



Qualifizierungsoffensive im Landkreis Cham

Inhaltsübersicht

Aufbau einer touristischen Servicekette:
„Customer Journey“

Tourismus 4.0 – Digitalisierung im Tourismus

Mehr Gäste durch Online-Buchung

Mehr Umsatz mit besonderen Angeboten
für den Gast:

Regionale und authentische Angebote entwickeln

Professionelle Gästekommunikation:
Von der Anfrage bis zur Abreise

Individuelles Coaching (Themen nach Bedarf)

Dauer: 2,5 Tage (auf 5 Einzelkurse verteilt),
individuelles Coaching
auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt

Kosten: 100,00 € Eigenanteil
(tatsächlicher Wert: 1.000,00 €)

Ort: verschiedene Seminarorte im Landkreis Cham
(nach Möglichkeit betriebs- oder wohnortnah)

Qualifizierungsoffensive im Landkreis Cham

Um neue Gäste zu gewinnen, ist mehr zu tun als nur eine eigene Website zu betreiben. Zeitgemäßes Online-Marketing, authentische und unverwechselbare Angebote, der professionelle Umgang mit dem Gast, sowie Buchungs- und Bewertungsplattformen werden immer wichtiger.

Die fortschreitende Digitalisierung schafft komplett neue Wettbewerbsverhältnisse und bietet den Vermietern neue Chancen dem Gast das richtige Angebot zur richtigen Zeit anzubieten. Der Gastgeber von morgen muss daher auf allen Kanälen präsent sein. Auch für kleinere Betriebe ist dies mit überschaubarem Aufwand und guter Organisation möglich.

Die Qualifizierungsoffensive unterstützt vor allem kleine und mittlere Betriebe bzw. Vermieter im Landkreis Cham. Die TeilnehmerInnen erhalten im Rahmen einer kleinen Seminarreihe mit individuellem und persönlichem Coaching, umfangreiches Wissen über die aktuellen Entwicklungen und Möglichkeiten in der Vermietung, Digitalisierung, Werbung und Gästebetreuung.

Zielgruppe:

Angestellte und Inhaber von Beherbergungsbetrieben
im Landkreis Cham

Information und Anmeldung:

Tourismusakademie Ostbayern
Holzapfelstraße 3
93444 Bad Kötzing

Telefon: 09941 9085-77
Fax: 09941 9085-79
info@tourismusakademie-ostbayern.de

Internet:

www.tourismusakademie-ostbayern.de



Ihr Partner für Aus- und
Weiterbildung im Tourismus!

Qualifizierungsoffensive für Gastgeber im Landkreis Cham

Mehr Gäste durch
Professionalität & Herzlichkeit!

In Zusammenarbeit mit dem
Landkreis Cham, Sachgebiet Tourismus



Gefördert durch das Bayerische Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten und den Europäischen Landwirtschaftsfonds für die Entwicklung des ländlichen Raums (ELER).

www.tourismusakademie-ostbayern.de

Laufzeit des Projekts: 13.06.2016 bis 31.03.2018





Qualifizierungsoffensive im Landkreis Cham

Inhalte:

Aufbau einer touristischen Servicekette: „Customer Journey“

- Die Reise- und Buchungsphasen des Gastes / Vertrauensaufbau und Relevanz
- Die Macht des Unterbewussten: Warum Gäste eine Reise buchen
- Vor-Ort-Information – Maximaler Service für den Gast
- Gäste-WLAN als effektives Marketinginstrument erfolgreich einsetzen
- Gäste vor Ort für Ihre Webpräsenzen begeistern: Smart TV - Nutzung, Trends und Möglichkeiten
- Erfolgreiche Nutzung, Trends und Möglichkeiten Ihrer eigenen Webpräsenzen vor Ort: Smart-TV, Landing-Pages
- Die Animation von Bewertungen direkt vor Ort

Mehr Gäste durch Online-Buchung

- Vorteile der Online-Buchung für die Unterkunft
- Vorstellung des ostbayerischen Buchungssystems und dessen Vertriebsnetzwerk
- Tipps zur Präsentation und Datenpflege für mehr Buchungen
- Organisation von Anfragen und Buchungen im täglichen Betrieb

Qualifizierungsoffensive im Landkreis Cham

Tourismus 4.0 – Digitalisierung im Tourismus

- Aufzeigen neuer Trends hinsichtlich Tourismusmarketing 4.0
- Modernes Webdesign: Was eine zeitgemäße Website können muss
- Inhalte und Erfolgsfaktoren für eine zeitgemäße Website Gestaltung
- Beteiligungs- und Nutzungsmöglichkeiten von touristischen Angeboten für das eigene Marketing erfolgreich einbinden
- Nutzung von Datenbanken des Landkreises Cham und des Tourismusverbandes Ostbayern
- Pflege und Aktualisierung von Inhalten in der Datenbank (et4)
- Vertrauen entscheidet – Möglichkeiten zur intelligenten Einbindung von Bewertungen auf der eigenen Webseite

Die Tourismusakademie Ostbayern ist anerkannter Seminarpartner für den GastroManagementPass (GMP)



Qualifizierungsoffensive im Landkreis Cham

Mehr Umsatz mit besonderen Angeboten für den Gast:

Regionale und authentische Angebote entwickeln

- Tendenzen des Tourismusmarktes
- Was sind die USP`s (Unique Selling Proposition) der eigenen Region und meines Betriebes?
- Regionale Anbieter und Marken nutzen
- Alleinstellungsmerkmale und Regionale Stärken entdecken und bei der Angebotsgestaltung kreativ einsetzen
- Marktchancen und Marktnischen zielgruppengerecht ausloten
- Schnüren und Kalkulieren von regionalen Angeboten
- Ideen zur Gästebindung

Professionelle Gästekommunikation: Von der Anfrage bis zur Abreise

- Zeitgemäße, authentische und serviceorientierte Kommunikation mit dem Gast
- Gästeorientiert telefonieren
- Schriftliche Anfragen per Post und E-Mail professionell beantworten
- Kommunikation und Information vor Ort
- Professioneller Umgang bei der Abreise und in der Verabschiedung
- Gästebindung und Stammkundenpflege
- Beschwerdemanagement