

Tourismstag 2007 Hotel Krone, Sarnen

Umsetzungstipps für die Kundengewinnung im Internet

Rösslimatte 48, CH-6002 Luzern
T +41 41 228 41 45, F +41 41 228 41 44
www.hslu.ch

Institut für Tourismuswirtschaft ITW
Dr. Andreas Liebrich
Dozent

T direkt +41 41 228 42 38
andreas.liebrich@hslu.ch

27. November 2007
Seite 1/2

Tipp 1: Eintrag auf Google maps erstellen oder anpassen

Für das Erstellen oder Anpassen eines Eintrags auf den Google maps ist ein Google-Konto nötig. Sofern Sie noch kein Google-Konto haben, errichten Sie eines. Auf www.google.ch können Sie den Anmeldeprozess mit einem Klick auf „Anmelden“ (Link oben rechts) starten.

Melden Sie sich an und geben Sie nach der Anmeldung zum Google-Konto www.maps.google.ch ein. Geben Sie in die erscheinende Suchzeile den Namen ihres Betriebs und den Ort ein. In der Regel erscheint eine Markierung auf der Karte. Unten links steht folgender Text:

-  Google Maps auf dem Handy verwenden:
[Weitere Informationen »](#)
-  Ihr Unternehmen hinzufügen oder bearbeiten:
[Weitere Informationen »](#)
-  Google Maps Ihrer Website hinzufügen:
[Weitere Informationen »](#)

Wählen Sie „Weitere Informationen“ unter „Ihr Unternehmen hinzufügen oder bearbeiten“. Auf der erscheinenden Seite bietet Ihnen Google die Möglichkeit, einen Betrieb einzutragen (Link oben links), sofern dies noch nicht geschehen ist oder die vorhandenen Angaben zu Ihrem Betrieb zu bearbeiten und zu ergänzen (Link Mitte rechts).

Neben dem Standort Ihres Betriebs (Adresse) haben Sie die Möglichkeit, Telefonnummern zu erfassen, eine Beschreibung von 200 Zeichen hinzu zu fügen und den Betrieb branchenmässig zu kategorisieren, was für das Auffinden durch Kunden wichtig sein kann (z.B. für Ferienwohnungen wählen Sie die Hauptkategorie „Reisen“ und die Unterkategorie „Ferienwohnung“). Im Weiteren können Sie Betriebszeiten angeben und Fotos hochladen. Sofern der Eintrag nicht innerhalb der gleichen Sitzung abgeschlossen werden kann, ist dies kein Problem, da Google sämtliche gemachten Angaben zwischenspeichert. Wird ein neuer oder ergänzter Eintrag abgesendet, wird diesen Google bestätigen lassen, damit die Glaubwürdigkeit hoch bleibt. Dazu wird Google entweder ein SMS auf eine der angegebenen Telefonnummern senden, in den Betrieb anrufen oder eine Postkarte senden.

Hinweis: Wie maps.google.ch bietet auch www.wikimapia.org und andere Seiten die Funktion des Eintragens von Betrieben.

Tipp 2: „Tell a friend“-Funktion einbauen/ virtuelle Postkarten (e-cards) einfügen

In der Regel sind die eigenen Gäste die besten Botschafter. Das kann man nutzen, indem eine „Tell-a-friend“-Funktion in die eigene Website eingebaut wird. Klickt jemand auf den Hinweis „Tell-a-friend“, öffnet sich ein Fenster, auf dem man die E-mail-Adresse des Absenders und des Empfängers sowie ein Grusswort eingeben kann. Mit einer ähnlichen Funktion kann man auch virtuelle Postkarten versenden. So erfahren potenzielle Kunden etwas über ein Hotel und der Gast spart sich die Kosten und Mühen für Postkarte und deren Porto. Ein gut umgesetztes Beispiel sehen Sie auf <http://www.luzern.org/de/ecard.cfm> (für kleine Beherbergungsbetriebe kann die Lösung auch weniger aufwändig umgesetzt werden, fragen Sie Ihren Webprogrammierer). Es ist abzuwägen, ob die virtuelle Postkarte die Frage enthalten soll, ob der Empfänger in Zukunft gerne regelmässig einen Newsletter empfangen möchte.

Tipp 3: Achten Sie auf viele Bewertungen

Bewertungssysteme sind nicht jedem touristischen Leistungsträger sympathisch. Bei potenziellen Gästen sind sie jedoch umso beliebter. Wer öfter und besser bewertet wird, wird weiter oben gelistet. Untersuchungen haben ergeben, dass sich Einträge in Bewertungssystemen umsatzrelevant auswirken können. Zufriedene Gäste auf das System aufmerksam zu machen, ist also ein Vorteil.

Bei Holidaycheck (System in Zusammenarbeit mit Schweiz Tourismus) können Hoteliers sich für unterschiedliche Services (Verbreitung von News über Holidaycheck, neue Bewertungen automatisch erhalten etc.) anmelden. Es gilt, diese Möglichkeit zu nutzen.

Hinweis: Holidaycheck ist nicht das einzige Bewertungssystem. Maps.google.ch, tripadvisor.com etc. sind weitere Bewertungssysteme.

Tipp 4: Halten Sie Informationen aktuell und vollständig

Kunden (und damit auch Suchmaschinen) legen immer mehr Wert auf häufige Updates und gehaltvolle Informationen. Mit häufigen Aktualisierungen erreichen Sie bessere Werte im Bereich der Suchmaschinenoptimierung und damit auch beim Kunden.

Halten Sie auch die Informationen auf Mittlerseiten (Tourismusorganisationen, GDS, Internetbuchungsportale, etc.) aktuell. Weisen Sie beispielsweise auf Neuigkeiten hin.

Tipp 5: eFitness-Check® (für Beherbergungsbetriebe und Tourismusorganisationen)

Mittels des eFitness®-Check erhalten Sie ein detailliertes Feedback, wie Sie Ihren Betrieb im Bezug auf die Anwendung von elektronischen Medien verbessern können. Für CHF 690.- messen wir die eFitness® Ihres Betriebs anhand von 200 Kriterien. Sie erhalten detaillierte Einsicht in die Resultate und können sich mit einer selbst zu wählenden Vergleichsgruppe vergleichen. Im Weiteren erhalten Sie 10 Verbesserungsvorschläge.

Kontakt: www.efitness.ch und/oder direkt andreas.liebrich@hslu.ch.