

Service 2.0 und Reputationsmanagement für die Tourismusbranche



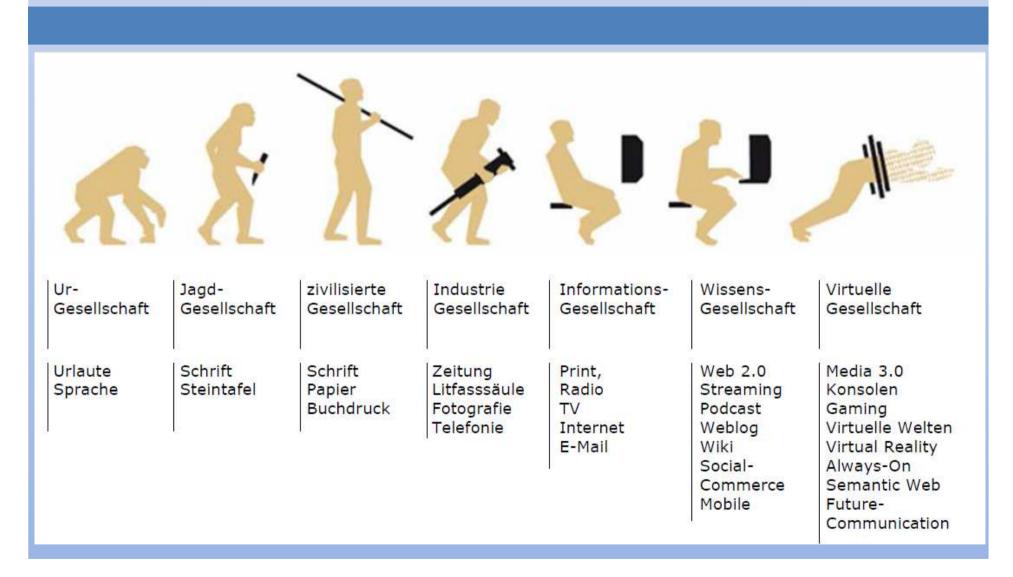


Wenn Sie neue Hotelgäste gewinnen möchten, müssen Sie von ihnen überall optimal wahrgenommen werden.



Die Evolution geht weiter...

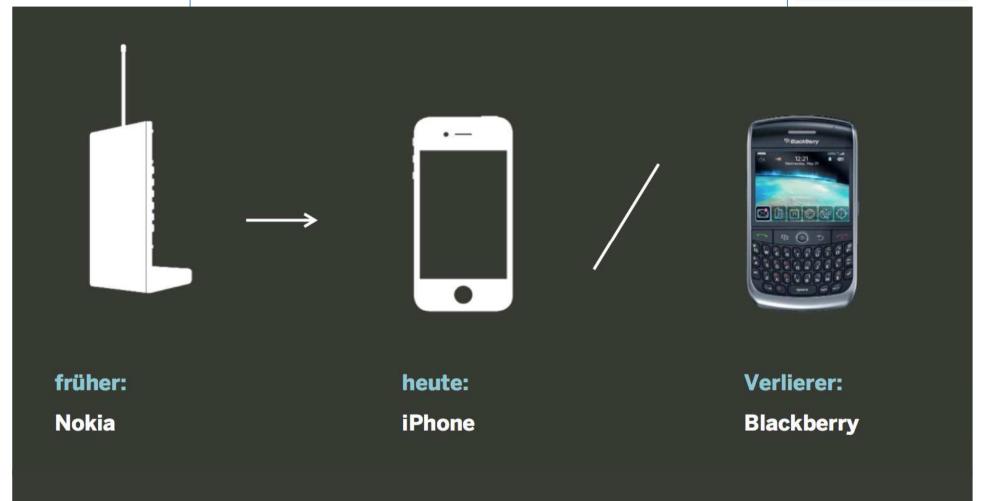






(R)Evolution der Gesellschaft

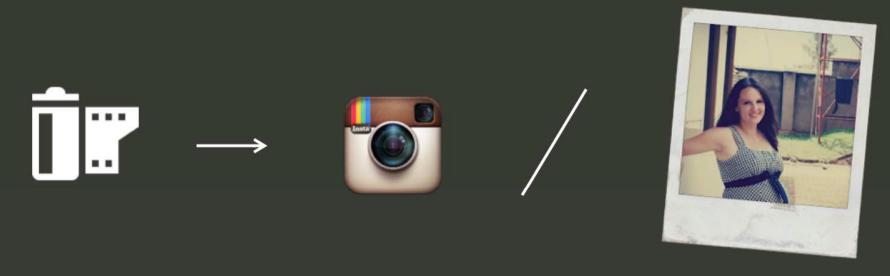






(R)Evolution der Gesellschaft





früher:

Kodak

heute:

Instagram

Verlierer:

Polaroid



Wie ist Ihre Branche davon betroffen?





For Friends Hotel bei Seefeld ist pleite



17.06.2015 Laut Tiroler Tageszeitung ist das For Friends Hotel nur wenige Monate nach der Eröffnung insolvent . Nun wurde entschieden, dass der Betrieb nicht weitergeführt wird.

Mehr dazu in folgenden Artikel der Tiroler Tageszeitung:

For Friends Hotel in Telf vor dem endgültigen Aus

Millionenpleite in Mösern - Spur führt in die Ukraine

Luxushotel in Mösern nach einem Jahr pleite

Die besten Hotel-Angebote für den Herbst



Häufig gesucht

Perfekt für einen Kurztrip nach St. Moritz

Romantische Wohlfühloase am Gardasee

For Friends Hotel bei Seefeld ist pleite

Ankommen, Loslassen , Auftanken



NASSEELD

Konkursantrag gegen das Hotel Wulfenia

Gläubiger beantragte gegen die "Dardanex Hotelbetriebsgesellschaft m.b.H" ein Insolvenzverfahren. Die Schuldenhöhe ist derzeit noch nicht bekannt.



Druckbare Version anzeigen E-Mail f Teilen < 0 Tweet G+1 0

Mehr aus dem Web

- » Biker kommt unter Zwillingsreifen: Horror-Motorradcrash (autonet.at)
- » "Hier schlafen alle Menschen schon so früh" (diepresse.com)
- » Leben im Grünen als Selbstbetrug (diepresse.com)
- » Hugo Portisch: "Europa ist für sie nur eine Melkkuh" (diepresse.com)
- » Wellness Messe 2015 (www.gesund.at)

Reifeprüfung



Die erfolgreichen Oberkärntner Maturanten

Hurra, wir sind da!



Babys aus der Region

Mehr als drei Millionen Euro hat der russische Investor Dmitry Kalantyrsky seit dem Kauf vor eineinhalb Jahren bereits in das Hotel Wulfenia auf dem Nassfeld investiert. Aus dem 150-Betten-Haus wurde mittlerweile ein schickes Designhotel im 4-Sterne-Superior-Segment, die Renovierung der Zimmer im ersten und zweiten Stock steht noch bevor. Die Hotelbetreiber haben jetzt aber offenbar finanzielle Schwierigkeiten. Am Montag wurde gegen die "Dardanex Hotelbetriebsgesellschaft m.b.H" auf Antrag eines Gläubigers ein Konkursverfahren eröffnet





Suche ...

Österreich Europa Osteuropa International RechtsBlatt Dossiers ALC greenstart Special: Unternehmerinnen

30.06.2015, 13:39 von Leo Himmelbauer

Pleite eines 4-Sterne-Hotels in nobler Lage



Wieder ist ein Hotel pleite / Bild: APA/dpa-Zentralbild

Twittern 0







Wieder ist ein Hotel in nobler Lage insolvent: der "Schwarze Adler" in Mariazell. Den Gläubigern wird eine Quote von 20 Prozent geboten.

Die Firma "Hotel Schwarzer Adler - Klaus Kloepfer GmbH & Co KG", Betreiberin des Hotels Schwarzer Adler am Hauptplatz in Mariazell, hat am Landesgericht Leoben den Antrag auf Eröffnung eines Sanierungsverfahrens ohne Eigenverwaltung gestellt, berichtet Gerhard Weinhofer vom Gläubigerschutzverband Creditreform.

Das Unternehmen wurde 2003 gegründet. Das 4-Sterne-Head (or 7immen) lives in 7 manner Maniseell

20.10.2015, 22:58

+ Heißer Sommer beschert Winzern gute Erträge

19.10.2015, 18:34

+ Ehemalige bauMax-Filiale wird Bundesquartier für 450 Asylwerber

16.10.2015, 15:49

- + Der steirische Industriekonzern Christof-Group spaltet sich auf
- Mehr in Steiermark



Bundesländer

WNÖ B St KOÖ S T V









Energie Steiermark: Verkauf der EDF-Anteile steht

unmittelbar bevor

Kapitalmarkt verliert seinen Anreiz

Alpex forciert die Forschung

Auftragswelle rollt in Wolfurt an

Schwarz-blaue Männerregierung in Oberösterreich ist fix

In welchem Jahrhundert lebt die ÖVP Oberösterreich?

Aktuell

Ticker Meistgelesen

Ifo-Index - Deutschlands Manager weiter im Vorwärts-



Was sehen Sie?





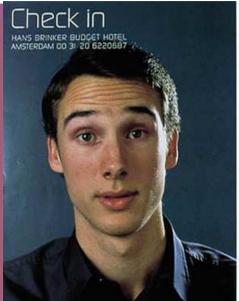


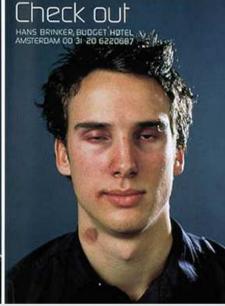
Würden Sie jemals so werben?



SAME HOTEL LOTS OF NEW COMPLAINTS

FOR HANS BRINKER BUDGET HOTEL AMSTERDAM, SEE HANS-BRINKER.COM









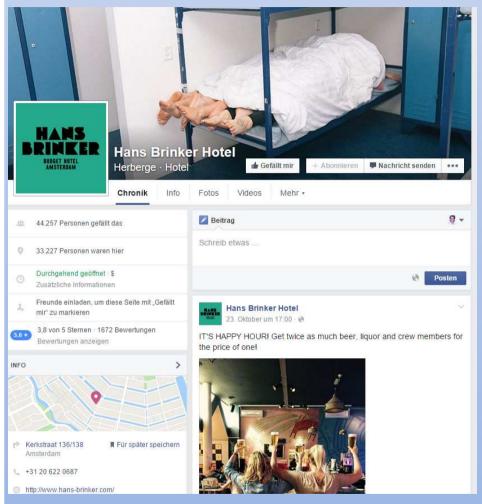


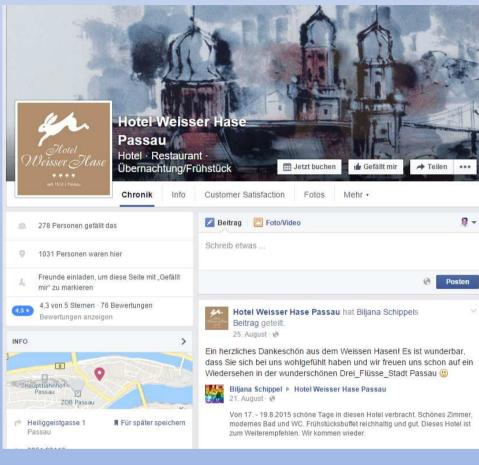




Warum?











Denken Sie an Ihre 3 stärksten Mitanbieter!

Denken Sie an Ihre eigenen 3 stärksten Vorteile!

Wie gut kommunizieren Sie diese zeitgemäß?

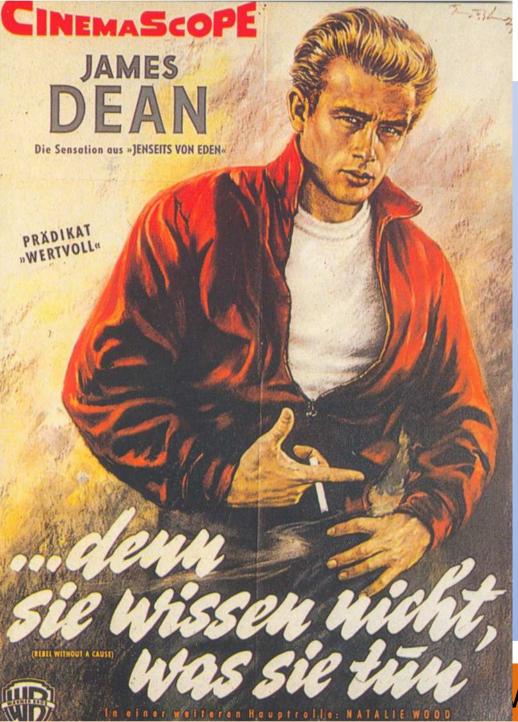


60 Sekunden und die Welt dreht sich immer schneller













Die drei iROI-Geheimnisse









Anerkennung

Aufmerksamkeit

Star für 30 sek.



Die drei iROI-Geheimnisse





> 90 Millionen US-Dollar mehr durch online Spenden

> 21,1 Mio. neue Spender



Nichtwissen bedeutet CHAOS

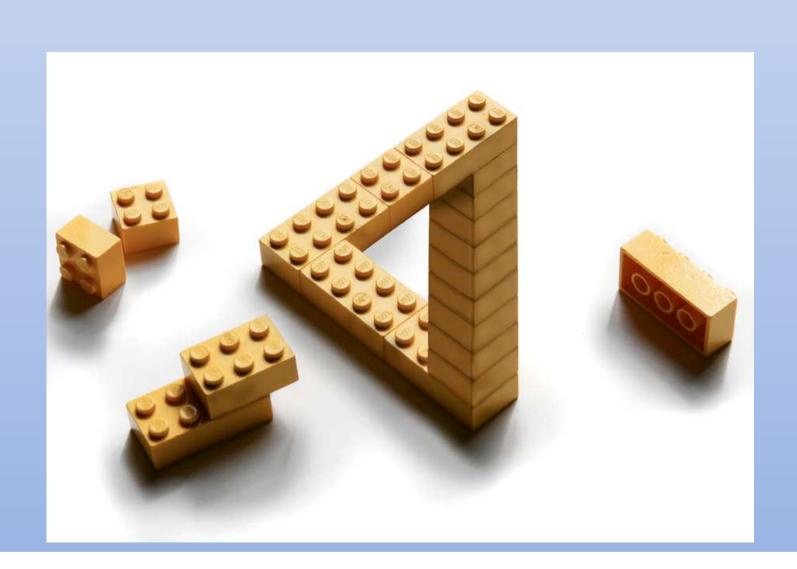






Mit Nichtwissen werden Ressourcen vergeudet – Geld, Zeit und Geschwindigkeit verloren









microblogging

Widget

Meme

Blogosphere

User-Generated Content

Semantic Web

RSS

Social graph

del.icio.us

Storytelling

Vlogging

Aggregator

Mash-ups

Tumblr



Momente der Wahrheit











Hotelzimmer











Momente der Wahrheit beim Hotelgast













Restaurant

Freizeit

Wellness

Bar

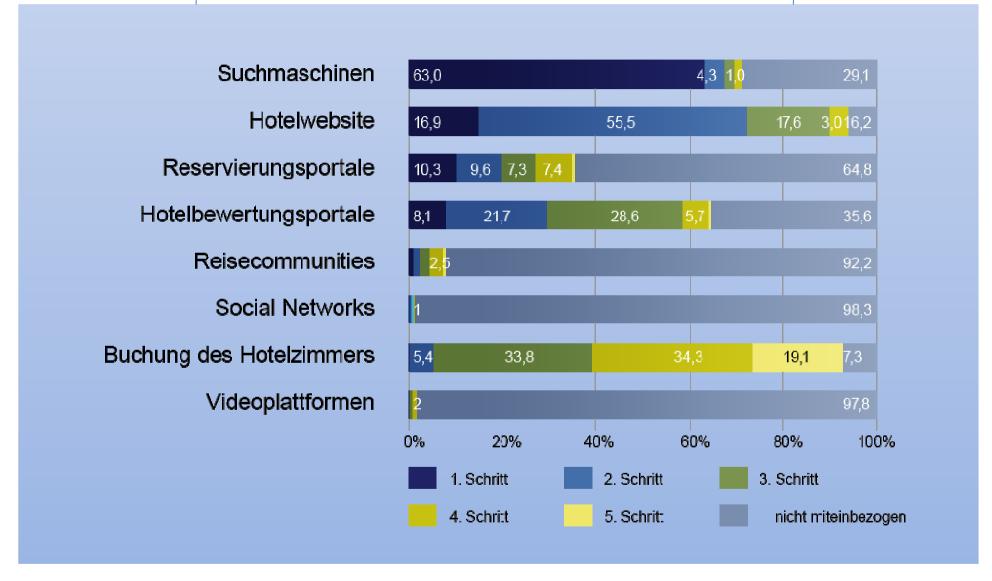
Check-Out

Abreise



In welchen Schritten suchen die Gäste?







Ein 15jähriger Junge entscheidet über Ihren Erfolg mit!





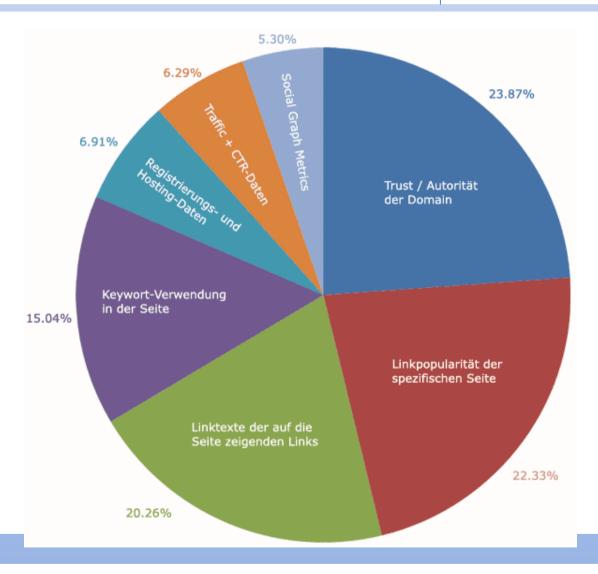


Google Faktoren nach iROI im Überblick:

Stand: 01.10.2015









Die 5 Ebenen des iROI – Internet Marketing



WEB 1.0

"Konversion"









Mobilität als Erfolgsfaktor







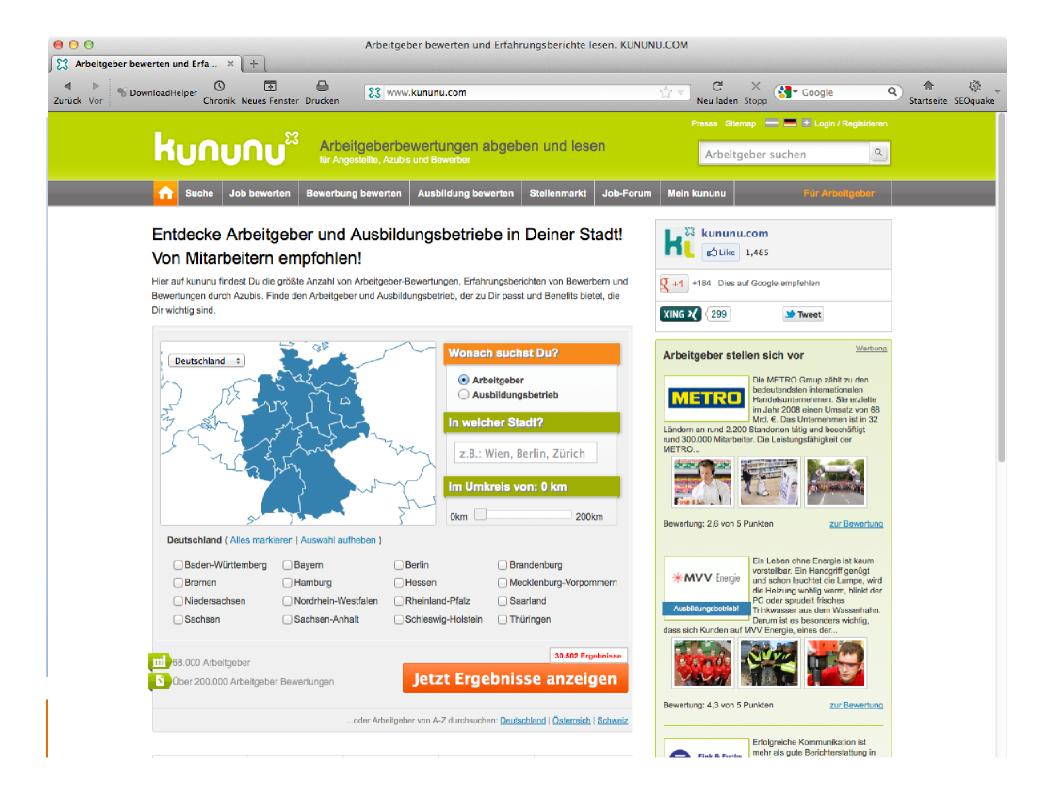
Die 5 Ebenen des iROI – Internet Marketing



"Wer seine Fans nicht aktiviert, macht viel Platz für seine Kritiker."

WEB 2.0

"Konversation"





Wer schreibt was über Ihr Unternehmen?



1 - 15 von 15 Bewertungen

Punkte

1.6

von 5

wenig geld,kaum bis keine pausen, und kein Danke.Einziges Pro die liebe zur arbeit

Vorgesetztenverhalten: nicht nur tadeln sondern auch loben und nicht nur wenn die zahlen stimmen.selbst vorleben.Ausbilden nicht nur wenn man "gute Laune" hat und der Laden leer ist. Unbequeme Arbeiten nicht abschieben.Pausenzeiten nach 6 std. sind doch wohl zu erwarten ohne zu betteln.Kommunikation ist das A und O. Gleichberechtigung: alle unter 45 jahre alt Gehalt und Benefits: Benefits für Mitarbeiter werden nicht angeboten Pro: die Liebe zur Arbeit, Stammkunden, Team Contra: kein Danke, zu hoher Druck, zu Hohe Erwartungen. Die Messlatte wird zu hoch gestellt. Profit & Zahlen werden von Jahr zu Jahr wichtiger als der einzelne Kunde und die Arbeit. Verb...



Voraussetzung für Digitale Transformation von Hotels







Vernetzungs-Kompetenz in früheren Zeiten









SUCHBILD: FINDEN SIE DEN LEHRER





Die Evolution geht weiter...



The Boomers 1946 – 1964

"Für die Arbeit leben"

Generation X 1965 - 1979

"Arbeiten um zu leben"

Generation Y 1980 - 1994

"Arbeit und Leben vereinbaren"

Generation Z 1995 - heute

"Erst Leben - dann arbeiten"

III I Die (un)führtsare Jugend

Neue Soziale Gruppen entstehen





selbstbewusst & hochqualifiziert



Was ist das?







So stressen Sie Digital Natives

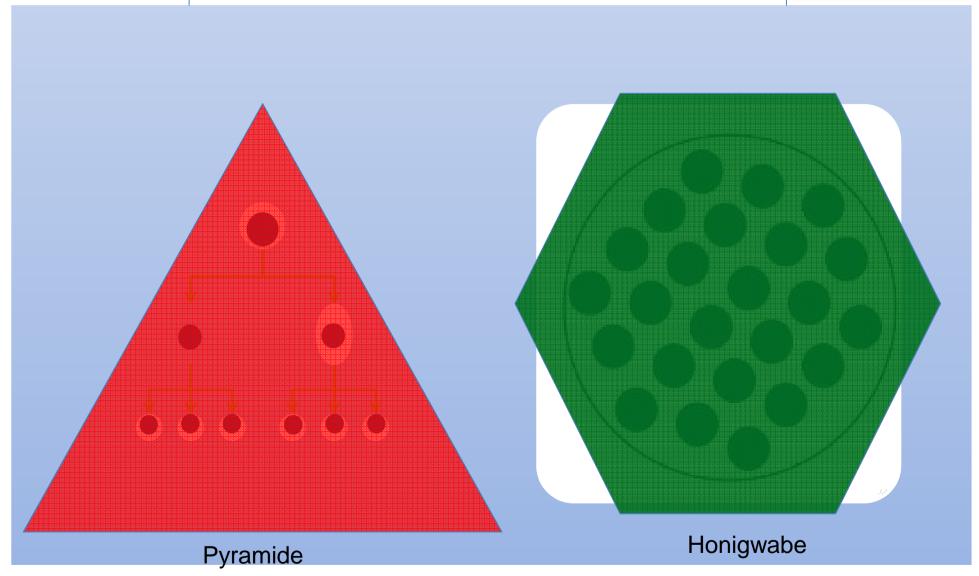






Herausforderung der Kulturen Unternehmen umbauen





MGM Marketingges



MARRIOTT

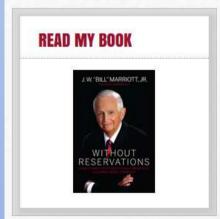
LOYALTY MATTERS



search blog



RECEIVE EMAIL ALERTS email address Sign Up





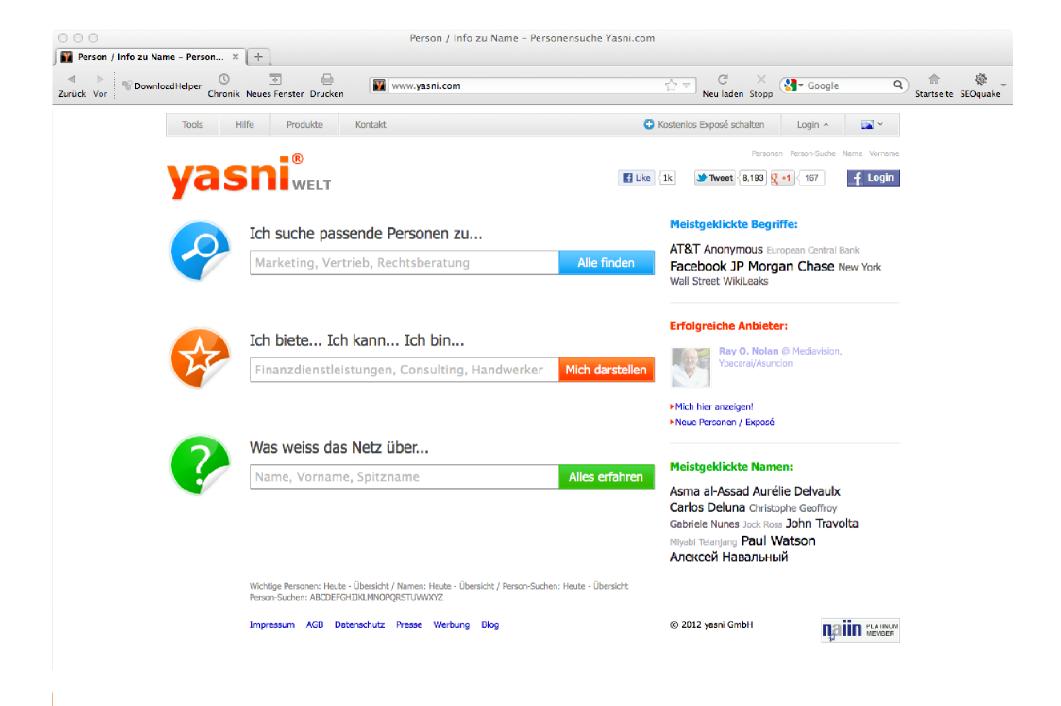


I usually write about the people in our company and how important they have been and are to our success. It's true that there's another part of the equation, however, and that of course are our many, many loyal customers from around the world.

Just like we've had associates who've been with us for decades, we've also had wonderful customers who have stayed with us as we've grown and as their lives have changed through the years.

Recently, Marriott CEO Arne Sorenson and I received a letter from one of these members of the extended Marriott family. I share it here because it's a reminder of how important

lie.org





Reputationsmanagement 2.0



| Suchanfrage: | | | Interessante neue Inhalte im Web verfolgen | |
|--------------|------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Ergebnistyp: | Alles | | Google Alerts sind E-Mail-Benachrichtigungen über die neuesten relevanten Google-Ergebnisse (z. B. Webseiten, Nachrichten) für die Suchanfragen, die Sie angeben. | |
| Häufigkeit: | Einmal täglich | • | Geben Sie eine Suchanfrage ein, über die Sie informiert werden möchten. In einer Vorschau können Sie sehen. | |
| Anzahl: | Nur die relevantesten Ergebnisse + | | welche Art von Ergebnissen Sie erhalten würden. Mit Google Alerts können Sie: | |
| Senden an: | sauldie@gmail.com | * | die neuesten Nachrichten im Auge behalten, über Mitbewerber oder Branchen auf dem Laufenden | |
| | ALERT ERSTELLEN | Alerts verwalten | bleiben, das Allerneueste über Stars und Events erfahren und immer über Ihr Lieblings-Team informiert sein. | |
| | | | | |
| | | | | |



Die 5 Ebenen des iROI – Internet Marketing



MEB3.0

"Konfidenz"



Open Innovation: Ihre Kunden entwickeln Ihre Produkte mit!



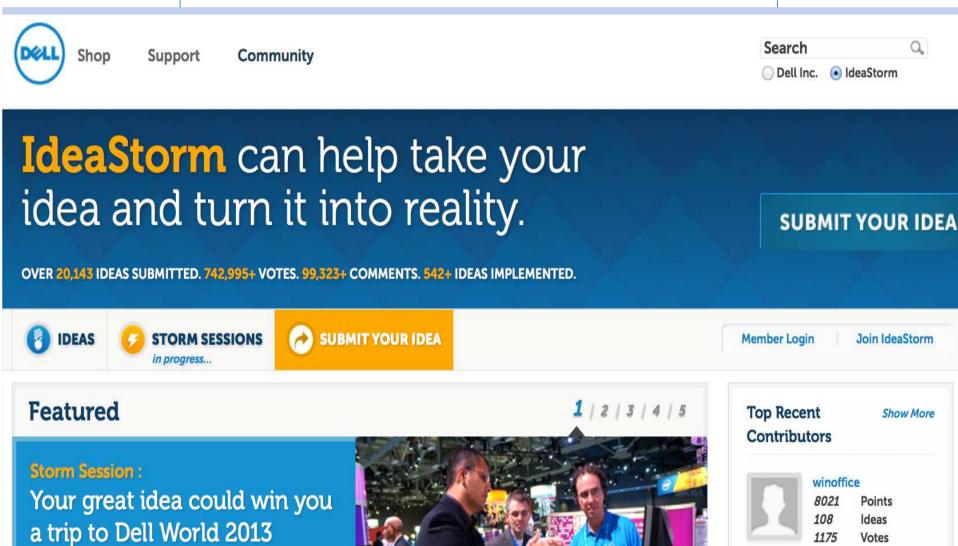


35.000 Designs, 2.900 Entwickler, mehr als 30 neue Patente!



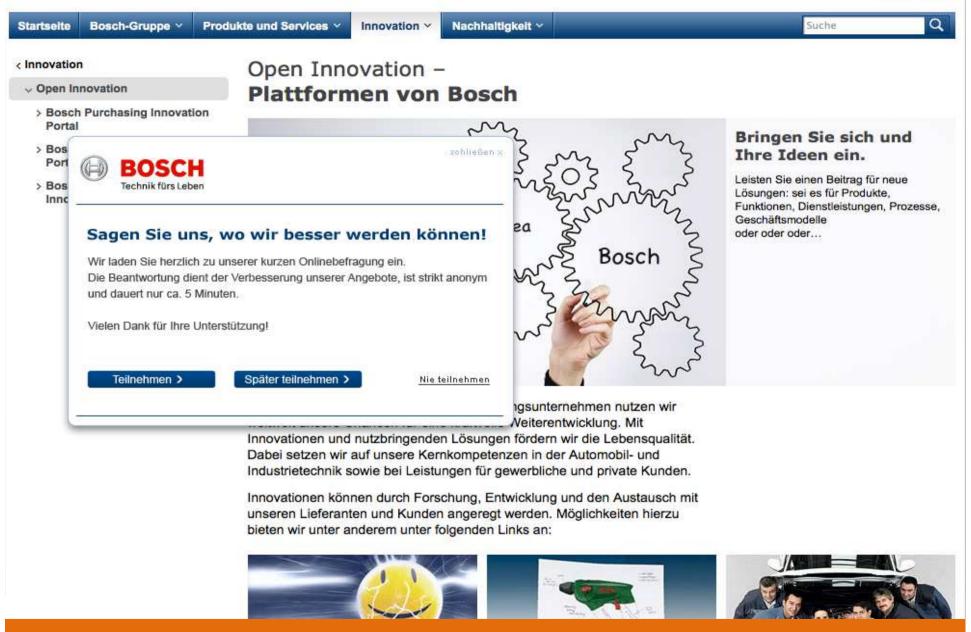
Open Innovation: Ihre Kunden entwickeln Ihre Produkte mit!





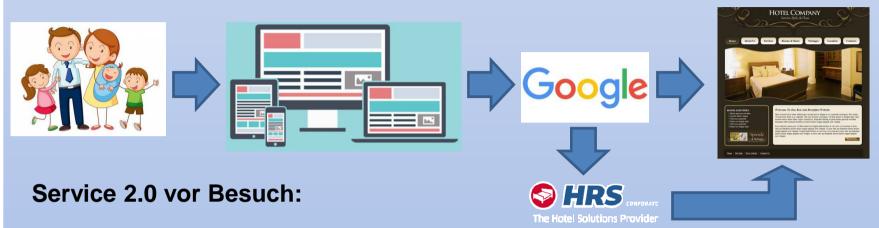
Bosch weltweit - Über uns











- Anfahrtsbeschreibung
- Raststätten auf dem Weg
- Bahnverbindungen mit optimalem Endbahnhof und Taxirufnummer
- Sehenswürdigkeiten auf dem Weg
- Tipps für eine gute Anreise (z.B. Checklisten)
- Facebook-Fanpage: Bilder machen von der Anreise (Anerkennung)
- Facebook-Fanpage: Wer macht das beste Anreisebild? (Aufmerksamkeit)
- Facebook-Fanpage: Wer macht das lustigste Reisevideo? (Star für 30 s)
- Monetarisierung: Spiele für das Auto bei AMAZON
- Monetarisierung: Buchtipps für die Reise über die Region
- Youtube-Videos auf eigener Website aus der Region





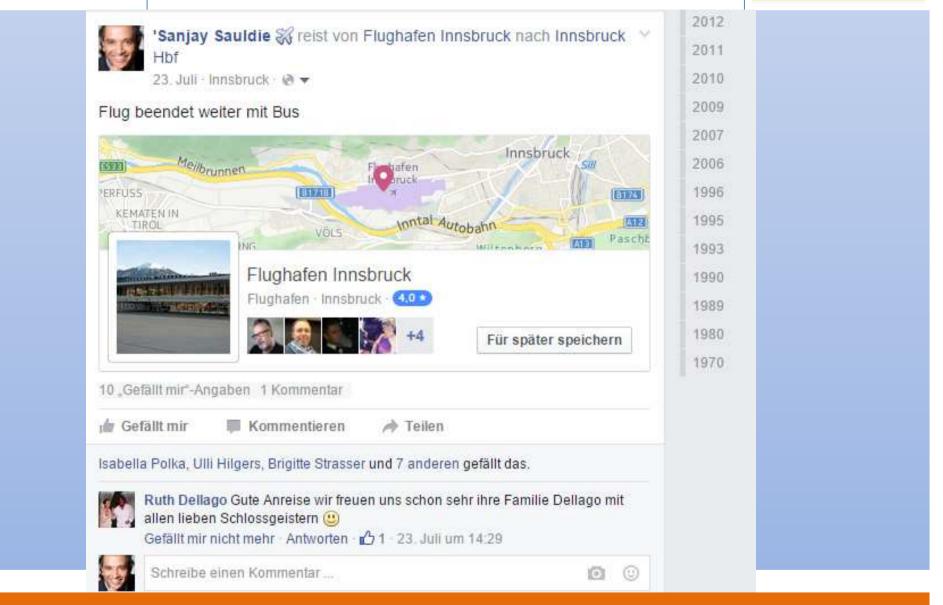


Service 2.0 vor Besuch:

- Wenn in Sozialen Netzwerken etwas stattgefunden hat, sich mit diesem Kontakt verbinden.
- eine gute Reise wünschen und schon mitteilen, dass man sich auf die Menschen freut (Aufmerksamkeit)
- die Beiträge der Menschen liken (Anerkennung)
- ein kleines Begrüßungsvideo vorbereitet haben und damit die Kunden zum Star machen (z.B. Zimmervideo mit der Aussage: Hier sind Sie bald unser Star!)













Der iROI®-Digitale Concierge:

- mit Zimmerkarte Login zum Digitalen Concierge
- Wichtige Websites (z.B. Karten für Konzerte etc.)
- Entfernung zum nächsten Busbahnhof, Taxistand etc.
- Monetarisierung: Kleiner Restaurantführer
- Monetarisierung: Zugriff auf eBooks als Download
- Monetarisierung: Adressen und Websites von Nachtleben, Bars etc.
- Monetarisierung: Eventkalender (z.B. mit Zeitung kooperieren)
- Monetarisierung: Digitale Gutscheine (z.B. mit QR-Codes)
- Digitale Umfrage: Wie finden Sie uns? Wie können wir besser werden?
- Youtube-Videos auf eigener Website aus der Region









Service 2.0 während Besuch:

- animieren, Bilder vom Zimmer zu machen (z.B. durch Hinweise und QR-Codes)
- Wettbewerb: Wer bekommt während seines Aufenthalts die meisten gefällt-mir-Klicks? Während des Aufenthalts gibt es dann die Auswertung nach Stunden (Der Sieger wird genannt)
- Wer macht das schönste Frühstücksbuffet-Bild?
- Wer macht das schönste Hotelvideo?
- Wer macht die schönsten Bilder des Hotels?
- in Google Bewertungen abgeben
- Gewinne direkt an der Rezeption bei Abreise (dort nochmals Bild machen vor einer Wand mit Logo)







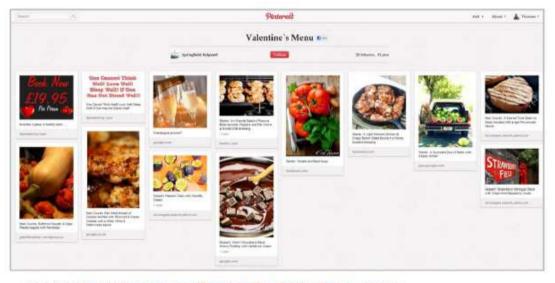








Das Springfiel Hotel legte ein Board "Valentine's Menu" an und "pinnte" geschmackvolle Fotos der Zutaten, die am Valentinstag zum Einsatz kamen.

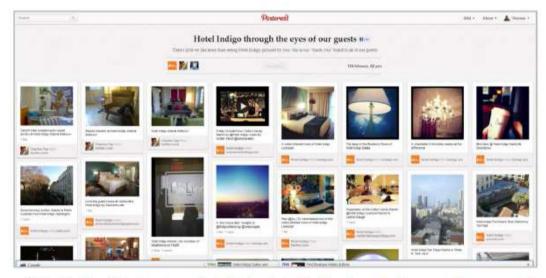


Beispiel: http://pinterest.com/hotelnorthwales/valentine-s-menu





Hotel Indigo nutzt Pinterest als "Curation Tool" und sammelt die Fotos der Gäste im Board "Hotel Indigo through the eyes of our guests".



Beispiel: http://pinterest.com/hotelindigo/hotel-indigo-through-the-eyes-of-our-guests/







Thermenwelt Ho...

5 Sterne Thermenhotel mit Heiltherme und Spa mit Wellnessbehandlungen wie Massagen und Kosmetik. Regionale Haubenküche, familiäre Atmosphäre südlich der Alpen

36 Pinnwände 803 Pins

38 .Gefällt mir

341 Follower 157

folge ich

Hotelanlage Zimmer





Folgen

Therme Wellness





Folgen

Wellness Tipps zum Wohlfü...





Folgen

Terme Benessere



Gesundheit













Service 2.0 nach Besuch:

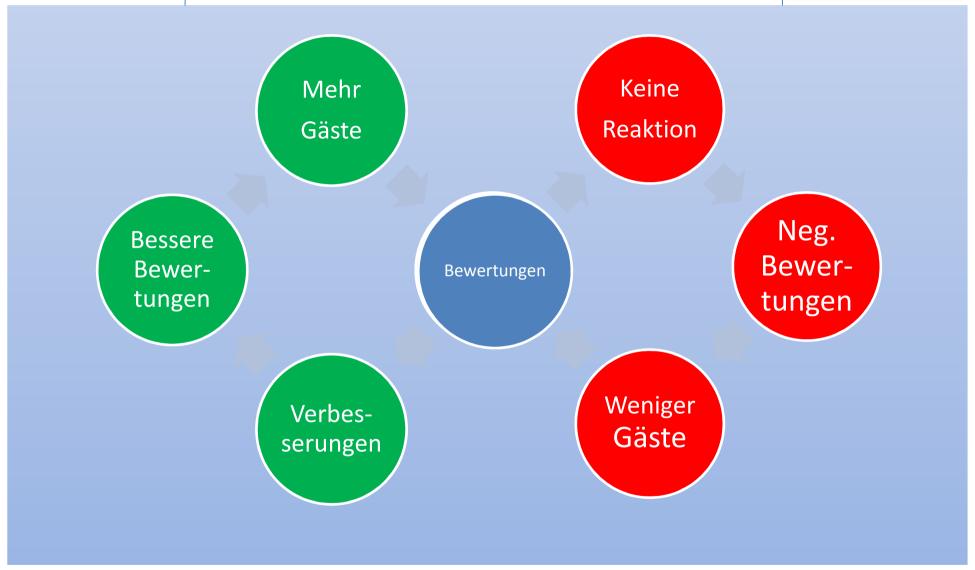
- Gute Reise online wünschen
- Gutschein für Wiederbesuch und Freunde geben
- Auf Facebook hinweisen für weitere Informationen
- Verbesserungsvorschläge einholen (Web 3.0)

Und noch viele Ideen mehr!!



Reputations-Zyklen nach iROI®-Strategie







Schlechte Bewertungen? Reputationsmanagment



Was tun bei (schlechten) Bewertungen?

- Bewahren Sie Ruhe und atmen Sie zuerst einmal tief durch
- Wann wurde die Bewertung ausgeführt?
- Prüfen Sie die Bewertung auf sachliche Richtigkeit
- Nutzen Sie die Reaktionsmöglichkeiten (Kommentarfunktion) der Plattform
- Sprechen Sie den unzufriedenen Gast an
 "Hallo, ich bin der Geschäftsführer"
- Bleiben Sie bei Kommentaren auf der Sachebene
- Notfallplan fertig haben bei negativen Bemerkungen
- Wer darf wann wie reagieren? Kompetenzen im Team klar definieren



Schlechte Bewertungen? Reputationsmanagment



- Bleiben Sie bei der Wahrheit
- Stellen Sie konkrete Lösungen in Aussicht
- Nehmen Sie eine Beschwerde ernst in einer Beschwerde kann eine Chance liegen
- Verwandeln Sie wenn möglich negativen Kritiker in positive Multiplikatoren
- Stammgäste Bewertungen verändern kurzfristig das Meinungsbild
- Rechtsanwalt wann immer möglich VERMEIDEN
- Reputation ist, was Sie daraus machen

Ottmanngut & Breakfast - Schnell und sicher online buchen

www.booking.com/Ottmanngut-&-Breakfast •

4.5 ★★★★ Bewertung für booking.com

Ottmanngut & Breakfast Meran buchen

Bestpreisgarantie - Sparen Sie - Bewertungen lesen - Zimmer frei

4.369.105 Personen folgen Booking.com auf Google+

Buch für heute Abend Verfügbarkeit prüfen Buch für morgen Jetzt Buchen

Ottmanngut - Jetzt zum Expedia.de Spezialpreis

Anzego www.expedia.de/Meran_hotels •

4.3 ★★★★ Bewertung für expedia de

Ottmanngut

64.036 Personen folgen Expedia de auf Google+

Ottmanngut - Siglinde-Fischer.de

www.siglinde-fischer.de/Ottmanngut *

Gästehaus Ottmanngut in Meran: Online buchen beim Spezial-Anbieter Slow Food Erlebnisreisen - Individuelle Beratung · Persönlich getestet Toskana Ferienhaus, Hotel - Ferienhaus, Hotel Italien - Luxushotels Italien

Home - Ottmanngut - Suite & Breakfast

www.ottmanngut.it/ -

Das Ottmanngut ist Suite & Breakfast, Meran klassisch, ein Haus mit individueller Note, ein anderes Zuhause. Sorgsam und fachkundig auserlesenes antikes ...



G.-Verdi-Straße, 18, 39012 Meran, Bozen, Italien

Die Zimmer

Die Zimmer. Keine Standardzimmer, kein Mobiliar ...

Bildergalerie

... Kulinarik - Up To Date - Die Kurstadt Meran - Service & Info ...

Weitere Ergebnisse von ottmanngut.it »

Die Kurstadt Meran

Die Kurstadt Meran. Meran ist vergleichbar mit einem riesigen ...

Impressum

Impressum. Ottmanngut – Suite & Breakfast der Kirchlechner ...









Garni' Domus Mea







Hotel Sittnerhof



4-Steme-Hotel

Adresse: G.-Verdi-Straße, 18, 39012 Meran, Bozen, Italien

Anzeigen Zimmer buchen

3 So., 1. Nov.

Abreise

Mo., 2. Nov.

B. Booking.com

Anreise

H HOTEL DE

Ab 228 € buchen

Bewertung schreiben

Über 15 weitere ansehen

Ab 244 € buchen

1

Weitere Preise ansehen

Bewertungen

Schreiben Sie die erste Bewertung

Andere suchen auch nach





Denken Sie an Ihre 3 stärksten Mitanbieter!

Denken Sie an Ihre eigenen 3 stärksten Vorteile!

Wie gut kommunizieren Sie diese zeitgemäß?





60



