

tourismus.digital.kompakt.

Aktuelles aus der Online-Welt
für Bündner Gastgeber

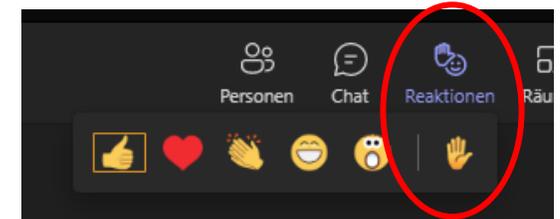
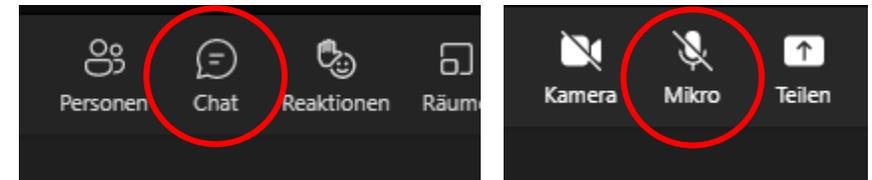
Mittwoch, 6. April 2022



Ablauf

- Fragen bitte via Kommentar oder mündlich (Hand heben)
- Mundart oder Schriftsprache?
- Webinar wird aufgezeichnet
- Handouts im Anschluss (Aufzeichnung, Präsentation und Checkliste)

Teams Desktop App



Teams im Browser



Themen

Bereich	Thema
Neues aus dem Bündler Tourismus	Rückblick Genereller Ausblick/Erwartungen Sommer 2022
Neuerungen aus der digitalen Welt	Digital fit in die Sommersaison 2022 Google My Business: neuer Name, neue Funktionen
Aktuelles von den Shared Services	Chatbot im Tourismus – Möglichkeiten und Erfahrungen Argus – Medienbeobachtung Neues, modernes Newsletter-Template
Aktuelles von Graubünden Ferien	Content-Wellen für die Sommersaison 2022 Anknüpfungspunkte für Gastgebernde
Fragen	

Referentinnen und Referenten



Kerstin Sigron
Direktorin Shared
Services



Theresa Ecoffey
Direktorin StV. Shared
Services



Fabio Gfeller
Senior Manager
Service-Entwicklung
& IT



Thalia Wünsche
Senior Managerin PR

Neuigkeiten aus dem Bündner Tourismus

Rückblick und Ausblick

Rückblick 2021



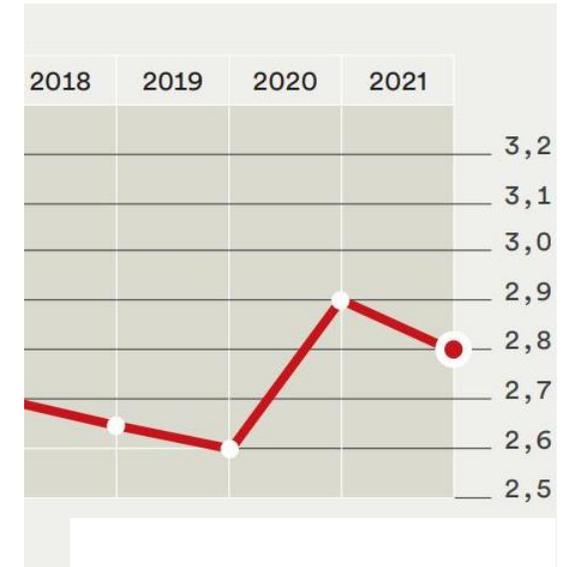
> 5 Mio.
Übernachtungen
(+8 % ggü. 2020)



> 4 Mio.
Schweizer Gäste
(Rekord)



+
ausländische
Gäste:
- Stammmärkte
- Fernmärkte
- «Neue» Gäste



-
Aufenthaltsdauer



Rückblick Winter 2021/2022

- **Beste Dezember seit
2009** (540'324 Logiernächte)
- **Weiterhin Potenzial:
internationale Gäste**
- **Starker Februar 2022**
(822'722 Logiernächte)

Bahnen und Hotels mit guten Zahlen

Die Hotelbetriebe konnten im Februar mehr Logiernächte verbuchen, und die Bergbahnen begrüßten im März mehr Gäste.

Die Bündner Hotelbetriebe können auf einen guten Jahresanfang zurückblicken. Wie das Amt für Wirtschaft und Tourismus am Montag mitteilte, wurden im Januar 2022 rund 580 000 und im Februar rund 820 000 Logiernächte gezählt. Das sind 58 Prozent (Januar) und 23,7 Prozent (Februar) mehr als im Vorjahr. Die Zahlen lassen sich auch im langjährigen Vergleich sehen. Die Veränderung zum Fünfjahresmittel betrug im Januar 0,5 Prozent und im Februar 10,3 Prozent.

Bergbahnen rechnen mit Rekord

Gute Zahlen kann auch die Branchen-

organisation Bergbahnen Graubünden vermelden. Wie sie in einer Mitteilung schreibt, haben sich die Ersteintritte sowie der Transportumsatz im März dieses Jahres überdurchschnittlich entwickelt. Dies sei vor allem auf das Wetter und die guten Schneeverhältnisse zurückzuführen, heisst es. Der März 2022 liege bei Betrachtung des gleichen Monats der letzten 15 Jahre auf Platz 4. Die Entwicklung der Gästezahlen verzeichne im März im Fünfjahresvergleich ein Plus von 35,6 Prozent. Im Vergleich zum Vorjahr zeigen laut Mitteilung insbesondere die Regionen mit einer internationalen Klientel und einer stärkeren Ausrichtung auf Übernachtungsgäste nochmals eine deutliche Steigerung. Im Oberengadin liegt das Plus bei 56 Prozent, in Davos Klosters bei 49,3 Prozent. Der Transportumsatz im Monat März konnte im Vergleich zum Vorjahr um 32,6 Prozent und im Fünfjahresdurchschnitt um 39,4 Prozent gesteigert werden. Der Winter 2021/22 dürfte sich sehr wahrscheinlich zur besten Saison der letzten zehn Jahre entwickeln, schreibt die Branchenorganisation. (red)

Südostschweiz,
5.4.2022

«Der Winter 2021/22 dürfte sich sehr wahrscheinlich zur besten Saison der letzten 10 Jahre entwickeln»

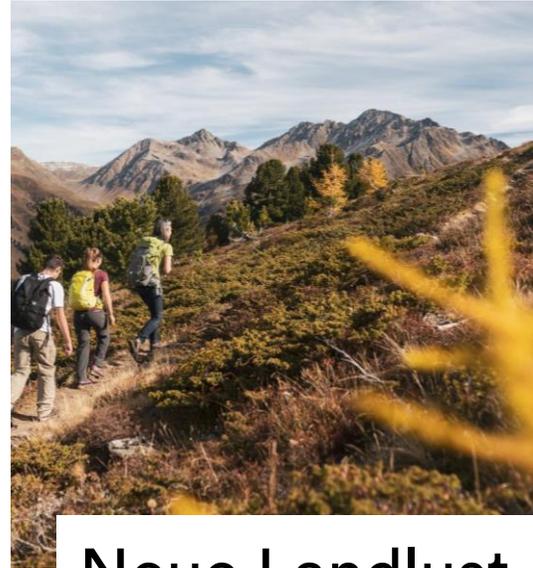
..[*Bergbahnen Graubünden*]

Ausblick & Trends



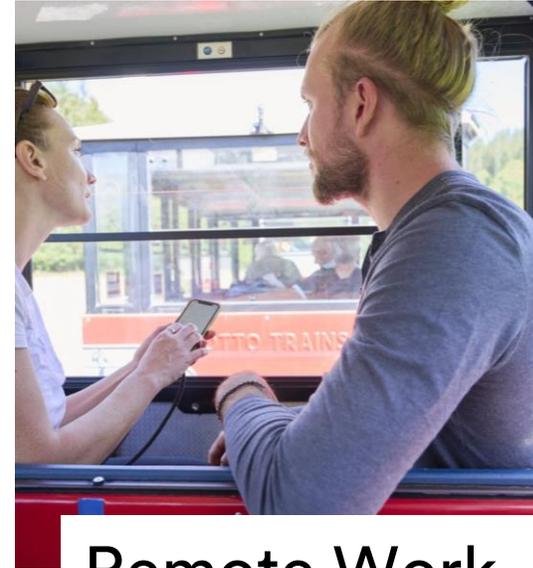
Auslandreisen

der Schweizer und
Schweizerinnen



Neue Landlust

Naturerlebnis und
frische Luft



Remote Work

Ortunabhängiges
Arbeiten



WWW

Währung
Wetter
Wirtschaft

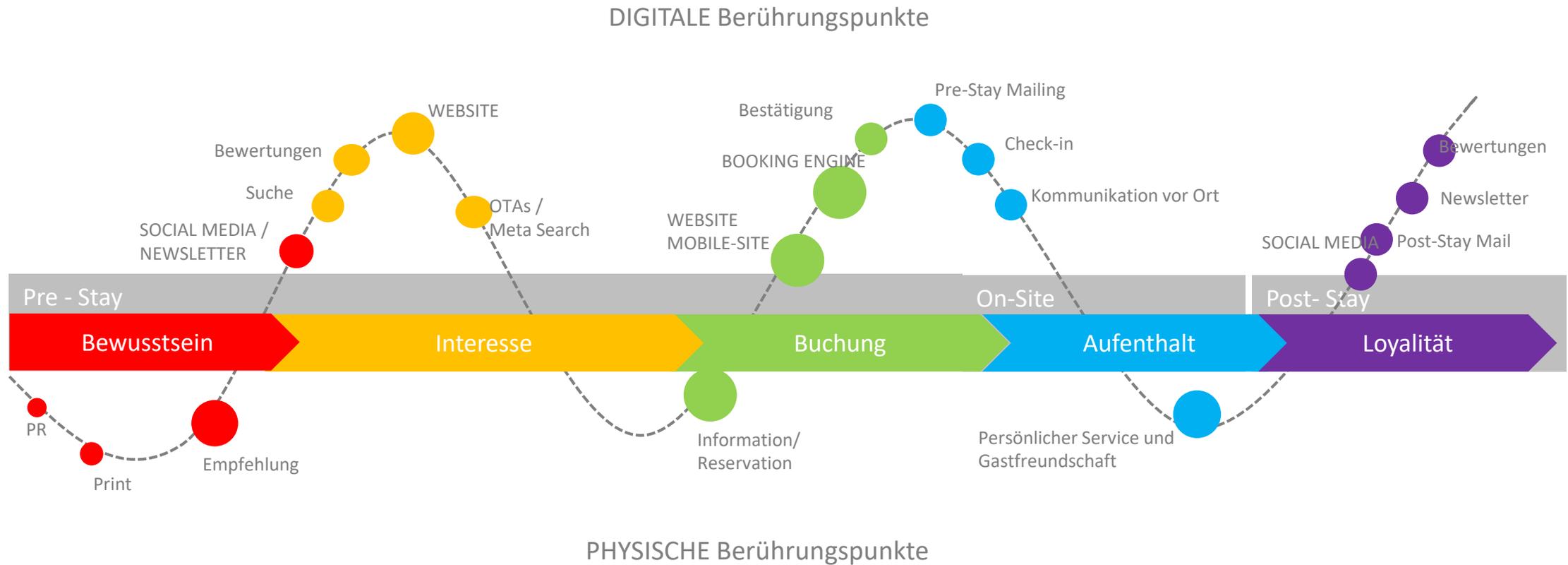
www.gr.ch/ukraine

2

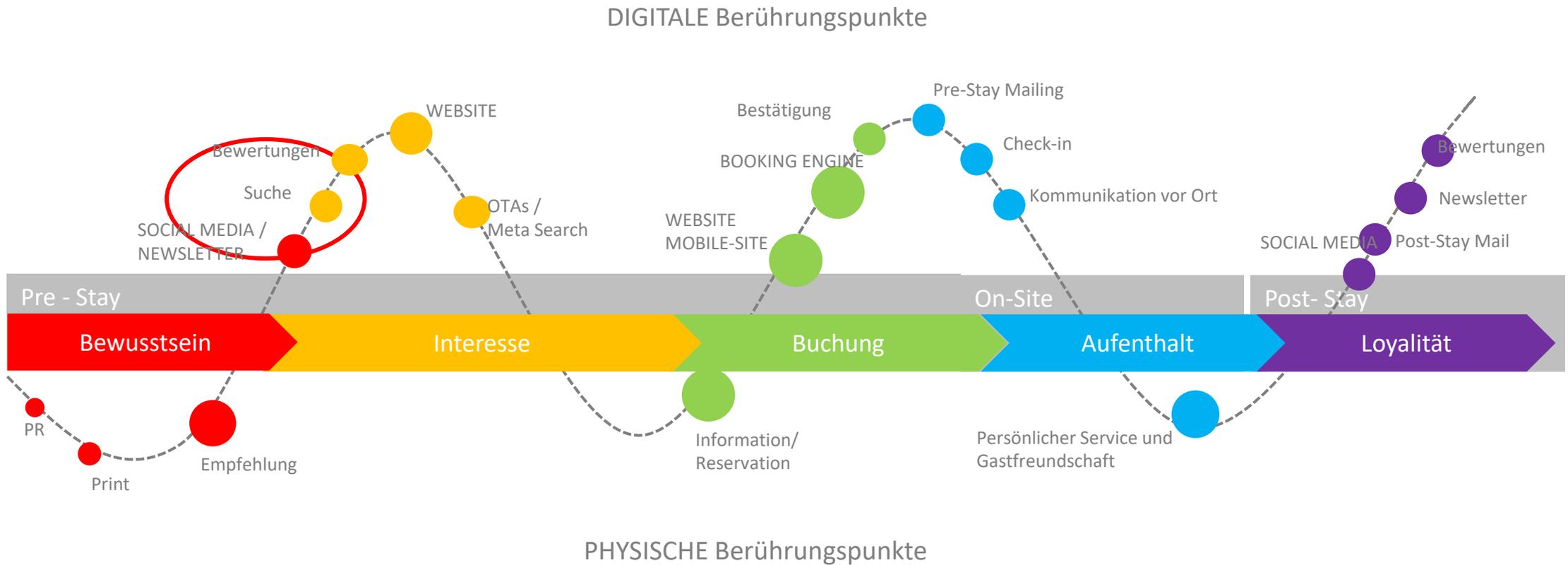
Neuerungen aus der digitalen Welt



Digital fit in die Sommersaison 2022



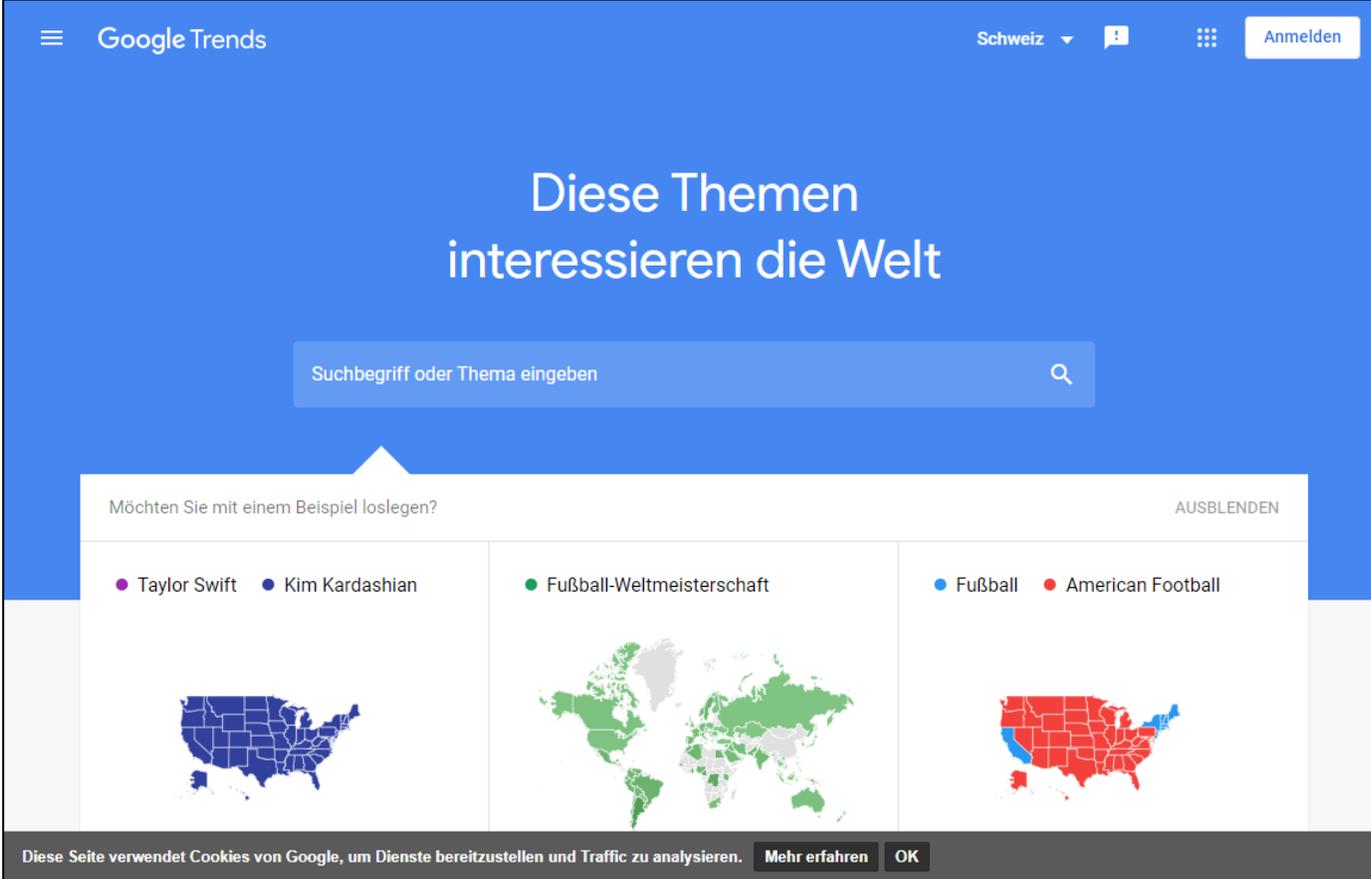
Wann informieren sich unsere Gäste über Ferien?



Wann informieren sich unsere Gäste über Ferien?

Google Trends:

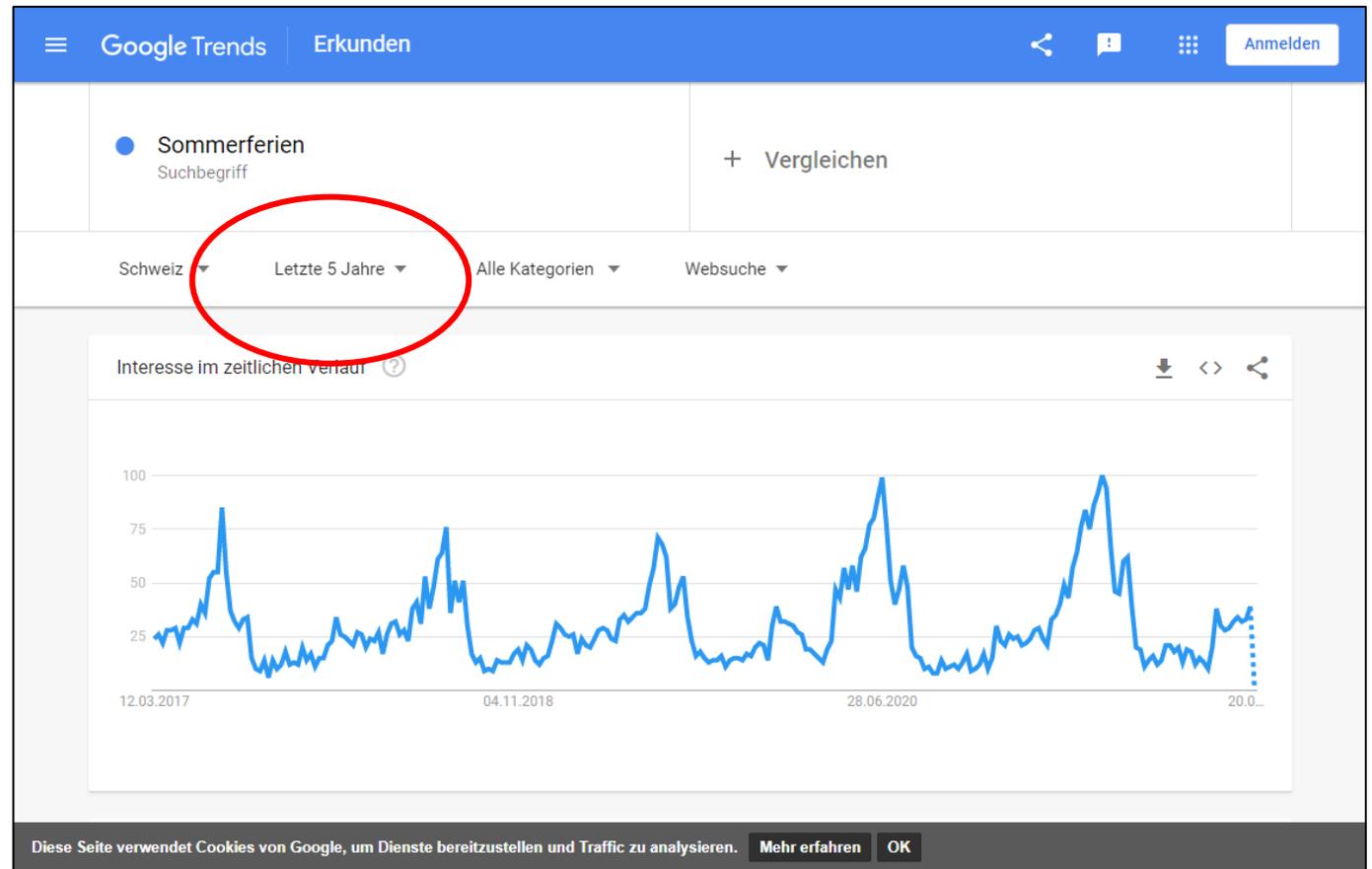
<https://trends.google.ch/>



The screenshot shows the Google Trends homepage. At the top, there is a navigation bar with the Google Trends logo, a location dropdown set to 'Schweiz', and an 'Anmelden' button. The main heading reads 'Diese Themen interessieren die Welt'. Below this is a search bar with the placeholder text 'Suchbegriff oder Thema eingeben'. A white box below the search bar asks 'Möchten Sie mit einem Beispiel loslegen?' and contains three example categories: 'Taylor Swift' and 'Kim Kardashian' (with a purple dot), 'Fußball-Weltmeisterschaft' (with a green dot), and 'Fußball' and 'American Football' (with blue and red dots). Each category is accompanied by a small world map showing search interest in that region. At the bottom, there is a footer with a cookie notice: 'Diese Seite verwendet Cookies von Google, um Dienste bereitzustellen und Traffic zu analysieren.' with 'Mehr erfahren' and 'OK' buttons.

Wann informieren sich unsere Gäste über Ferien?

Nach Eingabe des Suchbegriffs: Zeitraum auf «Letzte 5 Jahre» umstellen

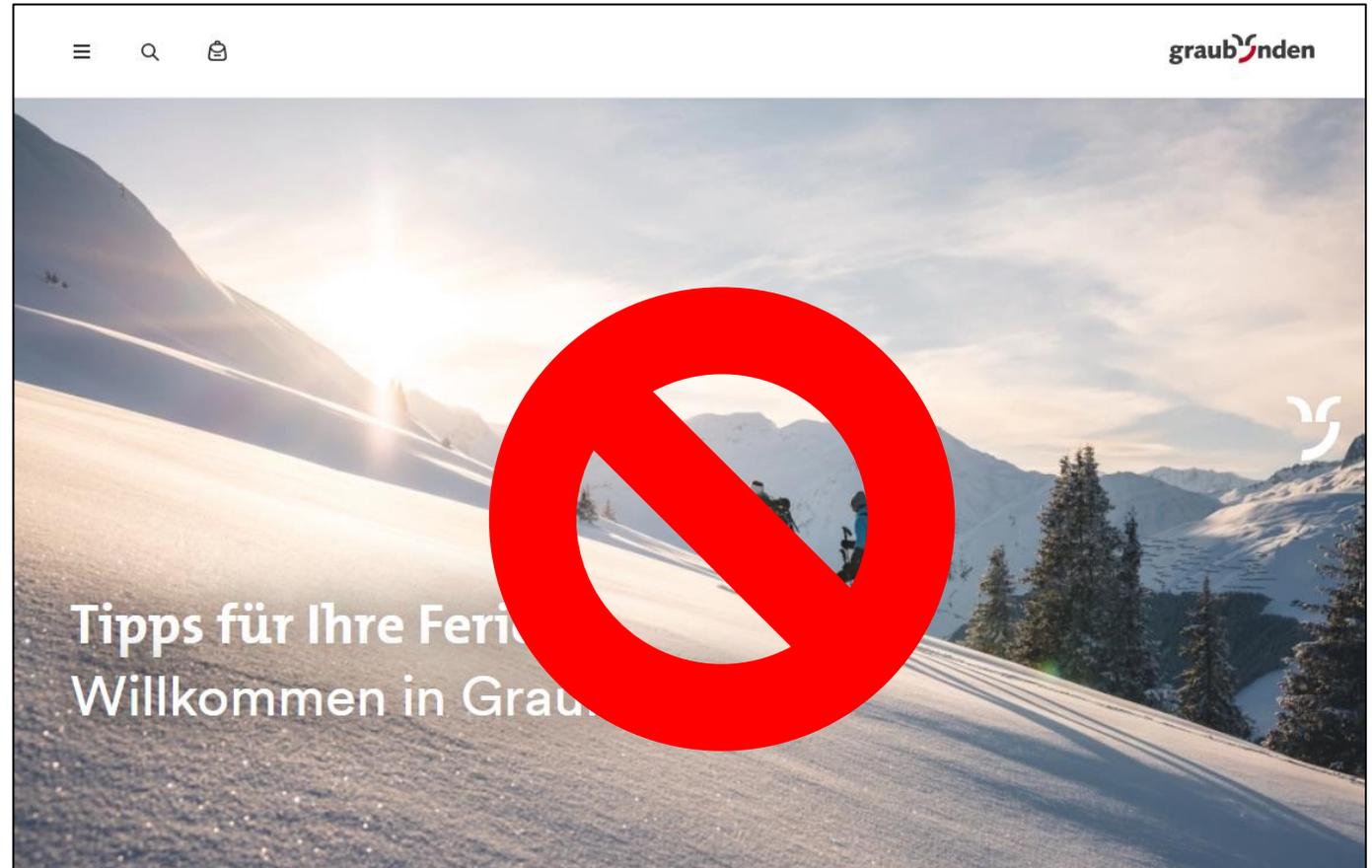


Wann informieren sich unsere Gäste über Ferien?

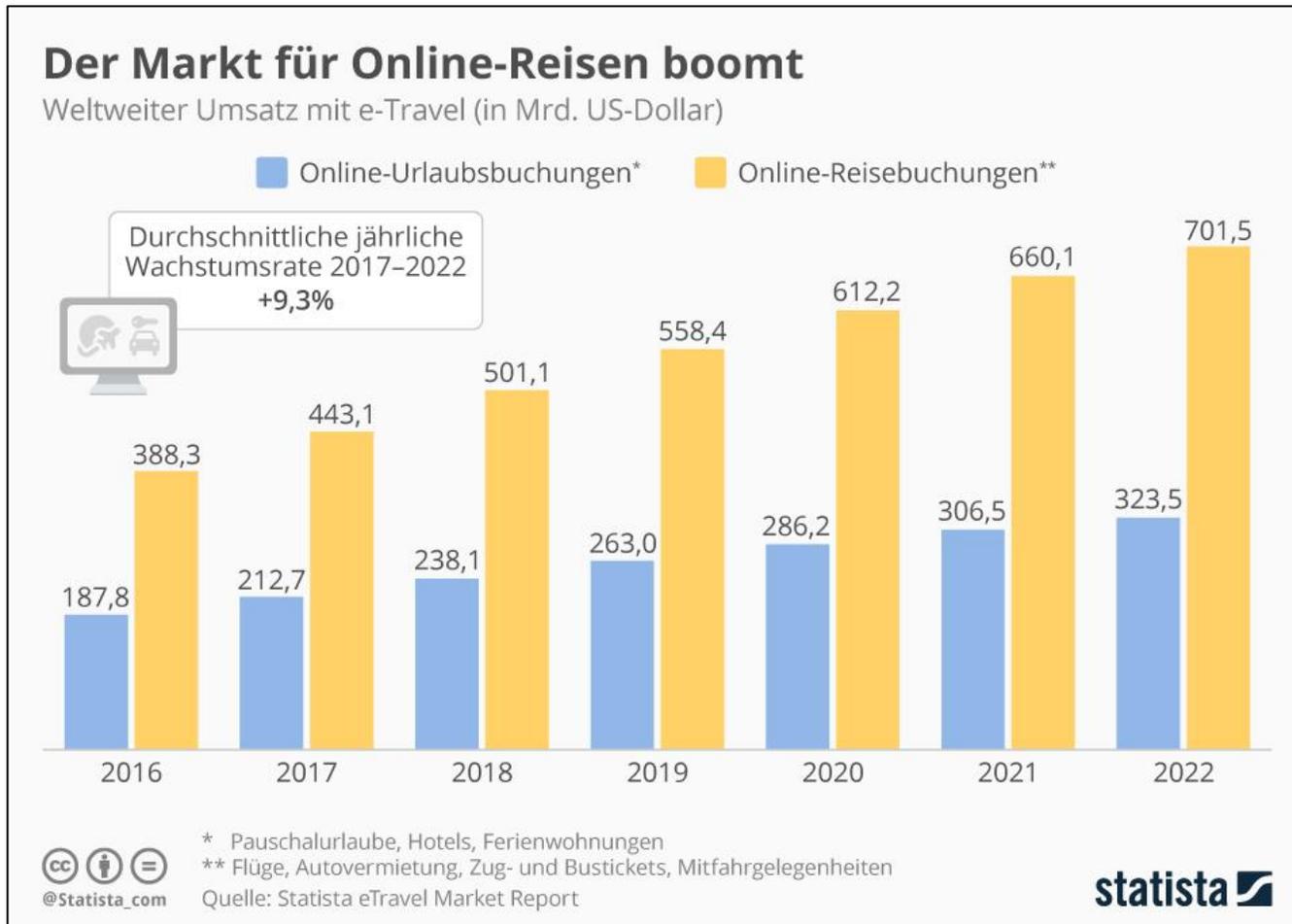
Fazit

Im April und Mai suchen unsere Gäste nach Sommererlebnissen. Ab dann muss der Online-Auftritt auf den Sommer ausgerichtet sein.

GRF stellt Mitte April auf Sommerinhalte um.



Wie informieren sich unsere Gäste?



- Über 90 % benutzen bei der Ferienplanung eine Internet-Suchmaschine.
- Marktanteil Google in der Schweiz: rund 92 %

Firmeneintrag bei Google als erster Eindruck

Alle Bilder Maps News Shopping Mehr Suchfilter

Ungefähr 539'000 Ergebnisse (0.54 Sekunden)

Anzeige · <https://www.schweizerhofbern.com/> · 031 326 80 80

Hotel Schweizerhof Bern & Spa - Direktbuchung

Fünf-Sterne-Hotel, das französische Charme und englische Funktionalität kombiniert. Willkommen im Hotel Schweizerhof Bern & Spa. Offizielle Website. Bester Online-Preis. Sichere Buchung. Kategorien: Nachhaltigkeit, Hygiene- und Schutzmassnahmen, Karriere.

Zimmer & Suiten
99 Zimmer und Suiten im Herzen von Bern. Buchen Sie jetzt!

Veranstaltungen in Bern
Der ideale Ort für Events in Bern. Entdecken Sie unsere Säle & Salons

Exklusive Angebote
Entdecken Sie unsere exklusiven Angebote für Ihren Aufenthalt

Anzeige · <http://www.booking.com/>

Hotel Schweizerhof Bern The - Geheimtipps & Günstige Preise

Besondere Unterkünfte zum kleinen Preis. Täglich neue Angebote. 98% Kundenzufriedenheit. Für morgen buchen · Für heute Abend buchen · Jetzt Buchen · Mehr als nur Hotels

Anzeige · <https://www.reisetopia.de/>

Hotel Schweizerhof Bern buchen - Aktion: Upgrade & Frühstück

Hotel Schweizerhof Bern mit 5* VIP-Service reservieren! Ausgewählte Luxushotels mit...

<https://schweizerhofbern.com/>

5 Sterne Hotel Bern | Schweizerhof Bern & Spa

Herzlich Willkommen im **Schweizerhof Bern & Spa**: Ihr 5 Sterne **Hotel** in Bern → Erleben Sie Modernität, Tradition & lokale Akzente!

Wellness & Spa in Bern

Fotos ansehen Von außen ansehen

ROTES QUARTIER Metro- Bern INNERE STADT GELBES QUARTIER

Hotel Schweizerhof Bern & Spa

Website Wegbeschreibung Speichern

4.5 ★★★★★ 880 Google-Rezensionen

5-Sterne-Hotel

VERFÜGBARKEIT PRÜFEN

Adresse: Bahnhofpl. 11, 3001 Bern

Abteilungen: Lobby-Lounge-Bar

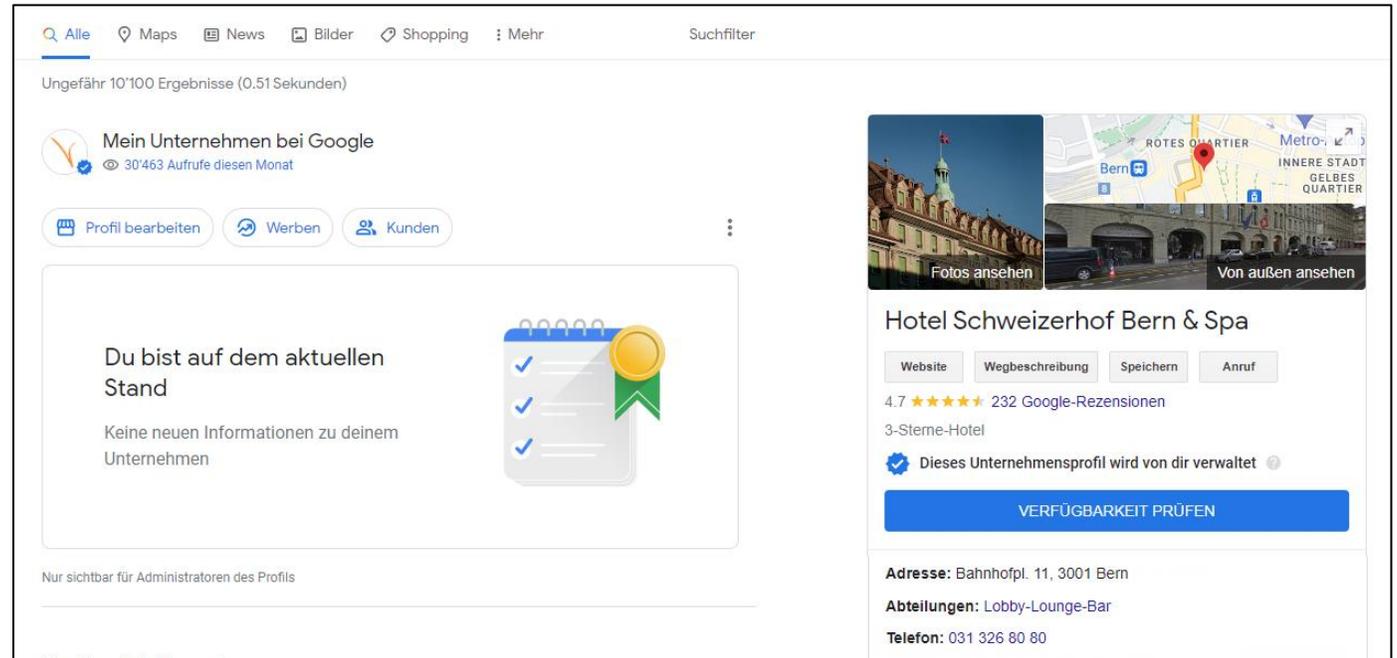
Telefon: 031 326 80 80

Anzeigen · Preise vergleichen

Do., 17. März Fr., 18. März 2

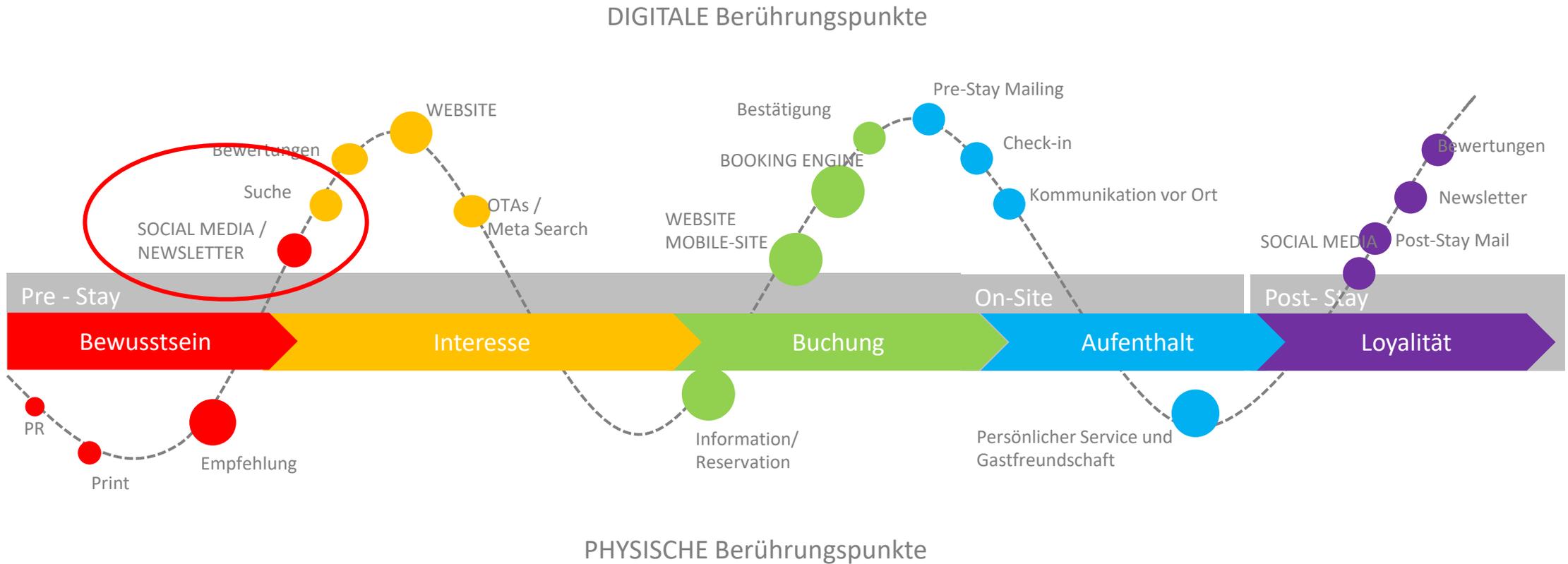
Booking.com	CHF 427 >
Kostenlose Stornierung bis 15. März	
ebookers.ch	CHF 431 >
Kostenlose Stornierung bis 17. März	
Hotels.com	CHF 431 >
Kostenlose Stornierung bis 17. März	

Aus Google My Business wird Google Business Profile



Funktionen werden mehr und mehr direkt in der Google-Suche bzw. in Google Maps verfügbar sein.

Wie aktivieren wir unsere Gäste?



Wie aktivieren wir unsere Gäste?

Ziel: Gäste ansprechen, bevor sie sich für ein anderes Hotel entscheiden



Newsletter

Bestehende Gäste



Social-Media-Posts

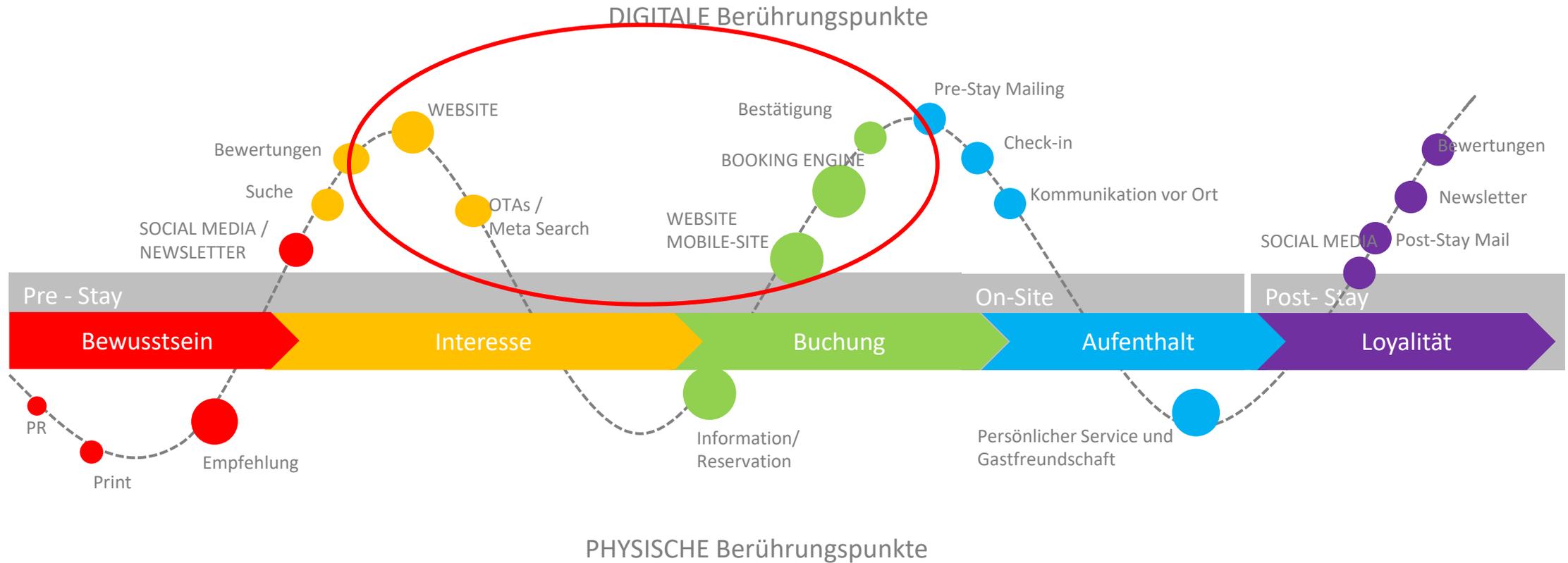
Hauptsächlich bestehende
Gäste



Google Ads / Social Media Ads

Bestehende und neue
Gäste

Was müssen wir beachten?



Was müssen wir beachten?

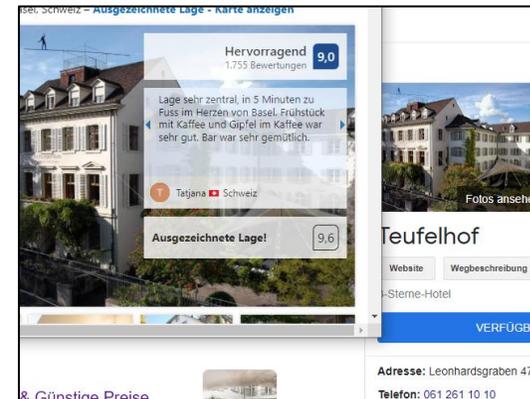
Details Verfügbarkeiten anzeigen

Mai 2022

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
						01
02	03	04	05	06	07	08
09	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

belegt möglicher Anreisetag frei, a

Verfügbarkeiten
Buchungszeiträume
auf allen Plattformen
definieren



Bildkonzept
Einheitlichkeit und
saisonale Aktualität



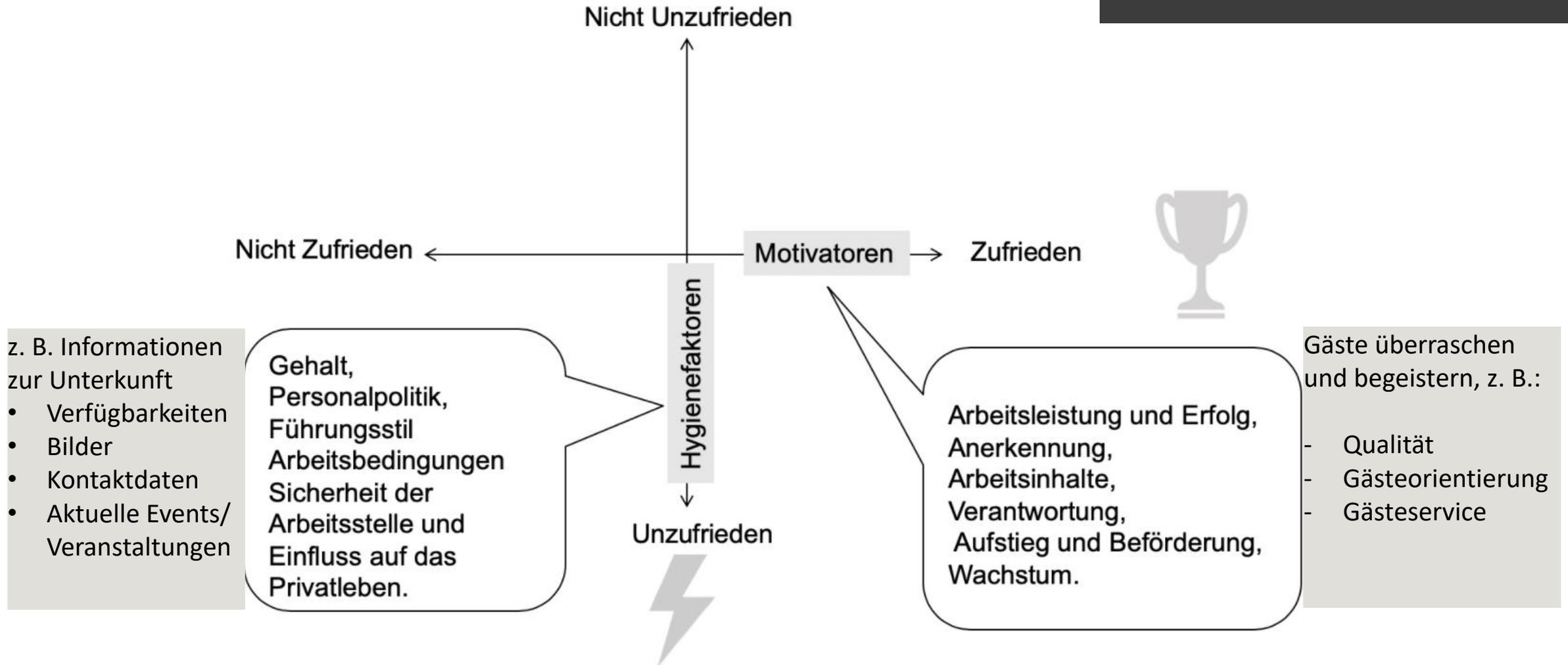
Startseite
Aktuelle Infos



Events
Sommerprogramm

Digital fit in die Sommersaison 2022

Inspiration: Gäste überraschen, aber wie?
<https://g-wie-gastro.de/marketing/gaeste-ueberraschen/gaeste-ueberraschen---aber-wie.html>



Digital fit in die Sommersaison 2022

What else?

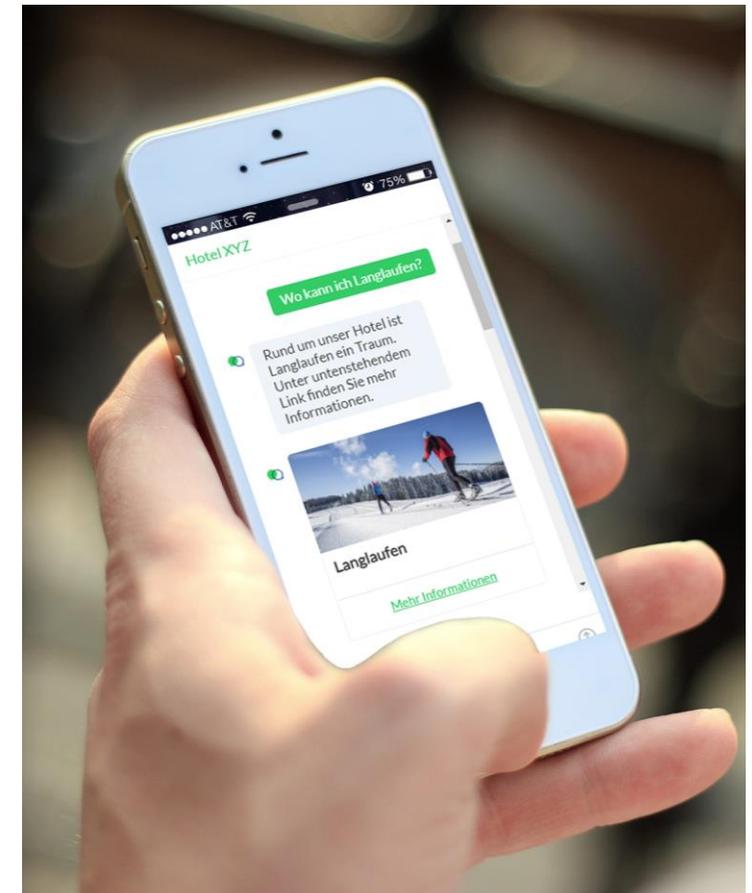
3

Aktuelles von den Shared Services



Chatbots im Tourismus – Erfahrungen

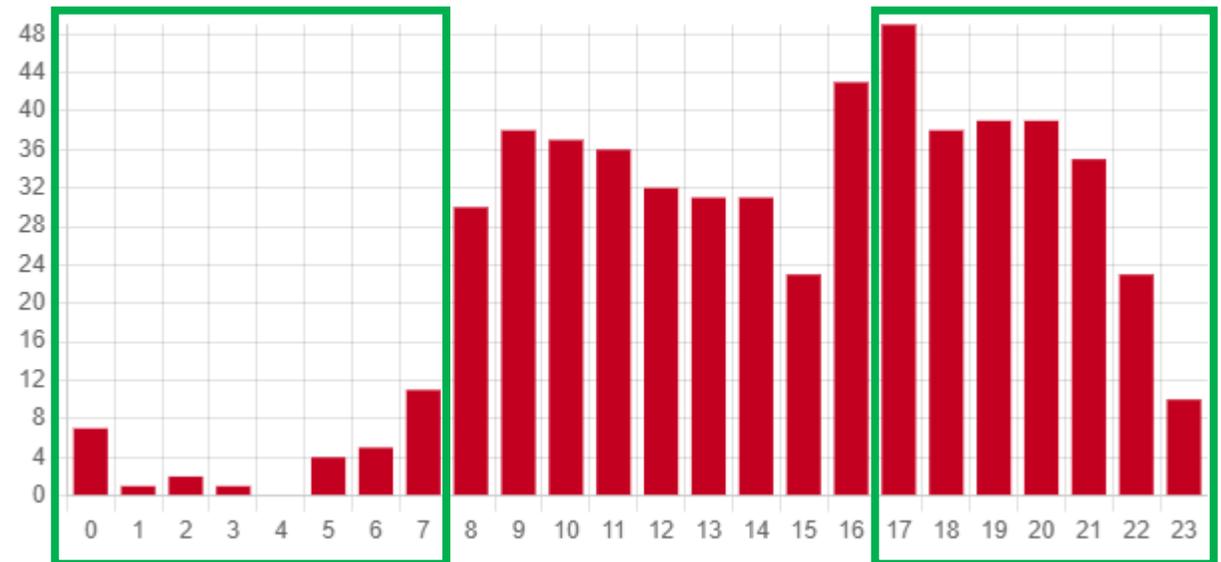
- Pilotphase mit drei Hotels und einer Tourismusorganisation
- Rund 1 bis 1.5 % der Website-Besucher*innen starten einen Chatvorgang
- Wiederkehrende Themen
 - Buchungen, Verfügbarkeiten und Preise
 - Gutscheine
 - Tischreservierungen, Speise-/Getränkeangebot
 - Öffnungszeiten / Check-in
 - Besuch Hotel und Restaurant mit Hund
 - uvm.



Chatbots im Tourismus – Erfahrungen

- Anteil an verstandenen Fragen: zwischen 55 und 67 %, Tendenz steigend dank regelmässigem Training
- Kontaktanfragen: 7 bis 10 % der Chatverläufe
- Regelmässige Anfragen zu Randzeiten

Chatverläufe nach Uhrzeit



Chatbots im Tourismus – Erfahrungen

Vorteile



Entlastung



Sofortige Reaktion

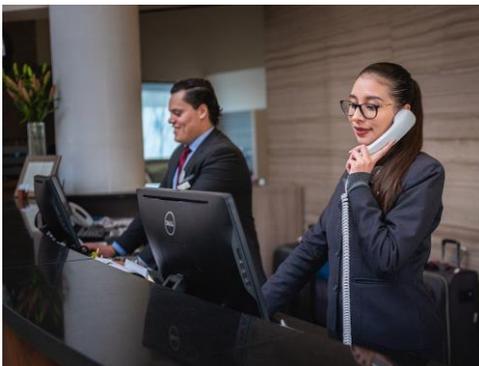
Herausforderungen



Training



Als Bot erkennbar



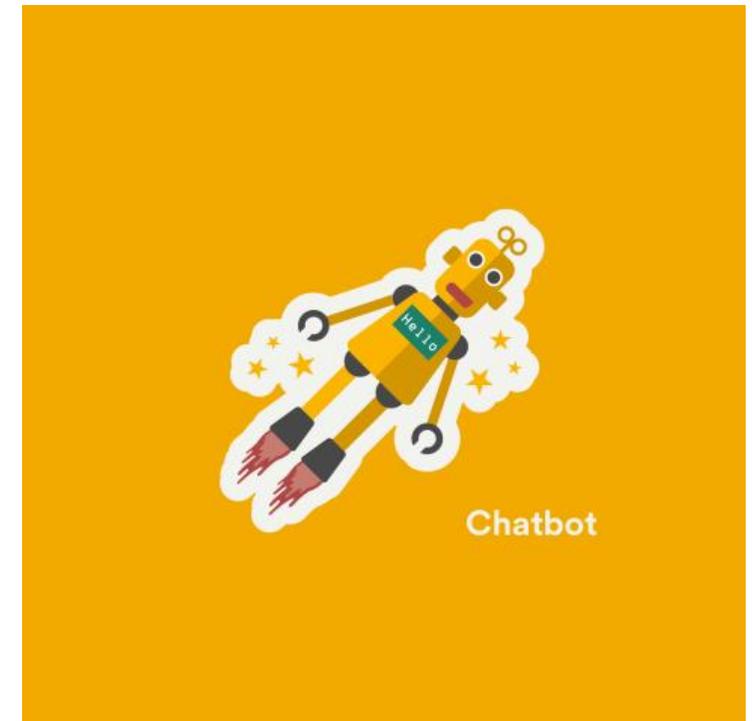
Übergang zu Mensch

Chatbots im Tourismus – Erfahrungen

Fazit

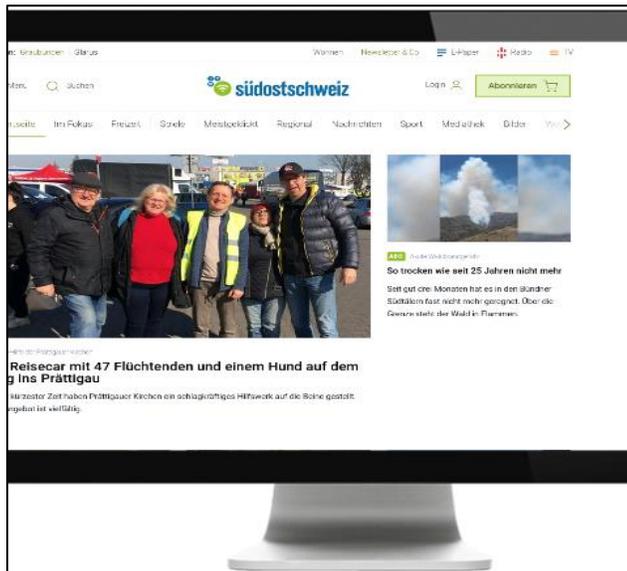
- Mit geringem Aufwand und tiefen Kosten kann sehr viel erreicht werden.
- Ein Grossteil der Fragen wird zuverlässig beantwortet.
- Bei nicht verstandenen Fragen wird regelmässig die Kontaktaufnahme mit einem Menschen gewünscht.

Mehr Informationen: www.graubuenden.ch/chatbot



Neuer Service: Argus – Medienbeobachtung

Beobachtung der eigenen Medienpräsenz



Digitale Medien



Klassische Medien

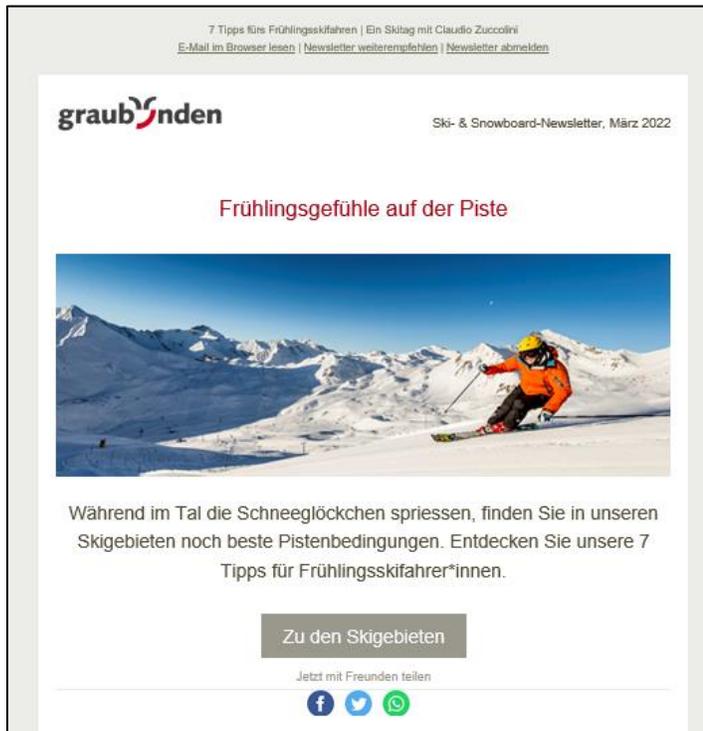
Neuer Service: Argus – Medienbeobachtung

- Beobachtung aufgrund von definierten Suchwörtern
- Übersichtliche Ausgabe der passenden Artikel
- E-Mail-Benachrichtigungen
- Deutliche Senkung der Grundkosten aufgrund gemeinsamer Nutzung

Mehr Informationen: www.graubuenden.ch/argus

The screenshot displays the ARGUS monitoring interface. At the top, there are navigation tabs: MONITORING, REPORTS, DASHBOARD, ANALYTICS, and CONTACTS. The user is logged in as 'Alle Abonnemente' with a profile icon 'grf'. The main search area includes a filter for 'GRF Heute' and a search button 'SUCHEN' with '331 RESULTATE' shown. The search criteria are 'Lieferdatum: Letzte 10 Tage' and 'AND: Abo-Nr.: Graubünden Ferien / 1015977'. Below the search area, there are sorting options for 'Selektion' and 'LIEFERDATUM'. The first article is from 'Tamedia-Verlagsbeilage / ...' dated 12.03.2022, titled 'Ein Ausflug in die Stille'. The article text mentions 'Graubünden' and 'Autoverbot'. A table below the article shows 'Bewertung' (empty), 'Lieferdatum' (14.03.2022 14:00), 'Sprache' (Deutsch), 'Nettoreichweite' (282 K), 'Auflage' (27 K), and 'AEV Total (CHF)'. The second article is from 'Sazsport.de' dated 14.03.2022 11:04, titled 'Hersteller Bernd Eisenbichler wird neuer Maloja-Geschäftsführer'. A large image of a wooden building is visible at the bottom right.

Neues Newsletter-Templat



Weiterentwicklung zu einem modernen Template, bei dem die Kundenbedürfnisse berücksichtigt werden



Neues Newsletter-Templat

- Ab heute bei GRF aktiv als Testphase
- Nach Abschluss: Rollout für alle Kunden
- Zieltermin: Beginn der Sommersaison
- Kunden werden vorgängig informiert, sobald der Rollout-Termin bekannt ist
- Layout wird farblich auf den Auftritt der Gastgebernden abgestimmt



4

Aktuelles von Graubünden Ferien

Aktuelles von Graubünden Ferien



Content Room









ich

mein Hund





1001 Steilas Suite – schlafen unter dem Sternenhimmel



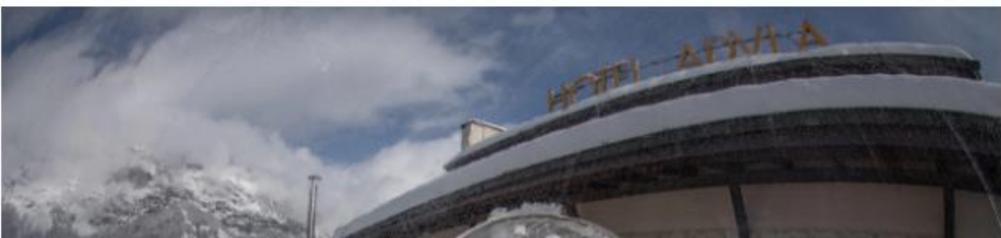
Das schönste Outdoor-Hotelzimmer Graubündens findet man diesen Winter im Hotel Adula in Films. Getreu dem Namen «1001 Steilas Suite» – Steilas ist das Rätoromanische Wort für Sterne – können Gäste beim Einschlafen durch die durchsichte Kuppel das Himmelszelt bestaunen.

[Leistungen](#) [Preis](#) [Hotel Adula](#)

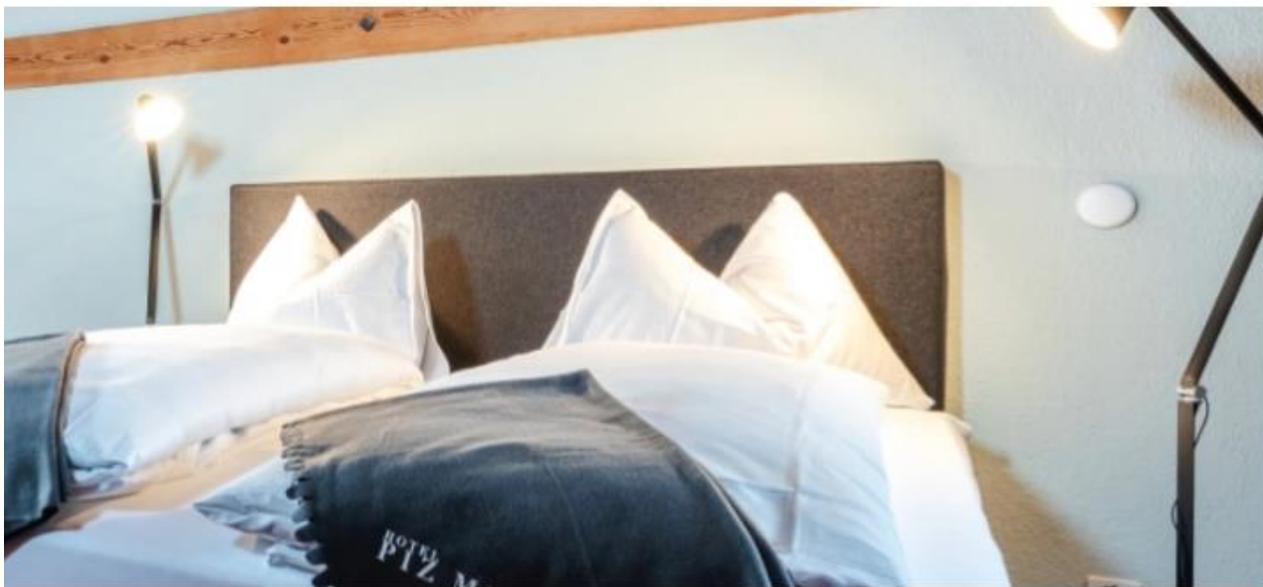
[Kontakt](#)

[Weitere Informationen & Buchung](#)

Die «1001 Steilas Suite» des Hotels Adula in Films kombiniert das Gefühl des Draussenschlafens mit einer Prise Luxus: Das aussergewöhnliche Übernachtungsangebot auf der Hotelterrasse umfasst ein kugelförmiges Zelt; ausgestattet mit Doppelbett und kleiner Lounge-Ecke sowie einem privaten Hot Tub. Der wahre Zauber der Suite offenbart sich in der Nacht: Dank der durchsichtigen Kuppel fühlt es sich an, als würde man unter dem freien Sternenhimmel einschlafen.



Hoteltest: Piz Mitgel in Savognin



Seit 1868 empfängt das Hotel Piz Mitgel in Savognin Gäste aus aller Welt. Nun hat das historische Hotel nach einer sanften Renovierung seine Türen wieder geöffnet. Wir waren zu Gast.

[Hotel Piz Mitgel](#) [Ausflugstipps](#)

[Kontakt](#)

[Verfügbarkeit und Buchung](#)

Das Hotel Piz Mitgel im Dorfkern von Savognin ist Zeitzeuge der touristischen Anfänge in der Ferienregion Val Surses. Der Postkutschenverkehr und der Kurtourismus besicherten dem Haus im 19. Jahrhundert seine Blütezeit. Heute finden Genussmenschen und Kulturinteressierte ihre Auszeit im Piz Mitgel. Wir haben das Hotel für Sie getestet.

So sind die Zimmer

Hinter jeder Zimmertür steckt eine Überraschung: Da eine Natursteinwand, dort ein historischer Altholzschrank, da heimeliges Täfer, dort ein Jugendstil-Sofa. Keines der 29 Zimmer im Piz Mitgel ist gleich. Ursprüngliches wurde dort erhalten, wo es den Komfort der heutigen Gäste nicht beschneidet: In einigen Räumen zeugen alte Bad-Armaturen vom Alter des Hauses. Demgegenüber stehen moderne Boxspringbetten. Die Zimmer sind sehr geräumig.

Was immer geht:

Wettbewerbspreise für Social Media & Newsletter



5 Fragen



Informationen nach dem Webinar

- Aufzeichnung
- Präsentation
- Checkliste
- Umfrage zur heutigen Pilotveranstaltung

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Graubünden Ferien
Alexanderstrasse 24
7001 Chur

Kerstin Sigron
Direktorin Shared Services
kerstin.sigron@graubuenden.ch

Fabio Gfeller
Senior Manager Service-Entwicklung & IT
fabio.gfeller@graubuenden.ch

Theresa Ecoffey
Direktorin StV. Shared Services
theresa.ecoffey@graubuenden.ch

Thalia Wünsche
Senior Managerin PR
thalia.wuensche@graubuenden.ch