



Der feine Unterschied

Tipps für Klein- und Mittelbetriebe

Herausgegeben von der Marketinggesellschaft Meran



Kleiner Aufwand, große Wirkung

Wer sagt eigentlich, dass Marketing nur etwas für große Betriebe ist? Von wegen. Die professionelle Vermarktung wird gerade auch für Kleinbetriebe immer wichtiger. Der Schlüssel zum Erfolg heißt hier: Mikromarketing. Dabei geht es speziell darum, die Interessen und Bedürfnisse von Einzelpersonen anzusprechen und auf den Kunden maßgeschneiderte Produkte und Dienstleistungen anzubieten.

Klein aber oho

Über 60% aller Beherbergungsbetriebe der Ferienregion Meraner Land sind Klein- und Mittelbetriebe. Gerade in diesem Segment wurden von 1998-2006 die größten Zuwächse verzeichnet. Mit über 17.000 Betten stellen Kleinbetriebe wie Privatquartiere, Residences und Urlaub auf dem Bauernhof-Anbieter mittlerweile knapp 40% der gesamten Kapazität in und um Meran.

Qualität bringt Erfolg – und Gäste

Bei kleinen und mittleren Unternehmen ist das Budget für Werbung und Marketing meist begrenzt. Daher sind Kreativität und Einfallsreichtum gefragt, um den Betrieb qualitativ zu optimieren und die eigene Identität mitzuteilen. Dabei bedeutet „Qualität“ oft weniger materiellen Aufwand sondern individuelle Betreuung und Aufmerksamkeit für den Gast. Das schafft Zufriedenheit und ist eine solide Basis für den wirtschaftlichen Erfolg. Urlaub auf dem Bauernhof-Betriebe setzen beispielsweise das Qualitätsversprechen der Marke „Roter Hahn“ durch ein stimmiges bäuerliches Angebot um. Dieses besteht aus einem lebendigen Bauernhof mit echter Landwirtschaft, dem Angebot der hofeigenen Produkte und herzlicher Gastfreundschaft.

Besser geht immer

Versuchen Sie, mit neugierigen Augen durch alle Bereiche Ihres Hauses zu gehen: Was würden Sie sich als Gast wünschen? Was gefällt Ihnen besonders? Was könnte noch verbessert werden? In diesem Booklet finden Sie Tipps und Anregungen, wie Sie Ihre Gäste immer wieder positiv überraschen können: vom benutzerfreundlichen Internetauftritt über einen individuellen Extra-Tipp im Angebot bis hin zum kleinen Begrüßungsgeschenk im Zimmer.

Vielleicht haben Sie einige der folgenden Vorschläge in Ihrem Betrieb bereits umgesetzt? Setzen Sie einfach ein lachendes Gesicht vor den entsprechenden Tipp. Definieren Sie zudem für jeden Bereich mindestens einen Punkt, den Sie zeitnah umsetzen möchten. Setzen Sie ein Ausrufezeichen in den Kreis vor dem jeweiligen Tipp.

Der Verbesserung Ihres Betriebes sind keine Grenzen gesetzt. In die zusätzlichen Zeilen unterhalb der Texte passen Ihre eigenen Ideen für Ihren Betrieb.

Der Fisch hängt an der Angel...

>> Tipps, wie Sie Anfragen in Buchungen verwandeln.

Wenn Sie eine Anfrage von einem interessierten Gast erhalten, ist der erste Schritt bereits gemacht: Der Köder scheint dem Fisch zu schmecken. In diesem Fall hat Ihr Betrieb die Aufmerksamkeit des Gastes gewonnen und sein Interesse an einem Urlaub in Ihrem Betrieb ist geweckt. Nun kommt es darauf an, den „Fang“ möglichst auch an Land zu ziehen.

Hier finden Sie einige Ratschläge zum professionellen Umgang mit Anfragen und Tipps, wie Sie Ihren künftigen Gast beim ersten Kontakt für sich gewinnen können – sowohl bei der schriftlichen Korrespondenz als auch am Telefon.

- ☐ Beantworten Sie alle E-Mail-Anfragen innerhalb von 24 Stunden.
- ☐ Beantworten Sie auch Anfragen, für die im gewünschten Zeitraum keine Zimmer verfügbar sind – Interessenten von heute sind potentielle Gäste von morgen.
- ☐ Bestätigen Sie Reservierungen immer innerhalb von 24 Stunden.
- ☐ Verschicken Sie gewünschte Unterlagen per Post innerhalb von 3 Werktagen.
- ☐ Für Begleitbriefe gilt: Sprechen Sie den Gast herzlich und persönlich an. Formulieren Sie den Brief so, dass er beim Gast positive Emotionen weckt.
- ☐ Achten Sie darauf, dem Gast klare Informationen zu geben und sorgen Sie für eine gute Vergleichbarkeit, z.B. bei Zimmerpreisen.
- ☐ Am Telefon: Begrüßen Sie den Anrufer herzlich und sprechen Sie den Gast im Laufe des Telefonats mit dem Namen an. Fassen Sie am Ende noch mal alle Informationen kurz zusammen und bedanken Sie sich für den Anruf.

Ihre Notizen

.....

.....



So gehen Gäste ins Netz...

>> Tipps, wie Sie das Internet für sich sprechen lassen.

Nehmen Sie Ihren Internetauftritt kritisch unter die Lupe: steht hier „www“ wirklich für „Wissen Wirkungsvoll Weitergeben“? Zum Beispiel: Sind die Preise aktuell? Zeigen die Bilder Ihr Haus von der besten Seite? Und vor allem: Macht die Seite Lust auf Urlaub?

Das Internet hat sich in den letzten Jahren zum wichtigsten Anfrage-Medium entwickelt und die Website ist oft das Erste, das ein potentieller Gast von Ihrem Betrieb sieht. Nur wenn der Internetauftritt überzeugt, wird aus dem virtuellen Besucher vielleicht auch ein realer Gast. Hier einige Tipps, wie Gäste gern ins Netz gehen:

- ☐ Geben Sie klare und ausführliche Informationen zur Anreise. Berücksichtigen Sie dabei die Anreise mit unterschiedlichen Verkehrsmitteln (Auto, Flugzeug, Bahn, Bus) und veranschaulichen Sie die Lage Ihres Betriebes in einer Skizze.
- ☐ Informieren Sie Ihre Gäste über spezielle Anreisemöglichkeiten (Low-Cost-Flüge und -Transfers).
- ☐ Achten Sie auf genaue und vollständige Kontaktangaben.
- ☐ Beschreiben Sie Ihren Ort und seine Besonderheiten.
- ☐ Bieten Sie einen Link zu detaillierten Wetterdaten bzw. zur Wettervorhersage an.
- ☐ Verlinken Sie Ihre Internetseite mit der Seite Ihres Tourismusvereins sowie mit wichtigen Einrichtungen und Angeboten im Ort.
- ☐ Geben Sie konkrete Tipps für Ausflüge in der Umgebung.
- ☐ Bauen Sie aktuelle Urlaubspakete und spezielle Angebote in die Seite ein.
- ☐ Stellen Sie Ihren Internetauftritt in deutscher, italienischer und englischer Sprache ins Netz.
- ☐ Stellen Sie ein kleines „A bis Z“ speziell für die Zielgruppe zusammen, die Sie ansprechen möchten (z.B. Sportler, Genießer, Familien).
- ☐ Gestalten Sie Ihre Internetseite grafisch ansprechend, aufgeräumt und übersichtlich.
- ☐ Verwenden Sie nur aktuelle Bilder. Hochwertiges Bildmaterial mit Motiven aus Meran und Umgebung stellt Ihnen die Marketinggesellschaft Meran (Tel.: 0473 200 443, mgm@meranerland.com) zur Verfügung.
- ☐ Bieten Sie Ihren Gästen die Möglichkeit, online zu reservieren bzw. die Verfügbarkeit online zu prüfen.

.....

.....

Die Stimmung stimmt...

>> Tipps, wie Sie bei Ihren Gästen für Urlaubslaune sorgen.

Der erste Eindruck zählt. Gäste, die sich gleich bei der Ankunft wohl und willkommen fühlen, sind auch im Laufe des weiteren Urlaubs zufriedener. Mit einem herzlichen Empfang in einem gepflegten Ambiente schaffen Sie bei Ihren Gästen gleich die richtige Atmosphäre für einen gelungenen Urlaub.

So liegt gute Stimmung in der Luft:

- ☐ Sprechen Sie Ihre Gäste immer mit Namen an.
- ☐ Dekorieren Sie Ihr Haus dezent und mit regionalem Bezug (z.B. verwenden Sie Gegenstände aus der Landwirtschaft, aus Ihrem Ort, der Region).
- ☐ Legen Sie Informationsmaterial regionaler Angebote gut sichtbar auf, z.B. Prospekte von Museen oder Schlössern, Vorschläge für Ausflüge und Wanderungen oder Informationen über Führungen.
- ☐ Stellen Sie Ihren Gästen eine kleine Bibliothek mit Büchern z.B. über die Region oder von lokalen Autoren zur Verfügung. Einige Anregungen hierfür: www.meranerland.com/de/service-und-info/buchtipps/
- ☐ Informieren Sie Ihre Gäste auf einer Tafel über die Aktivitäten in Ihrem Ort.
- ☐ Bieten Sie Ihren Gästen eine „Morgenpost“ mit Wetteraussichten, Aktiv-, Kultur- und Genuss-Tipps an.
- ☐ Stellen Sie eine Kinderecke mit Spielsachen (idealerweise aus Holz) für Ihre kleinen Gäste bereit. Achten Sie dabei auf passendes Material für verschiedene Altersstufen sowie auf Spielmöglichkeiten auch im Freien.
- ☐ Beschildern Sie den Weg zu Ihrem Haus so gut wie möglich.
- ☐ Bieten Sie Ihren Gästen ausreichende Parkmöglichkeiten.
- ☐ Achten Sie auf ein sauberes, gepflegtes Erscheinungsbild des gesamten Betriebes – wenn möglich auch mit Bepflanzung bzw. durch die Gestaltung eines Vorgartens.
- ☐ Schaffen Sie eine behagliche Atmosphäre z.B. mit Bildern, Farben oder Raumschmuck. Ziehen Sie frische Blumen und natürliche Materialien einer Dekoration aus Kunststoff vor.

Ihre Notizen

.....

.....

Der Traum vom Ferienraum...

>> Tipps, wie Ihre Gästezimmer noch einladender wirken.

Für die Dauer des Urlaubs wird eines Ihrer Zimmer zum „Zuhause“ für Ihre Gäste. Diese „eigenen“ vier Wände sind einer der entscheidenden Faktoren wenn es darum geht, wie der Gast seinen Urlaub erlebt. Daher sollten Sie bei der Gestaltung Ihrer Zimmer besondere Sorgfalt walten lassen. Neben selbstverständlichen Voraussetzungen wie Hygiene und Sauberkeit legen Gäste im Allgemeinen großen Wert auf ein gemütliches und gepflegtes Ambiente sowie auf praktische und zweckmäßige Einrichtung.

Mit kleinen, überraschenden Aufmerksamkeiten können Sie Ihren Gästen den Aufenthalt versüßen:

- ☐ Legen Sie eine Gästemappe mit aktuellen Informationen über den Ferienort und seine Umgebung bereit.
- ☐ Überraschen Sie Ihre Gäste mit einem kleinen Begrüßungsgeschenk sowie mit einem Willkommensbrief. Als Gastgeschenk könnten Sie z.B. einen Obstteller, eine Flasche Wein, einen hausgemachten Kuchen oder einen Blumenstrauß aus dem eigenen Garten auf das Zimmer stellen.
- ☐ Hängen Sie auf jedem Balkon eine Wäscheleine auf, damit Ihre Gäste evtl. Kleider trocknen können.

.....

.....

.....



Urlaub, der durch den Magen geht...

>> Tipps, wie Sie Ihre Gäste gastronomisch verwöhnen können.

Nach dem Wetter wohl eines der wichtigsten Kriterien, die über Urlaubsfreude oder Urlaubsfrust entscheiden: das Essen. Als Betrieb in und um Meran profitieren Sie ohnehin schon vom guten Ruf der Region als Paradies für Feinschmecker.

Der alpin-mediterrane Küchenmix ist für Südtiroler alltäglich, für Gäste aus Nord und Süd aber eine sehr reizvolle und willkommene Abwechslung. Die vielen frischen Produkte, die hier reich gedeihen, unterstreichen zudem die treffende Annahme, dass man in dieser Gegend zu Genießen versteht.

So sorgen Sie dafür, dass sich Ihre Gäste den Urlaub auf der Zunge zergehen lassen können:

- ☐ Servieren Sie den Morgenmenschen unter Ihren Gästen ein spezielles Frühaufsteher-Frühstück.
- ☐ Nährstoffreiche und vitaminreiche Lebensmittel gehören auf den Frühstückstisch z.B. Tee, frische Säfte, Obst und Müsli.
- ☐ Bieten Sie Ihren Gästen die Möglichkeit, sich ein Lunch-Paket gegen Aufpreis mitzunehmen. Das wird besonders bei Wanderern gern gesehen.
- ☐ Beschriften Sie die verschiedenen Zutaten am Frühstückstisch, geben Sie z.B. die Herkunft der Produkte an.
- ☐ Ihr Betrieb wird von den Gästen als Botschafter der Südtiroler Kultur und Tradition wahrgenommen – versuchen Sie, dies immer im Auge zu behalten.
- ☐ Achten Sie in Ihrem Betrieb auf die Verwendung regionaler und saisonaler Qualitätsprodukte und weisen Sie Ihre Gäste ausdrücklich darauf hin.

Ihre Notizen

.....

.....

Viele Attraktionspunkte – ein Ziel

>> Tipps, wie Sie die Vielfalt der Region nutzen können.

Der Südtirol Gast schätzt Natur und Kultur im besonderen Maße. Intakte Natur, ein hervorragendes Wegenetz, gastfreundliche Bewirtung und die schmackhafte regionale Küche sowie eine Vielzahl an kulturellen Gütern bietet die Ferienregion Meraner Land. Diese Tatsache können Sie für eine attraktive Freizeitgestaltung des Gastes vor Ort nutzen. Ihr Angebot verknüpft mit dem des Ortes bzw. der Region bereichert die Auswahl an Aktivitäten für Ihre Gäste.

Diese Vielzahl an Möglichkeiten können vom Gastgeber klar und vereinfacht mitgeteilt werden:

- ☐ Erstellen Sie ein Wochenprogramm oder eine Morgenpost für Ihre Gäste, in das Sie interessante Einrichtungen (z.B. Museen) mit einbeziehen.
- ☐ Achten Sie darauf, dass im wöchentlichen Programm Aktivangebote (z.B. Wanderungen) und Kulturangebote (z.B. historische Dorfführung) ausgewogen enthalten sind.
- ☐ Schauen Sie sich ab und zu selbst Einrichtungen an, um dem Gast eine persönliche Empfehlung zu geben.
- ☐ Halten Sie Eintrittskarten/Wertkarten zu Museen und Freizeiteinrichtungen für Ihre Gäste bereit.
- ☐ Informieren Sie Ihre Gäste über regionale Mobilitätsangebote (z.B. die MobilCard und die EventCard), damit diese möglichst bequem durch den Urlaub reisen.
- ☐ Ermöglichen Sie Ihren Gästen, typische Südtiroler Spezialitäten bzw. lokale Gerichte kennen zu lernen, z.B. durch einen Kochkurs oder den Besuch eines lokalen Produzenten.
- ☐ Halten sie Programm-Tipps für Familien (Eltern und Kinder) bereit.

.....

.....



Kundenbindung statt Kundenfindung...

>> Tipps, wie Sie Gäste für viele Jahre gewinnen.

Zufriedene Gäste sind die beste Werbung. Sie schwärmen bei Freunden und Verwandten vom ansprechenden Urlaubsdomizil, sie empfehlen Ihr Haus völlig kostenlos weiter und vor allem: sie kommen immer wieder.

Treue Gäste sind der schönste Beweis für die eigene Arbeit und sollten daher besonders aufmerksam gepflegt werden. Neben der Zufriedenheit mit dem Angebot ist vor allem in Kleinbetrieben die persönliche Beziehung zum Gastgeber der entscheidende Faktor, warum aus Gästen Stammgäste werden.

Hier einige Tipps, wie Sie Ihre Gäste für einen mehrmaligen Aufenthalt animieren können:

- ☐ Laden Sie Ihre Gäste ein, am Ende des Urlaubs einen Gästefragebogen auszufüllen und nutzen Sie Beschwerden als Chance, Ihren Betrieb qualitativ zu verbessern.
- ☐ Überraschen Sie Ihre Gäste bei der Abreise mit kleinen Aufmerksamkeiten, z.B. Obst oder Gemüse aus dem Garten oder ein selbst gebasteltes Geschenk.
- ☐ Vermitteln Sie dem Gast Wertschätzung, indem Sie auf dessen Wünsche eingehen.
- ☐ Führen Sie eine Gästekartei, in der Sie individuelle Notizen zu Ihren Gästen vermerken z.B. Lieblingspeise, -getränk, Geburtstage, Familienfeiern, usw.
- ☐ Erkundigen Sie sich nach einiger Zeit der Abreise nach dem Befinden Ihrer Gäste. Ein netter Brief mit Erinnerungen an die Reise, z.B. das Foto einer gemeinsamen Wanderung, frischt die schönen Erlebnisse der Reise auf.

Ihre Notizen

.....

.....

Zum Schluss noch einige Tipps, wie Sie in Sachen Mikromarketing am Ball bleiben können:

Persönliche Weiterbildung und Beratung

- Der Hoteliers- und Gastwirteverband (HGV) bietet laufend spezielle Kurse und Seminare zum Thema „Marketing in Klein- und Mittelbetrieben“ und auch für angeregte Teilbereiche an.
Informationen dazu erhalten Sie unter www.hgv.it/kurseseminare/index.asp
Tel.: 0471 317 700
- Der Verband der Privatzimmervermieter Südtirols (VPS) organisiert Kurse auf Anfrage und berät Privatzimmervermieter zu verschiedenen Themen.
Tel.: 0471 978 321
- Die Weiterbildungs-genossenschaft des Südtiroler Bauernbundes organisiert Seminare, Kurse und Lehrfahrten.
www.sbb.it/de/weiterbildung/
Der Südtiroler Bauernbund, Abteilung Marketing, bietet Urlaub auf dem Bauernhof – Betrieben Betreuung und Beratung an.
www.sbb.it/de/marketing
Tel.: 0471 999 333
- Das Institut für Wirtschaftsförderung (WIFI), Handelskammer Bozen, bietet praxisorientierte, umfassende Weiterbildung für Betriebe in Südtirol an.
Tel.: 0471 945 666
www.wifi.bz.it
- Aktuelle Urlaubstipps: www.meranerland.com
- Aktuelle touristische Informationen: www.meranerland.com/mgm

Impressum

Herausgeber: Marketinggesellschaft Meran (MGM)

Konzept und grafische Gestaltung: InQuadro, Bozen. www.in-quadro.it

Text: Bettina Alber

Inhalte freundlicherweise zur Verfügung gestellt vom Verband der Privatzimmervermieter Südtirols (VPS), dem Südtiroler Bauernbund/Roter Hahn und dem Hoteliers- und Gastwirteverband (HGV)

Fotografie: Marketinggesellschaft Meran/Frieder Blickle, Golserhof/Manuela Prossliner

Druck: KARO DRUCK, Frangart



Meraner Land
Eine Ferienregion in Südtirol

Marketinggesellschaft Meran
Gampenstraße 95
39012 Meran
Tel.: 0473 200 443
www.meranerland.com/mgm