

Dokumentation / Handlungsleitfaden

Digitalisierungsoffensive Rheinhessen-Touristik GmbH (RHT)

Sehr geehrte Gastgeber:innen, sehr geehrte Mitarbeiter:innen der Tourismusorganisationen, im Rahmen des durch die EU geförderten Digitalcoachings der Rheinhessen-Touristik GmbH (RHT) wurden insgesamt 24 Unterkunftsvermieter:innen online zur Optimierung der Digitalpräsenz und Onlinebuchung geschult. Das Coaching unterstützt Vermieter:innen dabei, Ihre Sichtbarkeit im Internet auszubauen und somit mehr Reichweite zu gewinnen. Während der Durchführung wurden Problemfelder identifiziert und gemeinsam mit den Vermieter:innen bearbeitet. Darauf aufbauend, wurden individuelle Handlungsempfehlungen für die Betriebe in Rheinhessen erstellt. Dieser abschließende Leitfaden, kann einerseits von geschulten Vermietern, wie auch von neuen Unterkünften zur Hand genommen werden, um den eigenen Onlineauftritt zu optimieren.

Onlinebuchbarkeit über feratelDeskline:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Die Auswertung der Coachingtermine hat aufgezeigt, dass nur wenige Betriebe über feratelDeskline an Buchungsportale angeschlossen sind. Obwohl die Rheinhessen-Touristik GmbH ein kostenfreies Channelmanagementsystem anbietet, nutzen und kennen sehr wenige Unterkünfte diese Möglichkeit.

Die Rheinhessen-Touristik GmbH bietet Ihnen ein kostenfreies Informations- und Reservierungssystem feratelDeskline an. Mit der Freischaltung der Daten, erscheint Ihr Betrieb auf allen regionalen Webseiten wie z.B.: <https://www.rheinhessen.de/> oder <https://www.rheinhessen.de/suchen-und-buchen>

Zusätzlich gibt es die Möglichkeit, dass Ihr Betrieb auf der Seite der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH, im Tourenplaner Rheinland-Pfalz und der Rheinland-Pfalz App angezeigt wird. Hierfür sind bestimmte Qualitätskriterien notwendig (z.B. Contentscore im feratelDeskline >80%, mindestens 1 Bild mit 2.600 Pixeln, mehrsprachige Beschreibungen).

Vorteile der Onlinebuchbarkeit:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Durch die Coachingtermine wurde ersichtlich, dass Online-Buchungsportale von Vermieter:innen schon genutzt werden. Jedoch ist häufig keine Schnittstelle zu feratelDeskline vorhanden. Als Grund wurde in fast allen Fällen genannt, dass die Möglichkeit einen einzigen Kalender im feratelDeskline zu nutzen, nicht bekannt war.

Die Tourismusregion Rheinhessen, wie auch einzelne Unterkünfte, verschenken an dieser Stelle ein großes Marktpotenzial, da eine einfache Lösung zur Anbindung an mehrere Buchungsportale vorhanden ist.

Bereits über 80% der Kurzurlauber buchen Ihren Aufenthalt auf digitalem Weg. Die Online-Buchbarkeit bietet somit einen gästeorientierten Service, der zudem für beide Seiten eine Zeitersparnis mit sich bringt. Gäste wissen auf einen Blick, ob eine Unterkunft verfügbar ist und zu welchen Konditionen. Gastgeber müssen keine Anfragen mehr beantworten, da die Buchungen automatisch im Kalender eingetragen werden. Nach erfolgreicher Buchung erhält der Gastgeber eine Buchungsbestätigung mit den Kontaktdaten des Gastes – somit können Sie Gäste jederzeit auch vor Anreise persönlich kontaktieren.

Ausschlaggebend, um von Gästen gefunden zu werden, ist die Sichtbarkeit auf den Webseiten und Portalen der Tourismusregion. Durch eine vollständige und aktuelle Übersicht aller Unterkunftsbetriebe, wirkt eine Region für Gäste attraktiv und serviceorientiert. Ein erster Schritt für Sie als Gastgeber:in ist der Eintrag im örtlichen Online-Unterkunftsverzeichnis.

Sprechen Sie hierfür einfach Ihre Tourismusinformation vor Ort an.

Vertriebswege:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Die Termine haben ergeben, dass Betriebe häufig Buchungsportale nutzen. Diese sind jedoch nicht mit feratelDeskline über den iCal Kalender verbunden. Als Grund wurde genannt, dass die Möglichkeit, einen einheitlichen Kalender von der Tourismusorganisation bereitgestellt zu bekommen, nicht bekannt war.

Diese führt zu einem höheren Arbeitsaufwand, da mehrere Kalender parallel gepflegt werden müssen. Gleichzeitig ist die Gefahr von Überbuchungen sehr hoch, was wiederum zu hohen Kosten, wie auch zu unzufriedenen Gästen führt.

Die Rheinhessen Tourismus GmbH bietet Ihnen eine Vielzahl an Möglichkeiten, Ihre Unterkunft online zu präsentieren. Nutzen Sie verschiedene Buchungsportale, um die Sichtbarkeit zu optimieren. Sprechen Sie hierfür einfach Ihre Tourismusinformation vor Ort an.

Externe Deskline®-Kanäle/Vertriebspartner, mit denen die Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH (RPT) Kooperationsverträge abgeschlossen hat:

- Bestfewo
- Casamundo
- E-domizil
- HomeToGo
- Holidu
- HRS Holidays
- HRS Group - DS Vertriebswelten
- Traum-Ferienwohnungen.de
- Zimmerfrei.nl
- (booking.com → eigener Vertrag notwendig, Beispiel: Eifel Tourismus GmbH)

Zielgruppe:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

In den Terminen kam immer wieder die Frage auf, an wen Vermieter ihr Angebot richten wollen oder sollten. Den geschulten Unterkünften fiel es schwer, sich klar im Markt zu positionieren. Dies ist jedoch notwendig, um seine Zielgruppe direkt anzusprechen und somit ein abgestimmtes Angebot zur Verfügung zu stellen.

Um Ihre Gäste nicht nur zufrieden zu stellen, sondern diese auch zu begeistern, ist es essenziell festzulegen, welche Zielgruppe Sie ansprechen möchten. Die Bedürfnisse aller Reisenden kann eine Unterkunft nicht bedienen. Unterschiedliche Zielgruppen haben spezifische Ansprüche an Beherbergung, Freizeit-, Unterhaltungs- und Erlebnisangeboten, welche es zu berücksichtigen gibt. Familien haben zum Beispiel andere Bedürfnisse als das 50-jährige Paar, welches Ruhe und Erholung sucht. Je besser Sie die Ansprüche Ihrer Zielgruppen kennen, umso gezielter können Sie interessante Dienstleistungen und Ausstattungen anbieten und sich von den Mitbewerber:innen abheben. Machen Sie sich über die folgenden Punkte Gedanken:

- Welche Urlauber sind am häufigsten bei Ihnen zu Gast?
- Wen möchten Sie in Zukunft als neuen Gast gewinnen?
- Welche besonderen Bedürfnisse haben die verschiedenen Zielgruppen?
- Möchte ich ein inklusives und barrierefreies Angebot für meine Unterkunft gestalten?

Für Rheinhessen wurden die beiden Zielgruppen „[Aktive Naturgenießer](#)“ – Bernd und Ulrike Blum und die „[Kleinstadt-Genießer](#)“ - Christiane und Matthias Urban identifiziert.

Ein **barrierefreies Angebot** ist nicht nur für beeinträchtigte Gäste von Vorteil. Auch Gäste, welche zum Beispiel mit Kinderwagen anreisen oder in Ihrer Mobilität eingeschränkt sind, werden von räumlicher Barrierefreiheit profitieren. Die digitale Barrierefreiheit, welche häufig übersehen wird, spielt für den digitalen Auftritt der Unterkunft eine wichtige Rolle. Deutliche Kontraste, eine große, gut leserliche Schriftart, sowie eine einfache Schriftsprache sind unkomplizierte Maßnahmen, um das eigene Beherbergungsangebot auch für kognitiv oder visuell beeinträchtigte Personen zu gestalten. Sie erkennen, dass Sie durch diese simplen Maßnahmen Ihr Angebot nicht nur für behinderte Menschen attraktiver machen. Sie helfen damit allen Gästen. Wenn Sie sich schon eingänglicher mit dem Thema beschäftigt haben, ist eine Zertifizierung des bundesweiten Kennzeichnungssystems „Reisen für Alle“ genau das Richtige für Sie. Mit diesem Zertifikat können Sie für alle Zielgruppen detaillierte und geprüfte Informationen zur Zugänglichkeit und Nutzbarkeit Ihres Objektes anbieten.

Stärken der Region nutzen:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Die Auswertung der durchgeführten Termine hat aufgezeigt, dass Stärken und Highlights der Region Rheinhessen in Online-Inseraten selten erwähnt werden. Weder in Beschreibungstexten noch im Bildmaterial, finden Gäste Anregungen für Freizeitmöglichkeiten in der einzigartigen Region. Auch auf den Homepages der Unterkünfte waren selten Angebote integriert oder verlinkt.

Nutzen Sie die wunderschöne Natur in Rheinhessen mit vielen attraktiven Kultur- und Freizeitangeboten für die Werbung neuer Gäste und schlagen Sie Ideen vor, was Ihre Besucher rund um Ihr Haus unternehmen könnten. Integrieren Sie Ausflugstipps in Ihren Beschreibungstext oder Ihren Bildern, um Gästen Lust auf die Region zu machen.

Nicht nur mit den Bildern aus der Rheinhessen-Mediathek, sondern auch mit Geschichten aus dem Rheinhessen-Blog <http://blog.rheinhessen.de> und Touren aus dem Tourenplaner Rheinland-Pfalz www.tourenplaner-rheinland-pfalz.de können Sie Ihre Kommunikation in den von Ihnen genutzten Medien bereichern. Gefallen Ihnen besondere Routen aus dem Planer besonders, dann binden Sie doch das Widget oder den Link zu dieser Tour in Ihrer Homepage direkt ein. Haben Sie Rückfragen dazu? Wenden Sie sich direkt an die zuständige Touristinformatioin.

Eigene Homepage:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Viele der analysierten Homepages waren leider nicht mehr auf dem aktuellen Stand. Veraltete Daten und fehlende/ nicht funktionierende Verlinkungen wirken nicht sehr ansprechend für zukünftige Gäste. Oft waren die Seiten nicht für mobile Endgeräte geeignet, was keinen professionellen Eindruck vermittelt.

Heutzutage hat jedes etablierte Unternehmen eine eigene Website. Diese stärkt die Vertrauenswürdigkeit Ihres Betriebs. Die Homepage ist Ihre Online-Visitenkarte und das Aushängeschild eines Betriebes im Internet. Sie sollte schnell und übersichtlich die wichtigsten Angebote und Informationen für bestehende und potenzielle Gäste wiedergeben. Dabei sollte die Website auch eine einladende und persönliche Note vermitteln. Es ist dabei essenziell, die Website aktuell zu halten, um Gästen einen ansprechenden Einblick in Ihren Betrieb zu geben und zur Buchung zu animieren.

Die Onlinepräsenz der Unterkunft nur auf Onlineportale zu beschränken, ist keine ausreichende Option, denn was ist, wenn potenzielle Gäste im Internet nach Ihrer Unterkunft suchen und es außerhalb dieser Portale keine Treffer gibt? Mit Ihrer eigenen Website haben Sie die volle Kontrolle über die von Ihnen veröffentlichten Inhalte. Sie wollen mehr Fotos auf Ihrer eigenen Onlinepräsenz oder möchten andere Beschreibungstexte? Das ist kein Problem: Sie können Inhalte und Design Ihrer Website selbst bestimmen.

Direktbuchungslink für Ihre eigene Homepage (WebsiteWidget):

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Ein großes Problemfeld, welches die Coachingtermine aufgedeckt haben, sind fehlende Direktbuchungsmöglichkeiten für Gäste auf den Internetseiten der Unterkünfte.

Obwohl die RHT ein kostenfreies WebsiteWidget anbietet, wird diese Serviceleistung von fast keiner Unterkunft in Anspruch genommen.

Durch das Fehlen eines Buchungskalenders, und in einigen Fällen außerdem eines einfachen Kontaktformulars, verschenkt die Unterkunft ein großes Marktpotenzial.

Gäste werden indirekt auf professionelle Buchungsplattformen verwiesen, für welche höhere Kosten entstehen. Im ungünstigsten Fall entscheiden sich Gäste für ein Konkurrenzunternehmen oder sogar für eine andere Tourismusregion.

Einer der größten Pluspunkte der eigenen Homepage ist, dass Sie darüber Direktbuchungen annehmen können. Vor allem wiederkehrende Stammgäste ziehen es vor, direkt beim Anbieter zu buchen, statt den Umweg über ein Buchungsportal zu nehmen.

Häufig findet der Gast die betriebseigene Website des Gastgebers über Umwege. Meist sucht der potenzielle Gast nach einer Unterkunft und findet Ihren Betrieb auf einem Buchungsportal. Der Gast kennt jetzt den Namen und die Lage Ihres Betriebs und kann gezielt nach Ihrer Unterkunft suchen.

Dank des Direktbuchungslinks auf Ihrer Homepage kann der Gast direkt prüfen, ob eine Anreise zum gewünschten Zeitraum möglich ist und kann direkt einbuchen.

Der große Vorteil für den Gast ist, dass dieser die Buchung zu jeder Tages- und Nachtzeit vornehmen kann. Sie als Gastgeber sparen Zeit, welche Sie mit dem Beantworten von Anfragen verbringen würden. Sobald der Gast die Buchung auf der Homepage getätigt hat, erhalten Sie eine automatisch erstellte Buchungsbestätigung mit den Kontaktdaten.

In Ihrem Pflegesystem feratelDeskline kann das Buchungsmodul Website Widget mit Ihrem Verfügbarkeitskalender verbunden werden. Preise und Verfügbarkeit werden direkt übertragen und Sie müssen keinen weiteren Kalender pflegen.

Preise:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Eine Auffälligkeit, welche immer wieder Thema war, ist die Frage nach dem korrekten Preis. Viele Vermieter:innen kennen weder die gesamten Kosten der Übernachtungen, noch den endgültigen Gewinn, welcher erzielt werden soll.

Dies führt dazu, dass Preise häufig nicht korrekt angegeben werden. Entweder werden Preise zu niedrig angesetzt und die Unterkunft erleidet einen Verlust. Oder Preise sind zu hoch kalkuliert, was zu einem Marktnachteil gegenüber Mitbewerbern führt. Variable- wie auch Fixkosten müssen kalkuliert werden, um am Ende den korrekten Preis berechnen zu können.

Kalkulieren Sie den Endpreis für Ihre Unterkunft. Welche Kosten entstehen Ihnen und welchen Gewinn möchten Sie erzielen? Gibt es Zeiträume, in welchen Sie Ihre Unterkunft hochpreisiger/ vergünstigt anbieten möchten, um eine möglichst durchgehende Belegung für alle Jahreszeiten zu garantieren?

Pflegen Sie Ihre Kalenderdaten für mindestens ein Jahr im Voraus. Gäste planen gerne jetzt schon Ihren Urlaub für das nächste Jahr. Nutzen Sie die Chance, um auch Ihre Unterkunft möglichst vollständig zu belegen.

Contentqualität:

Ergebnisanalyse aus den Coachingterminen

Auffallend war, dass fast alle Betriebe, keine oder veraltete Bilder in feratelDeskline eingestellt hatten. Da Bilder bei der Onlinebuchbarkeit der entscheidende Faktor sind, ergibt sich hier ein großes Defizit. Ebenfalls waren nur in seltenen Fällen ansprechende Beschreibungstexte, wie auch voll ausgefüllte Unterkunftsmerkmale vorhanden

Fast keine geschulte Unterkunft hatte den Content vollständig hinterlegt. Da für Gäste Angaben z.B. zu Stornierungs- und Zahlungsbedingungen sehr oft ein Buchungsgrund sind, werden Gäste verunsichert und tendieren somit eher zu einem Mitanbieter mit vollständigen Daten.

Bilder:

92% der Gäste buchen eine Unterkunft mit Bildern eher als ohne.

Gute Bilder sind die Voraussetzung für eine erfolgreiche Vermietung. Gäste erhalten durch sie eine genaue Vorstellung Ihrer Unterkunft. Professionelle Fotos erhalten Sie durch die Beauftragung eines Fotografen. Mit Digitalkameras und Smartphones können Ihnen aber auch selbst sehr gute Aufnahmen gelingen - sofern Sie die folgenden Tipps berücksichtigen:

- Querformat, mindestens 2600 Pixeln an der langen Seite (JPG/ JPEG)
- Alle Räume übersichtlich und aus verschiedenen Blickwinkeln (mindestens 4 Bilder pro Zimmer/Wohnung)
- Auf Helligkeit achten: Vorhänge öffnen, bei Tageslicht fotografieren, Lampen anschalten
- Urlaubssituationen nachstellen, gedeckter Esstisch, Blumen und Dekoration
- Fotos der Lage und Umgebung zu verschiedenen Jahreszeiten (mindestens 7 Bilder)
- Keine Symbole, Personen oder Texte auf den Aufnahmen
- Ein umfangreiches Archiv qualitativ hochwertiger Fotos, u.a. für die Darstellung Ihres Hauses in den Medien und Ihrer Website steht in der Rheinhessen-Mediathek zur Verfügung. Klicken Sie [hier](#).

Alleinstellungsmerkmal:

Durch eine immer digitalisiertere Welt steht jede/r Vermieter:in nicht nur mit Unterkünften in ihrer Heimatregion, sondern auch mit anderen Unterkünften in ganz Deutschland und der Welt in Konkurrenz. Um sich in diesem globalisierten Markt abheben zu können, sollten Sie Ihr Alleinstellungsmerkmal klar hervorheben. Dafür ist es wichtig, dass Sie sich Ihren Stärken bewusst sind und diese auch aktiv kommunizieren.

- Wodurch unterscheidet sich Ihr Angebot von den Angeboten der Mitbewerber:innen?
- Auf was sind Sie besonders stolz? Was ist typisch für Ihre Unterkunft?
- Welche positiven Punkte werden in Gastbewertungen immer wieder genannt?
- Warum kommen Stammgäste immer wieder genau zu Ihnen?
- Bieten Sie spezielle (Freizeit)-Angebote an?
- Was macht Rheinhessen einzigartig? Welche besonderen Sehenswürdigkeiten oder Freizeitaktivitäten gibt es vor Ort?

Unterkunftsmerkmale:

Der Gast findet im Netz eine Vielzahl an Unterkünften. Das Filtern nach bestimmten Kriterien (WLAN, Parkplatz, Haustiere etc.) erleichtert den Gästen die Suche und schränkt das Ergebnis ein. Ausschlaggebend dafür ist das vollständige Hinterlegen der Ausstattungsmerkmale. Sind die Ausstattungsmerkmale nicht gepflegt, wird die Unterkunft in der Suche erst gar nicht angezeigt.

Beschreibungstexte:

Während Bilder effektiv Aufmerksamkeit erregen und Ihren potenziellen Gästen eine erste Vorstellung Ihrer Unterkunft vermitteln, vertiefen Beschreibungstexte deren Wesen und Vorteile. Erzählen Sie dem Gast eine Geschichte und machen Sie Ihre Unterkunft zum Sehnsuchtsort. Beschreiben Sie jeden Raum der Ferienwohnung mit allen Ausstattungsmerkmalen genau und vollständig. Heben Sie einzigartige Eigenschaften, wie z.B. einen Kamin oder einen Whirlpool hervor. Gewinnen Sie Ihren Gast, indem Sie ihn begeistern. Durch emotionale Ausdrücke wie „lädt zum Verweilen ein“ oder „lässt keine Wünsche offen“ erregen Sie beispielsweise Aufmerksamkeit und machen Ihrem Gast Lust auf Urlaub.

- Recherche
- Inhalte Sammeln
- Verfassen der Texte
- Letzte Überprüfung

Vollständige Konditionentexte:

Gäste wünschen sich bei der Online-Buchung genaue und verlässliche Angaben zu buchungsrelevanten Informationen, wie Zahlungsbedingungen und Anreisezeiten. Schaffen Sie so Transparenz und Sicherheit für Sie und für Ihre Gäste.

- Zahlungsmodalitäten
- Stornierungsbedingungen
- An- und Abreisezeit
- Angaben zur Schlüsselübergabe
- Haustierregelung
- Babybett/ Zustellbett
- Kurtaxe
- Sonstige Gebühren

Vermieter Coaching in Rheinhessen

gefördert durch:

**den Europäischen Landwirtschaftsfonds für die
Entwicklung des ländlichen Raums (ELER): Hier investiert
Europa in die ländlichen Gebiete**



**im Rahmen des
rheinland-pfälzischen Entwicklungsprogramms
„Umweltmaßnahmen, Ländliche Entwicklung, Landwirtschaft,
Ernährung“ (EULLE)**



**Ministerium für Wirtschaft, Verkehr, Landwirtschaft und
Weinbau Rheinland-Pfalz**