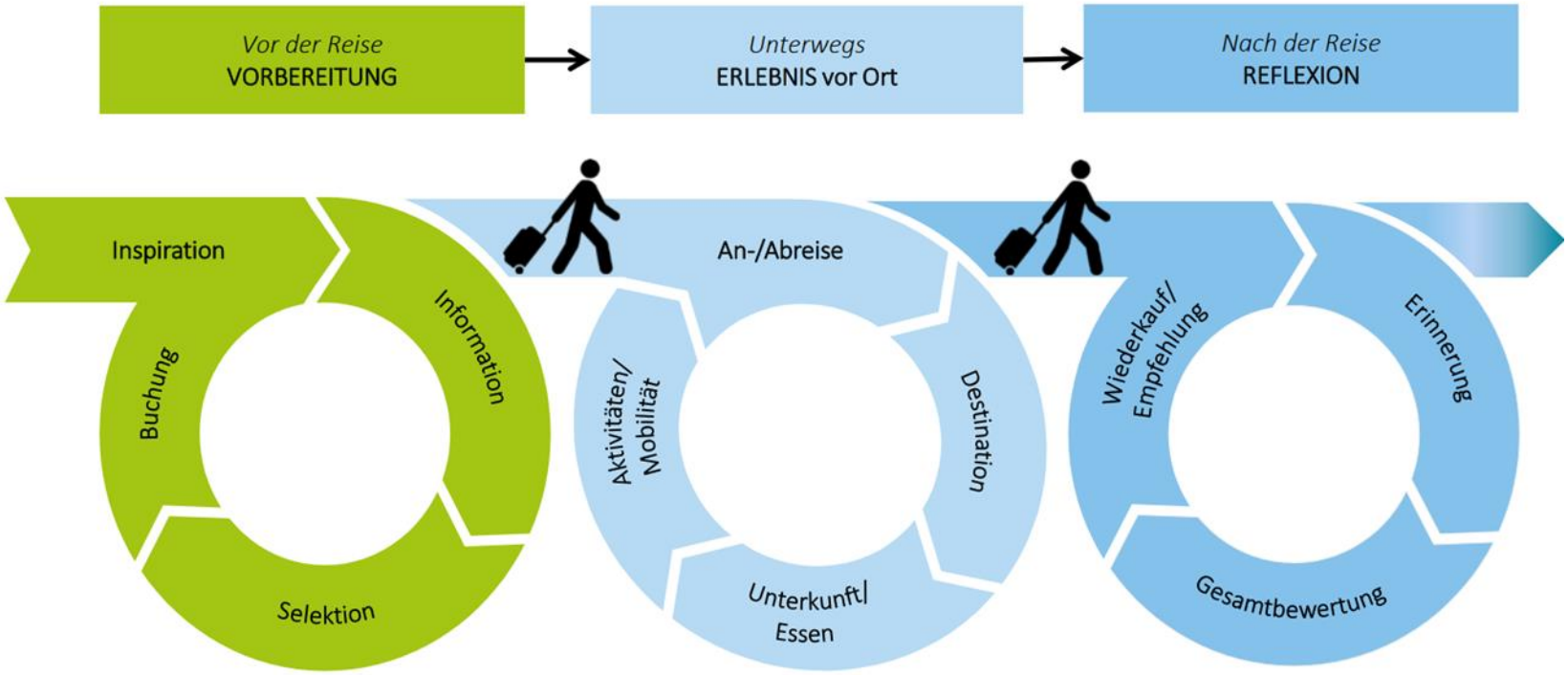
- Beide Gästegruppen sind sehr wichtig für Sie!

→Neugäste können sich bei einen zufriedenstellendem Aufenthaltserlebnis zu Stammgästen entwickeln

→Neugäste haben einen frischen Blick auf Ihre Unterkunft – Feedback kann helfen Ihr Angebot zu verbessern

→Stammgäste sind zufrieden mit Ihrer Unterkunft, kommen gerne wieder und sind daher eher bereit, Ihre Unterkunft weiterzuempfehlen

Die Customer Journey



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:

NORD RHEIN WEST FALEN Ministerium für Wirtschaft, Innovation, Digitalisierung und Energie des Landes Nordrhein-Westfalen

EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds für regionale Entwicklung