

Vermieterakademie Tirol

„Best Preis Garantie adé –
mehr Direktbuchungen!“

Kohl & Partner



Stephanie Moser, B.A. M.A.

Studium der „Unternehmensführung in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft. Erfahrung im Marketing und Hotellerie Bereich.

stephanie.moser@kohl.at

Fachliche Schwerpunkte:

- Strategie- & Konzeptentwicklung
- Operative Optimierung & Sanierung



Julia Winkler

Touristische Ausbildung und Erfahrung in Ferien,-Stadt- sowie Privat-hotellerie in Leitender Funktion in Marketing, Sales und Direktion.

Fachliche Schwerpunkte:

- Strategisches & operatives Hotelmarketing
- Rezeption und Prozessoptimierung



Thomas Steiner, MA

Erfahrung im Hotellerie- und Gastronomiebereich. Abgeschlossenes Studium der angewandten Betriebswirtschaft auf der Wirtschaftsuniversität Wien

Fachliche Schwerpunkte

- Operative Optimierung von Hotelbetrieben
- Mitarbeiter-Einsatzplanung
- Preis- und Kostenoptimierung

Kohl & Partner Innsbruck
Seminare & Trainings

Touristische und skisportliche Ausbildung an der Skihotelfachschule in Bad Hofgastein mit ergänzenden Praktika in gehobenen Hotelbetrieben. Anschließend langjährige Erfahrung in unterschiedlichen Bereichen und Funktionen in Ferien-, Stadt- sowie Privathotels. Leitende Tätigkeit in den Bereichen Rezeption, Reservierung und Direktion sowie Marketing und Sales in gehobenen Hotelbetrieben.

Seit 2017 bei Kohl & Partner.

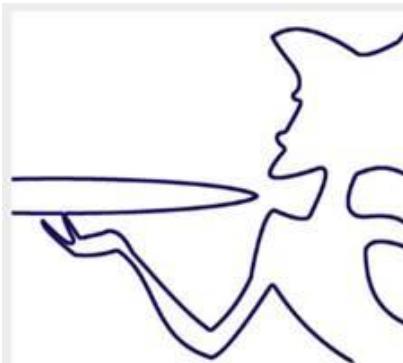
Fachliche Schwerpunkte:

- Operatives Hotelmarketing/Sales
- Rezeption/ Prozessoptimierung
- Seminare & Trainings



Julia Winkler
Beraterin

Die 4 Geschäftsfelder von Kohl & Partner



Hotellerie & Gastronomie

Individuelle Strategien und Umsetzungsbegleitung für jede Betriebsgröße



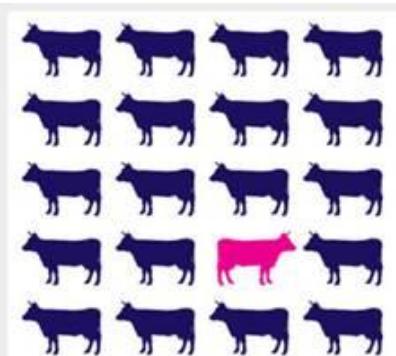
Touristische Destinationen

Regionaltypische und zukunftsorientierte Ergebnisse



Touristische Infrastruktur

Von der Idee bis zur perfekten Realisierung und operativen Optimierung



Seminare & Trainings

Praxisnah und aktuellstes Know-How

Wichtige Punkte für ein erfolgreiches Seminar ...

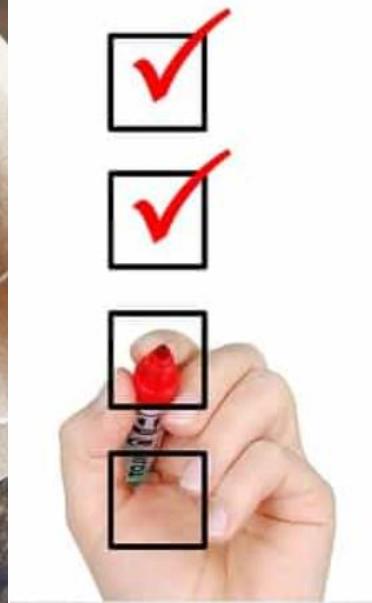
- Sich einbringen und von persönlichen Erfahrungen sprechen!
 - Unterbrechen, falls etwas nicht klar sein sollte!
 - Jede Idee ist es wert gehört zu werden ☺







Mein Aktionsplan



Zeit- und Ernährungsplan

- 09.00 – 11.00 1. Durchgang
- 11.00 – 11.30 Pause!
- 11.30 – 13.00 2. Durchgang
- 13.00 – 14.00 Pause!
- 14.00 – 15.30 3. Durchgang
- 15.30 – 16.00 Pause!
- 16.00 – 17.00 4. Durchgang



Was erwartet Sie heute

1. Trends und Entwicklungen am Markt
2. Professioneller Umgang mit Buchungsplattformen
3. Preispolitik im Web
4. Optimierung der eigenen Homepage
5. Sonstige Kanäle zur Förderung von Direktbuchungen



Vorstellungsrunde



“das gezogene Wort”.

Notieren Sie sich ein Wort zum Thema auf einem Zettel. Anschließend legen sie ihn gefaltet ins Gefäß zurück.

Nun darf jeder ein Wort ziehen und nur wer sein eigenes gezogen hat, darf nochmal.

Nennen Sie nun ihren Namen und sprechen anschließend maximal eine Minute zu diesem gezogenen Wort.

So starten wir gleich kreativ in den Tag!

Ihr Name / Ihr Betrieb?

Ihre wichtigsten Erwartungen an das Seminar
... und eine Frage ...

Mit welchen
Buchungsplattformen arbeiten
Sie zusammen?

Zahlen Gäste die über Booking
& Co buchen mehr?

3 Gründe warum der Gast
bei mir buchen sollen und
nicht auf Booking & Co?

Wie kommen die Gäste auf
Ihren Betrieb?

Kalkulieren Sie die Provision
der OTAs in Ihren Preis mit
ein?

Welche Preisstrategie
verfolgen Sie derzeit im
Online-Vertrieb?

Wieviel Direktbuchungen
haben Sie im letzten Monat
gehabt?

Welche Erfahrungen haben
Sie im Umgang mit OTAs
gemacht ?

Wie gehen Sie mit
Stornierungen um?

Haben Sie eine
Mindestaufenthaltsdauer bei
Booking & Co festgelegt?

Was bedeutet der Wegfall
der Bestpreis Klausel für
Sie?

Über welchen
Vertriebskanal generieren
Sie die meisten
Direktbuchungen?



Wünsche und Erwartungen

AGENDA

1. Trends und Entwicklungen am Markt



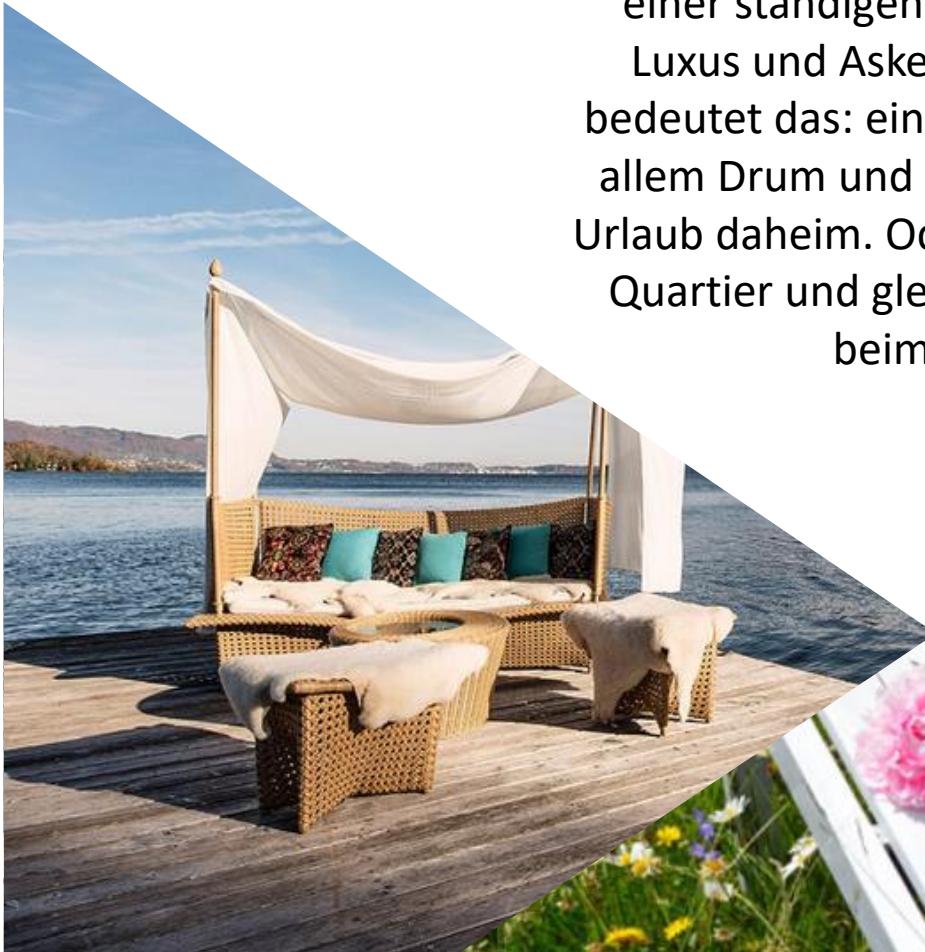
Die Top Zukunftstrends im Tourismus

Was uns bewegt





Willkommen im Zeitalter der Luxese,
einer ständigen Kombination aus
Luxus und Askese. Im Tourismus
bedeutet das: ein Mal Luxusreise mit
allem Drum und Dran, dann wieder
Urlaub daheim. Oder aber Luxus beim
Quartier und gleichzeitiges Sparen
beim Essen





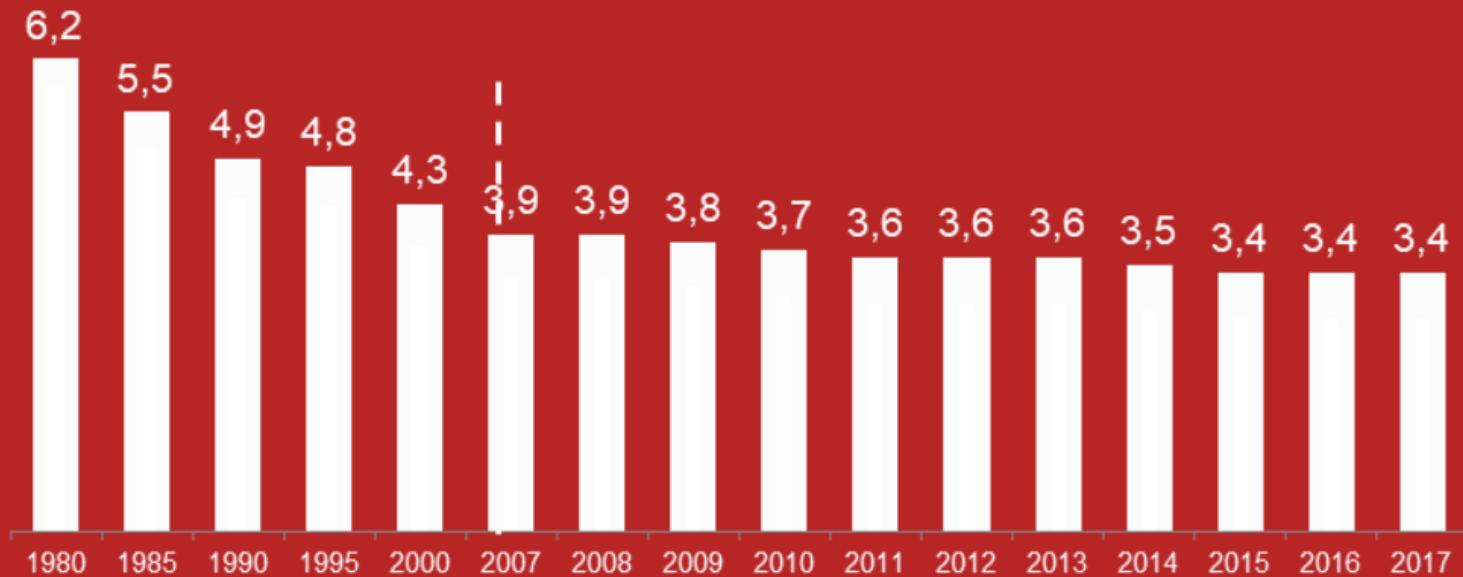
Öfter, Kürzer, Kurzfristiger

Die Kurzreise hat die klassischen Sommer- und bald auch Winterferien abgelöst. Die Wetterabhängigkeit nimmt in der Folge zu.



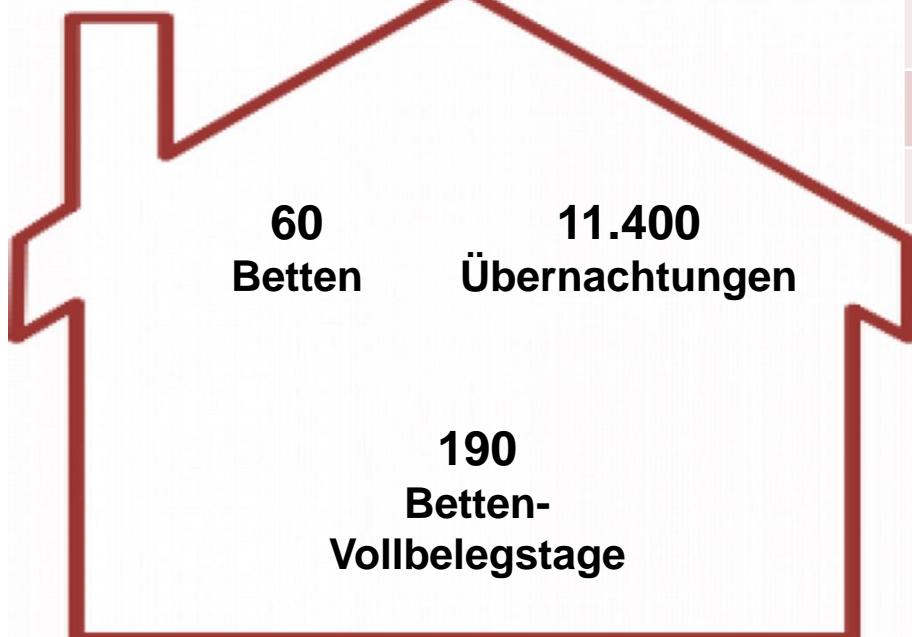
Statistische Aufenthaltsdauer sinkt

Entwicklung statistische Aufenthaltsdauer in Nächten



Quelle: Statistik Austria

Um die Nächtigungen von 1990 zu halten, benötigt heute ein Betrieb....



Jahr	1990	HEUTE
AHD in Tagen	6,4	4,4
Ankünfte	1.781,25	2.590
Nächtigungen	11,4 Tsd.	11,4 Tsd.
Buchungen	890	1.295



....45 % mehr Buchungen

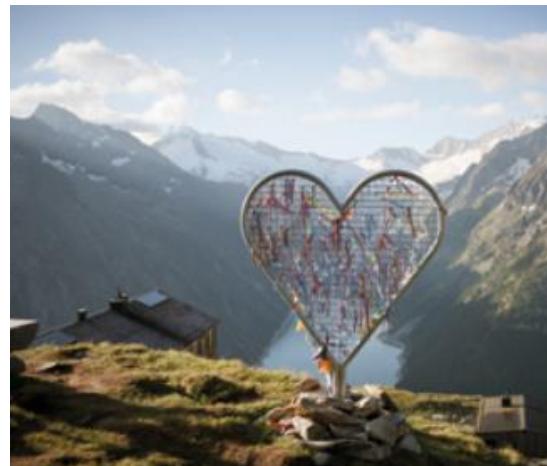


Individualurlaub im Baukastensystem.

Der Herdentrieb im Urlaub hat ausgedient. Die Reise geht eindeutig weg vom Massen- und hin zum Individual-Tourismus. Immer mehr Menschen wünschen sich nämlich auch im Urlaub ganz spezielle, auf sie persönlich abgestimmte Reiseangebote. Diese dürfen freilich ohne Weiteres als Bausteine vororganisiert sein, die man dann individuell zusammensetzt.



Erlebnisse stehen weiterhin im Mittelpunkt



Vom Wohlstands- zum Wohlfühltourismus.

Laute Events und schnelle Erlebnistrips waren gestern. Für viele Urlauber geht es in Zukunft mehr um möglichst einzigartige Erlebnisse als um organisierten Frohsinn. Die Menschen leben gesünder, geselliger, genussorientierter, bewusster und aktiver – und inszenieren ihre Zufriedenheit wie auch ihr Wohlbefinden, zum Beispiel über Social Media Kanäle. Dafür müssen Veranstalter Rahmenbedingungen schaffen.



Regionalität.

Um ein gesamthaftes Erlebnis für den Gast zu erzeugen braucht es eine Strategie, die durch und durch echt ist. Bio allein reicht nicht mehr.

Regional und authentisch ist die Zukunft.

High Touch statt High Tech.

Auch und gerade beim Reisen wird der Trend weg von der Hardware und hin zur Software – von der Infrastruktur zur Dienstleistung gehen: beste Qualität im Service, Emotionen und Empathie der Mitarbeiter werden immer wichtiger, also Kommunikationskompetenz und Konfliktmanagement. Es geht nicht darum, Zeit zu sparen, sondern Zeit zu geben. Damit wird der Tourismus zu DER Leitwirtschaft im Dienstleistungs-Zeitalter. Schließlich kennt Flair keine Rezession.



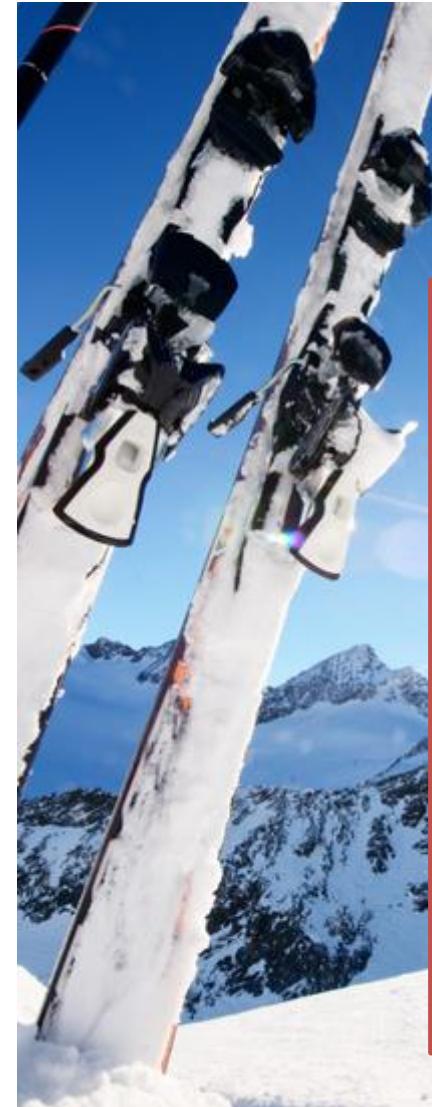


Unterschiede in
Generation verschwimmen
30-50-jährigen
Erholungsurlaub
65+ Generation Abenteuer
und Sozialem
abenteuerlustige Baby
Boomer,
eine reiseerfahrene
Generation X
und eine neugierige und
technikaffine Generation Z

Aus Rentnern werden Trendner.

Auch im Tourismus sind die Best Ager auf dem Vormarsch: die neuen Senioren der Generationen 50, 60 und 70 plus. Wobei sich diese Erlebnisgruppen nicht mehr alt fühlen, denn über aktive Erlebnisse und gutes Service definieren sie Jungsein neu. Der Jugendwahn wird endgültig der Vergangenheit angehören – und das Älterwerden zur lohnenden Zukunftsinvestition für die Gesellschaft.





Nicht mehr alle fahren Ski.
Die Jungen wollen nicht mehr. Die Alten tun's nicht mehr. Es gibt nicht weniger Skifahrer, Sie tun's nur weniger oft und das Klima verkürzt die Saison.



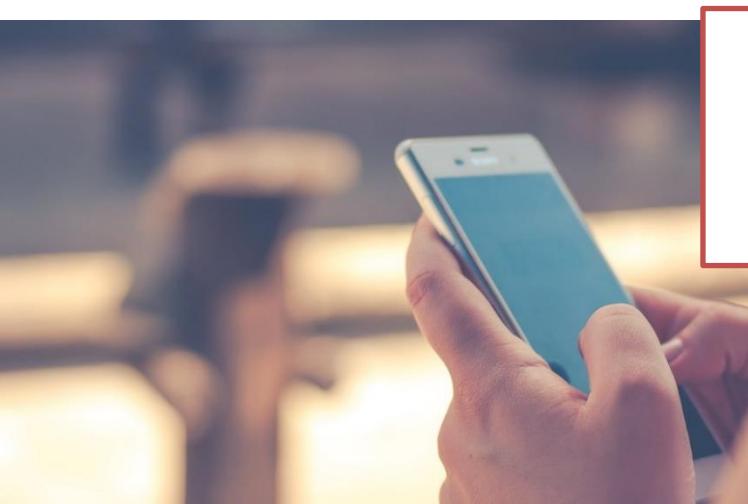
Kunstsnee hilft (nicht) immer. Winter lässt sich nur zum Teil künstlich ersetzen.



**Online Bewertungen
haben den größten
Einfluss auf Buchungen**

9 von 10 Reisenden
denken, dass das Lesen
von Online-Bewertungen
wichtig ist

95% der Reisenden
vertrauen den Bewertungen
auf Drittanbieter-Seiten



Mobile Buchungen
sind der neue
Standard

Was Online-Buchungen angeht, so ist das Smartphone auch weltweit Sieger:

In der Türkei werden 90 Prozent und in Japan 88 Prozent der Buchungen mit dem Smartphone generiert.

in Italien sind es 68, in Frankreich 61 und in Belgien 49 %.

Deutschland liegt bei 49 Prozent der Buchungen mit dem Smartphone, dem Tablet werden somit 51 eingeräumt.



Mut zum Preis.
Günstig ist keine Errungenschaft.
Wer nur kommt,
weil's günstig ist,
zieht irgendwann weiter.
Überzeugen Sie mit
Qualität und
Leidenschaft!

Kein Tourismus mehr ohne Plattformen

 Tirol Jederzeit  1 Guest

Art der Unterkunft ▾ Preispanne ▾ Kostenpflichtig buchen ▾ Weitere Filter ▾



€33  Wohnen in idyllischer Landschaft
Privatzimmer · 2 Betten
 107 Bewertungen



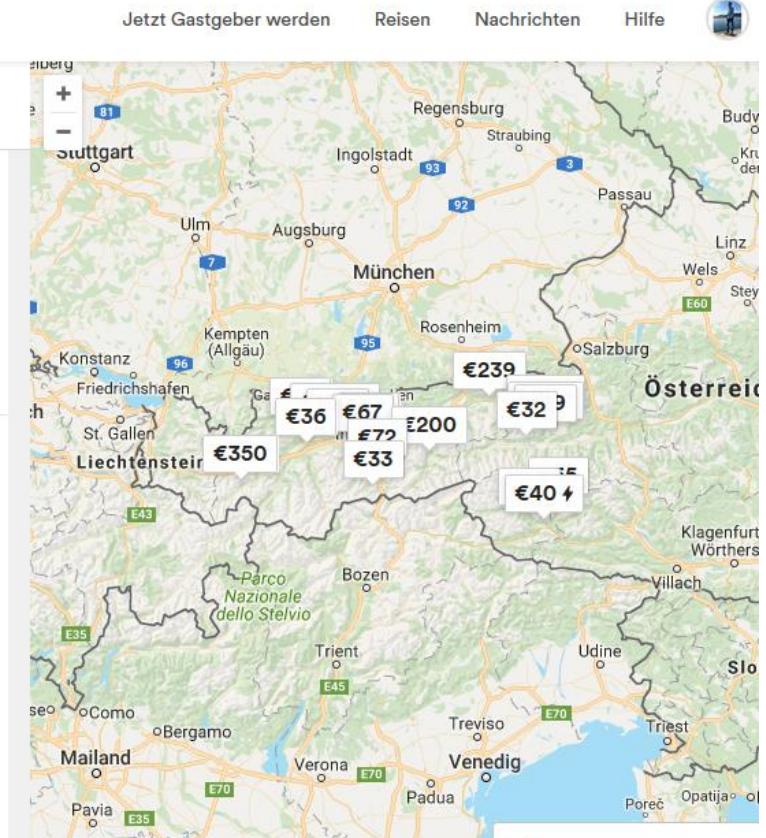
€36  Privatzimmer mit Küche, Bad, Lobby
Privatzimmer · 2 Betten
 114 Bewertungen

1 – 18 von + 300 Unterkünfte

 300 Unterkünfte in

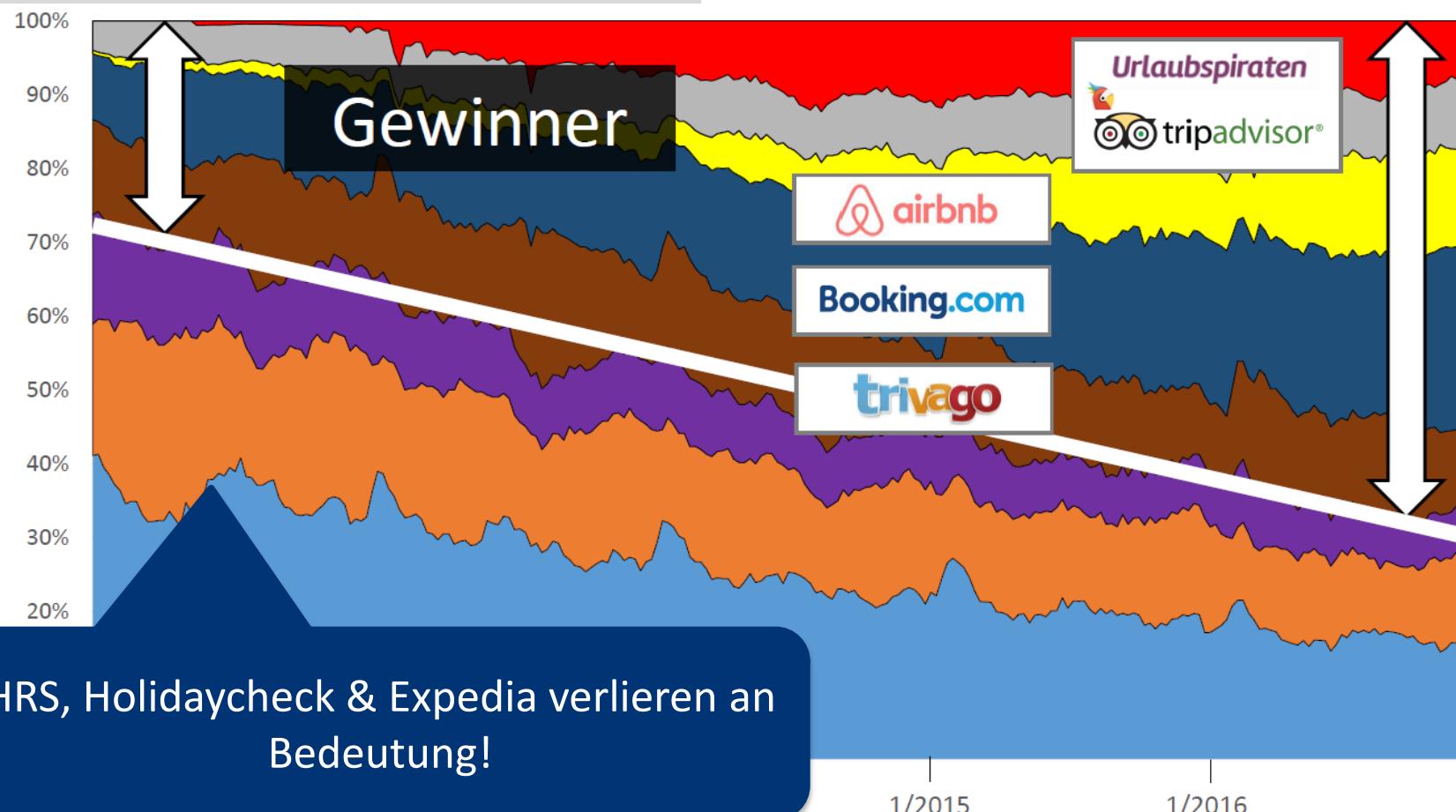


300 Unterkünfte in Tirol



Wer sind die Gewinner und Verlierer Plattformen?

Quelle: ÖHV Frers Onlinevertrieb



AGENDA

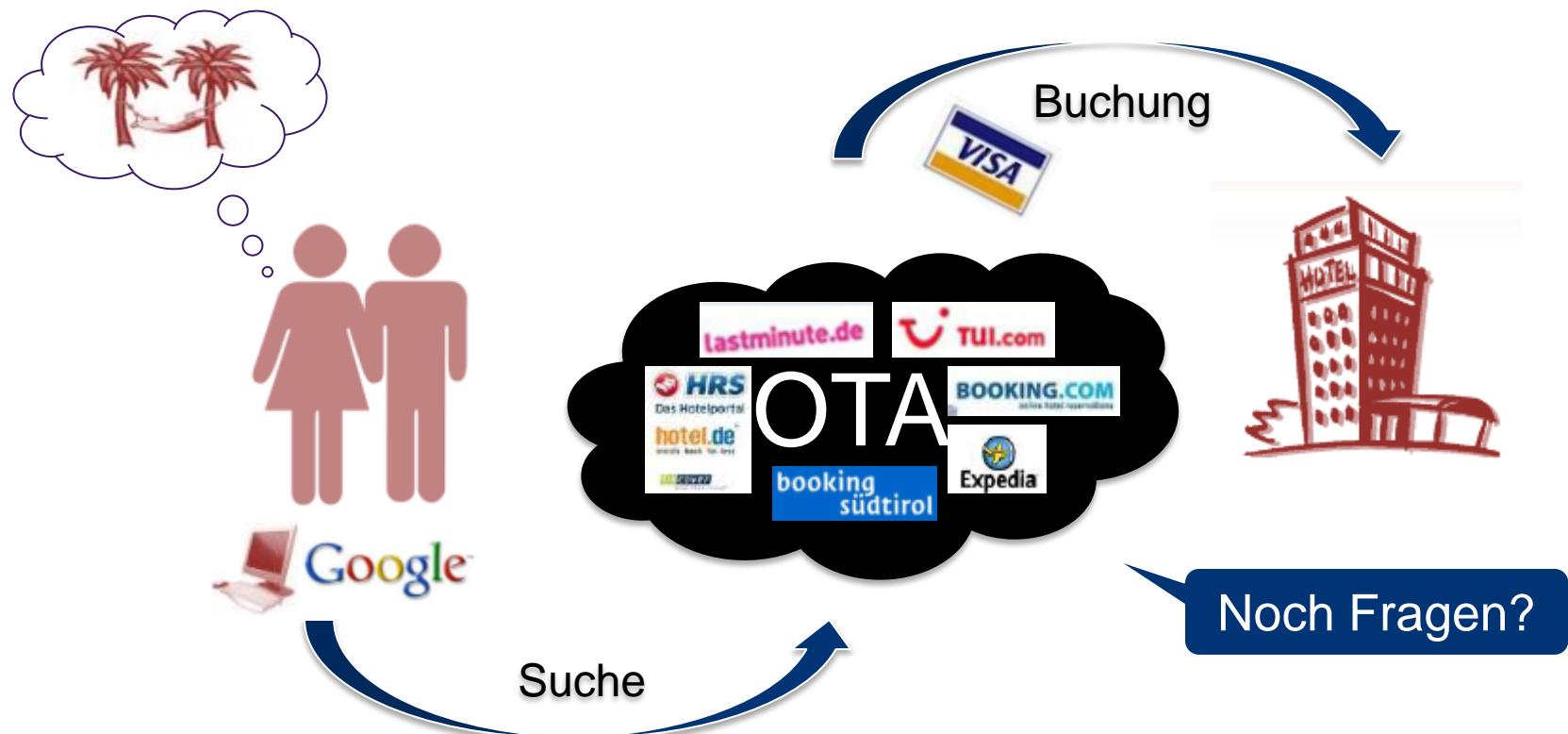
1. Trends und Entwicklungen am Markt

2. Professioneller Umgang mit Buchungsplattformen

Der klassische Weg zur Buchung



Geht das nicht einfacher?



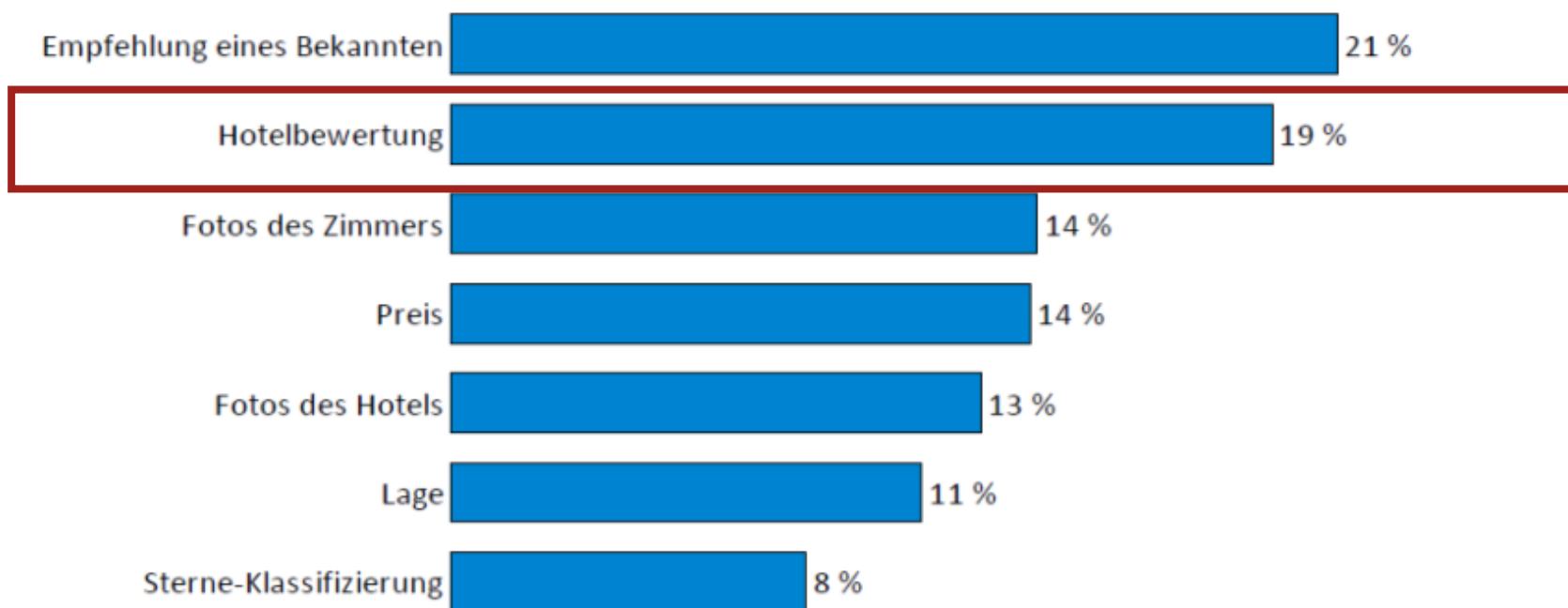
Warum nutzen unsere Gäste Booking.com und Co?

- Große Auswahl
- Leicht vergleichbar
- Angenommener niedriger Preis (Bestpreisgarantie)
- Benutzerfreundlichkeit (intuitiver Prozess)
- Kein Aufwand (nur ein paar Klicks)
- Vertrauensfaktor durch Bewertungen
- ...und manchmal auch weil sie keine Ahnung haben das sie dem Hotel damit Mehrkosten verursachen...

Was bringen uns Buchungsportale?

1. Online Buchbarkeit mit Bewertungen

Relative Wichtigkeit von Entscheidungskriterien bei der Online-Buchung:



Quelle: MODUL University Wien, n=346

Die wichtigsten Bewertungsplattformen



→ Deutschland, Österreich & Schweiz



→ BENELUX



→ International



Zusätzlich sammeln
Booking & Co. für
uns Bewertungen!



→ wird zunehmend wichtiger



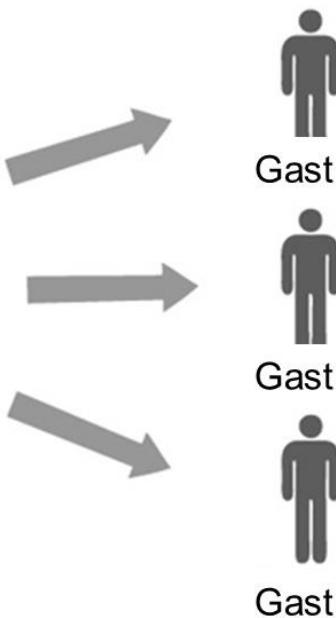
→ sammelt Bewertungen von verschiedenen
Plattformen

Bewertungsplattformen

Früher



Hotel / Pension



Frage...



Bewertungen
(626)

100%
Weiterempfehlung

5.9 von 6
Gesamtbewertung

[Hotel auf Karte anzeigen](#)
[Wetter / Klima](#)

[Hotel bewerten](#)



Bewertungen
(7)

0%
Weiterempfehlung

2.2 von 6
Gesamtbewertung

[Hotel auf Karte anzeigen](#)
[Wetter / Klima](#)

[Hotel bewerten](#)



Bewertungen
(89)

91%
Weiterempfehlung

5.5 von 6
Gesamtbewertung

[Hotel auf Karte anzeigen](#)
[Wetter / Klima](#)

[Hotel bewerten](#)

Welches Haus
würden Sie
nicht buchen?

Und jetzt?

Was bringen uns Buchungsportale?

- 1. Online Buchbarkeit mit Bewertungen**
- 2. Auffindbarkeit im Internet erhöhen**
- 3. 24 Stunden Service**
- 4. Einfache und sichere Abwicklung**
- 5. Service für Gast und für Gastgeber**
- 6. Offiziell geregelte Stornierungen**
- 7. Vertrauen & Sicherheit**

„Die Buchungsportale sind eigentlich auch Marketingmitarbeiter unserer Betriebe“.

Buchungsplattformen für uns nutzen!

- Konto einrichten: saisonale Bilder und Beschreibungen, vollständige Informationen
- Zimmer / Appartements anlegen
- Saisonzeiten und –Preise festlegen
- Festlegen der eigenen Verkaufsregeln z.B. Mindest-Aufenthalt, Anreisetag u.ä.
- Preiskategorien & Stornobedingungen einstellen!
ACHTUNG: Kontrollieren Sie ob die Preise richtig hinterlegt sind (Zimmerpreise oder Preis pro Person?)
- Verfügbarkeiten laufend prüfen und aktualisieren
- Booking & Co. als Lückenfüller nutzen!

Richtiger Umgang mit Buchungsplattformen

The image shows a screenshot of the Booking.com website for Pertisau, Austria. The search results page displays five different accommodation options, each with a thumbnail image, name, location, and a brief description. The options include:

- Apart Garni Alpenperle**: Pertisau • Karte anzeigen. Im Mai 2012 wird das Apart Garni neben der Kanwendellbergbahn, Buchung ohne Kreditkarte möglich.
- Pension & Appartements Mayrhofen**: Pertisau • Karte anzeigen. Nur einen 4-minütigen Spaziergang Sie der Manzenhof mit komfortablen Appartements.
- Appartementhaus Montana**: Pertisau • Karte anzeigen. Das modern und komfortabel eingerichtete Zentrum von Pertisau am Achensee, direkt vom See entfernt. Mehr.
- Appartementhaus Tristena**: Pertisau • Karte anzeigen. Nur 10 Gehminuten vom Ufer des Achensees entfernt. Das Golfclubs Achensee begrüßt Sie das Appartementhaus Tristena.
- Two Brothers Inn**: Pertisau • Karte anzeigen. In ruhiger Lage am Ortsrand von Pertisau liegt das Hotel. 700 m von der Kanwendellbergbahn und den Skiliften entfernt. Parkplätze stehen Ihnen kostenfrei zur Verfügung.

On the left side of the search results, there is a sidebar with filters and search parameters. The filters include:

- Hotels suchen**
- Reiseziel / Hotelname:** Pertisau
- Entfernung:** 0 km
- Check-in-Datum:** Tag, Monat
- Check-out-Datum:** Tag, Monat
- Reisedatum noch unbekannt**
- Zimmer 1:** 2 Erwachsene
- Auswahl anpassen**
- Suche**

Below the filters is a map showing the location of Pertisau in the Achensee area. To the right of the search results, there is a large blue callout bubble containing the text:

**Spielen Sie mit den
Konditionen &
Buchungsmodalitäten**

At the bottom right of the slide, there is a small number:

45

Richtiger Umgang mit Buchungsplattformen



Gasthof Zur Linde

Neuhofen an der Ybbs (Euratsfeld: 6.4 km)

Buchung ohne Kreditkarte möglich

In den vergangenen 48 Stunden 1-mal gebucht

Heutiges Schnäppchen

Doppelzimmer

Ohne Risiko: Sie können später stornieren, also sichern Sie sich diesen tollen Preis noch heute.

Sehr gefragt – nur noch 3 verfügbar!

Kostenlos stornieren?

Fabelhaft

109 Bewertungen

€ 68

Frühstück
inbegriffen
KOSTENLOS
stornieren – Keine
Voraus-/Anzahlung
erforderlich

Die beiden verfügbaren Zimmer ansehen >

Wir haben keine verfügbaren Zimmer für diese Unterkunft von Di., 4. Apr. 2017 bis Do., 6. Apr. 2017

Zimmerkategorie	Max	Preis
Budget Doppelzimmer		NICHT MEHR VERFÜGBAR
Haus mit 5 Schlafzimmern	x 10	NICHT MEHR VERFÜGBAR
Einzelzimmer		NICHT MEHR VERFÜGBAR
Standard Doppelzimmer		NICHT MEHR VERFÜGBAR
Dreibettzimmer		NICHT MEHR VERFÜGBAR
Familienzimmer	+	NICHT MEHR VERFÜGBAR

Quelle: Booking

Zimmer für eine
bestimmte Zeit sperren,
wo man weiß, man ist
sowieso ausgebucht

Wie erziehen wir unsere Gäste in
puncto Direktbuchungen?

Prioritäten richtig setzen!

Priorität 1

Priorität 2

Priorität 3

The image displays three screenshots of travel-related websites, each highlighted by a blue speech bubble indicating its priority in terms of user needs:

- Priorität 1:** A screenshot of a booking form titled "Unterkunft suchen" (Search accommodation). It includes fields for "Gesuchte Region" (Requested region), "Anreise" (Arrival), "Abreise" (Departure), "Personen" (Persons), and "Kinder" (Children). A callout box points to the arrival date field with the text: "Jetzt kann man persönliche Kurzfristkäufe vornehmen. Wenn die Ferien über das Internet übernommen werden können, kann man sie leichter buchen."
- Priorität 2:** A screenshot of a search interface titled "Suche verfeinern" (Refine search). It features a sidebar with filters like "Reisezeit" (Travel time), "Budget" (Budget), "Reisezeitperiode" (Travel period), "Reiseort" (Travel destination), and "Reiseziel" (Travel goal). Below this is a list of categories such as "Doppelzimmer - nicht kostenfrei stornierbar" (Double room - not free of charge cancellable) and "Landhaus Strickenmacher". A callout box points to the travel period filter with the text: "Reisen Sie sich von Ihren Alltag fiktiv in die Natur mit einigen wunderbaren Ferienwohnungen und den Orten der Kult. Sie ist nur ein Aufenthalt." At the bottom, there's a section for "Zimmerkategorie" (Room category) and "Ferienwohnung" (Vacation rental).
- Priorität 3:** A screenshot of a listing page from Booking.com titled "6 Apartments in Krün sind verfügbar" (6 apartments available in Krün). It shows several thumbnail images of apartment buildings, their names (e.g., "Ferienwohnung Themenblick", "Ferienwohnung Kommandogang"), and some descriptive text. A callout box points to the first listing with the text: "Diese Ferienwohnung in Krün bietet Ihnen eine separate Wohnung mit eigener Küche und separatem Bad sowie einer Zuhauseinstiegsmöglichkeit für Erholung und Wandern sowie Klettergarten-Kreditlinie zu erfordern." Below the thumbnails, there are sections for "Ferienwohnung Themenblick" and "Ferienwohnung Kommandogang".

Nutzen Sie die regionalen Chancen!

Pflege von saisonal passenden Bildern



Ferienwohnung Soiernblick
Ferienwohnung
Wettersteinstr. 21
82499 Wallgau

Lage auf Karte zeigen
 1

Infos & Buchung

Sie suchen Ruhe und Erholung? Bei uns sind Sie genau richtig. Gepflegtes, bis Dez. 2013 DTV klassifiziertes 3*** Haus im ländlichen Stil, das in ruhiger und sonniger Lage liegt. Genießen Sie den wunderschönen freien und unverbauten Blick auf das ...



"Soiernblick", 1 Schlafraum, Dusche und WC
[Details schließen](#) ^

42,00 € pro Einheit/Nacht



Nutzen Sie den Beschreibungstext voll aus und nennen Sie Ihre USPs!!!

Pflegen Sie laufend die Verfügbarkeiten!

Beschreibung Merkmale Verfügbarkeit

Gemütliche sonnige und ruhige Wohnung, die mit separatem Wohnzimmer, Schlafzimmer, Küche und DU/WC (neu) ausgestattet ist. Das Wohnzimmer mit seiner gemütlichen Sitzgarnitur, wäre auch für eine 3 und 4 Person geeignet. Die Küche ist komplett eingerichtet, sowie mit einer eigenen Essecke ausgestattet. Zwei Balkone einmal Süd - und einmal Westseite ermöglichen Ihnen einen herrlichen Ausblick auf das gesamte Gebirgspanorama. Brötchen und Getränkeservice

Zeigen Sie Ihre Ferienwohnungen / Zimmer!

AGENDA

1. Trends und Entwicklungen am Markt

2. Professioneller Umgang mit Buchungsplattformen

3. Preispolitik im Web

Die Werbung lehrt unseren Gästen Preise zu vergleichen!



Lassen Sie sich nicht auf das „Spielchen“ ein!



Wie es nicht sein sollte...

The screenshot shows a travel agency website with a green header bar. On the left is a photo of a traditional Alpine house. In the center is a logo of a stylized horse head with the text "... einfach Urlaub!". Below the header is a navigation menu with links: Home, Unser Haus, Zimmerangebot ▾, Anfahrt, Winter, Freizeitaktivitäten ▾, Buchen ▾, Videos, Anfrage. To the right of the menu is a link to 'Startseite » Buchen » BOOKING.COM'. The main content area features a large photo of snow-covered mountains and a smaller photo of hanging flags. A large green button in the bottom right corner says 'Direkt buchen!' and 'BOOKING.COM'.

... einfach Urlaub!

Startseite » Buchen » BOOKING.COM

Direkt buchen!

Um Ihnen die Buchung zu erleichtern, können Sie direkt über BOOKING.COM zuerst die Verfügbarkeit der Zimmer überprüfen und auf Wunsch sofort buchen.
Wir freuen uns auf Ihren Besuch.

BOOKING.COM

Weshalb wir Direktbuchungen brauchen...

Zimmerinformationen	Max	Preis für 7 Nächte	Optionen	Zimmer auswählen	Bestätigen Sie Ihre Buchung
<p> Comfort Doppelzimmer</p> <p>Wir haben noch 5 Zimmer!</p> <p>Bett: 1 Doppelbett </p> <p> 26 m² eigenes Badezimmer Flachbild-TV Kostenfreies WLAN</p> <p>Grundausstattung: • Safe • Haartrockner</p> <p>Weiteres</p> <p>Preise gelten pro Zimmer für 7 Nächte im Zimmerpreis inbegriffen: 13 %</p>		€ 1.300 Heutiges Schnäppchen	Fabelhaftes Frühstück inbegriffen Stornierung KOSTENFREI vor dem 3. Jun. 2017 ZAHLEN SIE IN DER UNTERKUNFT – Keine Voraus-/Anzahlung erforderlich	<input style="width: 50px; height: 30px;" type="button" value="0"/>	<p>Jetzt reservieren</p> <p>Keine Reservierungs- oder Kreditkartengebühren!</p> <p>4 Personen sehen sich das gerade an</p> <p>Woanders günstiger gefunden? Wir bezahlen die Differenz!</p>
<p> Volltreffer! Das ist der günstigste Preis, den Sie in für Ihre Reisedaten gesehen haben!</p> <p>7 Nächte, 2 Erwachsene (Sa., 10. Jun. - Sa., 17. Jun.)</p>					
	ohne Balkon Übernachtung inkl. Frühstück Doppelbett mit zwei Matratzen Bad mit Dusche Waschtisch separates WC Minibar Safe W-LAN HD-Flatscreen Telefon				<p>Jetzt buchen</p> <p>€ 1.300 / 7 Nächte</p>

Weshalb wir Direktbuchungen brauchen...

	Buchungsplattform xy	Eigene Website
2 PAX / DZ inkl. Frühstück / 7 Nächte	€ 1.300	€ 1.300
Provision	15%	3%
Nettopreis	€ 1.105	€ 1.261
Vertriebskosten	€ 195	€ 39

€ 11,14 Ersparnis pro
Person pro Nacht

..das sind pro Jahr?



Unsere Empfehlung!

Den besten Preis gibt
es auf der eigenen
Website

...und zwar nur dort!



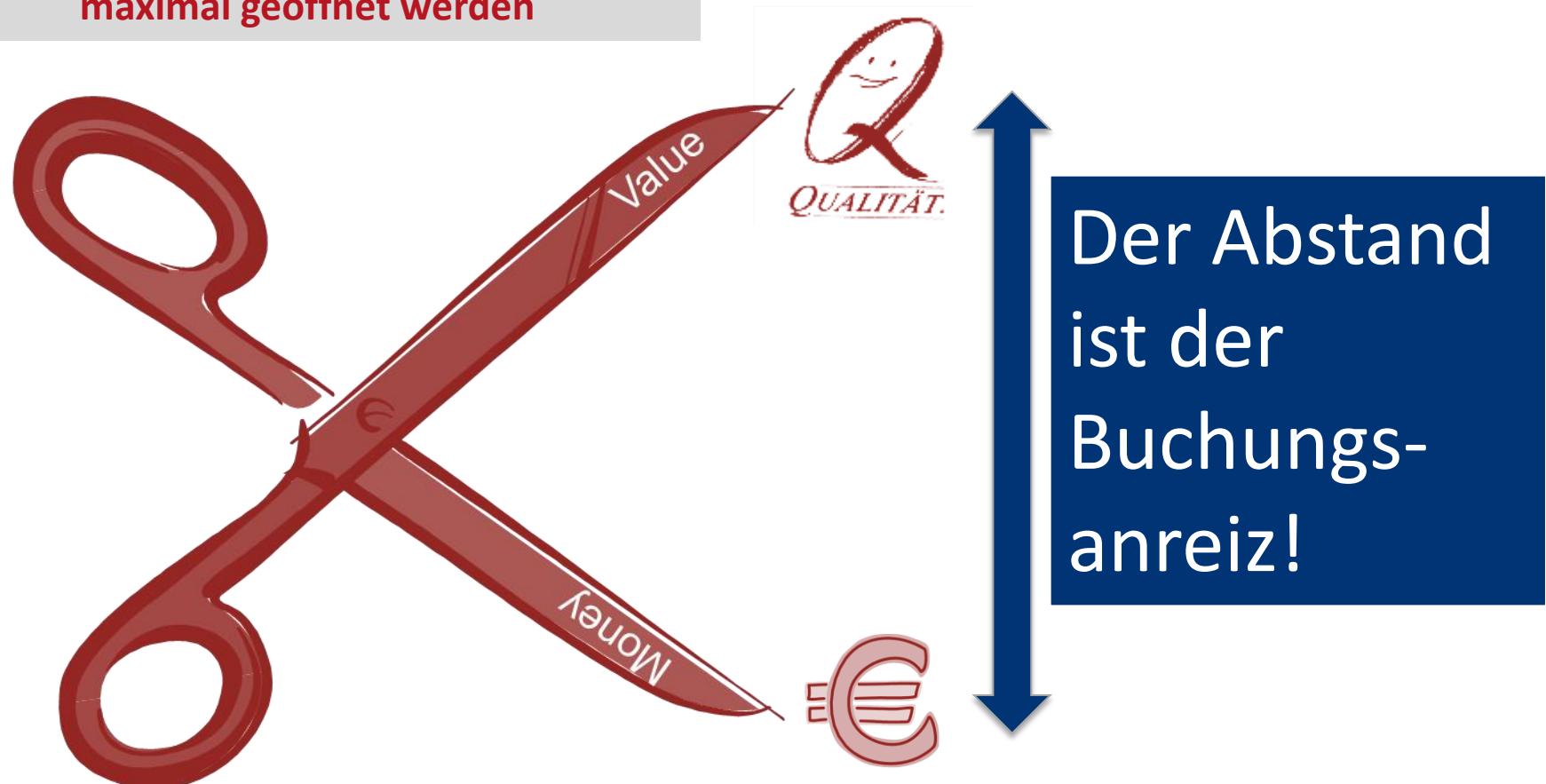
Grundsatz

„Lieber mit der Leistung rauf,
als mit der Hose runter!“

~~BONUS statt RABATT~~

Holen Sie sich
Ihren
Frühbucherbonus!

Die „Value for Money-Schere“ muss maximal geöffnet werden



Ein Blick in die Autoindustrie



Preisinformation für ein Mercedes-Benz Neufahrzeug

Sehr geehrte Damen und Herren,

Emotionen erzeugen

Antrieb : Allrad Part.Filt : 0

Direkt Buchungen
animieren

294 Kneebags	2
474 Dieselpartikelfilter	
475 Reifendruckkontrollsystem RDK	
538 Attention Assistant	
 Sonderausstattung	
549 A-Edition Plus	2.830,00 €
440 Tempomat	
873 Sitzheizung elektrisch Vordersitze	
950 AMG Line	2.305,00 €
U26 Fußmatten Velours mit AMG Schriftzug	
280 Lederlenkrad und Lederschalthebel	
 486 Sportfahrwerk	
772 AMG-Styling	
B64 Live Traffic Information	
050 Remote Online - MB Connect me	
239 DISTROTRONIC PLUS	895,00 €
614 Bi-Xenonscheinwerfer	
235 aktiver Park-Assistent inkl. Parktronic	
581 Klimatisierungsautomatik THERMOTRONIC	530,00 €
357 Garmin MAP PILOT	
522 Audio 20CD inkl. Vor. Garmin MAP PILOT	
293 Fondsidebag und Sicherheitsgurt m. Kompaktstraffer	390,00 €
P49 Spiegel-Paket	315,00 €
249 Innen- und Außenspiegel II. autom. abblendbar	
500 Außenspiegel elektrisch klappbar	
760 AMG LMR 18" Weißspeichen-Design	290,00 €
840 Heck-u. Seitenfenster mit getöntem Glas	260,00 €
857 Farb-Display 8-inch	
875 Scheibenwaschanlage beheizt	
549 Best Business Bonus	120,00 €
RAD Räder nicht vergessen!!	
U59 Sitzkomfort-Paket	835,00 €
677 Direct Control Fahrwerk	
H10 Chromdrehknöpfe Aluminium	
459 Agility-Schalter	
428 Lenkradschaltstellen	
600 Scheinwerferreinigungsanlage	
890 Heckklappe (automatisches Öffnen/Schließen)	
309 Cupholder	

Direkte Buchung animieren!



Der Kaiserhof
DIE ERSTE ADRESSE IN RIED ****

T: +43-7752-82488

Hotel Seminarhaus Essen & Trinken Vorteile Freizeit

Jetzt buchen

Das erwarten Sie im 4 Sterne Hotel Der Kaiserhof****

- ✓ Ruhige Lage im Zentrum von Ried im Innkreis
- ✓ Hotelidyllisch, kostenloser Parkplatz
- ✓ Erstklassiger Frühstücksbuffet
- Preis für heute Nacht**
- ✓ Restauranthervorragender Küche
- Booking.com** ✓ moderner gestatteter Seminarbereich
- Expedia** ✓ und professionelle Betreuung mit eigenem Seminarbüro
- HRS** ✓ Inkludierte Extras: WLAN, Sky TV, Sauna und Fitness
- Unser Preis** **87 €**
- ✓ "24 Stunden Check in" gerne auf Anfrage

powered by **LiveRate** Buchung rund um die Uhr mit Bestpreisgarantie gleich hier

Direkt im Zentrum von Ried und dennoch ruhig gelegen finden Sie im Vier Sterne Hotel Der Kaiserhof die Ideale Unterkunft. Ob Geschäftsreise, Seminar oder Urlaub: Die erste Adresse in Ried heißt Sie herzlich Willkommen!

Live-Rate
Preisvergleich

Als Direktbucher
sichern Sie sich...



Direktbucher schlafen besser!

Als Direktbucher sichern Sie sich:



- ✓ Bestpreisgarantie
- ✓ Keine Stornogebühr bis 1 Tag vor Anreise
- ✓ garantierter, kostenloser Parkplatz

Und viele weitere exklusive Extras!

Oder rufen Sie uns an unter **+43-7752-82488**,
unsere Mitarbeiter beraten Sie gerne!

Direkte Buchung animieren!

VORTEILE FÜR

DIREKT *Bucher*

Warum Sie über die hoteleigene Hotelwebsite und nicht über ein online Buchungsportal buchen sollten:

BESTPREISGARANTIE & KEINE VERSTECKTEN KOSTEN

Ihre Zimmerreservierung über die Hotelwebsite (www.stoiser.com) garantiert Ihnen den besten Preis und es kommen keine versteckten Kosten oder Buchungsgebühren hinzu.

MEHR ZIMMERKATEGORIEN ALS BEI BUCHUNGSPLATTFORMEN

Ob Online-Portal oder Reisebüro - bei Vermittlung über Dritte ist nur eine kleine Auswahl an Zimmerkategorien buchbar. Über unsere Homepage können alle verfügbaren Zimmertypen und Suiten reserviert werden.

PERSÖNLICHE BERATUNG IST UNS WICHTIG

Bei uns sind Sie mehr als eine Reservierungsnummer. Auch bei online Buchungen erhalten Sie persönlichen Buchungsservice und sind nicht einer von vielen. Wir gehen auf persönliche Wünsche und Bedürfnisse, wie z.B. Nahrungsmittelunverträglichkeiten, ein. Gerne kontaktieren wir Sie bei Bedarf und beraten Sie.

JETZT ONLINE BUCHEN

Direkte Buchung animieren!

"Direkt ist immer besser" - Ihre Vorteile als Direktbucher im Überblick



"Ganz einfach - jeder, der direkt über unser online Buchungssystem bucht, soll klar im Vorteil sein. Als Betrieb bezahlen wir dadurch keine Provisionen und geben diesen Vorteil direkt an unsere Gäste weiter."

Direktbucher kommen in den Genuss folgender Vorteile:

- ✓ **Mehr Zimmerkategorien** als bei Buchungsplattformen, denn es sind dort nur bedingt alle Ferienwohnungen/ Chalets freigeschalten.
- ✓ **Personliche Beratung** und Flexibilität für Ihre individuellen Wünsche -
Unser Team ist jederzeit für Sie da, nimmt sich Zeit und hilft Ihnen die beste Entscheidung, angepasst an Ihre Bedürfnisse, zu treffen.
- ✓ **Know-How** - niemand kennt unsere Ferienwohnung, Chalets und die Umgebung besser als wir selbst
- ✓ **10% Rabatt** auf Skiverleih im Winter
- ✓ **Kostenloser Eintritt zum Erlebnisfreibad Mayrhofen** im Sommer
- ✓ **Kostenlose Besichtigung** der [hauseigenen Schnapsbrennerei](#)
- ✓ **Keine versteckten Kosten**
- ✓ **Verfügbarkeit immer am aktuellsten Stand** - in unserem [Buchungssystem](#) finden Sie zu jeder Zeit die aktuell freien Ferienwohnungen zum besten Preis

Überzeugende Direktbuchungsvorteile - einfach mehr vom Urlaub!

Als Direktbucher (Telefon, Email oder über die hoteleigene Website) genießen Sie einige angenehme und geniale Mehrwertleistungen.

Warum Sie direkt bei uns buchen sollten:

Herz und Feingefühl:

In der Familie stehen wir Ihnen persönlich schon bei Ihrer Anfrage mit Rat und Tat zur Seite und sorgen für ein Rundumprogramm, das Ihre schönste Zeit im Jahr einzigartig macht.

Wohlfühlurlaub der Extraklasse:

Als Tiroler Traditionsbetrieb legen wir besonders viel Wert auf Ihr perfektes Urlauberlebnis – Wohlbefinden für Geist und Körper – sowie auf ehrliche Gastfreundschaft und ausgezeichneten Service.

Gourmetpension Plus:

Erleben Sie von früh bis spät ein gigantisches Angebot – wählen Sie zum Beispiel zwischen 4 Gourmetmenüs am Abend und freuen Sie sich auf das wechselnde Themen-Frühstücksbuffet, das Wellnessbuffet zur Mittagsstunde und die leckeren Kuchen am Nachmittag.

Beste Lage:

Für Winter-, Wander-, Biker- und Golf-Fans bietet unser Hotel nicht nur die beste Ausgangslage, sondern sorgt auch für das ein oder andere Extra und den perfekten Rundumservice.

Indoor & Outdoor:

Mountainbiken, geführte Wandertouren, Cardio-Fitnessraum, geselliges Zusammensein und vieles mehr – hier findet sich für jeden Geschmack genau das Richtige. Lassen Sie sich von unserem Sport-, Aktiv- und Unterhaltungsprogramm überzeugen.

Warum Sie direkt bei uns
buchen sollen?

Direkte Buchung animieren!

DAS HOTEL ◆ DAS WIRTSHAUS ◆ DER POSTMARKT ◆ SEMINAR

Ein persönlicher Umgang mit unseren Gästen liegt uns besonders am Herzen. Das beginnt für uns schon bei der Buchung. Damit für Sie eine Direktbuchung genauso attraktiv wird, erhalten Sie viele Vorteile, wenn Sie per Telefon, Mail oder persönlich bei uns im Haus reservieren.

Ihre Vorteile im Überblick:

- **Bestpreisgarantie:** nirgend wo sonst finden Sie unsere Pauschalen oder Zimmerpreise günstiger als bei uns auf der Website. Sollten Sie dennoch innerhalb von 24 Stunden nach Ihrer Buchung einen besseren Preis im Internet finden, erstatten wir Ihnen selbstverständlich die Differenz.
- Kostenfreier **Early-Check In** und **Late-Check Out** nach Verfügbarkeit – nutzen Sie jeden wertvollen Moment im Hotel & Wirtshaus Post
- **Gratis Upgrade** in die nächsthöhere Kategorie nach Verfügbarkeit
- Das Leben steckt voller Überraschungen – sollten Sie aus irgendeinem Grund nicht anreisen können, verschieben wir Ihren Urlaub gerne nach Verfügbarkeit innerhalb der selben Saison
- **Bonus bei Vorauszahlung:** Sie sind sich schon frühzeitig sicher und bezahlen Ihren Aufenthalt bereits bei Abschluss der Buchung? Wir belohnen Sie mit einem Bonus von mind. 11% im Vergleich zur gültigen Tagesrate. Diese Buchungen können nicht mehr storniert werden. Sie haben allerdings die Möglichkeit, den Aufenthalt innerhalb von 12 Monaten zu verschieben.
- **Persönliche Beratung:** Es geht doch nichts über ein persönliches Gespräch. Sie möchten ein bestimmtes Zimmer buchen, haben noch Fragen zur Zimmerausstattung oder legen einfach nur Wert auf eine zuverlässige Auskunft – wir sind gerne für Sie da. Bei unseren Direktbucher-Preisen können Sie sich zudem drauf verlassen, dass **keine versteckten Kosten** auf Sie zukommen.



Hier Best-Preis buchen

Quelle: Hotel Post

Direkte Buchung animieren!

Vorteile für Direktbucher

Buchen Sie direkt über unsere Website und genießen Sie zahlreiche Direktbuchervorteile!

Kostenlose Kühlschrankfüllung bei Anreise

KULINARISCHER GENUSS: Zillertaler Käse, Wurst, Marmeladen & Honig, Butter, Brot, Obst Kaffeetabs für Tassimo-Kaffeemaschine, Kaffeesahne, Tee

Frühbucherrabatt (bei Buchungen bis 60 Tage vor Anreise)

5% Rabatt auf den Gesamtpreis

Long Stay

10% Rabatt ab 15 Tage Aufenthalt, 20% Rabatt ab 30 Tage Aufenthalt

[» mehr Infos](#)

Belohnen Sie
Direktbuchungen

PROFITIEREN SIE VON DEN VORTEILEN, DIE SIE ALS DIREKTBUCHER IM HOTEL RAUTER ERHALTEN:



- bei einem Aufenthalt von mindestens 7 Tagen schenken wir jedem Erwachsenen die [Osttirol's Glockner Dolomiten Card](#) (im Zeitraum 04. Juni bis 25. September 2016)
- kostenloser Tiefgaragenstellplatz
- -50% auf den hoteleigenen E-Bike Verleih
- kostenloser Transfer vom Lienzer Bahnhof nach Matrei
- persönliche Beratung (z.B. vielfältige Möglichkeiten bei unterschiedlichen Zimmern)
- Flexibilität bei Spezialwünschen

Quelle: Prachtbude, Hotel Rauter

Buchen Sie zum garantiert besten Preis
und erhalten Sie ein Dankeschön Geschenk

Bestpreisgarantie



Bei jeder Buchung über unser Buchungssystem garantieren wir Ihnen, dass Sie zum günstigsten im Internet erhältlichen Preis und zu den besten Buchungskonditionen reservieren. Sollten Sie zum gleichen Zeitpunkt einen günstigeren Preis zu den gleichen Buchungskonditionen im Internet finden, erhalten Sie

von uns den günstigeren Preis abzüglich 10% bei Ihrem Aufenthalt in unserem Haus.

Außerdem belohnen wir Sie bei einer Reservierung über unser Buchungssystem mit einem Dankeschön-Geschenk. Wählen Sie einfach direkt bei Ihrer Reservierung zwischen

- täglich einer kostenfreien Flasche Mineralwasser
- täglich einem kostenfreien Getränk aus unserer Minibar
- pro Übernachtung einem Cocktail nach Wahl in der EQUIPAGE
- pro Übernachtung einem freien Eintritt in die Spielbank Baden-Baden
- Parken zum halben Preis für den gesamten Aufenthalt



Gestalten Sie mit uns die Preise und sparen Sie dabei.

Belohnen Sie
Direktbuchungen

Direkte Buchung animieren!



Übung :

**Welche Direktbuchungs-Vorteile
können wir unseren Gästen
bieten?...**

- ...
-

AGENDA

1. Trends und Entwicklungen am Markt
2. Professioneller Umgang mit Buchungsplattformen
3. Preispolitik im Web
4. Optimierung der eigenen Homepage

Optimieren Sie Ihre eigene Website

1) Zeigen Sie Persönlichkeit!

- Kleine Betriebe punkten mit **der persönlichen Gastfreundschaft!**
Zeigen Sie diesen Verkaufsvorteil auch auf Ihrer Website
- Arbeiten Sie mit Bildern, denn **Bilder sagen mehr als 1.000 Worte!**
- Achten Sie dabei auf das **richtige Format!**
- Mind. 3 Fotos pro Zimmer (Skizzen für Appartements)!
- Achten Sie bei den Bildern auf den „**WOW-da-will-ich-hin**“-Effekt!

„WOW-da-will-ich-hin“ Effekt



Optimieren Sie Ihre eigene Website

2) Stellen Sie Ihre Leistung dar!

- Auflistung der Inklusivleistungen
- Großzügige Zimmerdarstellung mit emotionaler Zimmerbeschreibung und 3 Bildern (Bad, Bett, Wohnraum + Aussicht)
- Skizze der Wohnung sowie die Ausstattung vor Ort
- Erzählen Sie den Gästen was sie bei Ihnen erwartet!

Kategorien WERTVOLL machen

Fotos!

Grundrisse!

Highlights!

Was ist das Besondere an
Ihrem Betrieb, Ihren
Zimmer, Ihrer
Ausstattung ...

DOPPELZIMMER KOMFORT



[ANFRAGEN](#)

Highlights: Panorama-Balkon nach Süden, angenehme Größe, behagliche Atmosphäre

Größe: ca. 28 m², für 2-4 Personen

Das Doppelzimmer Komfort ist ein **helles, gemütliches, großzügiges** Doppelzimmer. Der **Balkon** bietet einen **wunderbaren Panoramablick** auf den Kronplatz. Hier genießen Sie in privater Sphäre Erholung, Ruhe und die Kraft der Berge.

Die Einrichtung ist im **gemütlichen Südtiroler Stil** mit heimischem Holz. Eine **Sitzecke** sorgt für angenehmes Wohnzimmer-Feeling und kann in 2 Schlafplätze für Kinder umfunktioniert werden. Das Bad verfügt über Dusche, WC und Bidet.

Im Komfort Doppelzimmer wohnen Sie im 4*S Hotel Petrus in **komfortabler Wohlfühlatmosphäre**.

Belegung:

Optimieren Sie Ihre eigene Website

3) Überzeugen Sie mit Ihren USPs!

- USP = unique selling proposition
- Alleinstellungsmerkmal gegenüber Ihrer Mitbewerbern
- **Zeigen Sie, dass Sie etwas Besonderes sind!!**
- 4-5 Alleinstellungsmerkmale z.B. in Form von „5 Gründe für einen Urlaub bei uns“

Die USPs Ihres Hauses

Die besten Argumente für Ihren Urlaub in Ihrem Appartement in Leutasch im Landhaus Karoline:



Wahre Gastfreundschaft & Großzügigkeit

Karoline ist Gastgeberin aus Überzeugung und verfolgt das Ziel, Gäste beim Urlaub in den Ferienwohnungen im Landhaus Karoline in Leutach zu begeistern.



Exklusiv ausgestattete Ferienwohnungen

... alle Appartements verfügen über eine erstklassige Ausstattung mit 2 Panoramabalkonen, Kachelofen, exklusive Bäder mit Bodenheizung und Badewanne, WLAN, Wanderausrüstung, Luxusküchen mit Espressomaschine, Geschirrspüler, Backofen uvm.



Zusatzausstattung die begeistert

Neben den tollen Ferienwohnungen bietet das Landhaus Karoline für Ihr Wohlbefinden einen kleinen feinen Saunabereich, für Ihr Auto einen überdachten Abstellplatz, für Familien umfangreiche Kinderausstattung und GRATIS Eintritt ins Alpenbad Leutasch.



100% Weiterempfehlung & beliebteste Unterkunft in Leutasch

Unsere Gäste haben das Landhaus Karoline mit seinen Ferienwohnungen zur beliebtesten Unterkunft in Leutasch gewählt.

Kulinarischer Hüttenabend - Ihr Highlight

Als Belohnung für Gäste, die mindestens eine Woche im Landhaus Karoline verbringen, lädt Familie List einmal wöchentlich zu einem kulinarischen Hüttenabend direkt neben dem Landhaus ein.

Top Lage für Ihren Aktivurlaub

... mitten in Leutasch Weidach, nur 4 km von der Seefelder Fußgängerzone entfernt, von schöner Natur umgeben. Leutasch, ein idealer Ausgangspunkt für Wandertouren und Mountainbikeausflüge.

Gründe für einen Aufenthalt bei Ihnen im Haus

10 gute Gründe für Urlaub in den Dolomiten Residence Sonnleiten.

Unsere Specials und Highlights:

Es gibt tausend gute Gründe, Ihren Urlaub bei uns in der Dolomiten Residence Sonnleiten in Steinegg am Tor zu den Dolomiten zu verbringen.... aber da Sie bestimmt nicht so viel lesen wollen, haben wir die 10 Top-Highlights zusammengefasst:

1. Moderne, neue Ferienwohnungen mit Hotelleistungen
2. FeWo in Südtirol mit Wellnessbereich
3. Appartements mit Halbpensionsarrangement
4. Persönliche Betreuung durch Familie Mahlknecht, der Ihr Urlaubs Glück am Herzen liegt
5. Zentrale Lage in Steinegg – alle Einrichtungen zu Fuß erreichbar
6. Urlaub im Sternendorf Steinegg
7. Insider-Wandertipps von Andreas und Esther
8. 300 Sonnentage im Jahr
9. E-Tankstelle zum Auftanken Ihres Autos und Ihres E-Bikes
10. Wir als Gastgeber haben nur ein Ziel: Wir wollen, dass Sie Ihre Tage bei uns ausgiebig genießen, glücklich und begeistert sind und in weiterer Folge „Sehnsucht nach dem Sonnleiten“ haben. Dafür tun wir alles!

Quelle: Ferienwohnung Sonnleiten

Zeigen Sie was Sie können



Übung :

**Was sind meine USPs? Was
sind die Gründe für einen
Aufenthalt bei mir im Haus**

- ...
- ...
- ...

Optimieren Sie Ihre eigene Website

4) Pflegen Sie die Suchmaschine (SEO)!

- Professionelle Suchmaschinenoptimierung ist sehr teuer einiges können wir aber selbst übernehmen
- ALT-Tags: Bildbeschreibungen hinzufügen
- Vermeiden Sie doppelten Content (duplicated Content)
- Sorgen Sie für Verlinkungen von und auf Ihre Seite (in Maßen)

Optimieren Sie Ihre eigene Website

5) „Mobile Friendly“

- Knapp 30 % aller Zugriffe sind mobil (Tendenz steigend)
- Ist Ihre Seite für mobile Endgeräte optimiert?
- Machen Sie den Schnelltest
- www.google.com/webmasters/tools/mobile-friendly/?hl=de

Mobile Friendly



Optimieren Sie Ihre eigene Website

6) Achten Sie auf die Usability!

- Usability = Benutzerfreundlichkeit
- Achten Sie darauf, dass **alle relevanten Informationen** (Zimmer, Preise, Kontakt, ...) **auf dem ersten Blick** sichtbar sind.
- **Keine zu langen Texte schreiben!** Arbeiten Sie mit Hervorhebungen und Aufzählungen!
- **Buttons und Links** sollten als solche erkennbar sein!
- Die **Anfragemöglichkeit** sollte IMMER gegeben sein!
- **Unterstützt** die Seite den Nutzer beim Surfen?
- Sind alle Inhalte **aktuell**? (Preise, Bilder, Informationen)

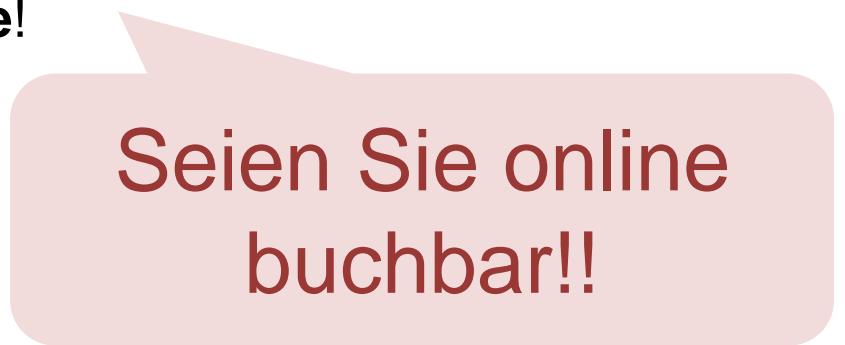
Optimieren Sie Ihre eigene Website

7) Achten Sie auf die Rechtslage!

- Impressum und AGBs
- Impressum Generator: www.e-recht24.de/impressum-generator.html

Optimieren Sie Ihre eigene Website

1. Zeigen Sie **Persönlichkeit!**
2. Stellen Sie Ihre Leistung dar!
3. Überzeugen Sie mit Ihren **USPs!**
4. Pflegen Sie die Suchmaschine (SEO)
5. Seien Sie „**mobile friendly**“!
6. Achten Sie auf die **Usability!**
7. Achten Sie auf die **Rechtslage!**



Seien Sie online
buchbar!!

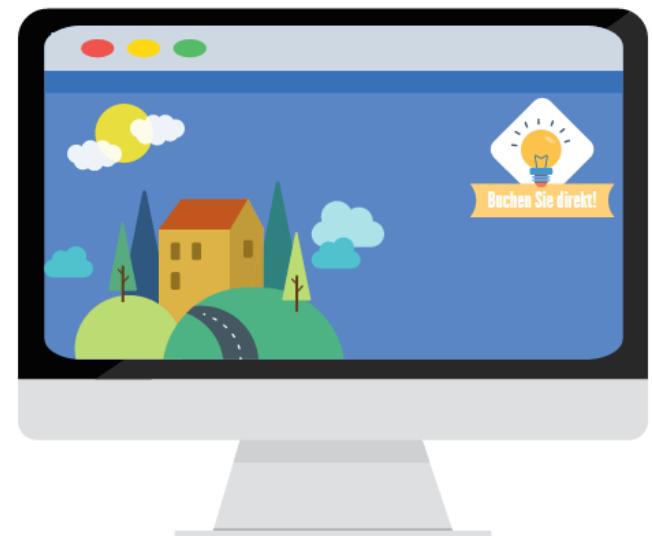
Im Idealfall:
Online Buchbarkeit
auf der eigenen
Website!

AGENDA

1. Trends und Entwicklungen am Markt
2. Professioneller Umgang mit Buchungsplattformen
3. Preispolitik im Web
4. Optimierung der eigenen Homepage
5. Sonstige Kanäle zur Förderung von Direktbuchungen

Was sind also unsere wichtigsten
Direktbuchungs-Kanäle?

The Big 3



So verkaufen Sie noch besser.....
... Am Telefon



Quelle: OGZ

Der erste Eindruck

Persönlich

2 – 3 sek

Am Telefon

20 - 30 sek

Die richtige Meldung

Der 1. Eindruck – Wie melde ich mich richtig?

1. TAGESGRUSS
2. NAME DES BETRIEBS
3. MEIN NAME

Kommunikationsregeln

Die Bedeutung einer gesprochenen Botschaft **am Telefon** besteht aus

Inhalt

12%

Stimme

88%

100 %



Verkaufstechniken

1. Den Guest mit **Namen** ansprechen

- Name = 5-facher Verstärker; aber ACHTUNG:
falscher Name = 10-facher Filter

2. „**Zauberworte**“

- sehr beliebt, unsere Gäste schätzen besonders
- bitte, danke, Ja, sehr gerne, ausgezeichnet

3. Den Guest „**loben**“

- Da haben Sie sich die beste Zeit ausgesucht!
- Da haben Sie eine gute Wahl getroffen.
- Das ist eine hervorragende Idee – Sie werden sehen, das tut Ihnen
(besonders) gut

Verkaufstechniken

4. **Gemeinsamkeiten** schaffen & persönliche Empfehlungen

- Ich war selbst gestern erst Skifahren – die Verhältnisse sind noch immer super!
- **Ich persönlich empfehle Ihnen ...**
- Heute empfehle ich Ihnen ...

5. Eine „**bildhafte“ Sprache** verwenden (**3. Auge!**)

- Genießen Sie die atemberaubende Aussicht von unserer Sonnenterrasse / von Ihrem Zimmer

Lassen Sie Bilder im Kopf des Gastes entstehen



„Rosa gebratenes Filetsteak vom Südtiroler Biorind mit knackigen, grünen Speckbohnen und goldgelben Kartoffelgratin“

Verkaufspsychologie beachten!

Wie „funktionieren“ Kaufentscheidungen?

emotional

Optimistisch

Positiver emotionaler
Wert bzw. Nutzen

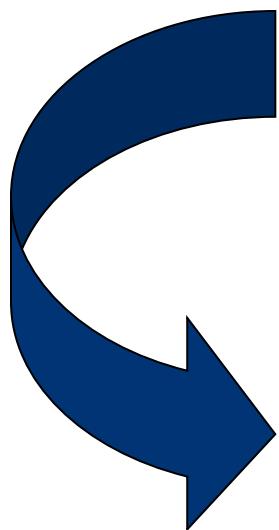
rational

Pessimistisch

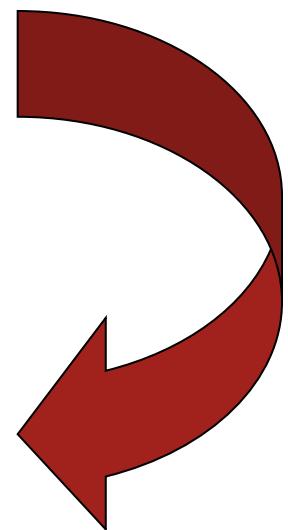
Trennungsschmerz
vom Geld



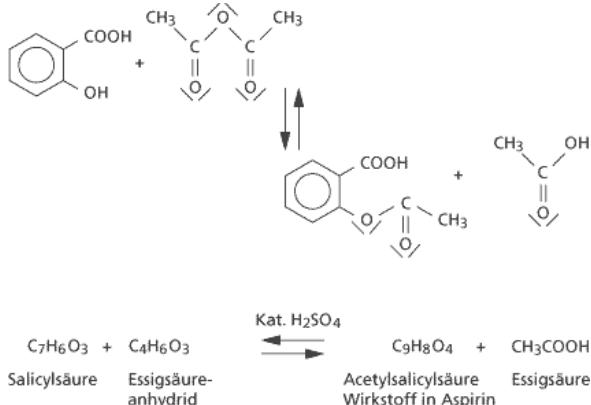
Gegen den
Uhrzeigersinn?



Mit dem
Uhrzeigersinn?

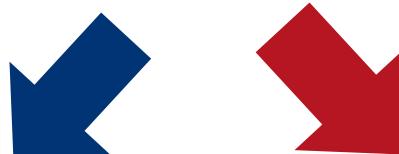


Produktmerkmale vs. Produktnutzen



Zusammensetzung

- Eine Tablette enthält:
Acetylsalicylsäure (ASS) 100 mg. Weitere Inhaltsstoffe:
Cellulosepulver,
Maisstärke.



Anwendungsgebiete:

- Hilft gegen Schmerzen verschiedener Art wie Kopf- und Zahnschmerzen,
- Muskel- und Gliederschmerzen & zur Behandlung einer Erkältung
- oder eines grippalen Infektes mit und ohne Fieber.

Bedenken Sie:

**Der Kunde trifft seine
Kaufentscheidung immer
emotional, er begründet sie
jedoch rational.**

Verkaufstechniken

6. **Positiv formulieren** ohne Konjunktive und Negationen

- Würde, könnte, wäre, hätte, dürfte, etc
- Nein (Killerphrase!), aber, kein Problem, leider etc.
- Keine Füllworte ohne Aussage (eigentlich, vielleicht, normalerweise, ehrlich gesagt, ich denke/glaube...)
- Der Preis für diese schöne Suite ist ...
- Herr... ist morgen wieder im Haus, darf er Sie zurückrufen?

Verkaufstechniken

7. Sie-Ansprache (Faustregel: 2/3 Sie, 1/3 Wir-Ansprache)

- ... Ihre Vorteile
- ... genau das Richtige für Sie
- ... dadurch sparen Sie ...

Ich-Standpunkt

Ich, mir, meiner,
mich, wir, unser

Sie-Standpunkt

Sie, Ihnen, Ihrer,
Namen des Kunden



Ich-Formulierung	Sie-Formulierung
„Ich schicke Ihnen die Prospekte noch heute zu.“	
„Ich verspreche Ihnen, dass...“	
„Ich schlage Ihnen daher vor....“	
„Ich soll Sie zurückrufen.“	
„Wir melden uns wieder bei Ihnen.“	
„Ich will Sie nicht stören, ..“	

Verkaufstechniken

8. Vermeiden Sie negative Wörter

- Stress
 - Nachteil
 - Laut
 - Kalorien
 - Problem etc.
-
- Machen Sie sich keinen Stress.
 - Das Zimmer ist nicht laut.
 - Das Tiramisu hat fast keine Kalorien.

Verkaufstechniken

9. „**Upselling**“ auch bei „0-8-15-Standard-Anfragen“ (Alternativzimmer anbieten, Give-Aways, Cross-Verkauf, etc.)

- Ich empfehle Ihnen bereits jetzt Ihre Massagetermine zu reservieren.
- Strauß Rosen zum Geburtstag mit persönlicher Nachricht
- Gutschein am Zimmer mit einer Flasche Prosecco

10. **Reden ist Silber, Schweigen ist Gold...**

- auch den Gast zu Wort kommen lassen und durch aktives Zuhören, erfahren, was er möchte - Wünsche und Sehnsüchte erfahren!
- Zuhören und Warten bis der Guest die Antwort gibt

**Gott gab uns
nur 1 Mund
aber 2 Ohren,
damit wir
doppelt so viel
zuhören
können, als
wir reden
sollten.**



So verkaufen Sie noch besser.....
... Per E-Mail

Aufbau der E-Mail Angebote

Header (Emotionales Bild, an die Zielgruppe angepasst: Wanderer, Familie-Sommer, Familie-Winter, Skifahrer, etc.)

Anrede und eventuell Überschrift

3-5 USPs (Alleinstellungsmerkmale – Warum soll der Guest in Ihr Hotel kommen?)

Eventuelle geforderte Zusatzinformation

Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug-Bug

Zimmerbeschreibung (bildliche Beschreibung) und Angebot mit Gesamtpreis

Auflistung aller Inklusivleistungen die das Angebot beinhaltet , aufgeteilt nach Inklusivleistungen im Haus, Region, etc. , Angaben zu den AGB's

Signatur mit Foto der bearbeitenden Person, Unterschrift, Schlussatz, Adresse des Betriebs

P.S. – Ein letztes kaufentscheidendes Kriterium

Pfiffige E-Mails an Ihre Gäste

E-Mail ANGEBOT

- Checken Sie Ihre E-Mails 3 mal am Tag (morgens, mittags, abends vor dem Schlafengehen)
- Kontrollieren Sie Ihre Absender Adresse!
- Verwenden Sie kreative Betreffe → Ziel: Lust auf Urlaub wecken
- Bauen Sie die 3-4 wichtigsten Alleinstellungsmerkmale in das Angebot mit ein
- Verwenden Sie eine gästeorientierte Formulierung der Texte!
- Kontrollieren Sie die Hyperlinks!
- Verwenden Sie eine vollständige Signatur!

Pfiffige E-Mails an Ihre Gäste

- Gestalten Sie die E-Mails „leserfreundlich“!
- Verwenden Sie Absätze und eine gut lesbare Schrift bzw. Schriftgröße!
- Heben Sie die wichtigen Informationen hervor (Aufzählungen, Fettschrift, Farben)
- Vermeiden Sie, dass der Leser nach links und rechts scrollen muss!
- Als Alternative zu Attachements setzen Sie Hyperlinks auf bestimmte Seiten auf Ihre eigne Homepage - so stellen Sie wichtige und weitere Zusatzinformationen für Ihre Gäste bereit!



Pfiffige E-Mails an Ihre Gäste

- Fügen Sie auch die AGB's in Ihrer Korrespondenz mit ein!
- Definieren Sie eine fixe Signatur – mit sämtlichen Angaben zu Ihrer Adresse!
- Legen Sie sich E-Mail-Briefvorlagen für verschiedene Zielgruppen an, dies erleichtert Ihnen die Arbeit und senkt die Gefahr von Tippfehlern!
- Schicken Sie das Angebot nicht als Attachment!
- Stoßen Sie bei (interessanten) Anfragen nach!



Aufbau der E-Mail Angebote

Warum reagieren Kunden nicht?

- Der Kunde hat Ihr Angebot gar nicht erhalten!
- Der Kunde wartet darauf, dass Sie sich melden
- Der Kunde ist mit dem Angebot nicht zufrieden oder hat Fragen dazu, aber keine Lust oder Zeit sich nochmal bei Ihnen zu melden
- Der Kunde hat gerade wichtigeres zu tun
- Der Kunde hat noch weitere Angebote bekommen und sich für einen anderen Anbieter entschieden (vielleicht hat sich dieser mehr um ihn gekümmert?)
- Der Kunde hat Ihr Angebot erhalten und findet es gut, die Umstände haben sich aber geändert und die Sache ist vorerst verschoben worden.

Aufbau der E-Mail Angebote

Fassen Sie nach!

1-2 Tage nachdem das Angebot versendet wurde

Nur an interessante Anfragen (einzelne) oder
automatisiert durch das Hotelprogramm

INHALT

1. Anrede
2. Nachfragen, ob das Angebot angekommen ist und ob es noch Fragen dazu gibt
3. Wiederholen des besten Verkaufsargumentes
4. Kunden auffordern zum Handeln
5. Gruß & Signatur (mit Foto und Unterschrift)

Aufbau der E-Mail Angebote

Fassen Sie nach!

Herzlichen Dank für Ihr Interesse an einem Urlaub im Naturhotel Forsthofgut.

Vor kurzem haben wir Ihnen ein Angebot für einen naturverbundenen Urlaub gesendet, von dem wir hoffen, dass es Ihre Erwartungen erfüllt. Falls Sie noch weitere Informationen von uns benötigen, senden wir Ihnen diese gerne zu.

Auch Alternativtermine oder andere Urlaubsangebote können wir Ihnen jederzeit zukommen lassen. Teilen Sie uns mit, wie wir Ihnen behilflich sein dürfen – das gesamte Team unserer Rezeption ist jederzeit für Sie da!

Um Ihnen Ihre Entscheidung zu erleichtern, möchten wir Ihnen gerne nochmals die 10 wichtigsten Gründen für Ihren Urlaub aufzählen ...

1. Einzigartige Lage - Sommer wie Winter
2. Erstes ~~waldSPA~~ Europas - SPA Landschaft der Extraklasse mit über 1.800 m²
3. Garten der Superlative - auf 30.000 m² mit Badesee, Kräutergarten, Spielplatz ~~uvm.~~
4. Betreutes Aktivprogramm - für den sportlichen Ausgleich
5. Liebevolle Kinderbetreuung - mit bestens ausgebildeten Kindertanten
6. Persönlich, authentischer Service - im ganzen Haus
7. Vorzügliche Küche - biozertifiziert und ausgezeichnet mit der 'Grünen Haube'
8. Großzügige Zimmer und Suiten - im modernen Alpendesign
9. Stimmungsvolles Ambiente - mit viel Liebe fürs Detail

Wir freuen uns auf Ihre Antwort und hoffen, Sie bald persönlich im Naturhotel Forsthofgut [Willkommen](#) zu heißen.

Mit naturverbundenen Grüßen,

Naturhotel Forsthofgut
das familiärste Naturhotel der Alpen
www.forsthofgut.at


liebst
Ihre Familie Schmid

Auf den  gebracht

1. Transparente Preisgestaltung auf allen Plattformen → „günstiger oder mindestens gleich teuer seien wie auf den OTAs“
2. Leistungsvorteile auf der eigenen Website hervorheben → die Direktbuchung braucht ein Nutzenversprechen als Anreiz (Bonus statt Rabatt!)
 - Priorität 1 ist dabei die eigene Website
 - Priorität 2 ist der TVB und Kooperationen
 - Priorität 3 sind die OTAs
3. Schulung der internen Mitarbeiter und des direkten Verkaufs → Der Verkaufsmitarbeiter vor Ort ist nach wie vor der wichtigste Vertriebskanal!

Die Vermieterakademie Tirol ist ein gemeinsames Projekt von:



Weitere Infos finden Sie hier:

www.tirol.gv.at/themen/wirtschaft-und-tourismus/tourismus/vermieterakademie/