



EINLADUNG

18. November 2019 – 13:00 Uhr
Fachgruppe Tourismus & Hotellerie
DEHOGA-Kreisstelle Freiburg-Stadt

**„Erlebniswelt Hotel –
Markenstrategie & Storytelling“**

Mercure Hotel Am Münster
Auf der Zinnen 1
79098 Freiburg



Liebe Kolleginnen und Kollegen,

wir befinden uns auf einem Markt des Überflusses! Die großen Hotelunternehmen bieten mit ihren unterschiedlichen Marken eine Individualisierung, die fast jeden Wunsch der Gäste bedient.

Besonders billig, besondere Location, besonderes Interieur, usw. für jeden etwas! Welche Chancen haben in diesem Markt dann Hotelbetriebe, die nicht für jeden Bedarf ein Angebot haben können? Verkauf über den Preis, d.h. immer billiger sein als die Mitbewerber? Dieses Spiel ist nicht zu gewinnen! Aber wie wäre es, wenn wir es schaffen, mit Alleinstellungsmerkmalen unsere Zielgruppen zu begeistern?

Eva Wandhoff wird in ihrem Vortrag dazu folgende Thesen mit Beispielen vorstellen: Kunden kaufen am Ende weder Quadratmeter noch eine reine Übernachtung. Sie kaufen ein Gesamterlebnis, das sie emotional bewegt. Diese Emotionen gilt es an allen Kontaktpunkten – all das, was der Gast mit dem Hotel in Verbindung bringt – zu wecken. Um am Markt attraktiv zu bleiben, liegt das Hauptaugenmerk von vielen Hoteliers jedoch auf Investitionen in der Infrastruktur, im Service oder im Bereich Food & Beverages. Doch all diese Investitionen sind langfristig nur von geringem Wert, wenn sie nicht in ein ganzheitliches Konzept eingebunden sind oder reine Qualitätsoptimierungen auf der Produktebene bleiben. Warum? Solche Optimierungen zahlen nicht auf die Besonderheit des Hotels ein. Investitionen helfen vor allem, wenn ein Hotel weiß, wofür es steht und wohin es sich entwickeln möchte, sich also als Marke versteht. Bei Marken geht es um die Art und Weise, wie man etwas tut. Wie muss ein Kontaktpunkt gestaltet sein, damit der Charakter des Hotels für die Gäste spürbar und erlebbar wird?

Jeder Hotelier kann sich überlegen, ob man es dem Zufall überlässt wie Kunden das eigene Hotel wahrnehmen oder ob man hier selbst aktiv wird.

Wie gestalten wir das Marketing, um eine Marke erfolgreich zu machen? Führende Unternehmen nutzen Storytelling als Werkzeug der Kommunikation. Es werden Geschichten und Erlebnisse entwickelt und geteilt. Welche Geschichten erzählen wir aber wie, wo und warum, damit sie beim Gast auch wirklich ankommen? Auf unterhaltsame, interaktive und realitätsbezogene Weise nimmt Sie **Andrea Schneider** erstmals mit auf eine Reise ins limbische System, welches auch als Gefühlshirn bezeichnet wird. Wenn wir etwas denken, fühlen und wahrnehmen, bewerten wir automatisch: positiv, neutral oder negativ. Diese Bewertungen laufen blitzschnell in unserem Unterbewusstsein. Im Vortrag erfahren Sie, wie dies geht und wie daraus Geschichten geschaffen werden, welche Ihren Gast erreichen – sei es vor der Reise, vor Ort oder auch danach. Der Vortrag ist gespickt mit Geschichten, Beispielen und Anekdoten, die Sie im Alltag unterstützen.

Unser Fachtag bietet eine optimale Möglichkeit, Innovationen in Theorie und Praxis kennen zu lernen. Vor dem Tagungsraum haben Aussteller Infostände aufgebaut. Sie können sich deren Lösungen vorstellen lassen und mit den Experten diskutieren. Wir freuen uns, Sie zu treffen!

Ihre Fachgruppe Tourismus & Hotellerie –
DEHOGA-Kreisstelle Freiburg-Stadt

Josef Dold

Vorsitzender der Fachgruppe Tourismus &
Hotellerie – DEHOGA-Kreisstelle Freiburg-Stadt

■ PROGRAMM / AUSSTELLER

- 13:00 Uhr **Kaffee-Empfang**
- 13:30 Uhr **Begrüßung und Einführung**
- 13:45 Uhr **Vortrag „Markenkontaktpunkt-Management: Der Schlüssel zu einem begeisternden Markenerlebnis“ (inklusive Diskussion)**
Eva Wandhoff, Brand Trust GmbH
- 14:45 Uhr **Aussteller, 5 Kurzpräsentationen (je 5 min.)**
Unsere Aussteller und Unterstützer stellen sich und ihre Lösungen vor
- 15:15 Uhr **Kaffeepause**
- 15:45 Uhr **Vortrag „Storytelling – Erlebnisse teilen, Emotionen erzeugen“ (inklusive Diskussion)**
Andrea Schneider, Tourismuszukunft Touristik GbR
- 16:45 Uhr **Zusammenfassung, Fragen**
- 17:00 Uhr **Ende/Raum für Gespräche**

EINEN BESONDEREN DANK FÜR IHRE UNTERSTÜTZUNG AN FOLGENDE AUSSTELLER:

BRPMS^a
Hotelsoftware neu gedacht




GASTFREUND

MSBu[®] 
Die Werbeagentur


PushPanda

UNSERE EXPERTINNEN FÜR SIE!



Eva Wandhoff, Brand Trust GmbH

Vortrag:

**„Markenkontaktpunkt-Management:
Der Schlüssel zu einem begeisternden Markenerlebnis“**

Seit 2015 begleitet Eva Wandhoff namhafte mittelständische Unternehmen, Destinationen und Hotels bei der Entwicklung von Markenstrategien und deren zukunftsorientierter Umsetzung. Nach Erfahrungen in der Agentur, im Konsumgüterbereich und in der Wissenschaft, geht Eva Wandhoff bei BrandTrust ihrer Leidenschaft nach und verantwortet das Tourismus-Team. Ihren Kunden in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Südtirol steht sie mit ihrer Erfahrung und Expertise zur Seite. In ihren Vorträgen gibt sie Einblicke in die Praxis und zeigt aktuelle Trends und Entwicklungen im Markt auf. Eva Wandhoff macht Lust auf Marke und zeigt, wie wichtig Markenbildung im Tourismus geworden ist – vom Hotel bis zur Destination

> www.brand-trust.de/de



Andrea Schneider, Tourismuszukunft Touristik GbR

Vortrag:

„Storytelling – Erlebnisse teilen, Emotionen erzeugen“

Als Netzwerkpartnerin und Beraterin hat sie über 20 Jahre Erfahrung in der Marketing-Kommunikation in Tourismus und international tätigen Institutionen. Als Marketingleiterin bei Interlaken Tourismus initiierte die Glocalistin den digitalen Wandelprozess, entwickelte und gestaltete dabei den Marken- und Zielgruppenprozess, erarbeitete Customer Journey und Content-Strategie und führte die strategische, integrierte Marketing-Kommunikation ein. Dabei führte sie Teams und Akteure durch den Change-Prozess. Ihre Schwerpunkte bei Tourismuszukunft sind Marke, Zielgruppe, Content-Strategie, Service Design, Teamentwicklung, Stakeholder Relations sowie Marktentwicklung Indien.

> www.tourismuszukunft.de

AUSSTELLER UND UNTERSTÜTZER

3RPMS® Hotelsoftware (HaDre GmbH)

Die Firma ist ein deutsches Softwareunternehmen, welches ausschließlich im Bereich webbasierte Technologie für Hotels und Gasthöfe tätig ist. Die professionelle Hotelverwaltung in der Cloud wurde von Hoteliers für Hoteliers entwickelt, ist einfach, schnell und intuitiv erlernbar. Klar und übersichtlich konzentriert sich die Software auf die wichtigsten Funktionen in der täglichen Verwaltung. Wichtige Schnittstellen wie zu VIATO-Channelmanager, Siteminder, DATEV, Gastronovi, Stripe, Customer Alliance etc. sind gegeben. Mehrsprachige Korrespondenz, automatischer Buchungsimport und paralleles Arbeiten auf mehreren Geräten ist selbstverständlich. 2018 integrierte 3RPMS als eines der ersten PMS-Systeme den vollautomatischen Self-Checkout via Stripe. Gäste erhalten auf Wunsch am Abend vor der Abreise eine Email mit der Einladung zum Online-Checkout. Die Rechnung kann bequem am Smartphone, Tablet oder Laptop des Gastes eingesehen, und die Zahlung online mit verschiedenen Zahlungsoptionen vorgenommen werden. Neben dem Self-Checkout wurde zeitgleich ein Modul für automatisierte Anzahlungen sowie Kreditkartenzahlungen direkt aus dem PMS heraus integriert. Zugriff von jedem Ort aus möglich und Betriebssystem unabhängig runden das Produkt ab. Die Speicherung der Daten erfolgt in Deutschland.

> www.3rpms-hotelsoftware.de

Gastfreund GmbH - Digital und in der Hand

Für die Betreuung von Gästen bietet Gastfreund eine digitale Gästemappe, eine WLAN-Willkommenseite und einen Hotelzeitungs-Editor an. Diese digitalen Helfer lösen für den Hotelier ein altbekanntes Problem: „Wie erreichen all meine Informationen, Services und Angebote meine Gäste?“ - Egal ob auf Smartphones, Tablets oder als Zeitung - mit Gastfreund sind die Gäste immer up-to-date.

> www.gastfreund.net

CA Customer Alliance GmbH

Das Unternehmen wurde 2009 in Berlin gegründet und ist der europäische Marktführer in den Bereichen Guest Experience und Online Reputation Management für Hotels. Tausende Partner weltweit arbeiten mit Customer Alliance zusammen, um im Rahmen ihrer Guest Journey sowohl das digitale Kundenerlebnis als auch ihre Brand zu managen. Dank einer marktführenden Lösung können Hotels individuell jedem Kunden die richtige Botschaft zum richtigen Zeitpunkt zukommen lassen, um sicherzustellen, dass Zufriedenheit nicht dem Zufall überlassen wird. Währenddessen werden online abgegebene Gästebewertungen gesammelt, verteilt und analysiert, wodurch die Hotels wettbewerbsrelevante Einblicke in ihre Performance gewinnen. Dadurch verstehen Hoteliers ihre Gäste besser und können so ihren Umsatz steigern.

> www.customer-alliance.com/de/

Multimedia Service Buchmann GmbH

Die Full-Service Werbeagentur mit Sitz in Staufen bei Freiburg betreut seit vielen Jahren zahlreiche Kunden aus der Hotel- und Gastrobranche. Von der Logogestaltung über sämtliche Geschäftsunterlagen bis zum erfolgreichen Internetauftritt, der Spezialdisziplin der Agentur, erhalten Sie alles aus einer Hand. Durch ein permanentes Suchmaschinenmanagement und eine Online-Marketing Strategie wird für die passenden Besucher gesorgt.

> www.msbu.de

PushPanda (Project K GmbH)

Web Push Nachrichten werden im Tourismus bereits erfolgreich eingesetzt und funktionieren nach einem einfachen Prinzip: Kunden & Interessenten abonnieren Nachrichten auf Ihrer Website und können dadurch regelmäßig über das Tool von PushPanda mit News, Angeboten & Aktionen informiert werden. So einfach bekommen Sie Kunden & Interessenten zurück auf Ihre Website. Mit PushPanda erhöhen Sie nachweislich Kundenbindung und verstärken Ihren Online-Umsatz.

> www.pushpanda.io