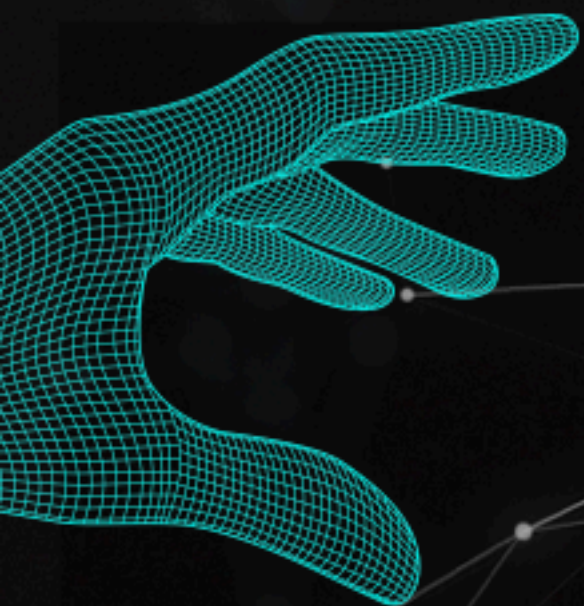




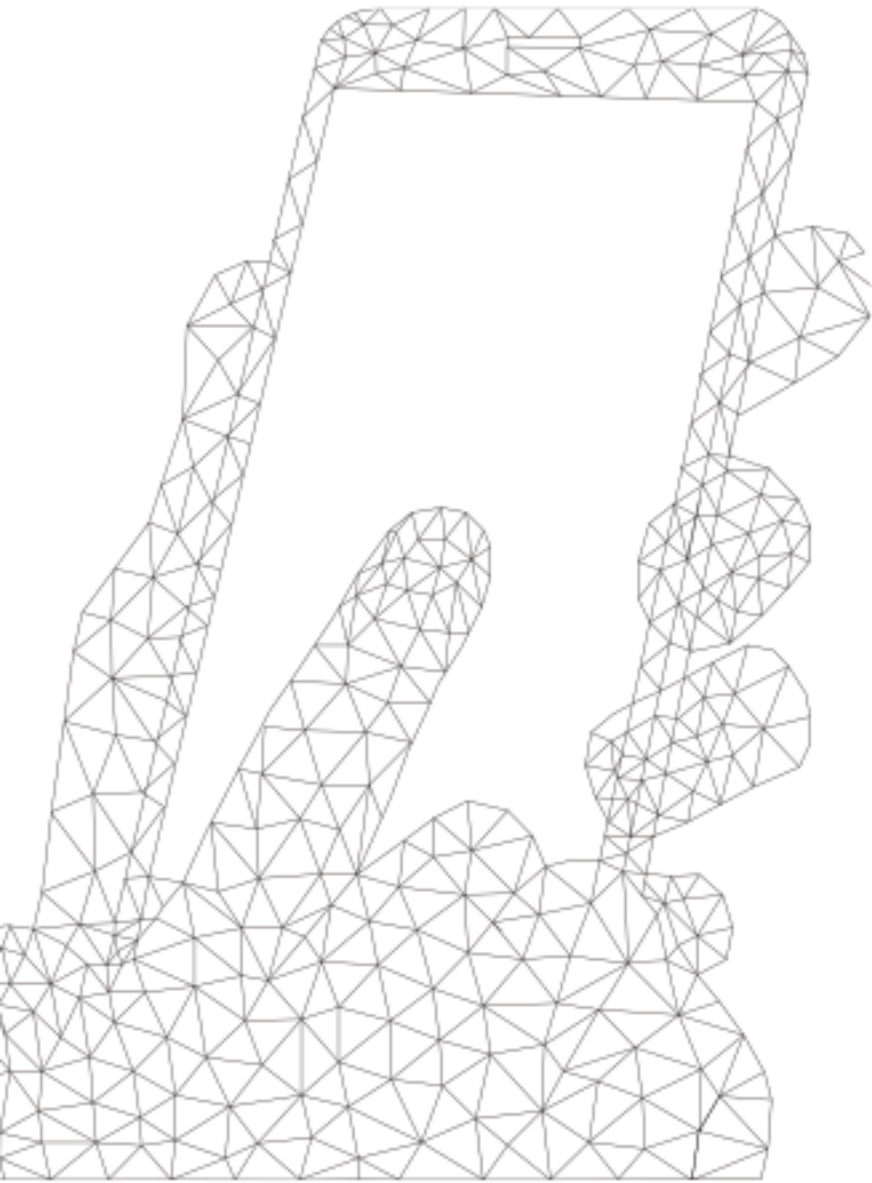
DIGITALE

AUF REISEN

KOMMUNIKATION



curiopla



ODER...

**ist die Zeit reif für
E-Concierges und
Messenger während
des Aufenthaltes?**



Wow, Danke!

Wenn du das hier liest, bist Du beim Info-Tag zur „Digitalen Gäste-Kommunikation“ von der Rheingau-Taunus Kultur und Tourismus GmbH dabei gewesen. Das ist **wunderbar**. Ich hoffe, Du hast viele spannenden Anregungen von den verschiedenen Anbietern mitgenommen.

Auf den folgenden Seiten findest du die Folien von meinem Impulsvortrag zur digitalen Kommunikation von Gästen.

Noch ein wichtiger Hinweis:

In diesen Folien steckt eine große Portion **Liebe** drin. Viele Illustrationen und Grafiken gestalte ich selber. Manche lizenziere ich über shutterstock.com. Bei manchen Beispiele nutze ich Screenshots von anderen Unternehmen. Bitte gib mir vorher Bescheid, wenn du hiervon etwas verwenden möchtest. Du kennst ja diese Geschichte mit dem Urheberrecht ... so wertschätzen wir uns gegenseitig.

Eine ausführliche Auflistung aller Quellennachweise der PDF sende ich gern per Mail. Schreib mir an niemeyer@curiopia.de Dieses Dokument ist keine offizielle Veröffentlichung, sondern eine internes Skript für die Teilnehmenden der Veranstaltung für die RTKT vom 04.02.2021.

Stefan Niemeyer

Stefan Niemeyer

Freier Trainer & Neugier-Architekt

Ausbildung Hotelkaufmann

Studium

**Tourismusmanagement
Kulturwissenschaften**

10 Jahre in der Hotellerie

15 Jahre Agenturleitung in
Salzburg und Bremen

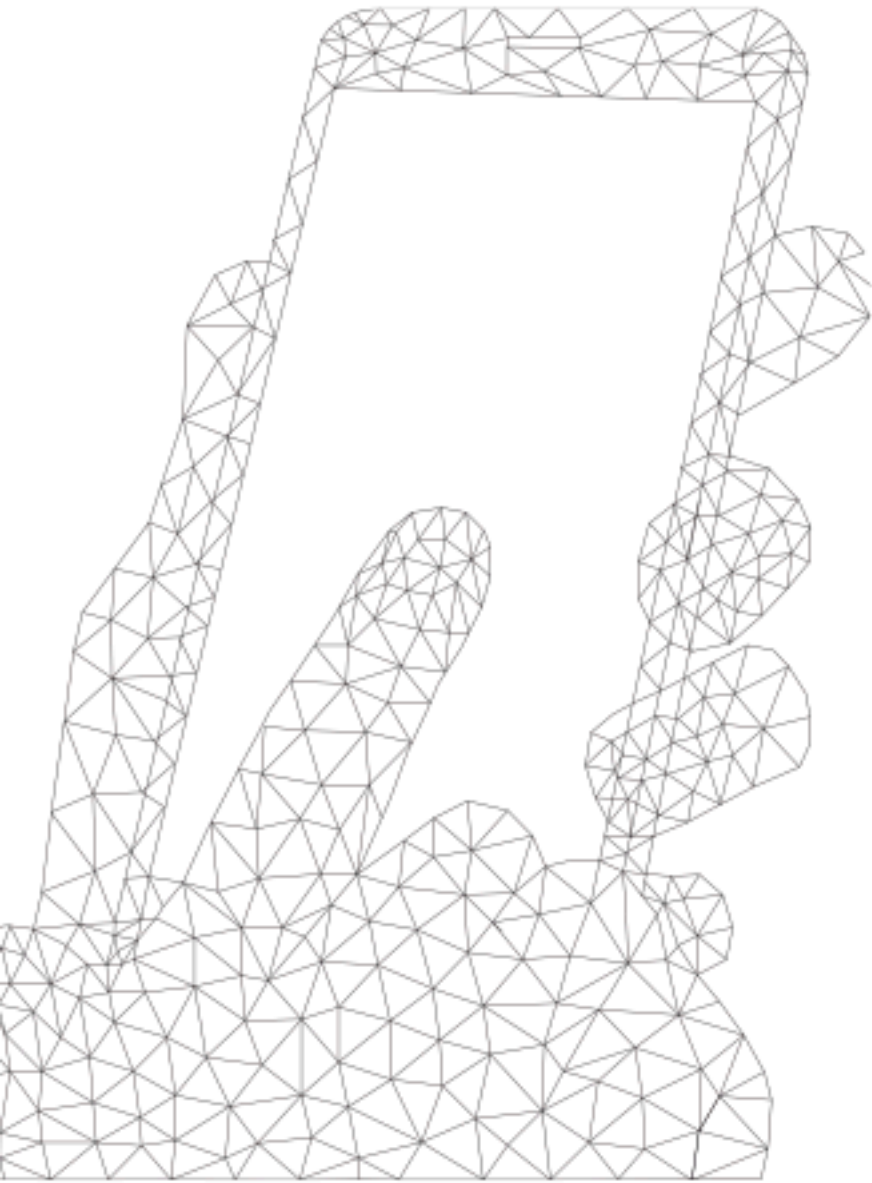
Lehrbeauftragter E-Tourismus
Hochschule Bremen

seit **1999** im Tourismusmarketing
seit **2019** Gründer curiopia.de



IDEENLABOR
CURIOPIA





ODER...

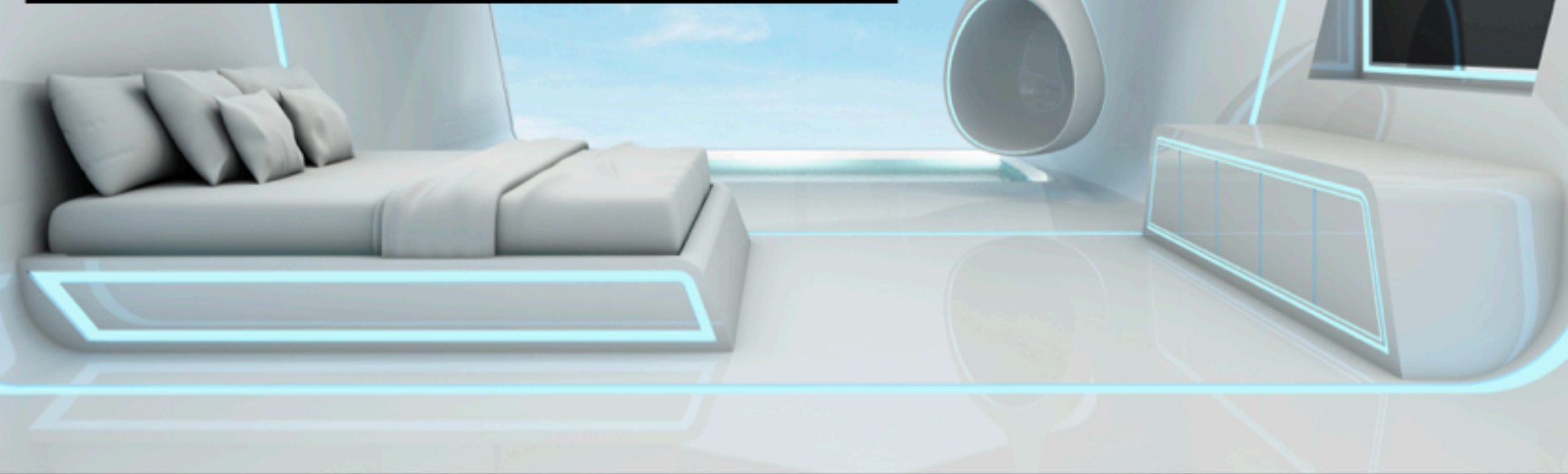
**ist die Zeit reif für
E-Concierges und
Messenger während
des Aufenthaltes?**



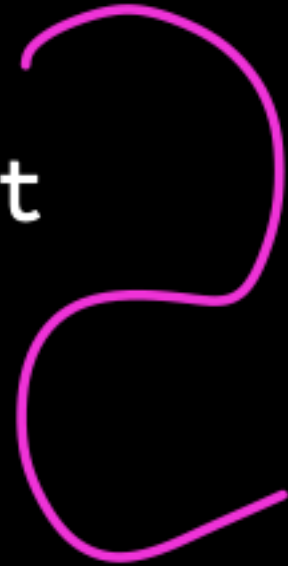
Über **smarte** Hotels sprechen
wir schon länger ...

*„Die große Bedeutung des Austauschs
unter den Urlaubern über Web 2.0 -
Angebote und Online-Services müssen
im Hotel höchste Priorität haben.“*

Hotel der Zukunft, Zukunftsinstitut 2008



Warum gerade jetzt



3 *Gründe*

1

Die **Bereitschaft** Ihrer Gäste
steigt und steigt und steigt und
steigt und steigt und steigt und
steigt und steigt und steigt und
steigt und steigt und steigt und
steigt und steigt und steigt und
steigt und steigt und steigt und

A person is lying on a large, grey, tufted bed in a hotel room. They are wearing a brown long-sleeved shirt and light-colored trousers, and are holding a smartphone in their hands. The room has a window with sheer white curtains and dark grey curtains. A wooden bedside table is visible next to the bed. A yellow pillow and a blue pillow are on the bed. A black lamp is hanging from the ceiling.

Die **Lust** auf smarte Hotelzimmer ...

39%

„Ich möchte Licht,
Temperatur und Musik
im Hotelzimmer
digital steuern.“

31%

„Ich möchte das
Hotelzimmer per
Smartphone
öffnen.“

„Ich nutze das Internet **auf Reisen** zur **Information.**“

2019

36 %

2012

15 %

„Ich nutze das Internet **auf Reisen** zur **Buchung.**“

2019

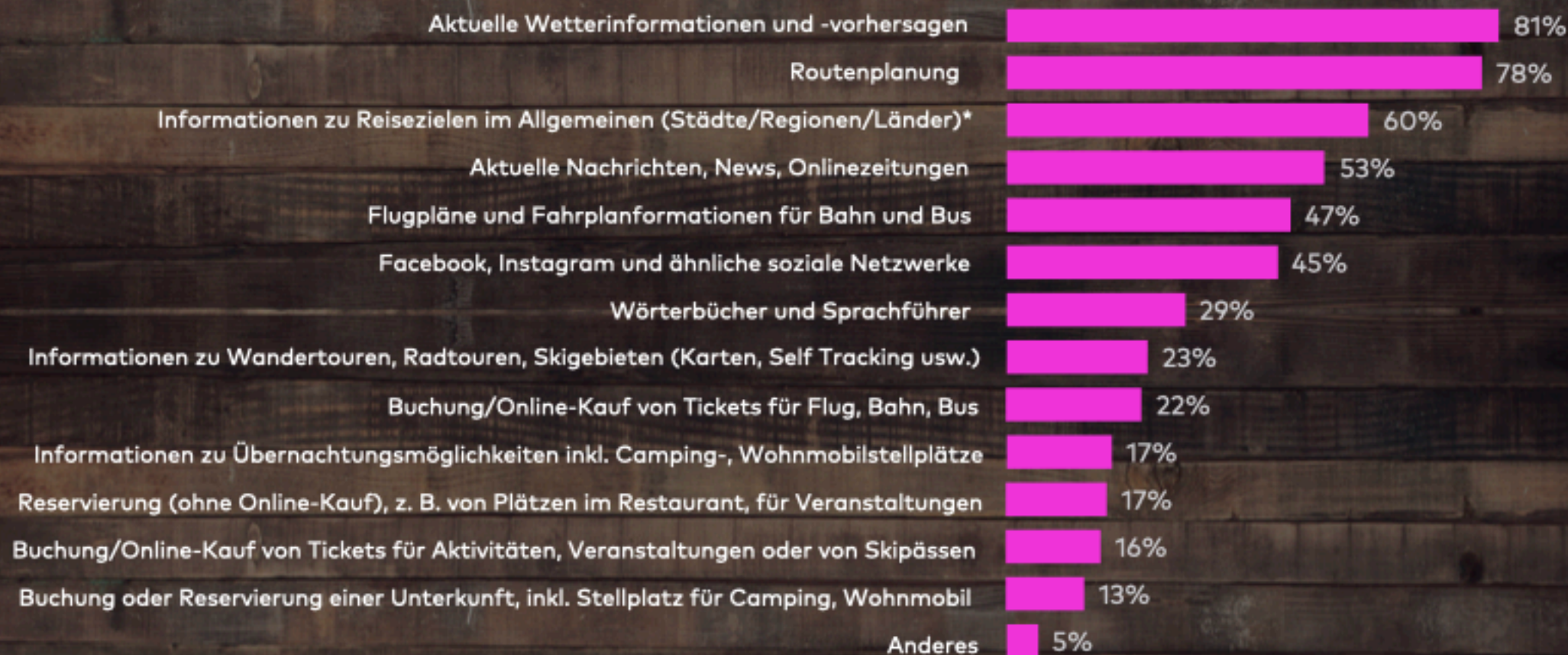
10 %

2012

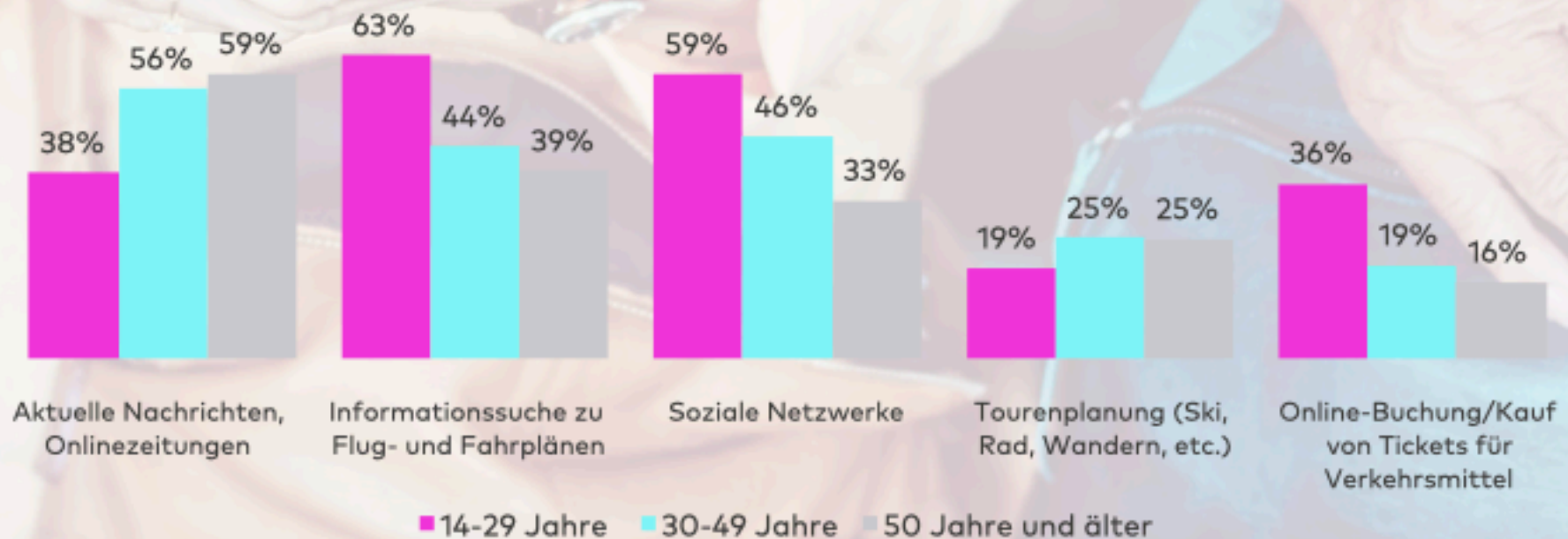
4 %

Die **Lust** auf digitale **Unterstützung** ...

Die Lust auf vielfältige Planungshilfen ...



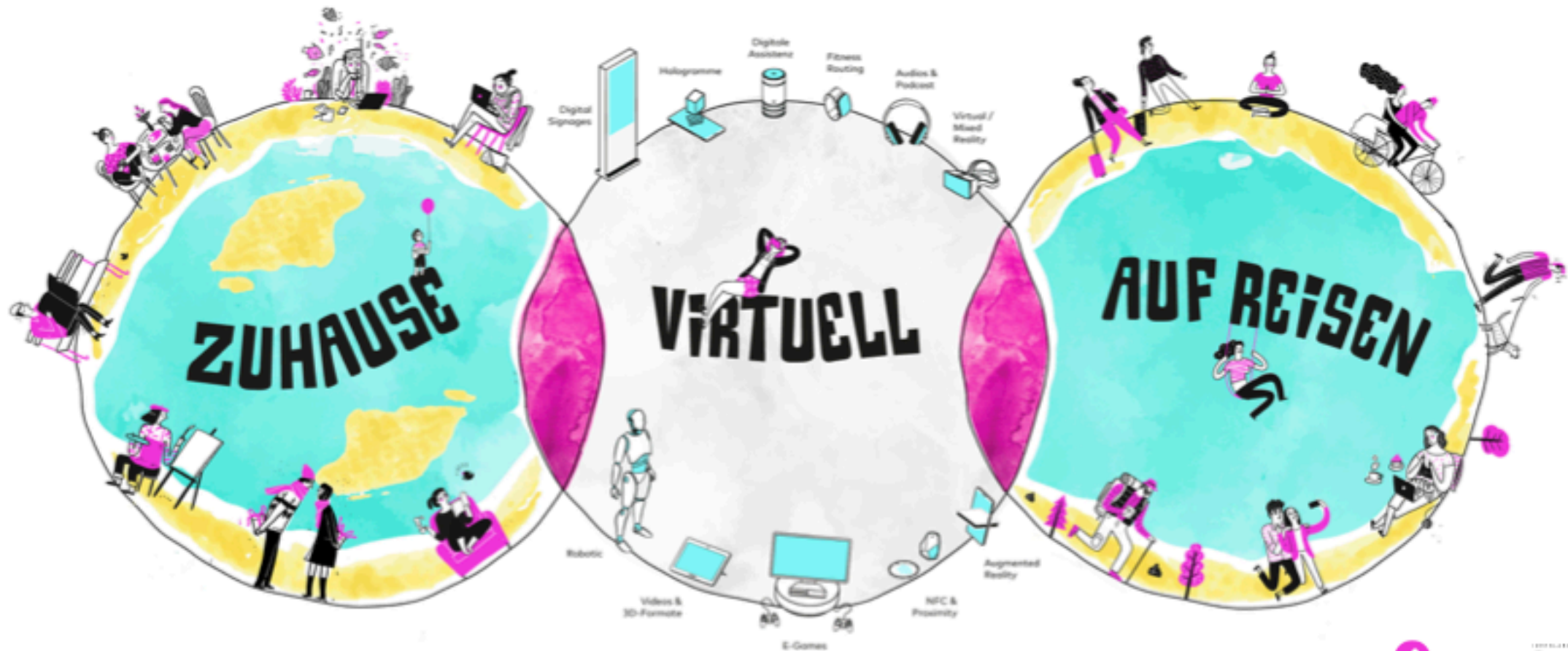
Die **Lust** unterscheidet sich nach dem Alter ...



2

Die digitalen Systeme sind endlich da.

Virtuelle Angebote bieten einen **nahtlose Verbindung** von allen Urlaubsphasen.





In der „**alten Denke**“ haben wir Kanäle und Portale nach den Reisephasen geplant.

INSPIRIEREN

WISSBEGIERIG

VERGLEICHEN

BUCHEN

VORFREUDE

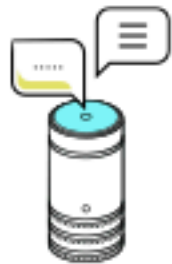
ERLEBEN



VERBESSERN

ERINNERN

ENGAGIEREN



(Sprach)-Bots



Social Media



Website



Magazin

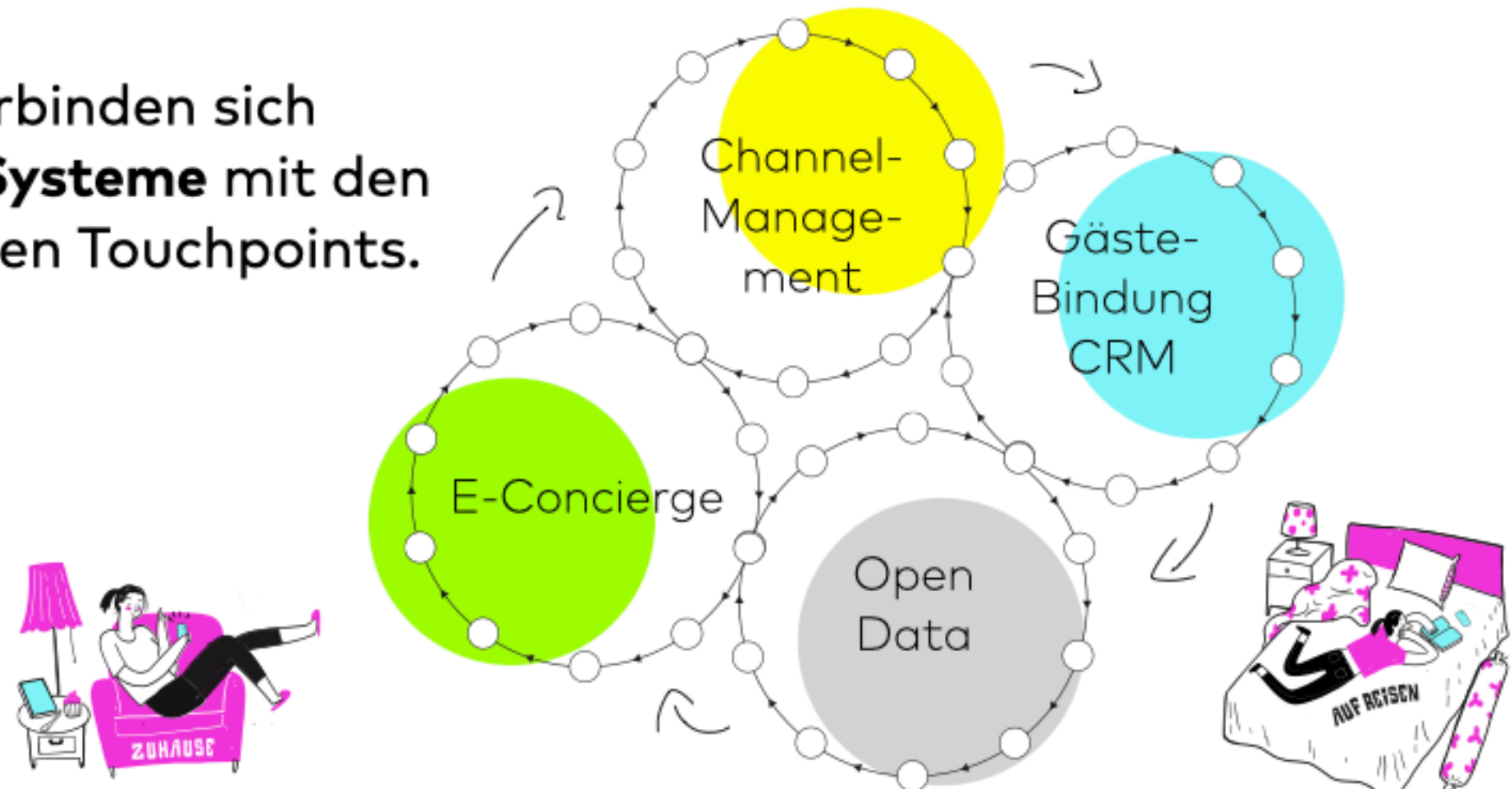


Newsletter



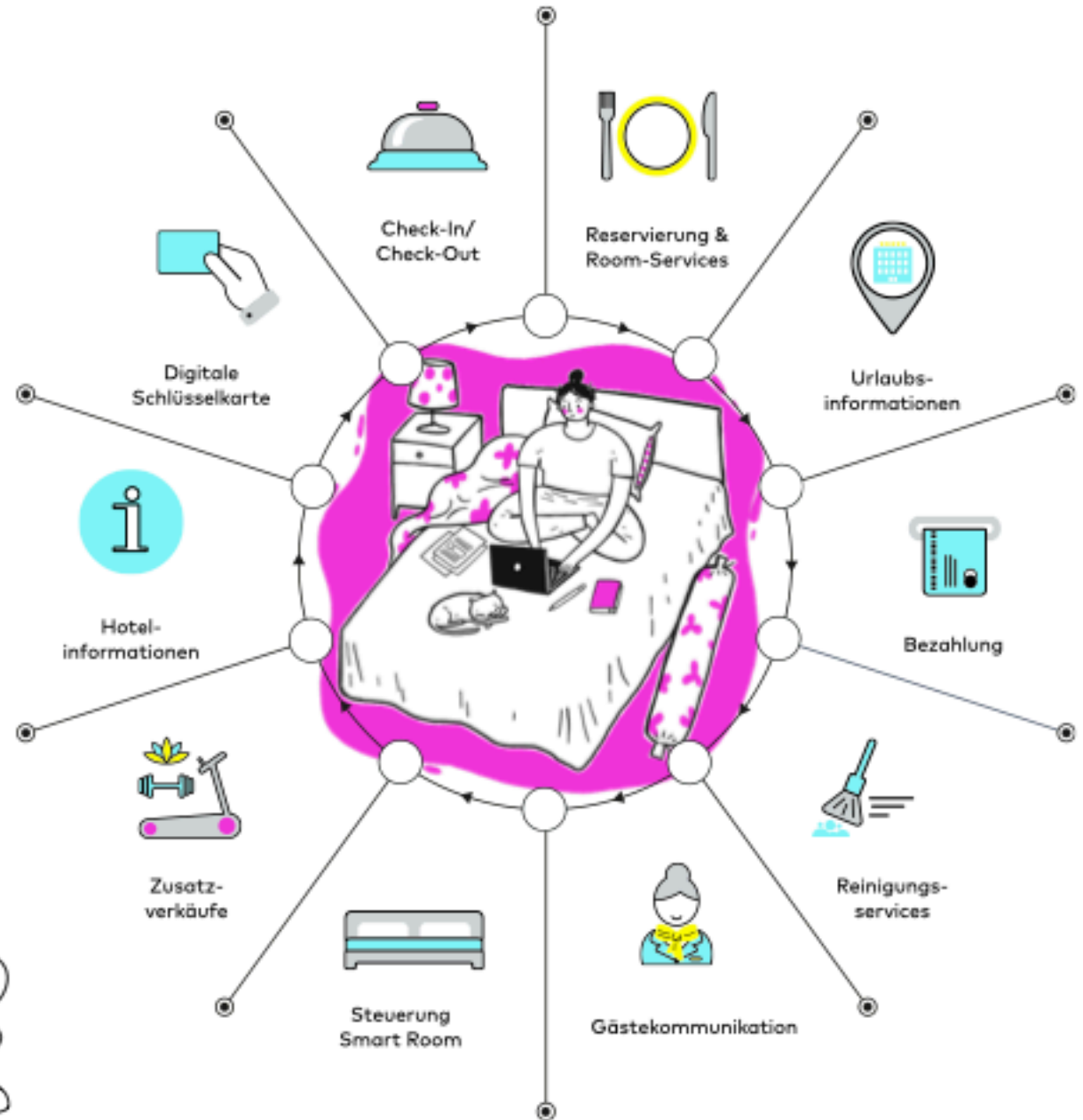
Vertriebssystem

Jetzt verbinden sich
fertige Systeme mit den
passenden Touchpoints.

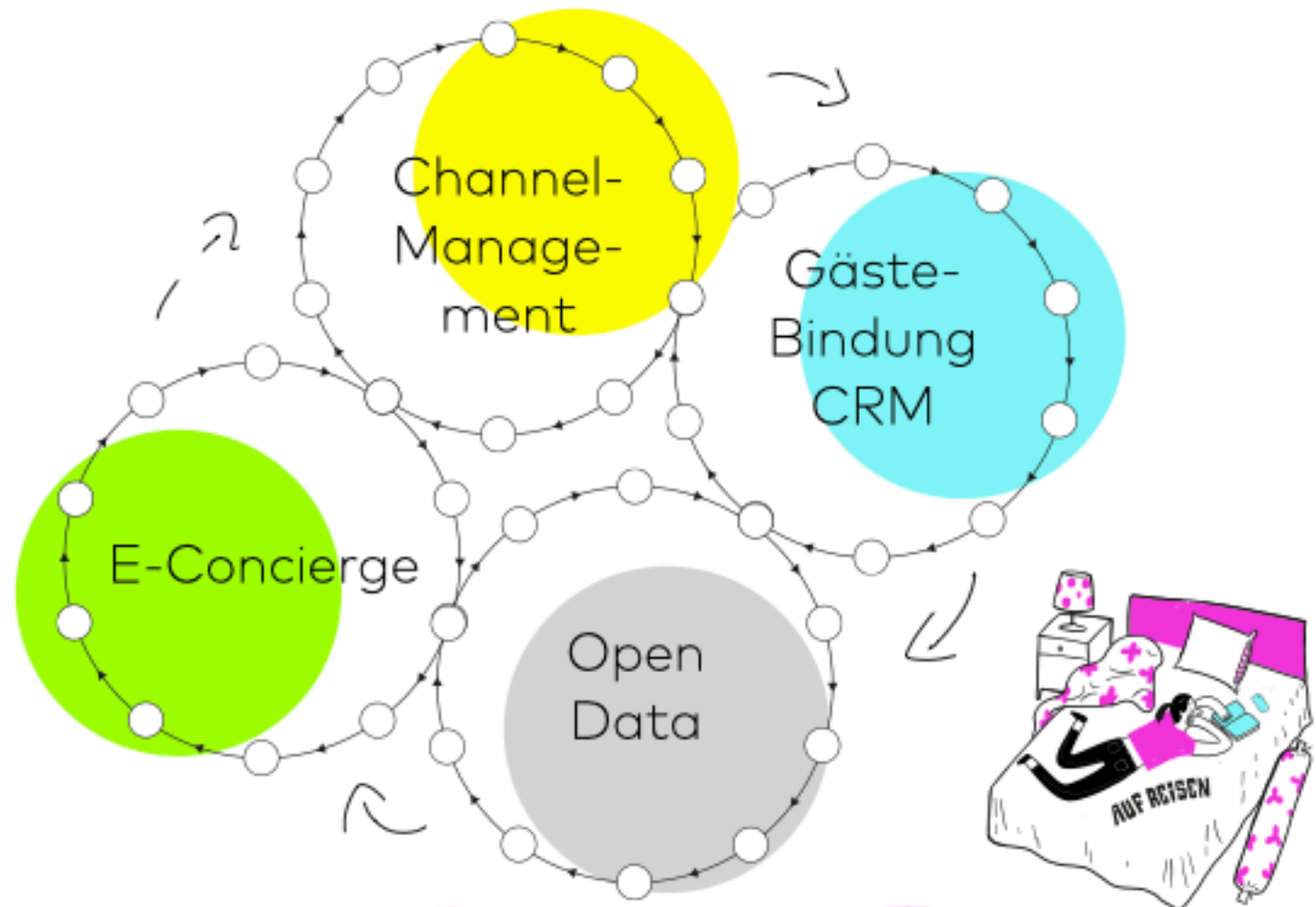


E-Concierge

Mit den E-Concierge-Diensten etabliert sich ein digitales Ökosystem, dass eigenständig neben den klassischen Marketing- und Vertriebssystemen existiert.



Die **intelligente Verknüpfung** dieser Systeme wird die wichtigste Aufgabe im Tourismusmarketing der kommenden Jahre.



INSPIRIEREN

WISSBEGIERIG

VERGLEICHEN

ENTSCHEIDEN

VORFREUDE

ERLEBEN

VERBESSERN

ERINNERN

ENGAGIEREN



3

Corona.

Corona **beschleunigt** digitale Gewohnheiten,
für die es sonst noch Jahre gebraucht hätte.



und jetzt



Wo digitalisieren wir den Aufenthalt?



Alle relevanten Momente,
in denen Gäste
Services und Erlebnisse
erfahren.





ein unvergesslicher start in den tag !

Wir bieten allen unseren Gästen
ein kostenfreies Frühstücksbuffet an.
In bestimmten Spitzenzeiten kann es leider zu
längeren Wartezeiten kommen. Um sicherzustellen,
dass Sie es in vollen Zügen genießen können
empfehlen wir Ihnen die Spitzenzeiten
zu meiden.



**Warteschlangen
unwahrscheinlich**



Typischerweise die ruhigste Zeit
zum Frühstück.

06:00 Uhr – 08:30 Uhr



**Warteschlangen
möglich**



Eine belebte Zeitspanne,
in der einige Warteschlangen entstehen können.

08:30 Uhr – 09:00 Uhr



**Warteschlangen
erwartet**



Unsere Spitzenzeiten –
Warteschlangen sind leider zu erwarten.

**Tipps, die Ärger und
Frust vorbeugen.**



Digitale Tipps **ergänzen**

analoge Hinweise und

bieten Mehrwerte.



Nachhaltige Entscheidungen,
wenn die Gäste vor Ort
im Zimmer sind.

Nachhaltige Entscheidungen
digital fördern.



Doch ... auch analog

behält seinen **Charme**.

Säckchen, füll Dich!

Einfach bis 24:00 Uhr außen an Ihre Zimmertür hängen, das Zimmer wird dann am nächsten Tag nicht gereinigt und das grüne Gewissen erfreut.
Für Ihre Unterstützung beim nachhaltigen Umgang mit natürlichen Ressourcen bedankt sich Vienna House mit einer Überraschung.

What's in the bag?

Hang me on the outside of your guestroom door before midnight to let the cleaning staff know you have made the green choice not to have your room cleaned the next day. As our way of saying thanks, Vienna House will surprise you with a gift for your contribution to saving

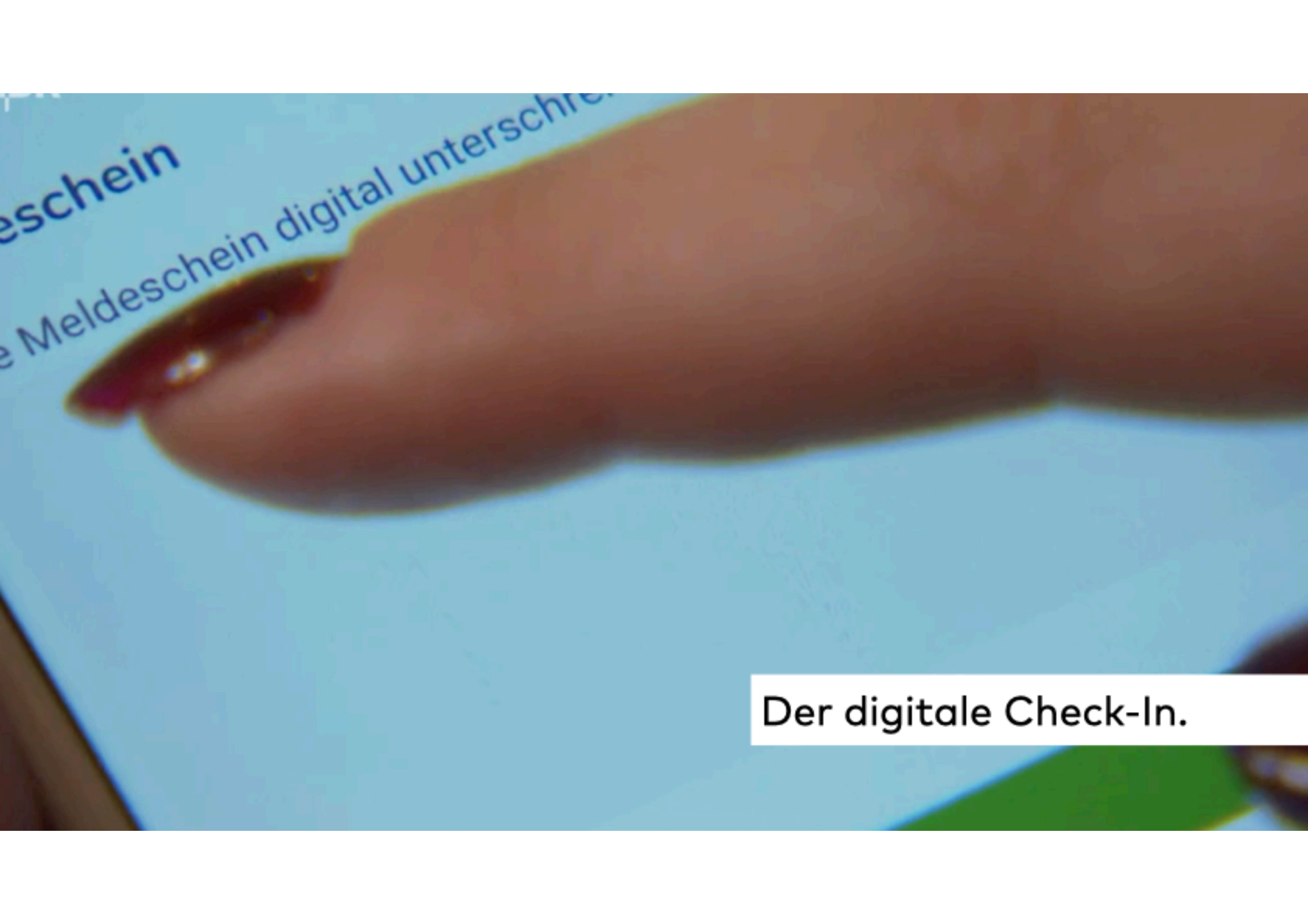


ROUTINEN

Unbewusste Handlungen,
die den Gästen Zeit sparen
und keine große
Aufmerksamkeit benötigen.



Was digitalisieren wir beim Aufenthalt?



Der digitale Check-In.

ROUTINEN & RITUALE

Unbewusste Handlungen,
die den Gästen Zeit sparen
und keine große
Aufmerksamkeit benötigen.



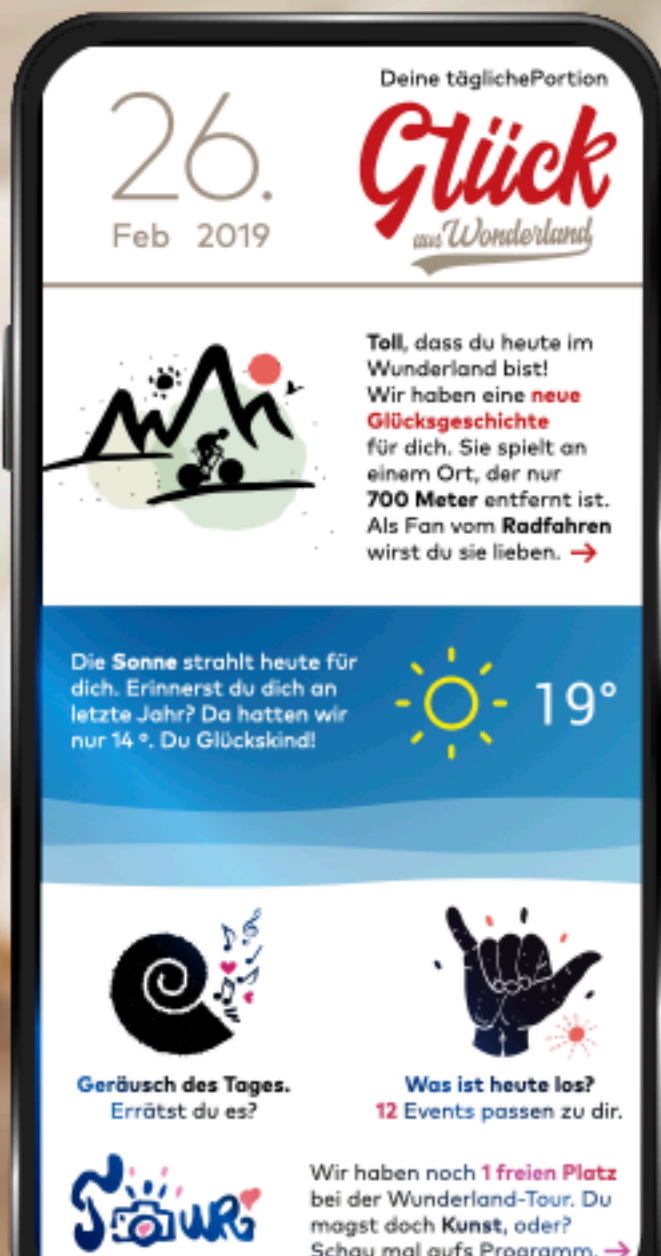
Bewusste Handlungen,
die das Urlaubserlebnis
inszenieren und den
Aufenthalt bereichern.

Was digitalisieren wir beim Aufenthalt?

A top-down view of a light-colored wooden table. In the top left, a hand holds a white cup of coffee on a blue saucer. Next to it is a white plate with a croissant sandwiched with lettuce and tomato. In the top right, a hand rests on the table. In the bottom left, a hand holds a white smartphone. Next to it is a white plate with a croissant sandwiched with lettuce and tomato. In the bottom right, a hand holds a white cup of coffee on a green saucer. A pink peony flower lies on the table. A small white gift box with a pink ribbon is also visible. A black smartphone lies on the table.

Verbinden Sie **digitale Services**
mit **haptischen Erlebnissen**.





Die **digitale** Frühstückszeitung.

... wird nicht immer genutzt?



Nutzen Sie einen **emotionalen Gegenstand**, der zum Frühstück gehört.



Machen Sie das Hotelzimmer
zum **künstlerischen Entdeckungsort.**



26.

Feb 2019

Deine täglichePortion

Glück
aus Wonderland



Toll, dass du heute im
Wunderland bist!
Wir haben eine **neue
Glücksgeschichte**
für dich. Sie spielt an
einem Ort, der nur
700 Meter entfernt ist.
Als Fan vom Radfahren
wirst du sie lieben. →

Die Sonne strahlt heute für
dich. Erinnerst du dich an
letzte Jahr? Da hatten wir
nur 14°. Du Glückskind!



Geräusch des Tages.
Errätst du es?



Was ist heute los?
12 Events passen zu dir.



Wir haben noch **1 freien Platz**
bei der Wunderland-Tour. Du
magst doch Kunst, oder?
Schau mal aufs Programm. →

Dein *
Urlaub



Motive scannen
Live-Stories bekommen



**Digitalisieren und inszenieren Sie
gelernte Gewohnheiten.**



Das **Betthupferl** ist über 300 Jahre alt.

Schluckbilder zur **Heilung** von Krankheiten.

Der Glaube wirkt Wunder ... **manchmal.**





**Digitalisieren und inszenieren Sie
gelernte Gewohnheiten.**



Heilen Sie die **Sehnsucht** die Urlaubserlebnisse.

Dein Fernweh Heiler

aus *Wonderland*

Komm raus ins Wonderland. Für einen kurzen Moment. Dafür mit allen Sinnen. **Schmecke, rieche, höre und sehe** dein Urlaubsland.



Liebe Alice,
ganz herzlichen Dank, dass du
zu Gast im Wonderland gewesen bist!
Wir hoffen, du hast die Zeit genossen
und behältst deinen Urlaub ewig
in Erinnerung.
Sehen wir uns im nächsten Jahr wieder?
Wir freuen uns riesig!
Neue Eindrücke und geheime Orte
gibt es zu entdecken!
Nimm noch einen Fernweh-Heiler mit
auf den Weg. Wenn die Sehnsucht
unerträglich wird, gibt es dir
vom Glück aus deinem Wonderland.
Deine Cheshire



Zum Abschied.

Als Geschenk.



Digitale Services schaffen
Gästebindung ...

*und bringen Sie leichter
durch Krisen.*

A close-up photograph of a person's arm and hand reaching for a smartphone lying on a bed. The hand is positioned over the phone, with fingers slightly curled as if about to pick it up. The bed has a white sheet with a subtle geometric pattern. In the background, a window with light coming through is visible, creating a soft, natural light environment. The overall scene suggests a common morning routine of checking a phone immediately after waking up.

**Was ist (fast)
das Erste, was
wir nach dem
Aufwachen tun?**



Persönliche
**Tipps beim
Frühstücken**
per Messenger.

DE 7+HOFFS

VON



DEINE TÄGLICHEN MUTMACHER

Zum **Lockdown** wurde aus dem Vor-Ort-Ticker
ein Fernweh-Ticker für Zuhause.



Tägliche Mutmacher, um den Urlaub nach Hause zu holen.





Nach dem Lockdown wirkte der **Ticker vor Ort.**



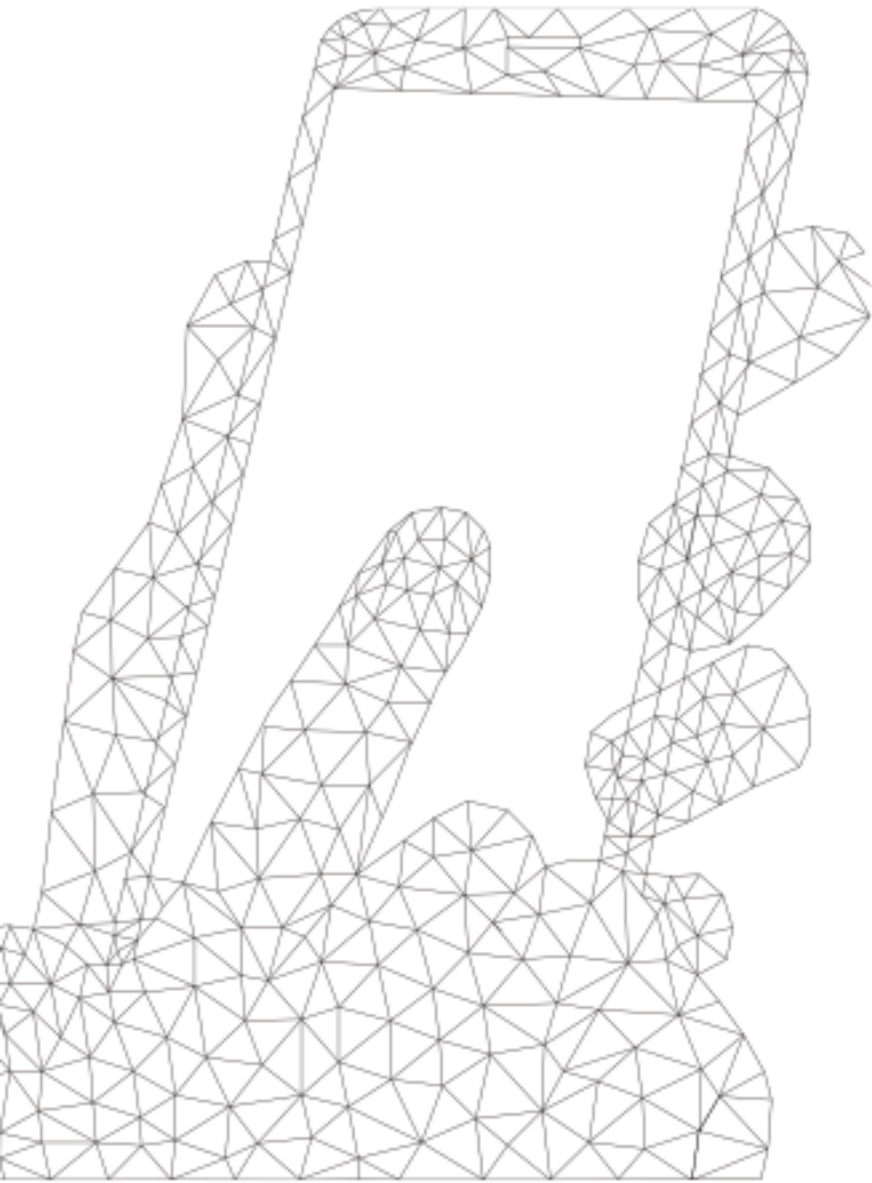


Mit Verhaltenstipps.



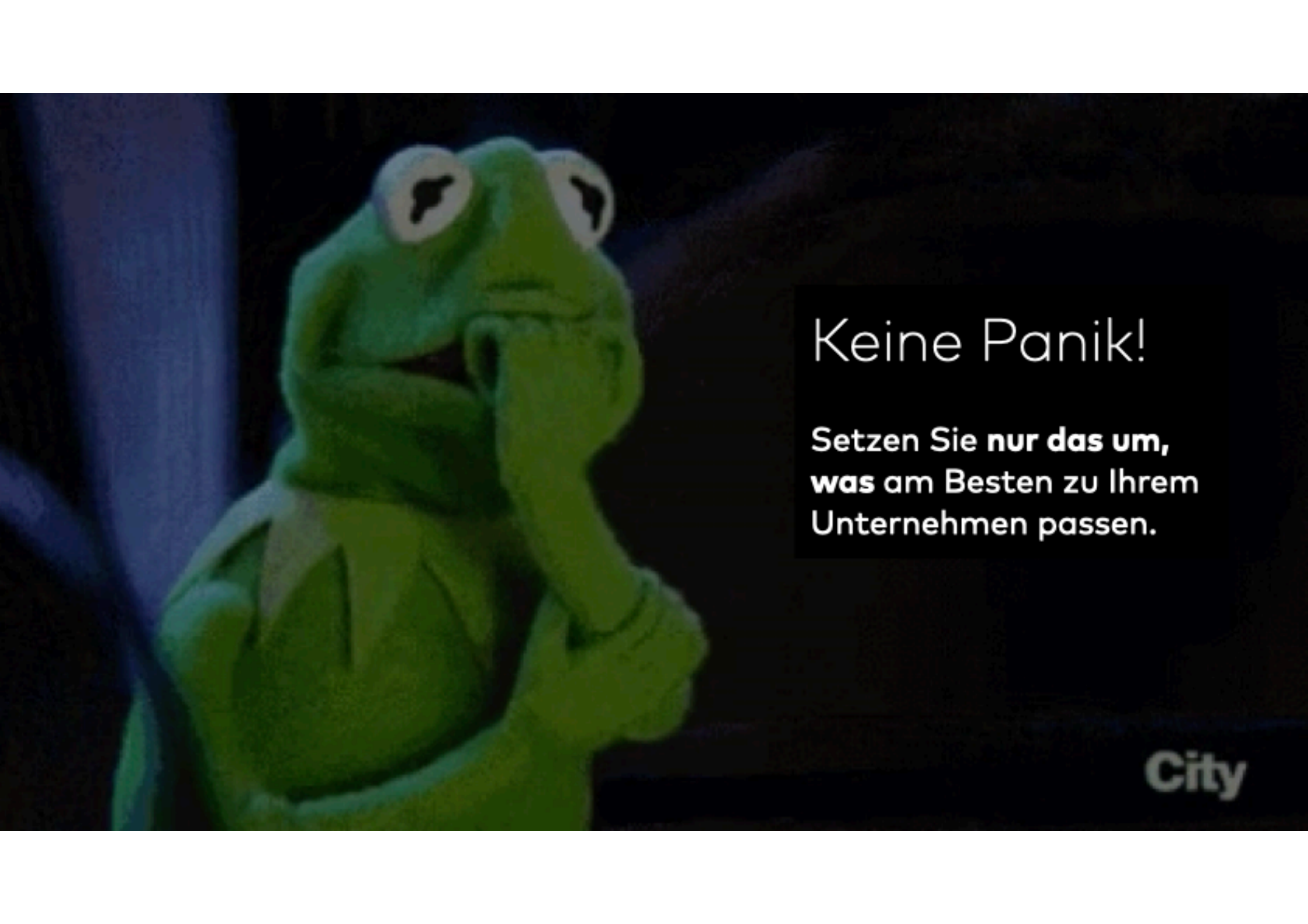
Digitale Services schaffen
Gästebindung ...

*und bringen Sie leichter
durch Krisen.*



ODER...

**die Zeit ist reif für
E-Concierges und
Messenger während
des Aufenthaltes!**



Keine Panik!

Setzen Sie **nur das um,**
was am Besten zu Ihrem
Unternehmen passen.

City

Danke!

Bleiben Sie gesund.
Bessere Zeiten werden kommen.





Wow, Danke!

Wenn du das hier liest, bist Du beim Info-Tag zur „Digitalen Gäste-Kommunikation“ von der Rheingau-Taunus Kultur und Tourismus GmbH dabei gewesen. Das ist **wunderbar**. Ich hoffe, Du hast viele spannenden Anregungen von den verschiedenen Anbietern mitgenommen.

Auf den folgenden Seiten findest du die Folien von meinem Impulsvortrag zur digitalen Kommunikation von Gästen.

Noch ein wichtiger Hinweis:

In diesen Folien steckt eine große Portion **Liebe** drin. Viele Illustrationen und Grafiken gestalte ich selber. Manche lizenziere ich über shutterstock.com. Bei manchen Beispiele nutze ich Screenshots von anderen Unternehmen. Bitte gib mir vorher Bescheid, wenn du hiervon etwas verwenden möchtest. Du kennst ja diese Geschichte mit dem Urheberrecht ... so wertschätzen wir uns gegenseitig.

Eine ausführliche Auflistung aller Quellennachweise der PDF sende ich gern per Mail. Schreib mir an niemeyer@curiopia.de Dieses Dokument ist keine offizielle Veröffentlichung, sondern eine internes Skript für die Teilnehmenden der Veranstaltung für die RTKT vom 04.02.2021.

Stefan Niemeyer

Stefan Niemeyer

Freier Trainer & Neugier-Architekt

Ausbildung Hotelkaufmann

Studium

**Tourismusmanagement
Kulturwissenschaften**

10 Jahre in der Hotellerie

15 Jahre Agenturleitung in
Salzburg und Bremen

Lehrbeauftragter E-Tourismus
Hochschule Bremen

seit **1999** im Tourismusmarketing
seit **2019** Gründer [curiodia.de](https://www.curiodia.de)



IDEENLABOR
CURIODIA



E-Concierge-Systeme von der Buchung bis zur Abreise

Nutzen

Die folgenden Seiten geben Empfehlungen zur Auswahl und Optimierung des digitalen Systems. Hierfür wurde bestehenden Anbieter recherchiert und deren technischen Spezifikationen abgefragt. Die Darstellung der Anbieter stellt keine Empfehlung dar, sondern gibt nur einen Überblick zu einigen ausgewählten Anbietern auf dem Markt.

.....

Nächste Schritte

.....

- Überprüfen Sie die Anforderungen und gleichen Sie diese mit den Anforderungen Ihres Unternehmens ab.
 - Diskutieren Sie diese Anforderungen mit relevanten (externen) Partner*innen und Mitarbeiter*innen.
 - Erstellen Sie aus den individuellen Anforderungen ein Lastenheft, speziell für Ihr Unternehmen.
 - Berücksichtigen Sie hierbei alle Systeme und Prozesse, die direkten oder indirekten Einfluß auf das neue System haben.
 - Dieses Lastenheft nehmen Sie als Grundlage zur Auswahl der Systemanbieter.
 - Planen Sie ausreichend Zeit ein, für die Bewertung und Prüfung der Systeme.
-

Anbieter



- ✓ Auswahl von relevanten Anbietern im Rahmen der Recherche zu Anforderungen (Reihenfolge ohne Bewertung)

→ www.betterspace360.com



→ www.code2order.com

HOTELBIRD

→ www.hotelbird.com



→ www.suitepad.de



→ www.gastfreund.net



→ www.guestnet.info



→ www.gustaffo.com/



→ www.feratel.at/produkte/pia-digitaler-reisebegleiter/



→ www.neofonie.de/dienstleistungen-fuer-den-tourismus/

1. Touchpoints zur Nutzung des E-Concierge

Die folgenden Touchpoints beschreiben Anforderungen zur Nutzung des E-Concierges durch Gäste und Mitarbeiter*innen. Sie stellen die Grundfunktionen dar und sind entscheidende Prüfkriterien bei der Auswahl des passenden Anbieters. **Bitte prüfen Sie:**

- Welche Touchpoints zur Nutzung durch Gäste sind relevant?
- Welcher Touchpoints zur Nutzung durch Mitarbeiter*innen sind relevant?
- Wie kann dieser Touchpoint in die technische Infrastruktur integriert werden?

Empfehlung: Fokussieren Sie sich zunächst auf die wichtigsten Touchpoints.

Im folgenden Text steht der Begriff **E-Concierge** stellvertretend für alle technischen Funktionen und digitalen Services, die der E-Concierge bietet. .

Online Check-in

1. Die Gäste erhalten eine digitale Benachrichtigung (E-Mail/Push/SMS), wenn der Online-Check-In verfügbar ist im System ☐
2. Die Gäste haben in der Anwendung einen eigenen Bereich, in dem alle Buchungen vermerkt sind und die Auswahl des Check-Ins. ☐
3. Per Touch beginnt ein klar gekennzeichneteter Check-in, indem der Gast darüber aufgeklärt wird, welche Dokumente er benötigt und welche Vorteile der Check-in bringt ☐
4. Alle bereits bei der Buchung eingegebenen persönlichen Daten oder Transaktionsdaten zur Zahlung sind bereits hinterlegt und könnten von den Gästen überschrieben werden. ☐
5. Sind noch keine persönlichen Daten oder Zahlungsarten hinterlegt, werden die Gäste proaktiv darauf hingewiesen. ☐
6. Alle relevanten Gastdaten zur Privat-, Gruppen-, oder Firmenübernachtung sind hinterlegbar. ☐

-
- | | |
|---|-----------------------|
| 7. Alle rechtlichen Hinweise zur Übernachtung, dem Aufenthalt und des Datenschutzes sind hinterlegt. | ☐ |
| <hr/> | |
| 8. Es ist ein Touchfeld vorhanden, in dem Gäste ihre digitale Unterschrift tätigen können. | ☐ |
| <hr/> | |
| 9. Dieses Touchfeld lässt sich mehrmals löschen und neu betätigen, sollte die Unterschrift von den Gästen misslungen sein. | ☐ |
| <hr/> | |
| 10. Dieses Touchfeld aktiviert auch Tablet Pencils zur Unterschrift per Stift. | ☐ |
| <hr/> | |
| 11. Nach Abschluss des Check-Ins gibt es eine positive Erfolgs- und Dankesseite. | ☐ |
| <hr/> | |
| 12. Auf dieser Dankesseite erhalten die Gäste den Hinweis, wie Sie an den Schlüssel(code) kommen und weitere Informationen zum Aufenthalt. | ☐ |
| <hr/> | |
| 13. Mit dieser Dankesseite erhält die Gäste den proaktiven Hinweis die Vorfreude-mail und weitere persönlichen Mitteilungen zur Steigerung seines Urlaubserlebnisses mitzuteilen. | ☐ |
| <hr/> | |
| 14. Nach Abschluss des Check-Ins und der Bereitstellung des Zimmers, erhalten die Gäste den Zimmercode oder die digitale Keycard. | ☐ |
-

Übergreifende Funktionen

-
- | | |
|---|-----------------------|
| 15. Das System ermöglicht eine automatische Steuerung der Heizkörper, des Lichts, der Jalousien und weitere Geräte im Raum | ☐ |
| <hr/> | |
| 16. Diese Steuerung kann durch die Mitarbeiter*innen manuell erfolgen, per Anbindung an das PMS und separat für die Gäste bereitgestellt werden. | ☐ |
| <hr/> | |
| 17. Die Mitarbeiter*innen erhalten eine Übersicht über den Strom- und Energieverbrauch und die spezifischen Verbrauchsdaten. | |
| <hr/> | |
| 18. Den Gästen stehen die Services des E-Concierge per Tablet im Hotelzimmer zur Verfügung. Das Tablet ist mit fester Ladestation in jedem Zimmer verankert oder alternativ auf Wunsch ausleihbar in der Unterkunft | ☐ |
-

19. Alle Services des E-Concierges stehen den Gäste ab der Buchung als eigenständige App/Web-App oder PWA zur Verfügung und ist über das eigene Smartphone und/oder Tablet aufrufbar.



20. Im E-Concierge sind einzelne Leistungen zum Aufenthalt direkt buchbar. Als Zahlungsmöglichkeiten sind Debitoren oder direkte Zahlungen per Kreditkarte, Sofortüberweisung, Apple/Google Pay oder Paypal möglich.



21. Die Push-Nachrichten zur Begrüßung oder zu bestimmten Tages- und Aufenthaltsmomenten sind individuell steuerbar für die Mitarbeiter*innen.



22. Gäste können direktes Live-Feedback über einen Messenger senden, in dem bereits über eine Chatbot-Funktionen Themen vorbelegt sind.



23. Mitarbeiter*innen können live per Messenger auf diese Anregungen der Gäste reagieren.



24. Die Tablets im Hotelzimmer sind gegen Diebstahl geschützt durch entsprechende Tracking-Methoden.



25. Aus dem E-Concierge können individuelle Grüße mit eigenem Content (Bilder, Sprachnachrichten, etc.) an Freunde und Liebste versendet werden.



26. Im E-Concierge sind Schnittstellen und Inhaltsformate vorhanden, um Reiseinformationen rund um die Region abzubilden.



27. Der E-Concierge ist in den relevanten Sprachen der Gäste vorhanden.



28. Der Gast kann direkt per Knopfdruck den Check-Out einleiten oder alternative Late-Check-Outs vermerken.



29. Der E-Concierge kann an Digital Signage Systeme wie Displays, Steelen, etc. angebunden werden.



30. Der E-Concierge hat eine Multimedia-Bibliothek für Zeitungen, (Hör-)Bücher, etc.



31. Der E-Concierge kann andere Transaktionsdienste wie Gutscheine, Tischreservierungen, etc. einbinden.



32. Der E-Concierge ist mit einem Content-Management-System koppelbar, um den informationellen Content (Reisebeschreibungen, Medien, etc.) nicht doppelt auszuspielen.



33. Der E-Concierge nutzt offene Schnittstellen zur Darstellung von Klima- und Wetterdaten.



2. Touchpoints auf der Reise

Die folgenden Touchpoints sind Berührungspunkte zwischen Gästen und dem Unternehmen **auf der Reise und vor Ort in der Unterkunft**. Sie sind die wichtigsten Momente, in denen auf den E-Concierge oder einzelne Services hingewiesen werden kann. **Bitte prüfen Sie:**

- Welche Touchpoints vor Ort sind für Ihr Unternehmen relevant?
- Welcher Service und/oder Hinweis ist an diesem Touchpoint sinnvoll für die Gäste?
- Wie kann dieser Service/Hinweis am Touchpoint idealerweise dargestellt werden?

Empfehlung: Fokussieren Sie sich zunächst auf die wichtigsten Touchpoints.

Im folgenden Text steht der Begriff **E-Concierge** stellvertretend für die Services und Informationen des Dienstes. Je nach Touchpoints kann dies bspw. der Online-Check-In, Bestellung von Zusatzleistungen oder eine spezifische Gäste-Information sein. Bitte überprüfen Sie genau, welche Information und Service pro Touchpoint für die Gäste eine sinnvolle Hilfe darstellt. Die Darstellung des E-Concierges und Nutzung des Touchpoints kann als Aufkleber, Hinweisschild, Spielgerät oder auch digital Signage (Info-Stele, Tablet, etc.) erfolgen.

Buchung der Übernachtung

- | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------|
| 1. Bestätigungsseite der Buchung | Wie wird auf der Bestätigungsseite zur Buchung bereits auf den E-Concierge hingewiesen? | ☐ |
| 2. Buchungsbestätigung per Mail | Wie wird in der Buchungsbestätigung per E-Mail bereits auf den E-Concierge hingewiesen? | ☐ |
| 3. Vorfrequedemail | Gibt es eine Vorfrequedemail vor Anreise des Gastes, in dem auf den E-Concierge hingewiesen wird? | ☐ |
| 4. Koffer packen | Geben Sie Gästen mit dem E-Concierge eine Hilfestellung, was die Gäste beim Koffer packen und der Vorbereitung auf die Reise alles beachten sollten? | ☐ |

5. Technische Vorbereitung

Geben Sie Gästen mit dem E-Concierge einen Hinweis über die WLAN-Versorgung, Geräteausstattung, Steckdosen und weitere Hilfen zur technischen Ausstattung?

☐

6. Pre-Check-In

Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung oder Funktion zum Pre-Check-In der Gäste?

☐

7. Anreise

Geben Sie Gästen mit dem E-Concierge eine Hilfestellung, was bei der Anreise zu beachten ist (Rastorte, Sehenswürdigkeiten bei der Anfahrt, Umleitungen, Hindernisse, etc.)

☐

8. Anreisearten

Geben Sie Gästen mit den E-Concierge einen Hinweis auf die unterschiedlichen Mobilitätsangebote vor Ort und zur Anreise (bspw. Bahn, Car-Sharing, E-Bikes, etc.)

☐

9. Anreise-Services

Geben Sie Gästen mit dem E-Concierge einen Hinweis auf evtl. Shuttle-Services o.ä. Dienstleistungen?

☐

10. Parken

Geben Sie Gästen einen Hinweis auf die idealen Parkmöglichkeiten, Ausladeorte für Koffer, etc über den E-Concierge?

☐

11. Fußweg zur Rezeption

Gibt es Orte auf dem Weg zur Rezeption, an denen auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?

☐

Eintritt in die Unterkunft

12. Gang zur Rezeption

Gibt es im Foyer die Möglichkeit auf den E-Concierge hinzuweisen?

☐

13. Begrüßung an Rezeption

Wird der E-Concierge in die persönliche Begrüßung der Mitarbeiter integriert und auf dem Counter darauf hingewiesen?

☐

14. Ausfüllen des Meldescheins

Kann der E-Concierge zum Ausfüllen des Meldescheins (auch vorab) genutzt werden oder alternativ: wird in einem separaten Bereich des Meldescheins auf den E-Concierge hingewiesen?



15. Einweisung in die Unterkunfts-Leistungen

Wird bei der Einweisung in die Unterkunft auf die Vorzüge des E-Concierges hingewiesen?



16. Dezentrale Ausgabe des Zimmerschlüssels/Keycard

Hat der E-Concierge eine Codierungsfunktion zur Ausgabe von Schlüsseln in Schlüsselkästen, etc.?



17. Persönliche Ausgabe des Zimmerschlüssels/Keycard

Ersetzt der E-Concierge den Zimmerschlüssel oder wird bei der Ausgabe auf die Vorzüge des E-Concierges hingewiesen?



18. Weg zum Zimmer Nutzung des Lifts

Wie wird auf dem Weg zum Zimmer auf den E-Concierge hingewiesen (Treppe, Aufzüge, Wände, etc.)



19. Öffnen des Zimmers

Kann der E-Concierge ein Begrüßungsritual beim Betreten des Zimmers darstellen. ("Es ist soweit, Sie sind angekommen, ihr Aufenthalt beginnt, ...")



Eintritt ins Zimmer

20. Einstecken der Keycard

Wie wird beim Einstecken der Keycard auf den E-Concierge hingewiesen?



21. Strom/Licht einschalten

Wie wird am Lichtschalter auf den E-Concierge hingewiesen?



22. Ablegen des Zimmerschlüssels

Gibt es einen vorbereiteten Ort, an dem der Zimmerschlüssel/Keycard abgelegt werden kann, der auch auf den E-Concierge hinweist? (Schlüssel-Ablage, Haken, etc.)



23. Absetzen der Koffer	Gibt es einen vorbereiteten Ort zur Ablage des Koffers, an dem der E-Concierge platziert werden kann?	☐
24. Blick aus dem Fenster	Kann der erste Blick aus dem Fenster mit dem Hinweis auf den E-Concierge verbunden werden?	☐
25. Blick ins Badezimmer	Kann der erste Gang in das Badezimmer mit dem E-Concierge verbunden werden?	☐
26. Testen des Bettes	Kann der erste Test des Bettes mit dem E-Concierge verbunden werden? (bspw. Blick auf die Decke des Zimmers.)	☐
27. Blick in den Schrank	Kann der erste Blick in die Schränke und Ablageort mit dem Hinweis auf den E-Concierge verbunden werden?	☐
28. Blick auf den Schreibtisch	Gibt es auf dem Schreibtisch oder Tisch eine einladende und prägnante Platzierung des E-Concierges?	☐
29. Energiesteuerung	Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung bei der Steuerung von Heizungen, Belüftung und ähnlichem?	☐
30. WLAN-Login	Bietet der E-Concierge eine individuelle personalisierte Zielseite, die erscheint, wenn sich der Gast in das WLAN angemeldet hat?	☐
31. Auspacken des Koffers	Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung beim Auspacken des Koffers (Tipps zum Safe, Platzierung der Lieblingsbücher, Wäschewechsel, etc.)	☐
32. Hinstellen der Badeutensilien	Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung bei der Platzierung der Badeutensilien?	☐

33. Einschalten des Fernsehers / Musikanlage	Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung bei der Information über das Entertainment und Multimedia-Programm?	☐
34. Einstöpseln des Ladekabels für das Smartphone	Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung zur Aufladung der technischen Geräte, des Internets und der Platzierung der Steckdosen?	☐
35. Wasserkochen/Tee/Kaffee	Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung über besondere Zubereitungen und Rezepte zur Nutzung des Wasserkochers?	☐
36. Ablage für Aktivitäten	Bietet der E-Concierge Hilfestellungen für Aktivitäten (Wander, Radfahren) und nutzt hierfür die Orte im Zimmer (Schuhablage für Wanderschuhe, etc.)	☐
37. Mängelmelder	Bietet der E-Concierge eine Funktion zur Meldung von Reparaturen oder fehlenden Gegenständen auf dem Zimmer?	☐
38. Zimmerservice	Bietet der E-Concierge eine Bestellfunktion für Leistungen auf das Zimmer?	☐
39. Planung des Abends	Bietet der E-Concierge Hilfestellungen zur Planung des Abends wie bspw. Tisch-Reservierungen, Ausgeh-Tipps, Einkaufsmöglichkeiten, etc. und wird an einem prägnanten Ort im Zimmer darauf hingewiesen?	☐
40. Umziehen zum Wellness	Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung über die Wellness-Aktivitäten und passende Kleidungs- und Nutzungsinformationen an einem "Wellness-Ort" im Zimmer?	☐
41. Einpacken der Wellness-Utensilien	Gibt der E-Concierge einen Hinweis auf die wichtigsten Dinge zum Wellness und der Buchung von Massagen etc.	☐
42. Weg in den Wellnessbereich	Gibt es auf dem Weg zum Wellnessbereich einen prägnanten Ort, in dem auf den E-Concierge hingewiesen wird?	☐

43. Verlassen des Zimmers

Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung beim Verlassen des Zimmers (Ausschalten des Stroms, "Nichts vergessen")



Eintritt zum Wellness

44. Begrüßung im Wellnessbereich

Unterstützt der E-Concierge ein Begrüßungsritual beim Eintritt in den Wellnessbereich ("Wovon Sie hier loslassen, Was hier zur Entspannung beiträgt"?)



45. Umziehen im Wellnessbereich

Gibt es im Umkleidebereich einen Ort, in dem auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?



46. Wellness im Schwimmbad, Sauna, Dampfbad

Stellt der E-Concierge Informationen über die Nutzung des Wellnessbereiches bereit (Wassertemperaturen, Saunarten, Nutzungsbestimmungen, etc.)



47. Massage

Bietet der E-Concierge Informationen und Services zu Massagen und Anwendungen?



48. Entspannen in den Ruheliegen

Bietet der E-Concierge unterstützende Hilfen bei der Entspannung (Podcasts, Hörbücher, Lesematerialien, Meditation)



49. Erfrischungen mit Snacks und Getränken

Bietet der E-Concierge Hinweise auf die Nutzung oder Bestellung von besonderen Snacks im Wellnessbereich (bspw. belebtes Wasser, etc)



50. Umziehen

Gibt es beim Umziehen nach Abschluss der Entspannung Hilfestellungen des E-Concierges?



51. Verlassen des Wellnessbereiches

Gibt es beim Verlassen des Wellnessbereichs besondere Hinweise durch den E-Concierge, was zur Ruhe und Entspannung nach dem Wellness getan werden kann?



52. Vorbereitung auf den Abend

Gibt es aktuelle Hinweise des E-Concierges zur Abendplanung (Veranstaltungen, Öffnungszeiten, Tageskarten)



53. Weg zum Restaurant

Gibt es auf dem Weg zum Restaurant Hinweise durch den E-Concierge (aktuelle Empfehlungen der Küche und Weinkarte)



Eintritt ins Restaurants

54. Begrüßung und Platzierung der Gäste

Unterstützt der E-Concierge bei der Begrüßung und Platzierung des Gastes (Vor-Auswahl des Lieblingstisches, Kleiderordnung, etc.)



55. Begrüßung am Tisch und Ausgabe der Speisekarte

Bietet der E-Concierge eine Erweiterung oder den Ersatz der Speise- und Getränkekarte?



56. Abfrage des Aperitif

Bietet der E-Concierge Tipps zu besonderen Aperitif-Empfehlungen?



57. Aufnehmen der Speisewünsche und Getränke

Bietet der E-Concierge eine Bestellfunktion für Speisen und Getränke?



58. Getränkeservice

Bietet der E-Concierge eine unterstützende Information zu den Getränken?



59. Servieren der Speisen

Bietet der E-Concierge eine unterstützende Funktion über die Inhaltsstoffen und Zubereitung der Speisen?



60. Abfrage von Digestif und Dessert

Bietet der E-Concierge eine Bestellfunktion von Desserts und Digestiven



61. Servieren von Dessert

Bietet der E-Concierge eine unterstützende Funktion über die Inhaltsstoffen und Zubereitung der Desserts und Digestifs?



62. Rechnungsservice

Bietet der E-Concierge eine Bezahl- und Fakturierungsfunktion?



63. Verlassen des Restaurants

Gibt der E-Concierge Tipps, was nach dem Besuch des Restaurants unternommen werden kann?



64. Weg zur Toilette

Gibt es auf dem Weg zur Toilette einen Ort, an dem auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?



Eintritt in die Toilette

65. Benutzung der Toilette

Gibt es in der Toilette einen Ort, in dem auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?



66. Waschen der Hände

Gibt es beim Waschen der Hände einen Ort, in dem auf den E-Concierge hingewiesen werden kann.



67. Weg zur Bar

Gibt es auf dem Weg zur Bar einen Ort, an dem auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?



Eintritt in die Bar

68. Ausgabe der Barkarte

Bietet der E-Concierge Informationen über das Angebot an Bar-Getränken u.ä..



69. Bestellung der Getränke

Bietet der E-Concierge eine Bestellfunktion für Bargetränke und weitere Leistungen?



70. Getränkeservice

Bietet der E-Concierge vertiefende Informationen über die Bargetränke und weitere Leistungen?



71. Entertainment und Snacks

Bietet der E-Concierge vertiefende Angebote zum Aufenthalt in der Bar (Lese- und Spielangebote für Singles, Paar, Familien)



72. Bezahlen der Bestellungen

Bietet der E-Concierge eine Bezahlungsfunktion für die Leistungen der Bar?



73. Verlassen der Hotelbar

Bietet der E-Concierge Tipps für einen Abendspaziergang oder besondere Aussichtspunkte, die zur Nacht ein besonderes Ambiente bieten?



Abends im Hotelzimmer

74. Umkleiden

Bietet der E-Concierge besondere Tipps für den Wäsche- und Kleidungsservice (Reinigung, Bügeln, Auffrischen, etc.)?



75. Nutzung des Badezimmers

Bietet der E-Concierge besondere Tipps zur Nutzung des Badezimmers (Art der Reinigungsutensilien, Wasser sparen, etc.)?



76. Ins Bett legen

Bietet der E-Concierge einen Gute-Nacht-Service mit kleinen Geschichten (Lesen, Hören, Sehen) und digitale Betthupferl?



77. Wecker stellen

Bietet der E-Concierge einen besonderen Weckservice oder eine Erinnerungsfunktion?



78. Schlafen

Bietet der E-Concierge Hinweise auf einen ruhigen und tiefen Schlaf (Kissenservices, Belüftung, Liegepositionen, etc.) oder eine Verknüpfung mit Schlaf-Apps?



79. Aufwachen und Weg zum Frühstück

Bietet der E-Concierge einen Aufwachu-Gruß mit kleinen Tagestipps und Aktivitäten



80. Morgen-Aktivitäten

Bietet der E-Concierge Tipps für morgendliche Aktivitäten (Lauf-Routen, Spaziergänge, etc.)



Eintritt zum Frühstück

81. Begrüßung und Platzierung

Bietet der E-Concierge Informationen über die besten Frühstückszeiten oder eine Tischbestellung?



82. Abfrage oder Nutzung der Heißgetränke

Bietet der E-Concierge vertiefende Informationen zu den Heißgetränken?



83. Nutzung des Frühstücksbuffets

Bietet der E-Concierge vertiefende Informationen zu den Frühstücksangeboten?



84. Frühstück am Tisch

Bietet der E-Concierge eine "Frühstückszeitung" mit aktuellen Tipps, kleinen Geschichten u.ä.?



85. Verlassen des Frühstücksraums

Gibt es Orte beim Verlassen des Frühstücksraums, an dem auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?



Eintritt nach Außen

86. Betreten der Außenanlagen

Bietet der E-Concierge vertiefende Informationen über Sehenswürdigkeiten, Touren und Aktivitäten in der Region



87. Nutzung der Außenanlagen

Bietet der E-Concierge Tipps für Selfie-Points oder besondere Foto-Orte u.ä. im Umfeld der Unterkunft?



88. Aktivitäten am Tag

Bietet der E-Concierge eine Hilfe zur Planung der Tagesaktivitäten in Form von Drehbüchern ("Tagesplan für Wanderer, Familien, etc.")



89. Buchung von Aktivitäten

Bietet der E-Concierge Hilfestellungen oder einen direkte Funktion zur Buchung von Aktivitäten, Erlebnissen und Touren?



Verabschiedung

90. Feedback Gespräch zum Aufenthalt

Bietet der E-Concierge eine Live-Feedback-Funktion für Anmerkungen und Optimierungen?



91. Check-Out

Bietet der E-Concierge eine Check-Out-Funktion?



92. Abgabe der Schlüssel

Bietet der E-Concierge Hilfestellungen zur Abgabe des Schlüssels/Keycard, Uhrzeiten des Check-Outs und Nutzung von Late-Checkouts?



93. Bezahlung der Rechnung

Bietet der E-Concierge eine Bezahlungsfunktion für die Leistungen des Aufenthaltes?



94. Packen der Koffer

Bietet der E-Concierge eine Hilfestellung beim Packen der Koffern ("Was immer gern vergessen wird", "Haben Sie ihr Ladekabel gedacht?")



95. Weg zur Rezeption

Gibt es auf dem Weg zur Rezeption besondere Orte, an denen auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?



96. Verabschiedung

Unterstützung der E-Concierge bei der Verabschiedung aus der Unterkunft ("Abreise-Ritual?")



97. Verlassen des Hotels

Gibt es Orten, an denen bei der Abreise auf den E-Concierge hingewiesen werden kann?



98. Abreise

Bietet der E-Concierge Reisetipps für das Auto, Bahn, etc. zur Abreise (Wegeführung, Zeiten, etc.)



99. Empfehlung

Bietet der E-Concierge eine Empfehlungs-
funktion im Rahmen der Abreise (Kurzbe-
wertung, direkte Tipps)



100. Bewertung

Bietet der E-Concierge eine Funktion zur
Bewertung des Aufenthaltes nach der
Reise?



101. Zu Hause

Bietet der E-Concierge eine Stammgast-
oder Bindungsfunktion (Rabatt bei der er-
neuten Buchung, etc.)



102. Persönlicher Gruß

Bietet der E-Concierge einen persönlichen
Abschiedsgruß der Inhaber*innen?



103. Bindung

Bietet der E-Concierge eine Funktion, um
sich für einen Newsletter, Social-Kanäle
oder andere Dialogdienste einzutragen?



3. Touchpoints bei der Vermarktung

Die folgenden Touchpoints sind Berührungspunkte zwischen Gästen und dem Unternehmen **in der digitalen Vermarktung und Kommunikation**. Sie sind relevanten Momente bei der Reiseplanung und dem digitalen Kontakt mit dem Unternehmen. **Bitte prüfen Sie:**

- Welche Touchpoints werden von Ihrem Unternehmen genutzt oder sollten aufgebaut werden?
- Welcher Service und/oder Hinweis ist an diesem Touchpoint sinnvoll für die Gäste?
- Wie kann dieser Service/Hinweis in den Marketingplan und das System integriert werden?

Empfehlung: Fokussieren Sie sich zunächst auf die wichtigsten Touchpoints.

Im folgenden Text steht der Begriff **E-Concierge** stellvertretend für die Services und Informationen des Dienstes. Je nach Touchpoint können diese Texte, Bilder, Audios, Videos o.a. digitale Inhaltsformate sein.

Website

1. Startseite ☐
2. Zielseite mit Informationen über den Aufenthalt ☐
3. Zielseite mit Leistungen beim Aufenthalt ☐
4. Zielseite mit Informationen über Bereiche in der Unterkunft (Zimmer, Restaurant, etc.) ☐
5. Bestätigungsseite nach der Buchung/Anfrage/Kontaktaufnahme ☐
6. Eigene Zielseite über den E-Concierge ☐

Suchsysteme

7. Google My Business ☐

8. Wikipedia

☐

9. Wikidata

☐

10. Travelwiki

☐

11. Wikivoyage

☐

Social Media

12. Facebook

☐

13. Instagram

☐

14. Pinterest

☐

15. Twitter

☐

Empfehlungsdienste

16. Holidaycheck

☐

17. Tripadvisor

☐

18. Yelp

☐

19. Foursquare

☐

20. GoLocal

Vertriebsportale

21. Unterkunftsbuchung (bspw. booking, HRS, expedia, etc.) ☐

22. Reiseportale (bspw. Kurzurlaub.de, TUI, etc.) ☐

23. Gutscheinportale (bspw. Mydays, Jochen Schweizer, etc.) ☐

24. Deal-Portale (bspw. Travelguru, Travelzoo, etc.) ☐

25. Destinations-Portale der Region ☐

26. Portale mit Partnerschaften und Kooperationen ☐

Streaming / Content-Portale

27. Youtube und Videoportale ☐

28. Flickr und Bilderportale ☐

29. Spotify und Audio-Portale ☐

30. Portale für Webcams, 360-Grad- oder 3D-Modelle ☐

Tourenportale

31. Outdoor-Active ☐

32. All Trails ☐

Business-Portale

- | | |
|---|-----------------------|
| 33. Xing | ☐ |
| 34. Linked-In | ☐ |
| 35. Intranets für Reisebüros, Implants oder Buchungsstellen | ☐ |
-

Portfolio-Portale

- | | |
|---|-----------------------|
| 36. Portale zur Vermarktung von MICE | ☐ |
| 37. Portale zur Vermarktung von Gastronomie | ☐ |
| 38. Portale zur Vermarktung von Catering oder Privatveranstaltungen | ☐ |
| 39. Portale zur Vermarktung von Geschäftsreisen | ☐ |
-

Interne Dialogkommunikation

- | | |
|---|-----------------------|
| 40. E-Mail-Signatur | ☐ |
| 41. Vorlagen für Angebote, Rechnungen oder allgemeine Kommunikation | ☐ |
| 42. Prospekte, Flyer oder weitere Informationsbroschüren | ☐ |
| 43. Handbücher, Memos und Mitarbeiter-Einweisungen | ☐ |
| 44. Messenger- und oder Live-Chatkommunikation | ☐ |
| 45. Belege für Rechnungen und Bons | ☐ |
-