

---

# Buchungstrends im Tourismus und ihre Auswirkungen auf die Vermarktung der FeWo



Roland Schegg

Institut für Tourismus (ITO) der Fachhochschule Westschweiz Wallis (HES-SO Wallis)

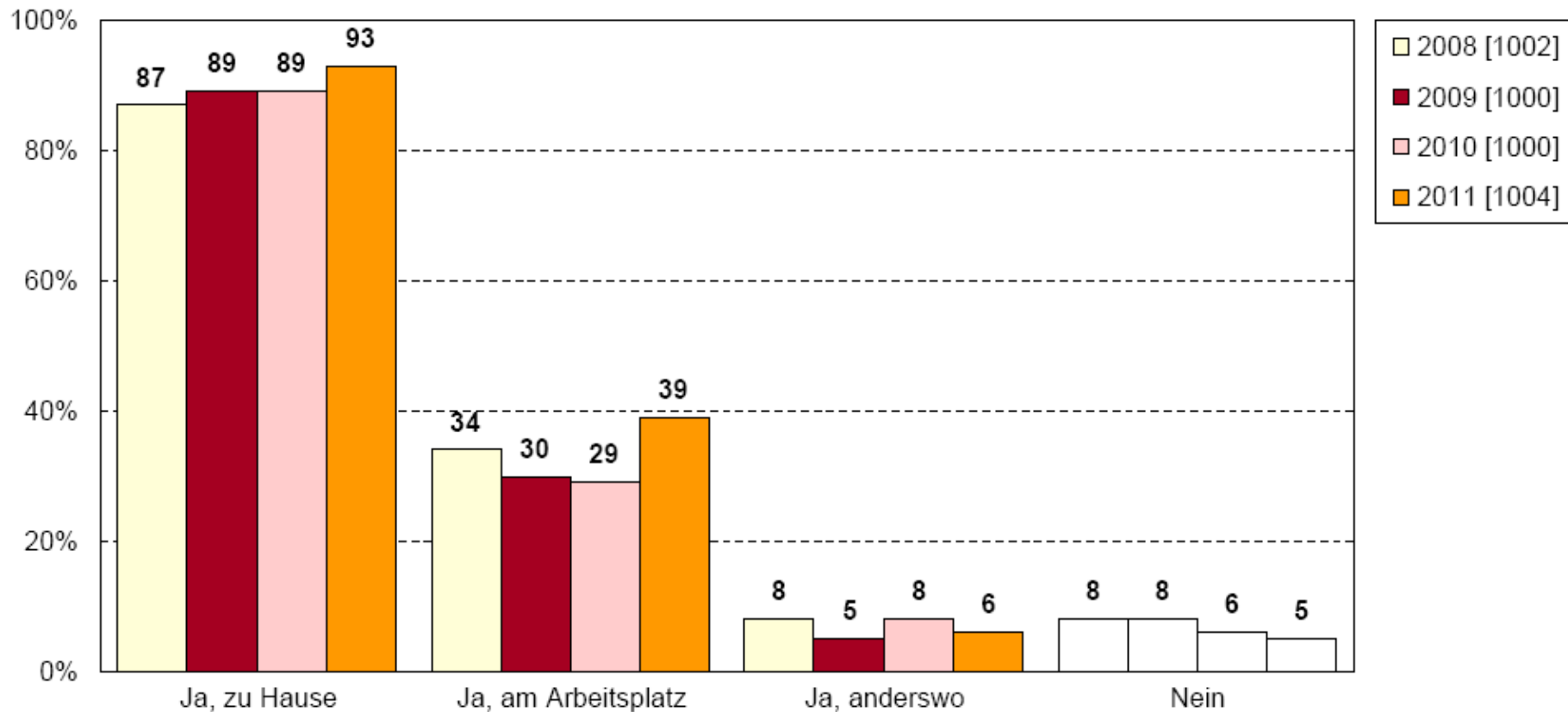
Sierre, 31. Mai 2012

1

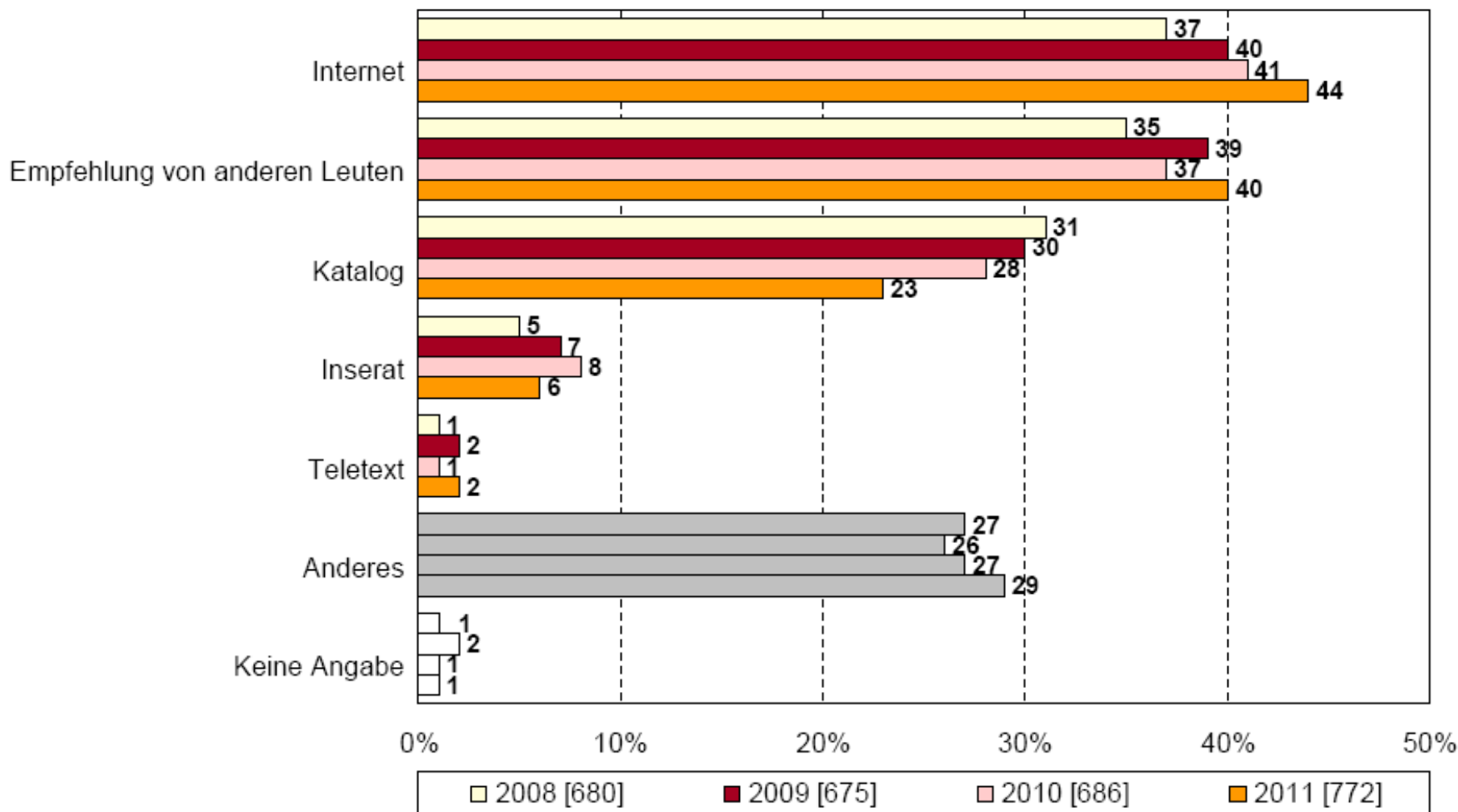
1. Wie verhält sich der Schweizer heute bei Reiseplanung und Buchung?
2. *Facts & Figures* zur Vertriebslandschaft in der Schweizer Hotellerie
3. Buchungstrends bei FEWO
4. Empfehlungen für Vermarktung der FEWO
5. Fragen

## Möglichkeit Internet zu benutzen 2008, 2009, 2010, 2011

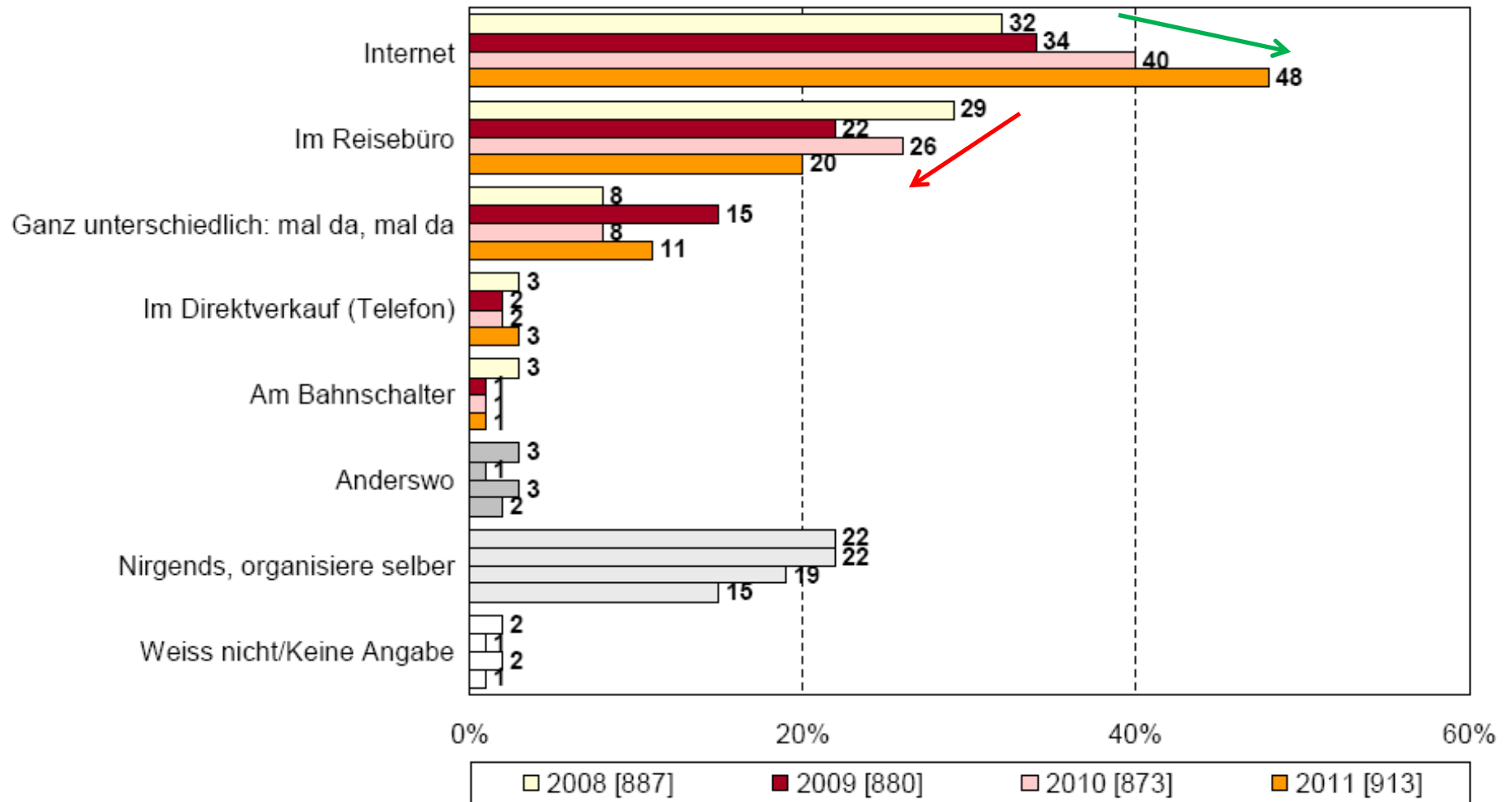
Frage 203.60: Haben Sie die Möglichkeit, zu Hause oder anderswo (z.B. am Arbeitsplatz) das Internet zu benutzen?



# Schweiz: Auf welche Quellen stützen Sie in der Regel Ihren Reiseentscheid?



# Buchungsverhalten der Schweizer bei Ferienreisen

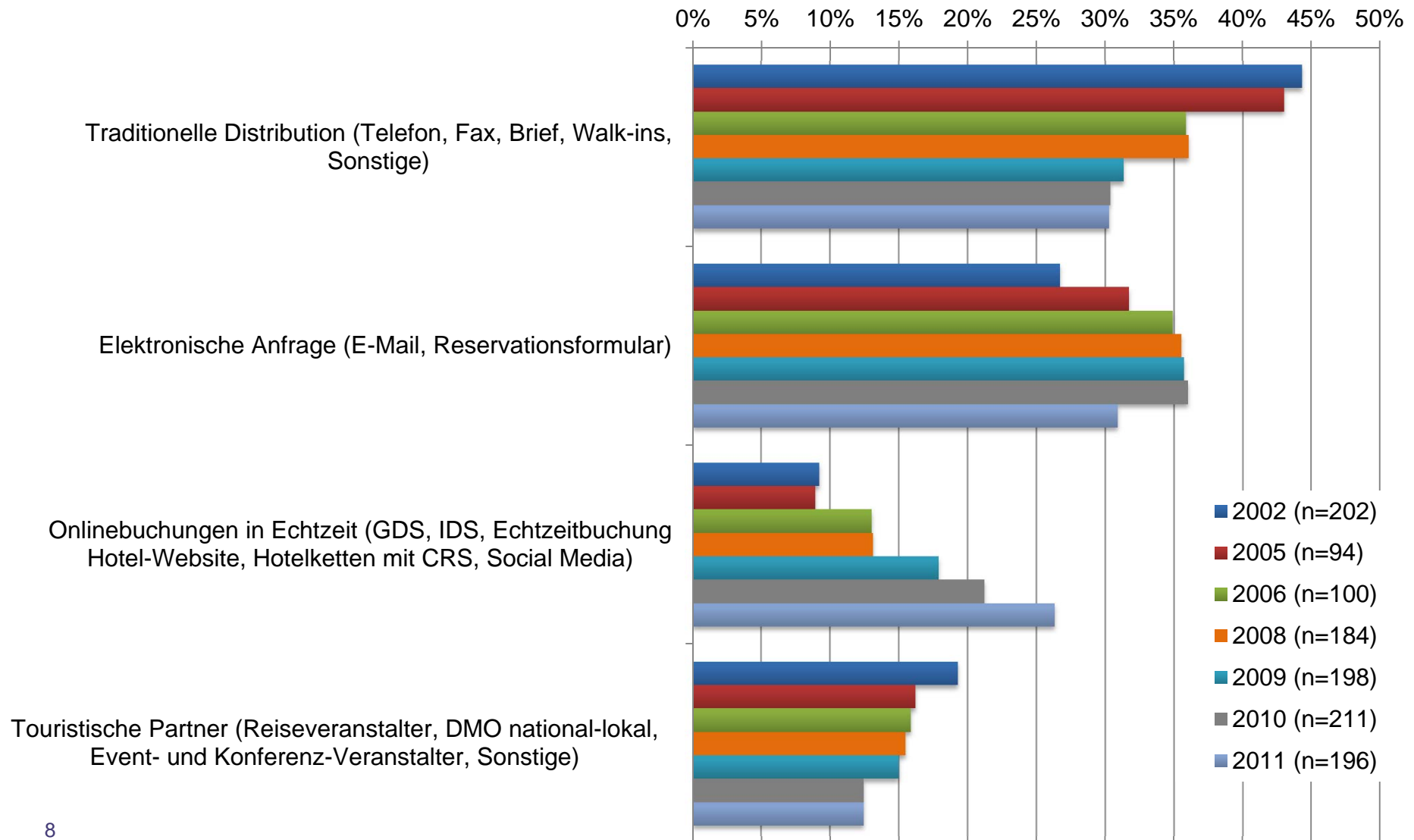


- Kunden haben Online-Zugang und Erfahrung.
- Kunden suchen Reiseinformation online oder bei Freunden/Bekanntem (soziale Netzwerke)
- Kunden sind bereit online zu buchen.

## 2. Vertriebslandschaft in Schweizer Hotellerie

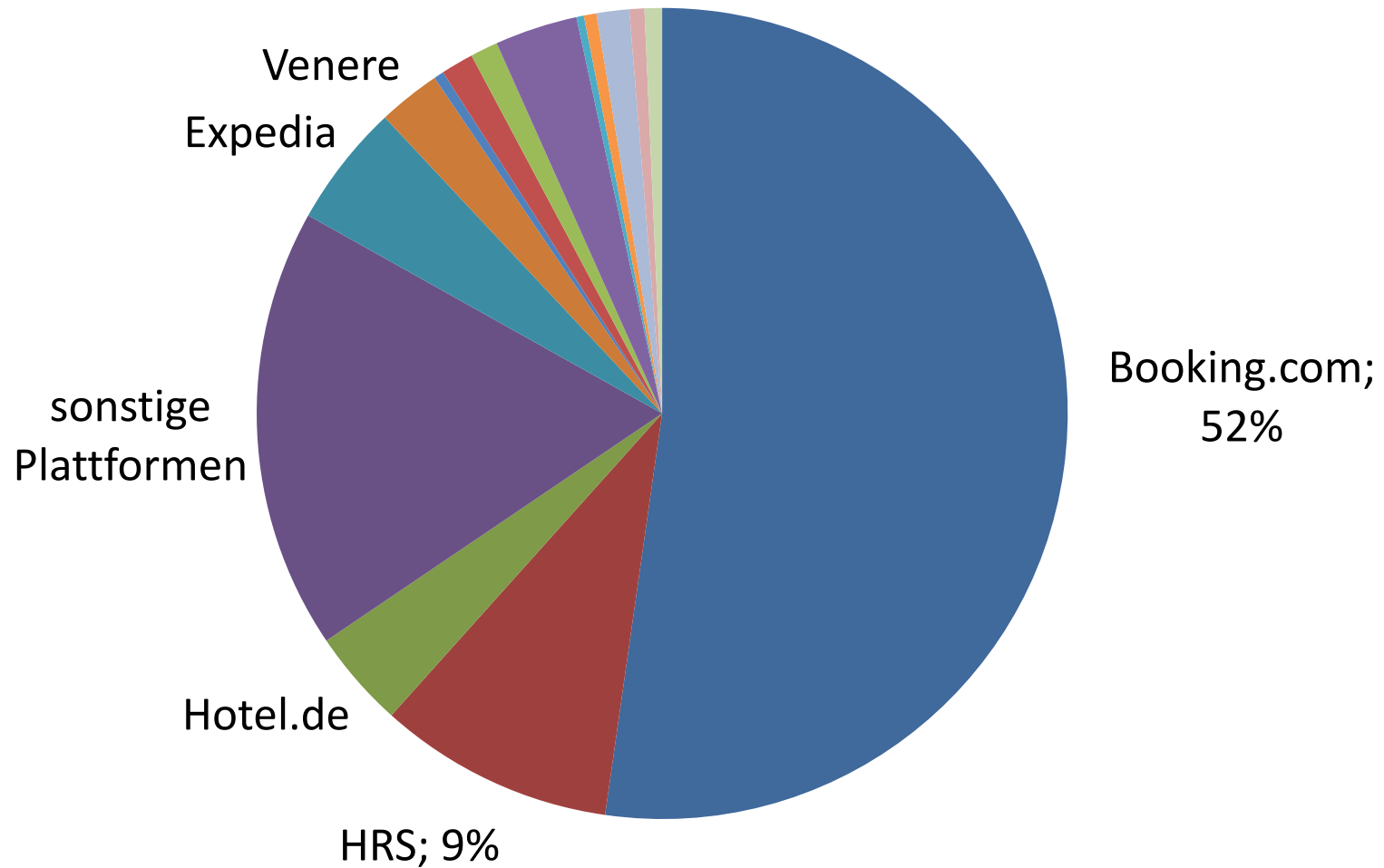


# Distributionstrends in Schweizer Hotellerie 2002-2011





# Marktanteile der online Reiseportale in Schweizer Hotellerie



### 3. Buchungstrends bei FEWO

---



## FEWO Markttrends 2012 in Deutschland: Profil

---

- Die Ergebnisse der Studie stützen den Trend, dass Ferienwohnungen zunehmend als **Alternative zum Hotel** gewählt werden.
  - Vorteil ist die Flexibilität in Bezug auf eine Tagesgestaltung nach eigenen Bedürfnissen, Privatsphäre, Ungezwungenheit sowie Platz und Freiraum eines Ferienhauses.
- In erster Linie beschäftigen sich **Frauen** mit der Urlaubsplanung.
- Zwei Drittel der Ferienhausurlauber sind zwischen **40 und 59 Jahre** alt und liegt dabei in einkommensstarken Gruppen.
- Die Mehrheit verfügt über eine **Schulbildung**, die deutlich über dem Niveau der allgemeinen Nutzer liegt: 54% verfügen über Abitur (Zielgruppe Internetnutzer: 34%), 39% über einen Hochschulabschluss.
- **Höhere Einkommensklassen** sind am stärksten vertreten
- Ferienhäuser werden von **Familien mit Kindern** mit Abstand am häufigsten gebucht (55%).

*HomeAway & elsner unternehmensberatung (2012): 7. Deutsche Ferienhaus-Urlaubsanalyse. Online*

<sup>11</sup> *Befragung von 6.678 Ferienhausurlaubern in Deutschland*

# FEWO Markttrends 2012 in Deutschland: Entscheidungsfaktoren

---

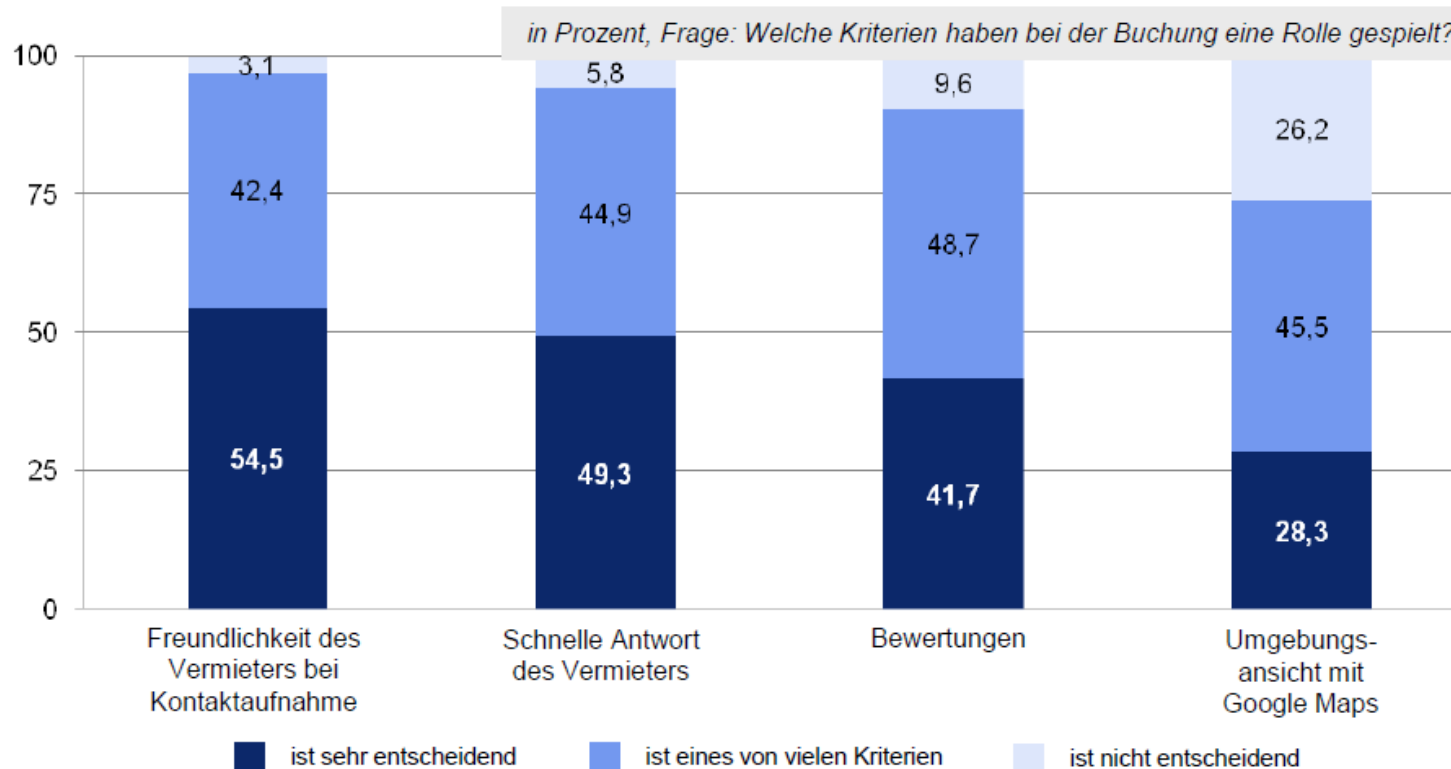


*HomeAway & elsner unternehmensberatung (2012): 7. Deutsche Ferienhaus-Urlaubsanalyse. Online*

12 *Befragung von 6.678 Ferienhausurlaubern in Deutschland*

# FEWO Markttrends 2012 in Deutschland: Buchungsprozess

- Mehr als die Hälfte der Befragten bewerteten die **Freundlichkeit** und **Schnelligkeit** des Vermieters beim Erstkontakt entscheidend für die anschließende Buchung.



HomeAway & elsner unternehmensberatung (2012): 7. Deutsche Ferienhaus-Urlaubsanalyse. Online

13 Befragung von 6.678 Ferienhausurlaubern in Deutschland

# FEWO Markttrends 2012 in Deutschland: Buchungsprozess

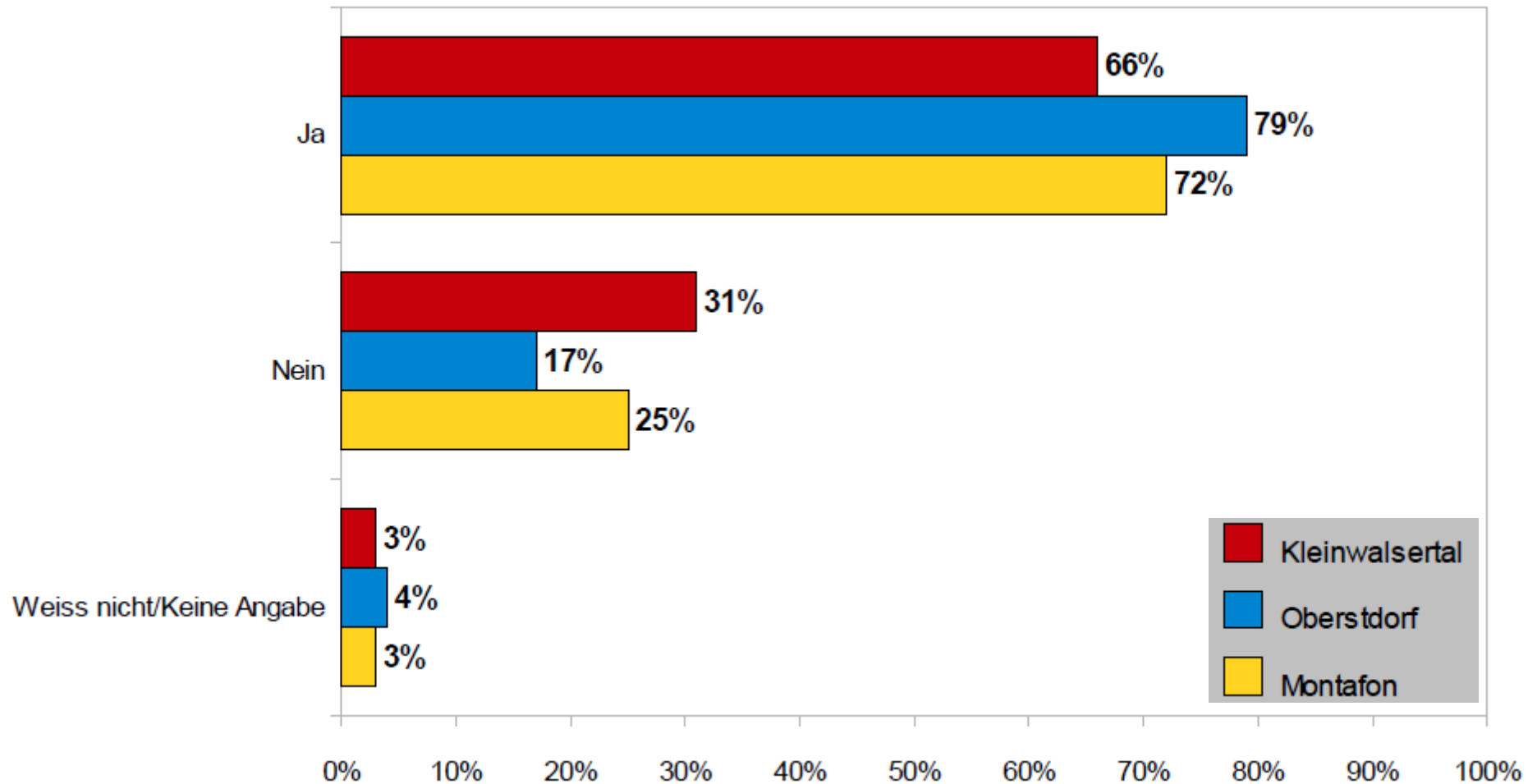
- Die Nutzung von **Social Media** für die eigenen Reisepläne ist unter Ferienhausurlaubern noch nicht verbreitet: **lediglich 21,7 Prozent** nutzen Online-Netzwerke wie Facebook oder Google+ bereits aktiv für die Urlaubsplanung, z. B. um Empfehlungen einzuholen.



HomeAway & elsner unternehmensberatung (2012): 7. Deutsche Ferienhaus-Urlaubsanalyse. Online

14 Befragung von 6.678 Ferienhausurlaubern in Deutschland

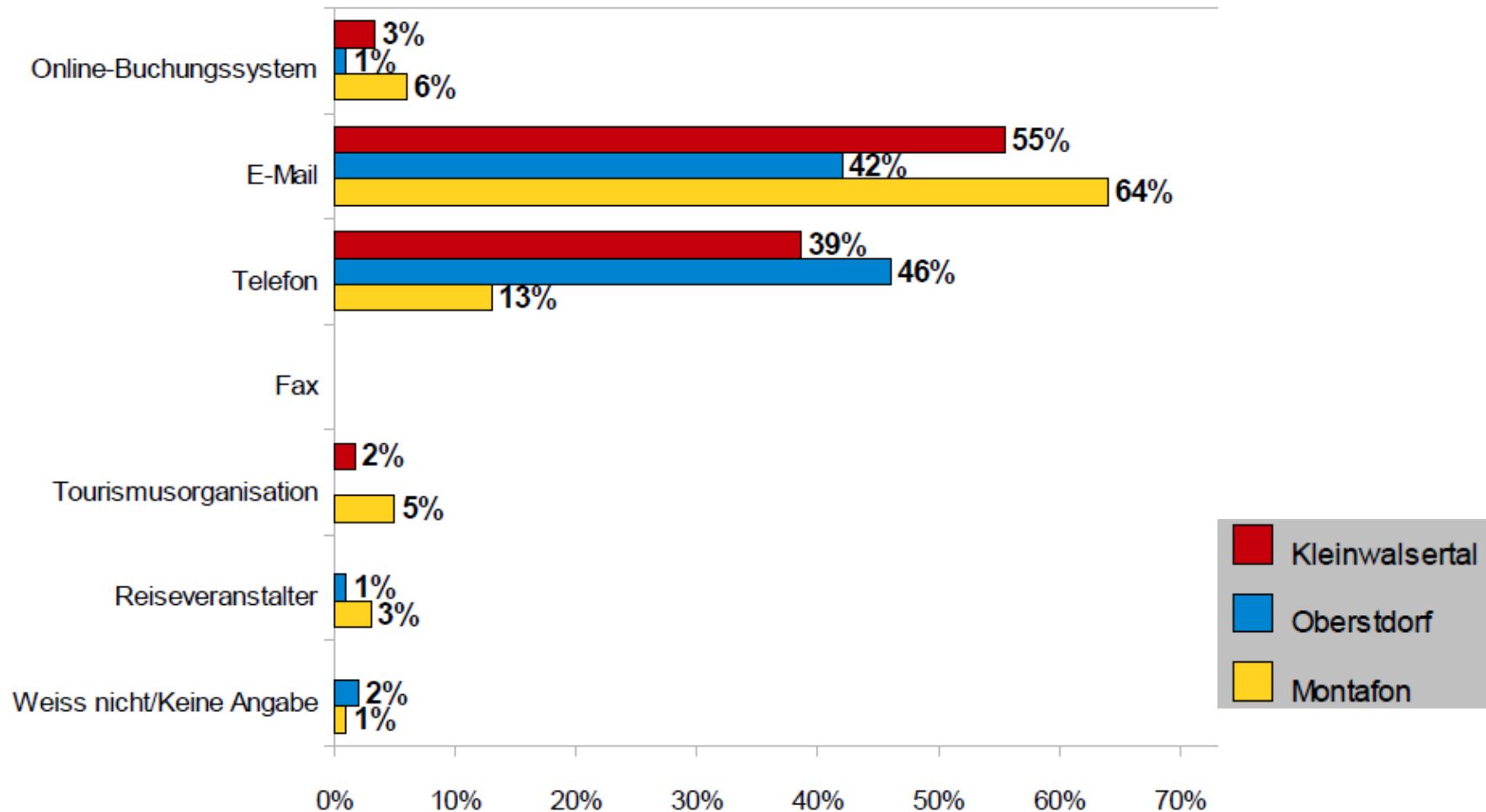
## FEWO mit eigener Website



*i-con & connective thinking (2010). Impulsprogramm touristische Kleinbetriebe. Ergebnisse aus Kleinwalsertal, Oberstdorf, Montafon im Vergleich. Umfrage bei 632 Betrieben.*

15

# Wichtige Buchungskanäle für FEWO



*i-con & connective thinking (2010) Impulsprogramm touristische Kleinbetriebe. Ergebnisse aus Kleinwalsertal, Oberstdorf, Montafon im Vergleich. Umfrage bei 632 Betrieben.*



Thema	Wichtige Resultate
Kunde	<p><b>Online Kanäle</b> bei Reiseplanung und – Buchung neben <b>klassischer Mundpropaganda</b> (Empfehlungen über Freunde und Familie) immer wichtiger</p> <p>FeWo Kunden: <b>gut ausgebildet, höheres Einkommen</b></p> <p>Reiseplanung wird meist von <b>Frauen</b> gemacht</p>

Thema	Wichtige Resultate
Buchungsprozess	<p><b>Buchungsanfragen</b> (Telefon, E-Mail, online Formular) klar dominant</p> <p><b>Freundlichkeit und Schnelligkeit</b> bei Anfragen Match-entscheidend</p> <p>Social Media und online Buchungen noch im Entwicklungsstadium, werden aber mittelfristig auch im FeWo-Markt wichtiger werden. Heute schon wichtig sind <b>Kundenbewertungen</b> (z.B. auf TripAdvisor).</p>

## 4. Empfehlungen für den Online-Direktvertrieb von FEWOs

---

- **Beherrschung der Klaviatur des Onlinemarketings** und Ausbau der **Webseite** zum zentralen Marketing- und Vertriebsinstrument.
- **Motivation der Besucher der eigenen Webseite zur Online-Buchung**, durch Angebot eines klaren Leistungs- bzw. Preisvorteils bei einer Direktbuchung und durch gute, aktuelle Website. Dies gilt vor allem für wiederkehrende Gäste.
  - *Unique products* oder *packages* (nicht nur Standardprodukt Zimmer)
- Rasche und **kompetente Abwicklung der Anfragen über E-Mail und Telefon**, damit die Kunden die gewünschten Informationen nicht über andere Kanäle beschaffen müssen.
- Nutzen Sie die Vermarktungsoptionen von Schweiz Tourismus (Fewo Plattform) und die Sterneklassifikation (STV)

# Vertrauen aufbauen durch moderne Website

Home Kontakt Preisrechner Anreise Sitemap

**FERIENWOHNUNGEN**  
**Trinkl**

**Ferienwohnungen Trinkl in Bad Wiessee am Tegernsee**  
Ankommen und wohlfühlen – Erholung ist die Summe schöner Augenblicke.  
Genau so soll es für Sie bei mir sein! Herzlichst, Ihre Gastgeberin Birgit Trinkl.

**Schnellanfrage**  
Anreise: 02.06.2012 Abreise: 09.06.2012 >>

- Die Region Tegernsee**
  - > Das Tegernseer Tal
  - > Aktiv im Winter / Frühjahr
  - > Aktiv im Sommer / Herbst
  - > Kultur & Brauchtum
  - > Wetter & Webcams
- Haus & Gastgeber**
  - > Ihre Gastgeberin
  - > Ausstattung
  - > Aktuelles
  - > TegernseeCard
  - > Bewertungen
- Ferienwohnungen**
  - > Unsere Wohnungen
  - > Preise
  - > Preisrechner & Anfrage
  - > Buchungsbedingungen
  - > Reiseversicherung
- Angebote**
  - > Last Minute & mehr
  - > Wohnen auf Zeit
  - > Gruppen & Vereine
  - > Messe-Service
- Gesunde Erholung**
  - > Gesunde Erholung
  - > Jodschwefelbad
  - > Kompaktkur
  - > Haut und Gesundheit

Ferienwohnungen Trinkl  
Ludwig-Thoma-Str. 6 83707 Bad Wiessee  
Tel. +49 (0)8022 9897-0  
E-Mail: info@trinkl.com

[www.7gastgeber.de](http://www.7gastgeber.de) Impressum

20

# Vertrauen aufbauen durch Transparenz: Kundenbewertungen

Die Region Tegernsee
Haus & Gastgeber
Ferienwohnungen
Angebote
Gesunde Erholung

Anreise 
 Abreise 
 >>

---

Ihre Gastgeberin >

Lage des Hauses >

Ausstattung >

E-Bike-Verleih >

TegernseeCard >

Fotogalerien >

Aktuelles >

**Bewertungen** >

Mitgliedschaften & Partner >

Home » Haus & Gastgeber » Bewertungen

## Bewertungen

Mit dem Internet hat der Gast heutzutage viele Möglichkeiten sich seinen perfekten Urlaub zu planen. Dazu gehören auch und in zunehmendem Maße Bewertungsportale. Dort können Sie Meinungen unserer Stammgäste und ehemaliger Gäste lesen und auch selber schreiben. Auch Ferienwohnungen Trinkl wurde schon öfter von ehemaligen Gästen bewertet.  
Lesen Sie selbst, was unsere Gäste über uns schreiben.

[» Ferienwohnungen Trinkl bei www.holidaycheck.de](#)

### Ferienwohnungen Trinkl

[49 Hotelbewertungen](#)  
[17 Hotelbilder](#)  
[0 Hotelvideos](#)

Weiterempfehlung	Gesamtbewertung
<span style="font-weight: bold; font-size: 1.2em;">100%</span>	<span style="font-weight: bold; font-size: 1.2em;">5.8 / 6</span>
Hotel allgemein	5.9
Zimmer	5.7
Service	5.9
Lage	5.7
Gastronomie	5.8
Sport & Unterhaltung	5.5

### Unsere Haus-Ausstattung

Informieren Sie sich über die Ausstattung unseres Hauses.

[» Ausstattung](#)

---

### Sie haben Fragen?

Dann rufen Sie uns doch einfach an:  
Telefon +49 8022 9897-0  
Oder schreiben Sie uns eine E-Mail:  
[info@trinkl.com](mailto:info@trinkl.com)

# Vertrauen aufbauen und Aktion ermöglichen durch Buchungstechnologie: Beispiel Hotellerie

## BUCHEN SIE HIER MIT BESTPREIS-GARANTIE!

Die genannten Raten verstehen sich inklusive gesetzlicher Mehrwertsteuer und Servicegebühren. Das Frühstücksbuffet wird separat verrechnet und kann vor Ort optional dazu gebucht werden. Pro Gast und Nacht fällt die Citytax in Höhe von CHF 2.50 an.

### 1. Ratentyp auswählen

Beste flexible Rate      Wochenend-Spezial -10%      Frühbucher-Rate -20%

Bestester verfügbarer Preis, dieses Angebot bietet die höchste Flexibilität.

Vergünstigungen

### 2. Zimmerkategorie auswählen

Personen	Kategorien	Preise für Kalendermonat Sep 10
1	<b>Gartenzimmer</b>	ab CHF 245.00
1	Junior Suite	ab CHF 330.00
1	Business Apartment	n/a

Beschreibung/Illustration



Der funktionelle, klare Raum bietet genügend Platz zum Arbeiten und Leben. Schreibtisch, TV, Radio, ein grosser Schrank und eine Nische mit Fenster für das grosse Gepäck stehen den Gästen zur Verfügung. Dusche, Waschbecken und Toilette verbergen sich hinter hellem

### 3. Anreise- und Abreisetag auswählen

Anreise -- Sep 10 Abreise -- Sep 10 Löschen

September 2010						
Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19 245.00
20 245.00	21 245.00	22 245.00	23 245.00	24	25 245.00	26 245.00
27 245.00	28 245.00	29 245.00	30 245.00	1 245.00	2 245.00	3 245.00
4 245.00	5 245.00	6 245.00	7 245.00	8 245.00	9 245.00	10 245.00

- ▲ Für Reservierungsbedingungen, gehen Sie mit der Maus auf das Symbol.
- ☒ Andere Zimmerkategorien oder Ratentypen sind verfügbar.
- ☒ Nur Abreise.
- ☒ Alle Zimmerkategorien ausgebucht.
- ☒ Es sind Arrangements verfügbar:  
- (2 Nächte ab CHF 590.00) » Details

Verfügbarkeitskalender mit Preisen

#### Ihre Auswahl

Zimmerkategorie: **Gartenzimmer**      Personen: **1**  
 Anreisetag:      Zimmer: **1**  
 Abreisetag:      Nächte: **0**  
 Preis für Zimmer: **CHF 0.00**

## Transparenter Buchungsprozess

The Mansfield

Klicken Sie bitte auf die Schaltflächen unten, um Anreisetag, Abreisetag, Zimmer sowie Anzahl der Erwachsenen

Juni 2007 - Juli 2007

So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6 249	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Anreise: 6 Juli, 2007

Abreise: 7 Juli, 2007

Erwach.  Zimmer

Kinder   
(12 Jahre und jünger)

Löschen

Legende Für Details

- Datum verfügbar
- Mindestaufenthalt
- Ausgewähltes Datum
- Datum nicht verfügbar
- Nur Abreise

Wenn Sie unten ein Zimmer auswählen, wird dessen Verfügbarkeit im Kalender angezeigt.

durchschnittlicher Tagespreis	
Chambre Petite	US\$249.00
Chambre Queen	US\$269.00
Parlour Queen	US\$349.00
Parlour King	US\$369.00
Parlour Double Double	US\$389.00
Club Row Suites	US\$449.00



Intimate in scale, the Chambre Petite features ebony stained hardwood floors and a full-sized bed complemented by luxurious 300-count linens, down comforter and pillow-topped mattress. The Chambre

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Füllen Sie bitte das Formular unten aus und klicken Sie auf "Reservierung beenden", um Ihre Reservierung zu beenden.

Anreise: 6 Juli, 2007  
 Abreise: 7 Juli, 2007  
 Zimmertyp: Chambre Petite  
 Nächte: 1 Zimmer: 1  
 Erwachsene: 1 Kinder: 0

Preis: US\$249.00  
 Mwst.: US\$36.80  
 Gesamtpreis: US\$285.80

<input type="text"/>		*Nachname
*Straße/Hausnr.		
*Ort		*Bundesland
*Land		*PLZ
*E-Mail		
*Telefon		Fax
Inhaber der Karte		Gültigkeitsdatum
Kreditkartennummer		
Anreiseinformation		
Anmerkungen		

\* erforderliche Felder

Nehmen Sie mich bitte in Ihren E-Mail Newsletter-Verteiler auf.

**\*\*Reservierung abschließen!**

Startseite

Pakete

Reisebüro

Sonderangebote

Gruppenreservierung

Firmenpreise

Ändern/Stornieren

WEBSITE PROMOTIONAL RATE: Website Promotional Rate

# FeWo: Buchungen auf eigener Website stimulieren

Home Kontakt Preisrechner Anreise Sitemap

**FERIENWOHNUNGEN**  
**Trinkl**

**Schnellanfrage Homepage**

**Ferienwohnungen Trinkl in Bad Wiessee am Tegernsee**  
Ankommen und wohlfühlen – Erholung ist die Summe schöner Augenblicke.  
Genau so soll es für Sie bei mir sein! Herzlichst, Ihre Gastgeberin Birgit Trinkl.

**Schnellanfrage**  
Anreise: 02.06.2012 Abreise: 09.06.2012 >>

**Die Region Tegernsee**  
> Das Tegernseer Tal  
> Aktiv im Winter / Frühjahr  
> Aktiv im Sommer / Herbst  
> Kultur & Brauchtum  
> Wetter & Webcams

**Haus & Gastgeber**  
> Ihre Gastgeberin  
> Ausstattung  
> Aktuelles  
> TegernseeCard  
> Bewertungen

**Ferienwohnungen**  
> Unsere Wohnungen  
> Preise  
> Preisrechner & Anfrage  
> Buchungsbedingungen  
> Reiseversicherung

**Angebote**  
> Last Minute & mehr  
> Wohnen auf Zeit  
> Gruppen & Vereine  
> Messe-Service

**Gesunde Erholung**  
> Gesunde Erholung  
> Jodschwefelbad  
> Kompaktkur  
> Haut und Gesundheit

**Angebote auf Hompage**

Ferienwohnungen Trinkl  
Ludwig-Thoma-Str. 6 83707 Bad Wiessee  
Tel. +49 (0)8022 9897-0  
E-Mail: info@trinkl.com

ALPINE GASTGEBER www.7gastgeber.de T-Card moveLO Impressum



# Vertrauen aufbauen und Aktion ermöglichen durch (einfache) Buchungstechnologie

The screenshot shows a booking interface for vacation rentals. At the top, there are navigation tabs: 'Die Region Tegernsee', 'Haus & Gastgeber', 'Ferienwohnungen', 'Angebote', and 'Gesunde Erholung'. A 'Schnellanfrage' (Quick inquiry) section includes 'Anreise' (02.06.2012) and 'Abreise' (09.06.2012) fields. The main content area is titled 'Preisrechner & Anfrage' and contains a form with the following sections:

- 1. Urlaubsdaten**: 'Anreise und Abreise' with date pickers for 'Gewünschter Anreisetag' (02.06.2012) and 'Gewünschter Abreisetag' (09.06.2012).
- Wohnungswunsch und Personenanzahl**: 'Wohnungstyp' dropdown set to '1-Zi-Whg. A1\*\*\* (30-35 qm)', and 'Personenanzahl' section with dropdowns for 'Erwachsene Anzahl' (2) and 'Kinder\*' (Kind 1-4).
- Zusatzleistungen auswählen**: A list of services with checkboxes: 'WLAN 1 Tag (5,00 €)', 'WLAN 2 Tage (10,00 €)', 'WLAN ab 3 Tage (15,00 €)', 'Tiefgaragenplatz (4,00 €/Tag)', and 'Babybett (kostenfrei)'. The '1' checkbox for the baby bed is checked.

On the right side, there is a 'Bildergalerie' (Image gallery) with a grid of photos and a caption 'Zur Vergrößerung bitte Bild anklicken.' Below it is 'Unsere Haus-Ausstattung' (Our house equipment) with a photo and a link to 'Ausstattung'. At the bottom right, a 'Sie haben Fragen?' (Do you have questions?) section provides contact information: 'Telefon +49 8022 9897-0' and 'E-Mail: info@trinkl.com'.

Yellow callout boxes highlight specific features: 'Zusatzleistungen' (Additional services) points to the service list; 'Transparenz mit Fotos' (Transparency with photos) points to the image gallery; and 'Kontakt für Fragen' (Contact for questions) points to the contact information.

# Verkaufsorientierung: Produktinnovation und Fokus auf Kundenbedürfnisse

Home » Angebote

## Angebote

Sie möchten kurzfristig ein paar Tage am Tegernsee verbringen? Vielleicht finden Sie ja in unserer Restplatzbörse ein besonderes Angebot! Oder möchten Sie mehrere Wochen am Tegernsee verbringen? Dann informieren Sie sich unter "Wohnen auf Zeit". Oder suchen Sie eine Unterkunft für Ihren Vereinsausflug? Auch da können wir Ihnen besondere Angebote machen. Sehr beliebt sind unsere Wohnungen auch bei Besuchern der Messe München.



### Last Minute & mehr

Last Minute und weitere tolle Angebote aus dem Hause Trinkl.

> [Last Minute & mehr](#)

Kurzfristige Angebote und 2-4 Tage-Angebote

Serviced Apartments (ab 4 W.)



### Wohnen auf Zeit

Die kostengünstige Alternative zu Hotel und Pension - möbliertes Wohnen bei Ferienwohnungen Trinkl! Ihre Aufenthalt soll zu Ihrem ...

> [Wohnen auf Zeit](#)



### Gruppen & Vereine

Sie planen einen Ausflug mit Ihrem Verein? Haben Sie als Alternative zum Hotel schon mal an eine Ferienwohnung gedacht? Für Gr...

> [Gruppen & Vereine](#)

Nischen

# Schnelle und kompetente Bearbeitung von Anfragen

---

Hallo,

20.3. - 31.3.05

no App, und no rooms frei ( OSTER- Ferien )

mfg

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich würde gerne mit meiner Frau und unseren zwei Töchtern (8 und 10 Jahre) Ende März (vom Dienstag 22. bis Samstag 26.) ein paar Tage Skiurlaub in Ihrer Gegend machen. Hätten Sie noch freie Zimmer? **YA** Wenn ja, wie teuer käme uns der Aufenthalt bei Ihnen? Sind die Skilifte mit dem Auto schnell zu erreichen? **ca. 20km**

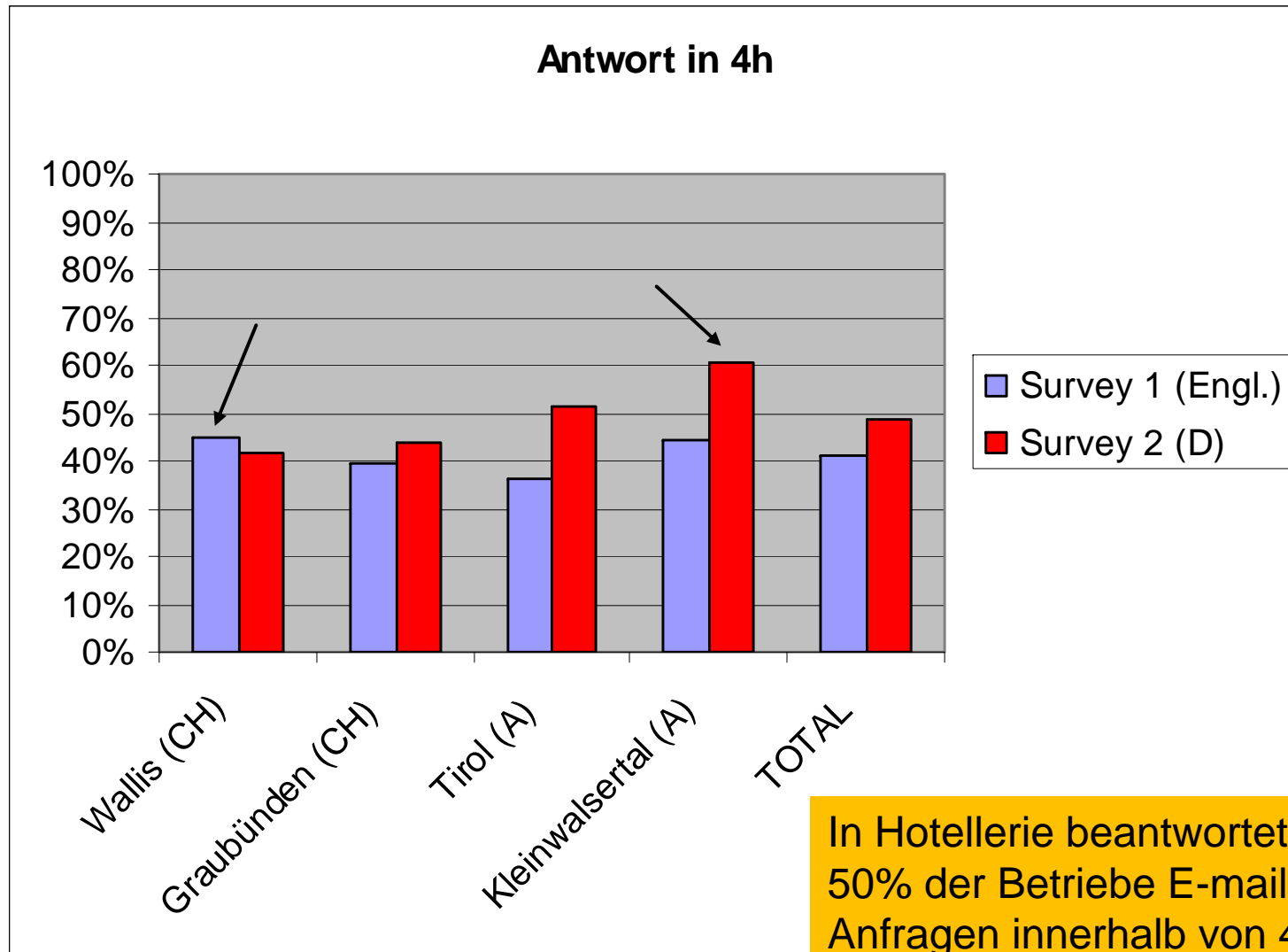
Mit bestem Dank für Ihre Bemühungen und freundlichen Grüßen

Thomas Meyn  
D-20101 Hamburg

SO NICHT!

27

# Schnelle und kompetente Bearbeitung von Anfragen



# Schnelle und kompetente Bearbeitung von Anfragen

---



# Kompetente Bearbeitung von (online) Anfragen

---

- Die hohen Erwartungen der ungeduldigen online Kunden können mit einem **schnellen, qualitative hoch stehenden und personalisierten E-Mail Service** erfüllt werden
  - Beantworten Sie **alle Fragen** kurz und präzise.
  - Sie dürfen den Gast aber mit relevanten **Zusatzinformationen** überraschen
  - Auch wenn keine Zimmer mehr frei sind, sollte **jede Anfrage beantwortet** werden, da der Kunde sich vielleicht bei einer späteren Gelegenheit nochmals melden wird.
  - Sollte die Fewo zur gewünschten Zeit **ausgebucht** sein, sollten auch **Alternativen** geboten werden (andere Daten, andere Fewo/Hotels)
- Schon ganz einfache Massnahmen (**Signatur Dateien, Textbausteine**, etc.) können die Qualität der elektronischen Kommunikation und die Kundenzufriedenheit verbessern.

## Roland Schegg

Fachhochschule Westschweiz Wallis (HES-SO Valais Wallis)

Institut für Tourismus (ITO)

Dozenten an Schweizerische Tourismusfachschule Siders (STF)

TechnoArk 3

3960 Siders

Tel. 027 606 90 04

[roland.schegg@hevs.ch](mailto:roland.schegg@hevs.ch)

[www.hevs.ch](http://www.hevs.ch) / [www.etourism-monitor.ch](http://www.etourism-monitor.ch)

*Bachelor of Science HES-SO in Tourismus*

*Schweizerische Tourismusfachschule Siders (<http://tourismus.hevs.ch>)*

