

graubünden

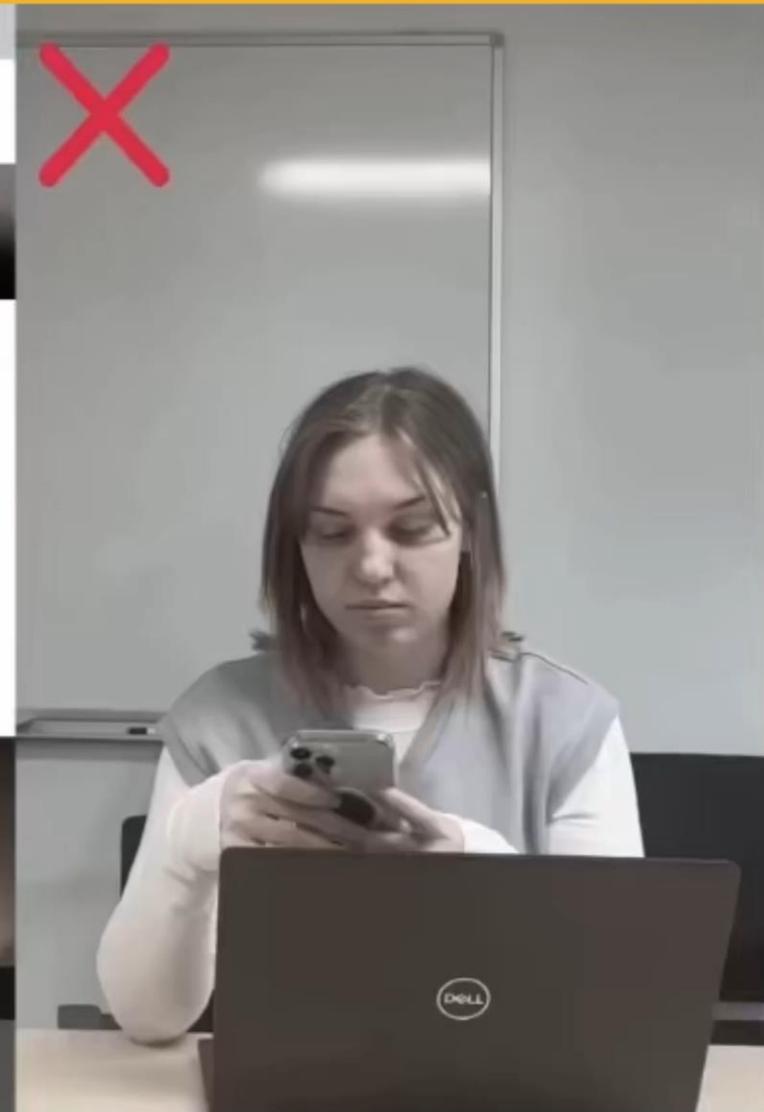
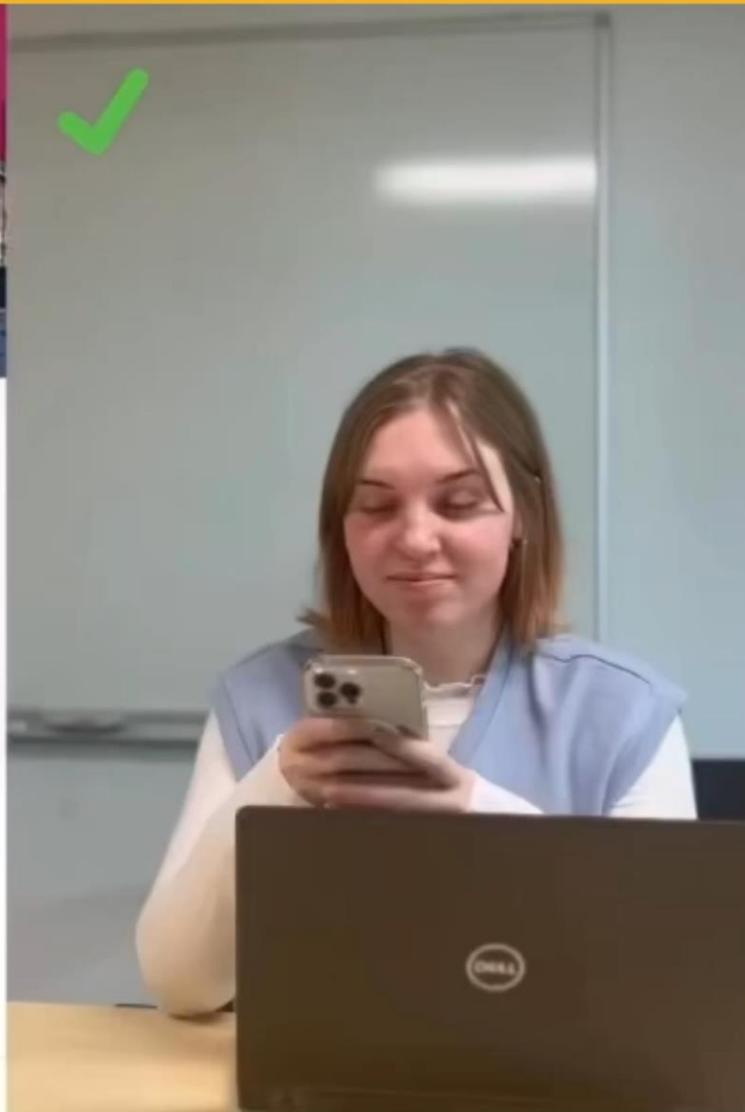
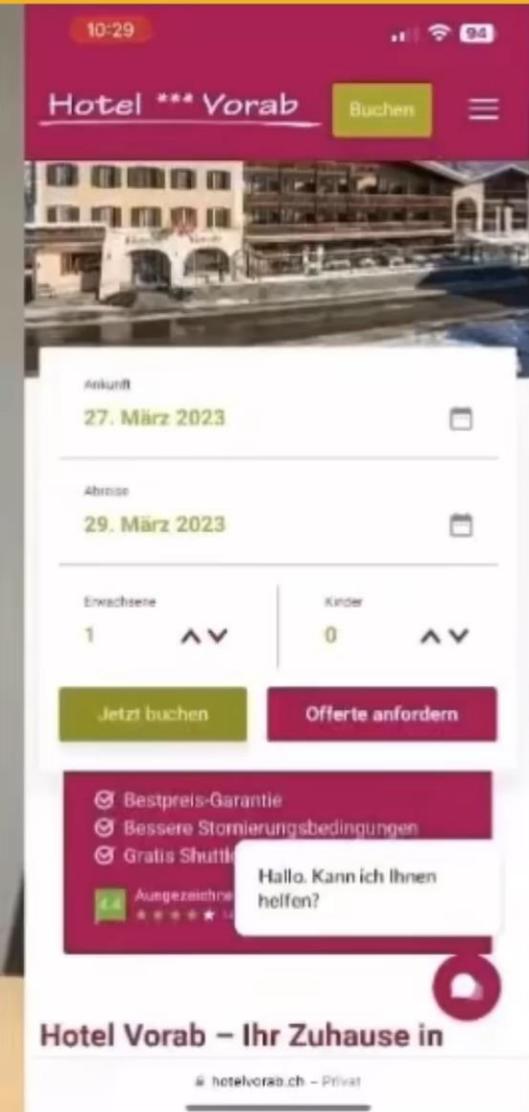
# Webinar für Bündner Gastgebende

Digitale Lösungen und individuelle Beratung für  
die Hotellerie und Gastronomie

10. Mai 2023

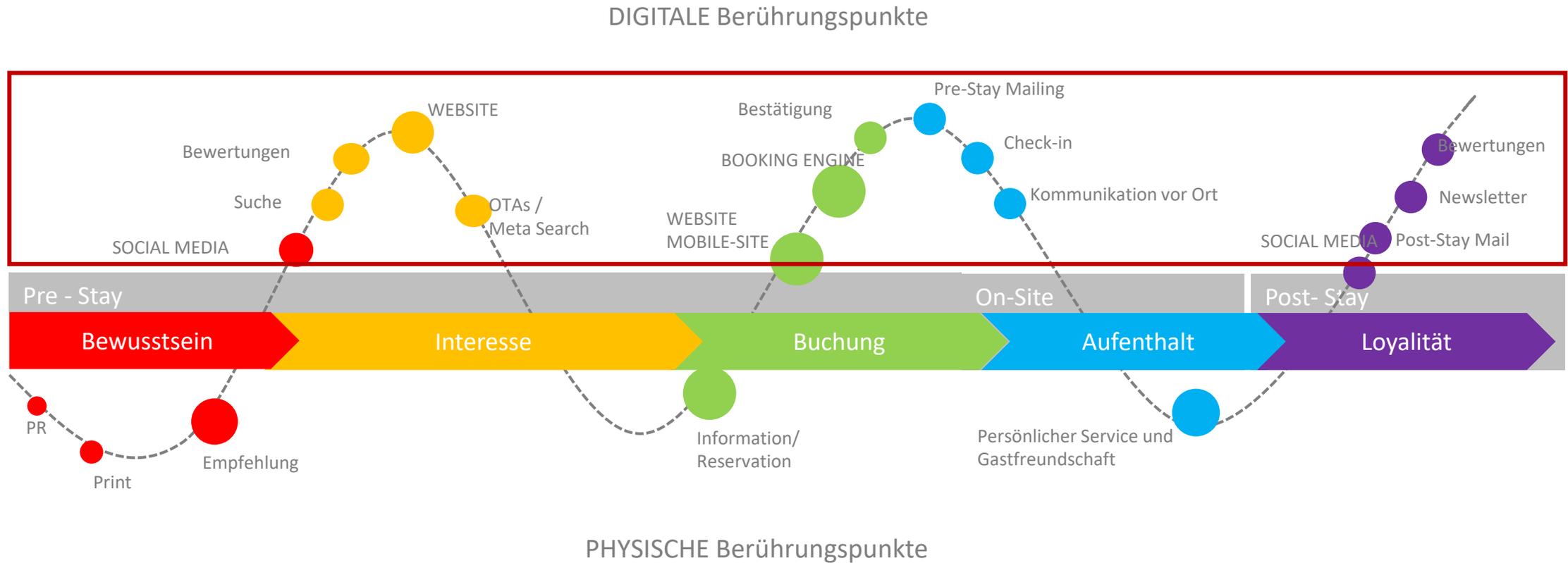
Eine Zusammenarbeit von GastroGraubünden, Stammgast und  
Graubünden Ferien



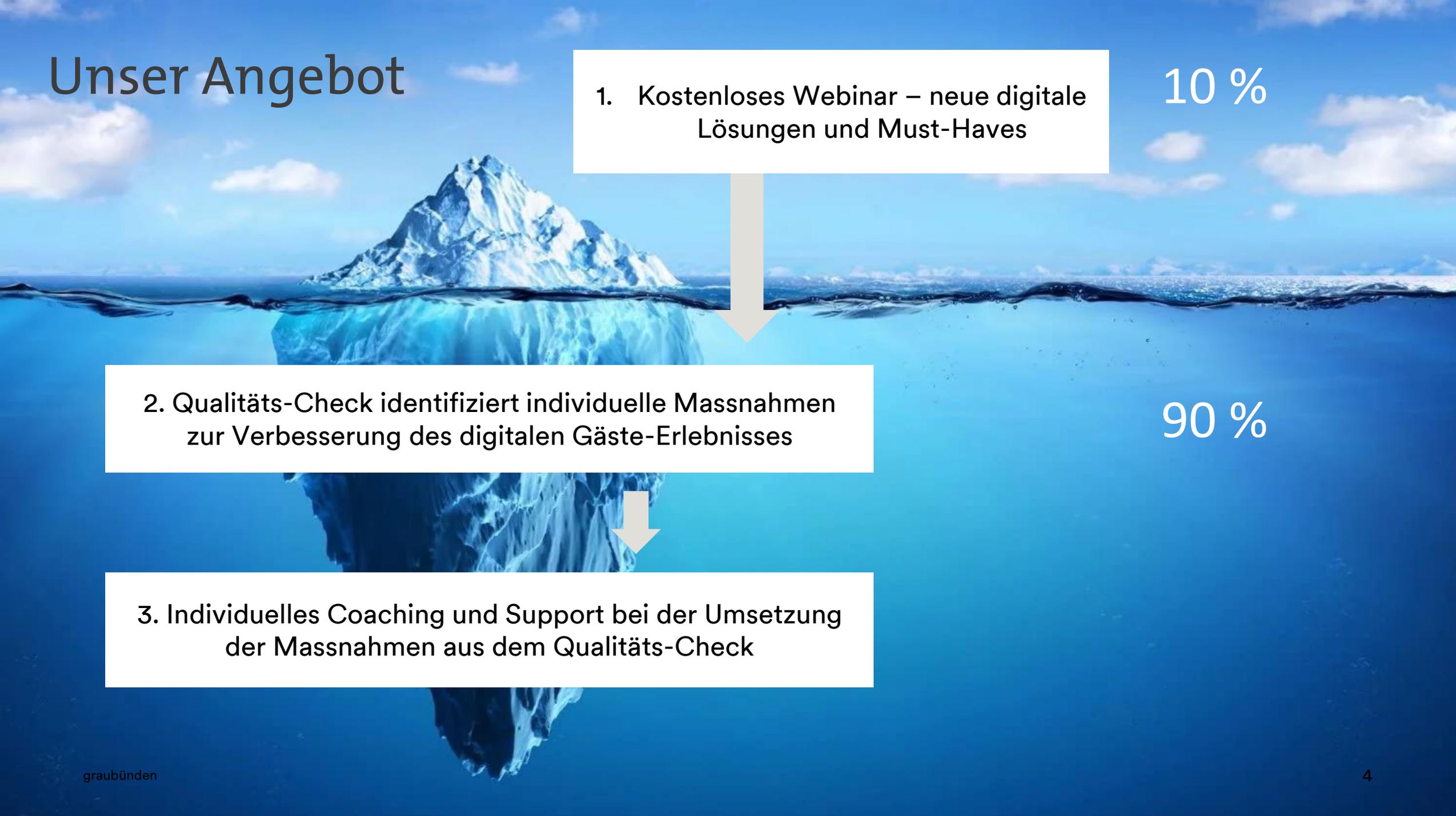


[YouTube-Link zum Video](#)

# Digitale Customer Journey (Kundenerlebnis)



# Unser Angebot

An iceberg floating in the ocean. The tip of the iceberg is above the water line, representing 10% of the offer. The much larger part of the iceberg is submerged below the water line, representing 90% of the offer. Three white boxes with black text are connected by downward-pointing arrows, illustrating a process flow from the visible tip to the submerged base.

1. Kostenloses Webinar – neue digitale Lösungen und Must-Haves

10 %

2. Qualitäts-Check identifiziert individuelle Massnahmen zur Verbesserung des digitalen Gäste-Erlebnisses

90 %

3. Individuelles Coaching und Support bei der Umsetzung der Massnahmen aus dem Qualitäts-Check

# Unsere Ziele für den Bündner Tourismus

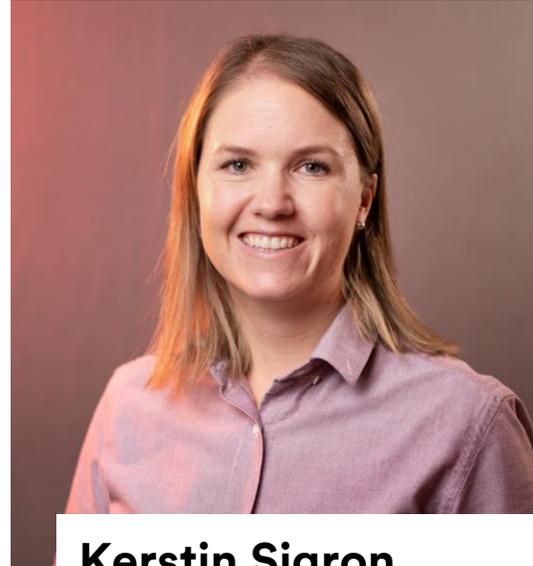
## Gemeinsam:

- Digitalen Auftritt der Betriebe verbessern
- Noch besseres Gäste-Erlebnis schaffen
- Gästefrequenzen & Wertschöpfung steigern

# Referentinnen und Referenten



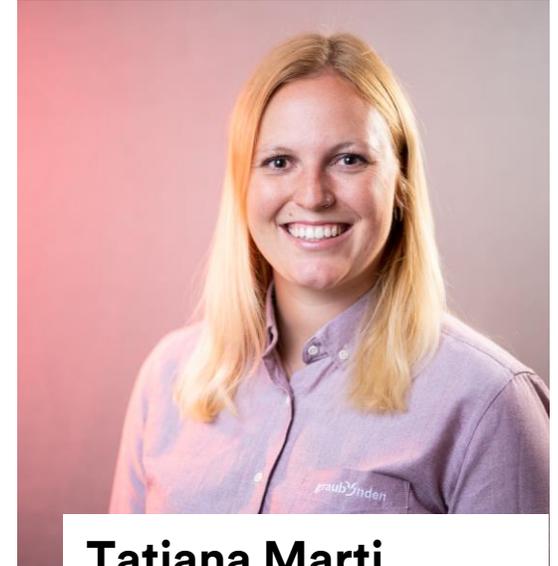
**Fabian Weidmann**  
Digital Coach &  
Gründer  
Stammgast GmbH



**Kerstin Sigron**  
Direktorin Shared  
Services  
Mitglied der  
Geschäftsleitung



**Fabio Gfeller**  
Senior Manager  
Service-  
Entwicklung & IT

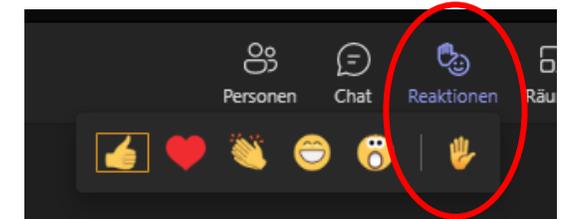
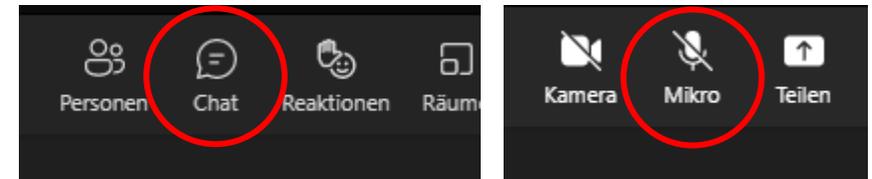


**Tatjana Marti**  
Managerin  
Marketing Services,  
Key Account &  
Events

# Ablauf

- Webinar wird aufgezeichnet
- Handouts im Anschluss  
(Aufzeichnung, Präsentation, kurze Umfrage)
- Fragen: bitte im Chat
- Smartphone bereit halten für Live-Umfragen

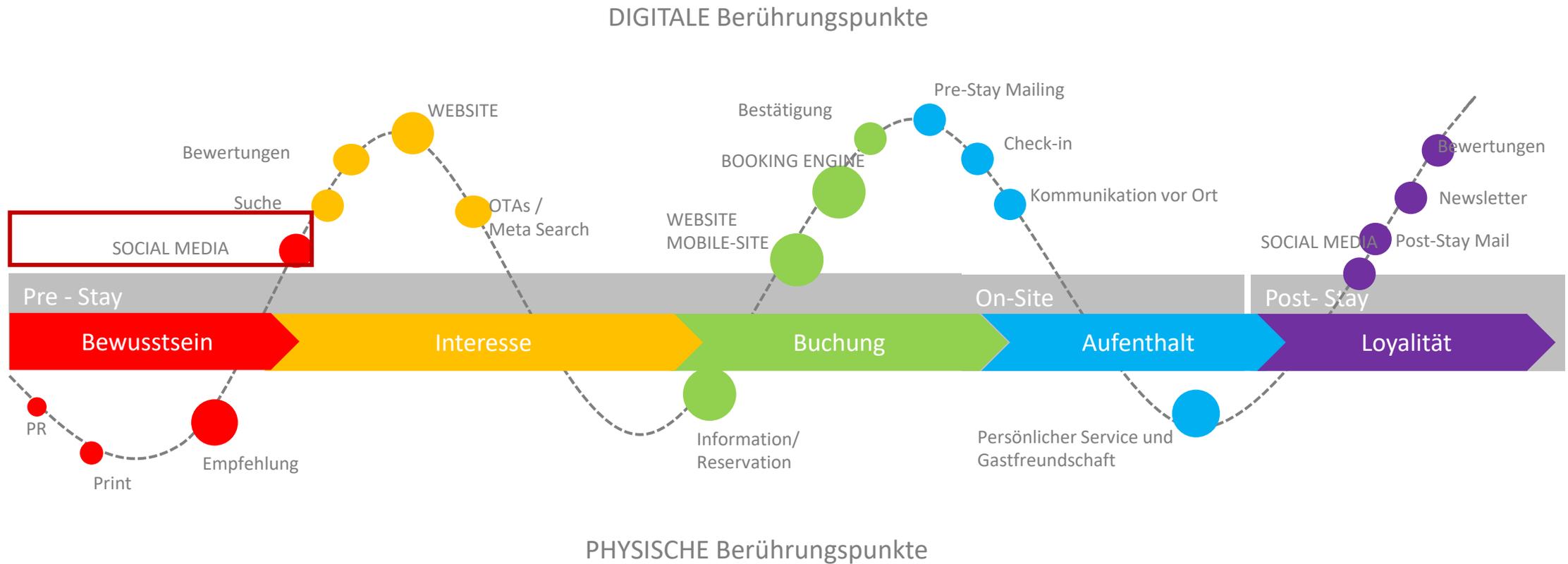
## Teams Desktop App



## Teams im Browser



# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)



# Aufmerksamkeit über Social Media



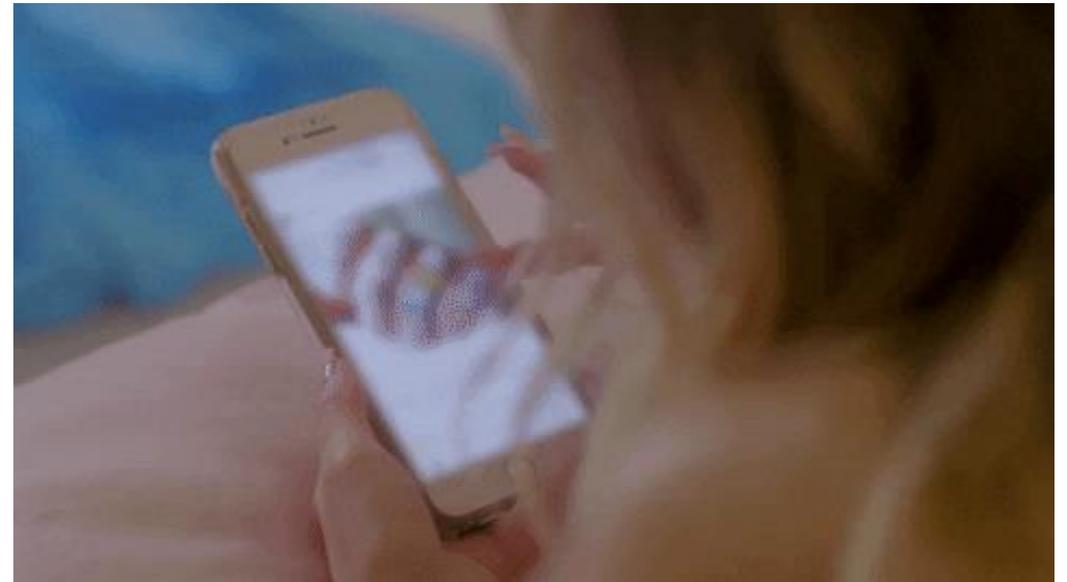
Pull- vs. Push-Marketing



# Aufmerksamkeit über Social Media

Proaktive Ansprache von bestehenden und/oder potentiellen Gästen über organische (kostenlose) oder bezahlte Postings bzw. Anzeigen (Ads).

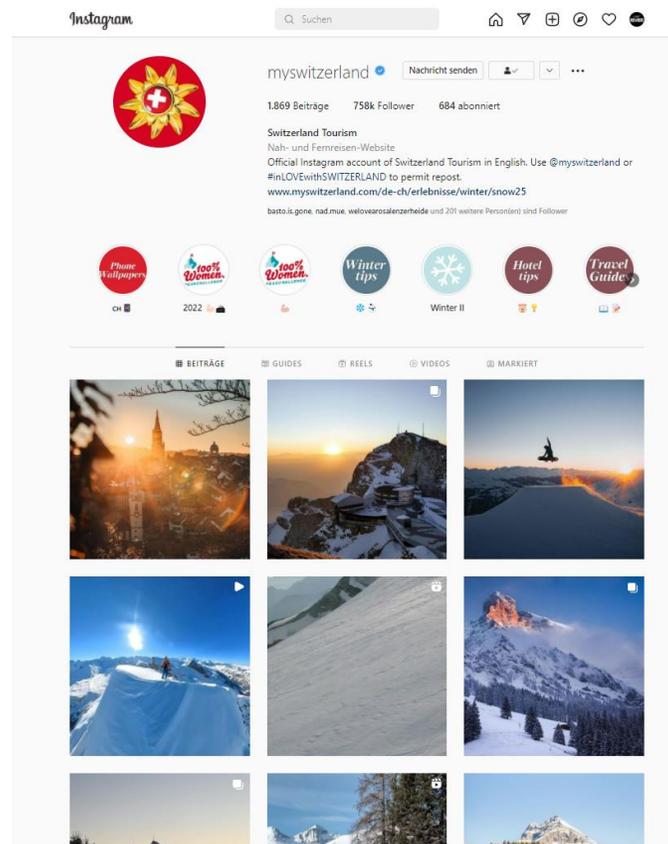
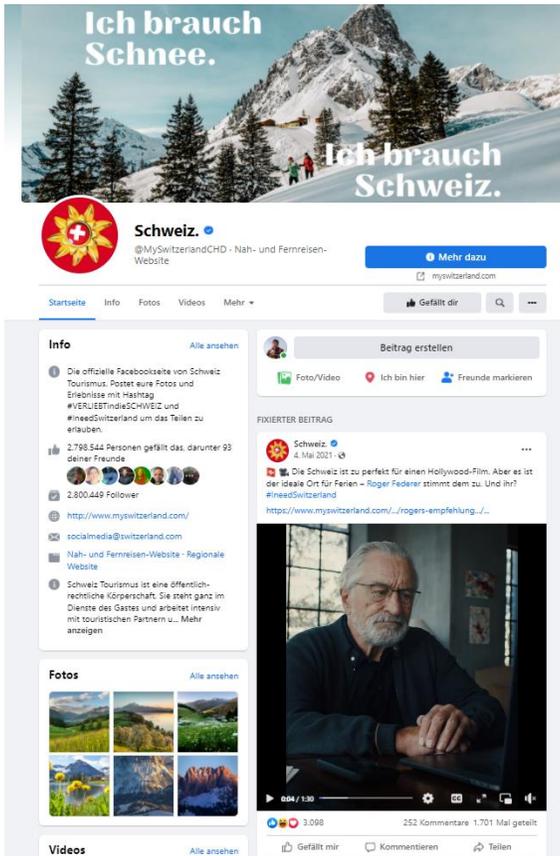
- Owned Social Media
- Paid Social Media
- Earned Social Media



Hotel: Inspiration

# Aufmerksamkeit über Social Media

Owned Social Media = Beiträge über eigene Accounts = Fokus auf Gästebindung

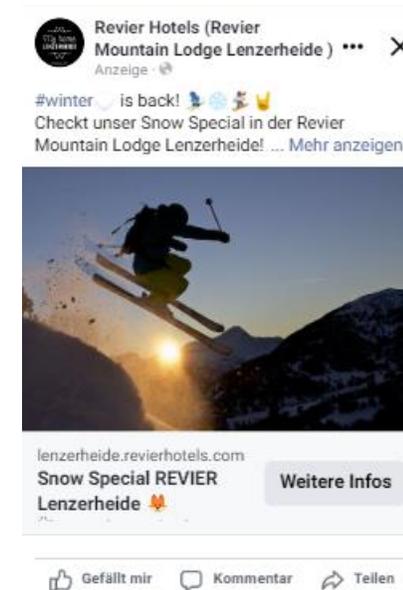
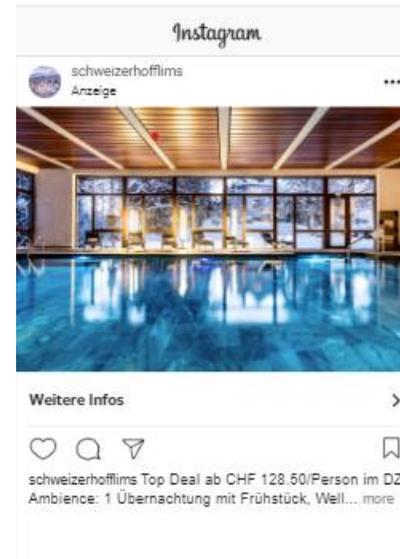


Hotel: Inspiration

# Aufmerksamkeit über Social Media

Paid Social Media = Schaltung von Anzeigen = Fokus auf Gästeakquisition

Ein/Aus	Kampagne	Auslieferung ↑	Gebotsstrat.	Budget	Attributionsein	Ergebnisse	Reichw.	Impression	Kosten pro Ergebnis	Ausgegebener Betrag
<input type="checkbox"/>	Jobs	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	7 Tage(e) (Klic...	Link-Klic...	---	---	Pro Link-Kli...	---
<input type="checkbox"/>	Silvester 2021	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	7 Tage(e) (Klic...	Geschätzte Steigeru...	---	---	Pro geschä...	---
<input type="checkbox"/>	Take-Away	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	7 Tage(e) (Klic...	Geschätzte Steigeru...	---	---	Pro geschä...	---
<input type="checkbox"/>	Silvester	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	7 Tage(e) (Klic...	Geschätzte Steigeru...	---	---	Pro geschä...	---
<input type="checkbox"/>	Gutschein	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	7 Tage(e) (Klic...	Link-Klic...	---	---	Pro Link-Kli...	---
<input type="checkbox"/>	Fondue Chinoise	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	7 Tage(e) (Klic...	Reichweite	---	---	Pro 1.000 e...	---
<input type="checkbox"/>	Wild	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	Einstellungen...	Geschätzte Steigeru...	---	---	Pro geschätz...	---
<input type="checkbox"/>	Nationalfeiertag	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	Einstellungen...	Geschätzte Steigeru...	---	---	Pro geschätz...	---
<input type="checkbox"/>	Bus	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	Einstellungen...	Link-Klic...	---	---	Pro Link-Kli...	---
<input type="checkbox"/>	Asia Wochen	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	Einstellungen...	Link-Klic...	---	---	Pro Link-Kli...	---
<input type="checkbox"/>	Winter	Inaktiv	Gebotsstra...	Anzeigengruppenbudg...	28 Tage(e) (Kli...	Link-Klic...	---	---	Pro Link-Kli...	---



 Schweiz. mit World Heritage Experience Switzerland WHES.  
Anzeige · 

Die 122 km langen Bahnstrecken Albula/Bernina sind ein Meisterwerk der Ingenieurskunst in voller Harmonie mit der Natur.

Hotel: Inspiration

# Aufmerksamkeit über Social Media

Earned Social Media = Beiträge von Gästen und/oder Partnern

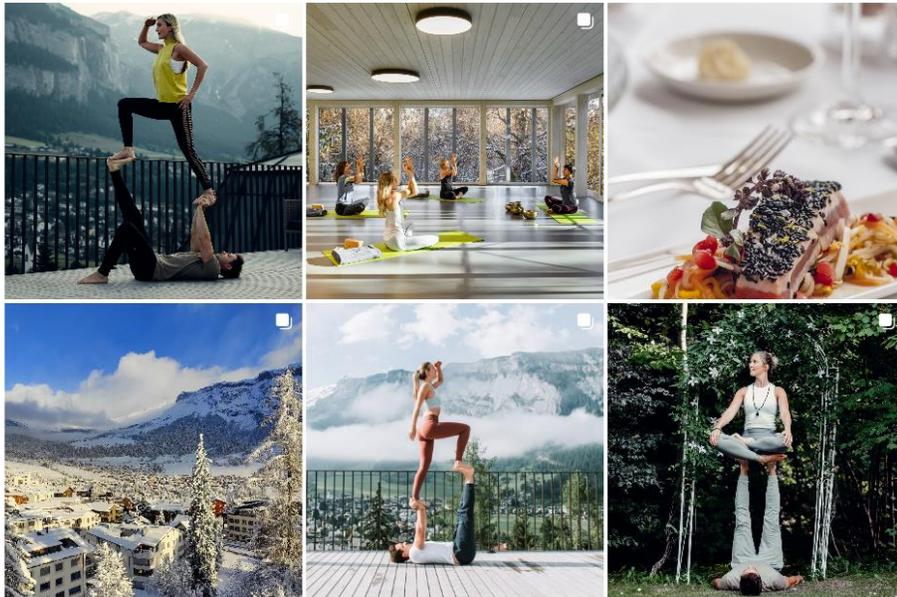


#schweizerhofflims

3.380  
Beiträge

Folgen

Top-Beiträge



 **Hotel Villa Honegg** verrückt.  
2. Oktober · 🌐

#villahonegg #inlovewithswitzerland  
<http://www.mirror.co.uk/.../people-losing-minds-over-incredib...>



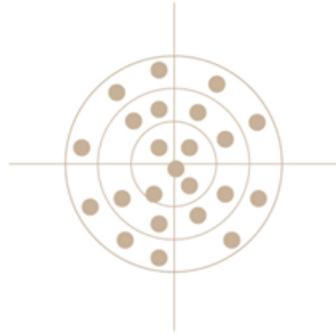
People are losing their minds over incredible 'stairway to heaven' rooftop pool  
One person has described it as the Stairway to heaven - and they're not lying  
MIRROR.CO.UK | VON ROSS LOGAN

👍 Gefällt mir    💬 Kommentieren    ➦ Teilen

👍 🗣️ 🙄 440    Top-Kommentare ▾

36 Mal geteilt

# Entwicklungen im Bereich Social Ads



	Mass Marketing	Precision Marketing	Performance Marketing
<b>Stil</b>	Streuung	Zielgerichtet	Exakt
<b>Zielgruppen</b>	Fragmentiert	Segmentiert	Personalisiert
<b>Ziele</b>	Maximale Reichweite	Individuelle Bedürfnisse	Conversion
<b>Grundlage</b>	Medien und Plattformen	Zielgruppen	Personen
<b>Resultate</b>	Quantität, Sichtbarkeit	Positionierung, Bekanntheit	Buchungen, Bewertungen etc.

# Hotel: Suche über Google

## Möglichkeiten

Alle Maps Bilder News Videos Mehr Einstellungen Suchfilter

Ungefähr 1'980'000 Ergebnisse (0.71 Sekunden)

**Anzeige** · www.hotel-adler.ch/ · 044 266 96 96

**Hotel Adler Zürich - Offizielle Webseite**

In der belebten Fussgängerzone der Altstadt mit vielen Restaurants und Geschäften. Willkommensgeschenk bei einer Direktbuchung. Klimatisierte Zimmer. Frühstück inklusive. Traditionelles Restaurant. Gratis WiFi.

<b>Restaurant</b> Traditionelle Schweizer Küche Käse- und Fleischspezialitäten	<b>Anreise</b> Wir freuen uns auf Sie Im Hotel Adler Zürich
<b>Spezialangebote</b> Aktuelle Spezialangebote und Packages	<b>Meetingräume</b> Mieten Sie unseren historischen Meetingraum für bis 12 Personen

hotel-adler.ch

**Hotel Adler Zürich | Restaurant Swiss Chuchi | Altstadt Zürich**

Das **Hotel Adler Zürich** bietet einen 3 Sterne Superior Standard im Herzen der Altstadt. Im Swiss Chuchi Restaurant geniessen Sie feinste Schweizer Gerichte.

Zum Hotel · Social Wall Hotel Adler Zürich · Geschichte des Hotel Adler ... · Meeting

**Hotel Adler Zürich | Preise für deinen Urlaubszeitraum prüfen**

Preise bei Google für eine Übernachtung

Durchschn. CHF 147

Heute Abend

So., 6. Dez. **PREISE ANSEHEN**

www.booking.com > ... > Hotels in Stadtzentrum

**Hotel Adler Zürich, Zürich – Aktualisierte Preise für 2020**

01.10.2009 — Das im 16. Jahrhundert erbaute, malerische **Hotel Adler** befindet sich im Herzen von Niederdorf, dem zentralen Altstadtviertel Zürichs.

**Hotel Adler Zürich**

Website Route Speichern

4.4 ★★★★★ 631 Google-Rezensionen

3-Sterne-Hotel

**VERFÜGBARKEIT PRÜFEN**

**Adresse:** Rosengasse 10, 8001 Zürich

**Telefon:** 044 266 96 96

**Anzeigen · Preise vergleichen**

Morgen So., 29. Nov. 2

**ANGEBOT** 32 % unter dem Normalpreis

<b>B</b> Booking.com Kostenlose Stornierung bis 28. Nov.	CHF 184 >
<b>H</b> Hotels.com	CHF 185 >
<b>A</b> Agoda	CHF 164 >
<b>e</b> ebookers.ch	CHF 165 >

## SEA SEO Business Profile

**Anzeige** · www.maler-24.ch/

**Maler Offerten Chur - 5 Maler Offerten in 2 Minuten**

Vergleichen Sie Top Bewertete **Maler**. PLZ angeben & Offerten erhalten

**Maler Gollner Chur**  
5.0 ★★★★★ (2) · Maler  
Halde 2 · 081 250 46 50

**Maler Walser AG**  
5.0 ★★★★★ (9) · Maler  
Segantinstrasse 5 · 081 284 67 76  
Geöffnet · Schliesst um 16:30

**Maler Gollner Chur**  
Keine Rezensionen · Maler  
Calandastrasse 3 · 081 250 46 50

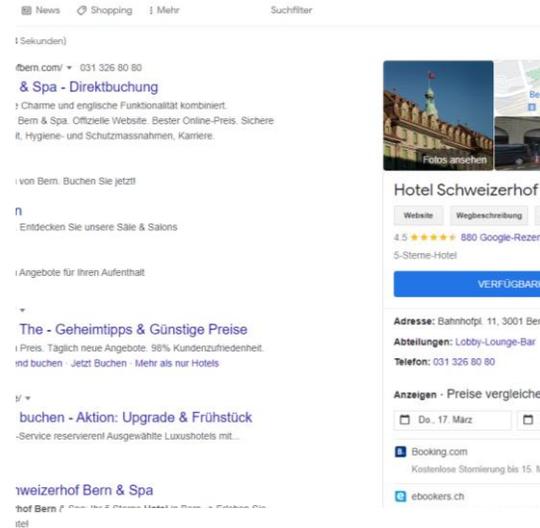
**Alle anzeigen**

Hotel: Suche über Google

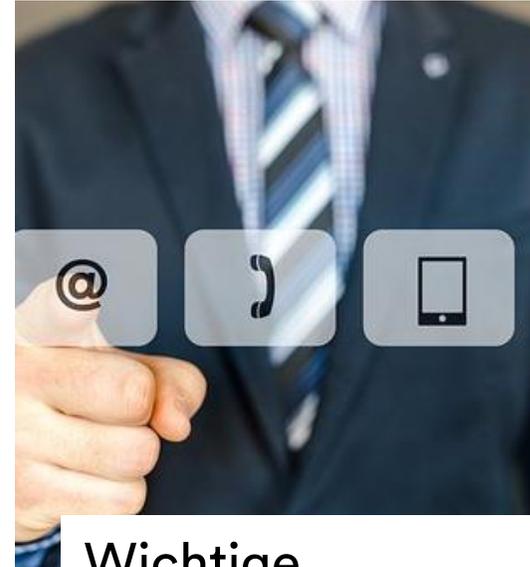
# Google Search – Fakten & Notwendigkeit (1/2)



Top-Anlaufstelle  
für **Suchen** (>  
90%)



Für Betriebe oft  
**wichtiger als  
eigene Website**

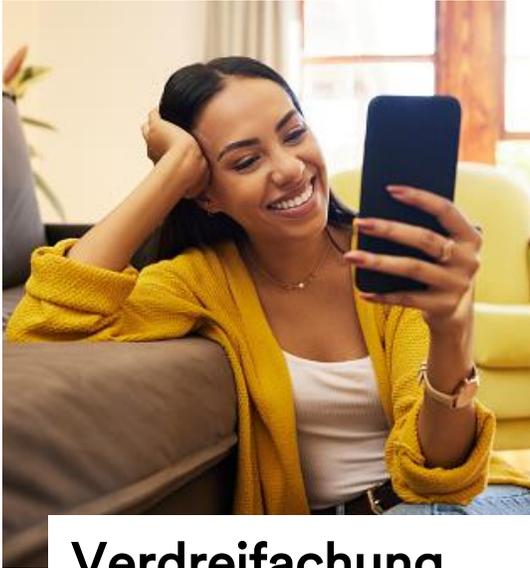


Wichtige  
Informationen:  
**Telefonnummer  
Adresse  
Mailadresse**



Fehlende oder  
falsche  
Informationen →  
**Gast sucht weiter**

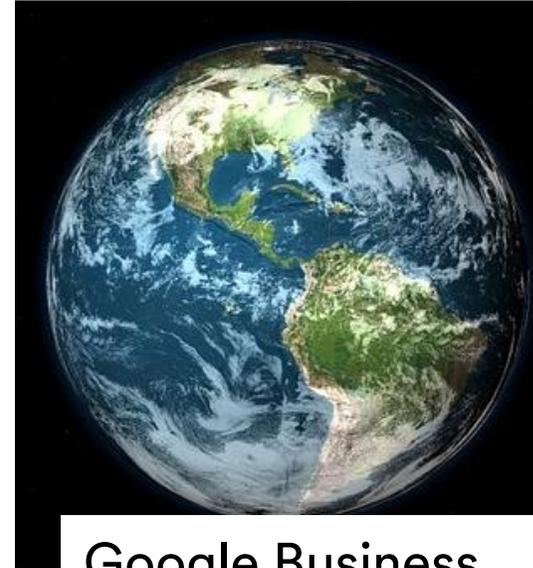
# Google Search – Fakten & Notwendigkeit (2/2)



**Verdreifachung**  
der Nutzung des  
mobilen Internets



Informationen  
und Buchungsmöglichkeiten  
müssen **schnell**  
und **unkompliziert**  
gefunden werden



Google Business  
Profile Einträge  
**weltweit**  
ersichtlich

# Was ist besonders wichtig?

- **Aktualität** schafft Vertrauen (Öffnungszeiten, Speisekarten, aktuelle/saisonale Bilder, Beantwortung von Rezensionen)
- Hinterlegung **aktueller Standards** und Auszeichnungen (Nachhaltigkeit, Betriebsauszeichnungen)
- **Online-Buchbarkeit** wird zur Basis-Information (Tischreservierungen, Einlasstickets)

Hotel: Suche über Google

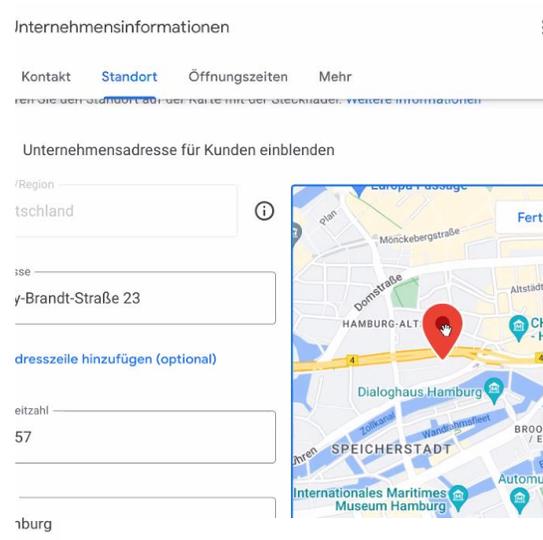
## Zusammenfassung:

# Wieso solltest du den Eintrag pflegen?

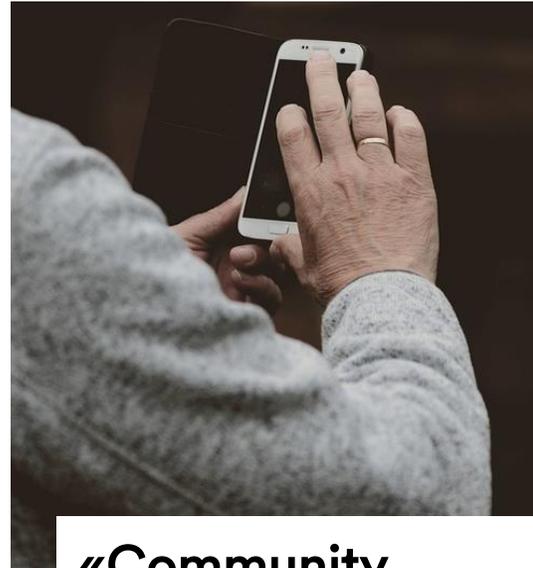
- Verbesserte **Sichtbarkeit** bei Google (Search und Maps)
- **Allererster Eindruck** der Gäste (Visitenkarte)
- **Rezensionen**
- **Kommunikation** mit Gästen (Fragen, Chat)
- Der Eintrag ist **einfach und kostenlos**

# Hotel: Suche über Google

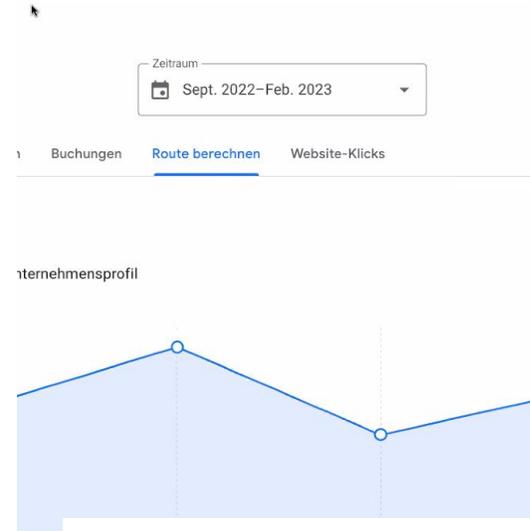
## Tipps & Tricks



**Pin auf der Karte kann man selber anpassen**



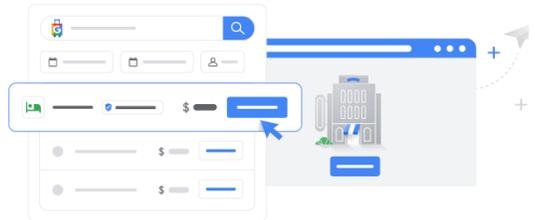
**«Community Ansatz» bei Fotos**



**Überprüfung der Leistung am Ende des Monats**

se und Verfügbarkeit

den Ihre Zimmerpreise und -verfügbarkeiten an  
nmern uns um den Rest.

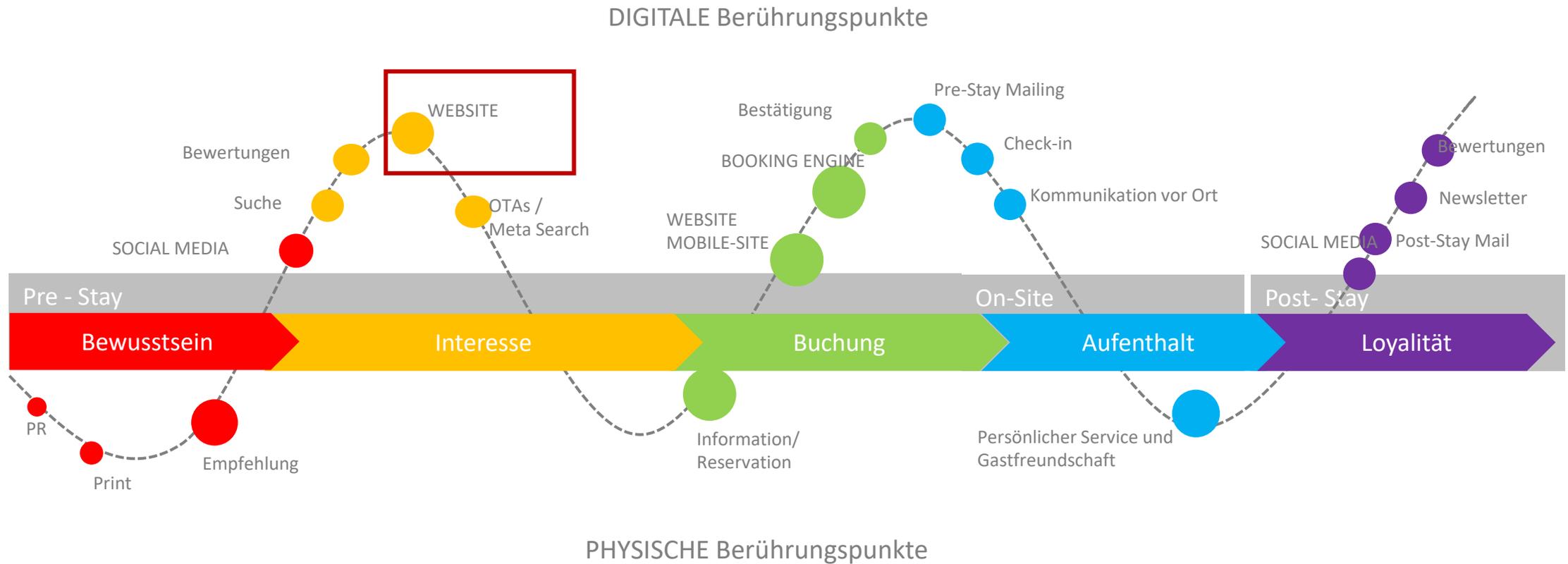


Ihrem Unternehmensprofil manuell Informationen zu Preisen und Verfügbarkeit  
 können Sie:

preiswilligen Nutzern unkomplizierte Direktbuchungen ermöglichen

**Erfassung von Zimmerpreisen und Verfügbarkeiten**

# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)



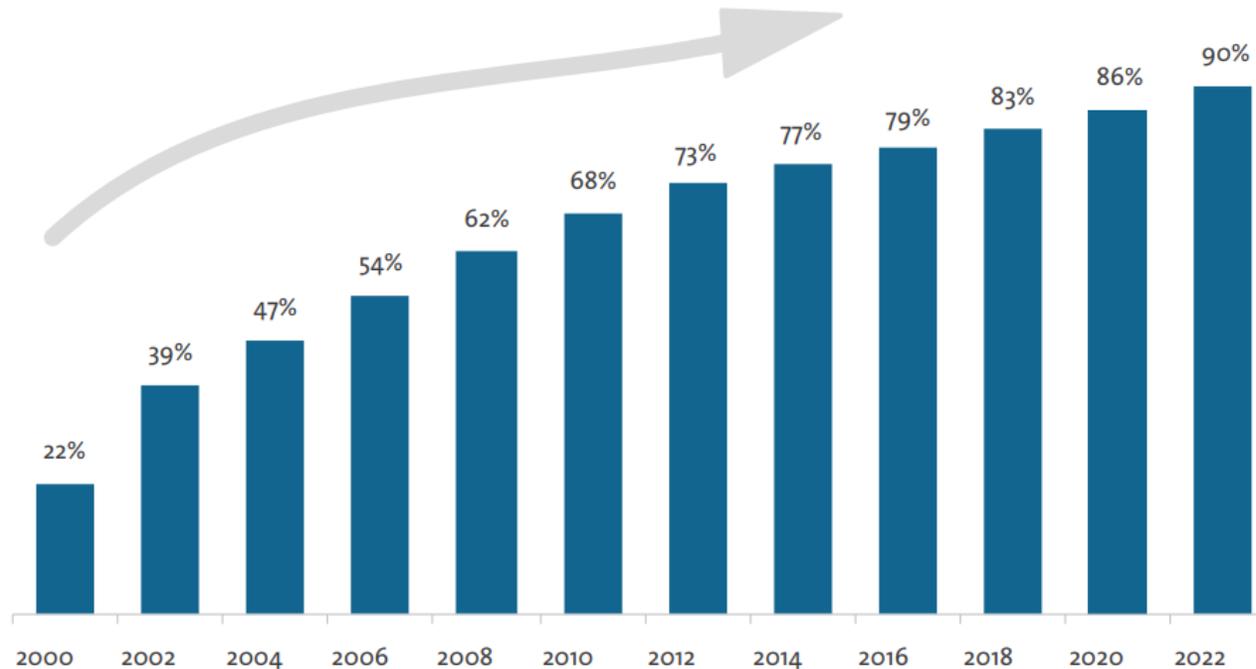
Hotel: Website checken

# Die Bevölkerung wird immer digitaler

## Internetzugang der Bevölkerung

Basis: Deutschsprachige Bevölkerung, 14+ Jahre; bis 2008: nur deutsche Staatsbürger

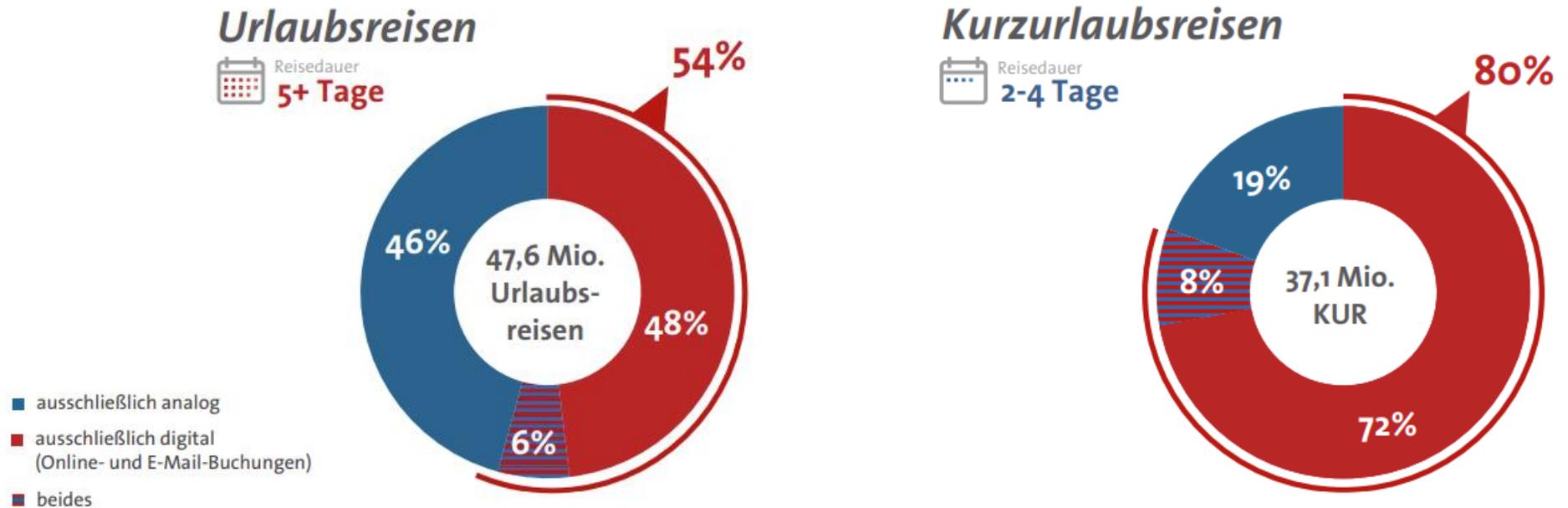
Quelle: Reiseanalyse 2000 bis 2022, FUR



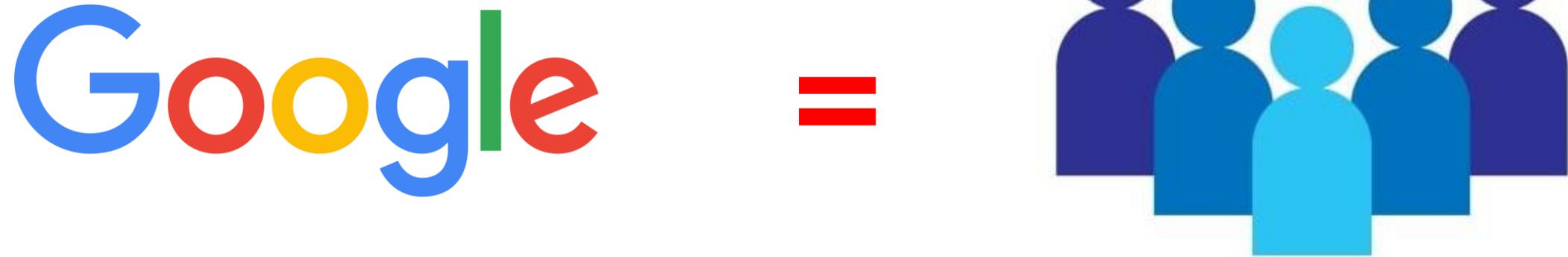
# Buchungen mehrheitlich online

## Digital- und analog gebuchte Reisen 2021

Basis: Urlaubsreisen (5+ Tage) bzw. Kurzurlaubsreisen (2-4 Tage) der deutschsprachigen Bevölkerung, 14+ Jahre, mit Vorabbuchung mind. eines Reisebestandteils  
Quelle: Reiseanalyse 2022, FUR



# Wie muss optimiert werden?



Nicht für Suchmaschinen, sondern für Menschen optimieren –  
Google & Co. arbeiten mittlerweile identisch.

Hotel: Website checken

# Was ist wichtig?

Wichtigste Informationen vorhanden

**Fehlerfreie Funktionalität**

Ansprechend gestaltet und strukturiert

**Für mobile Geräte geeignet**

**Rechtschreibung**

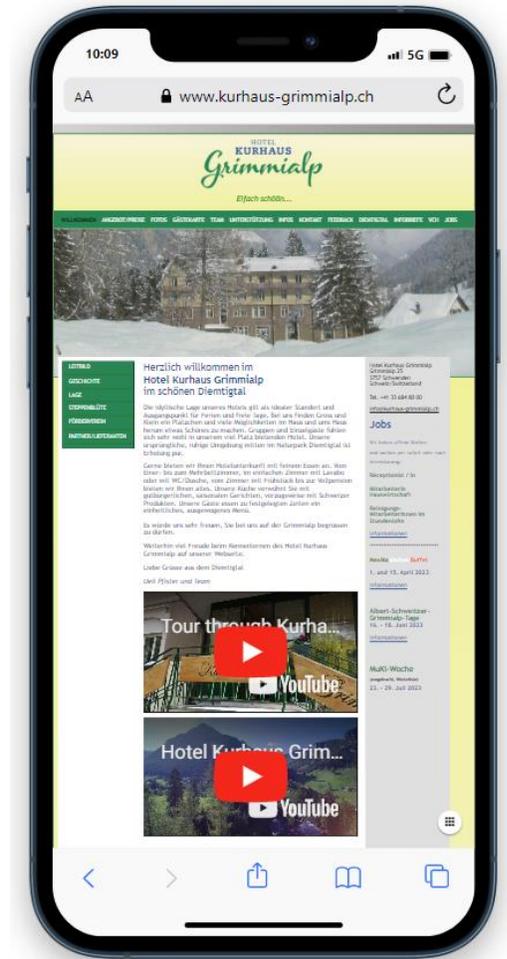
**Barrierefrei**

**Aktuell**

Regt zum Klicken an

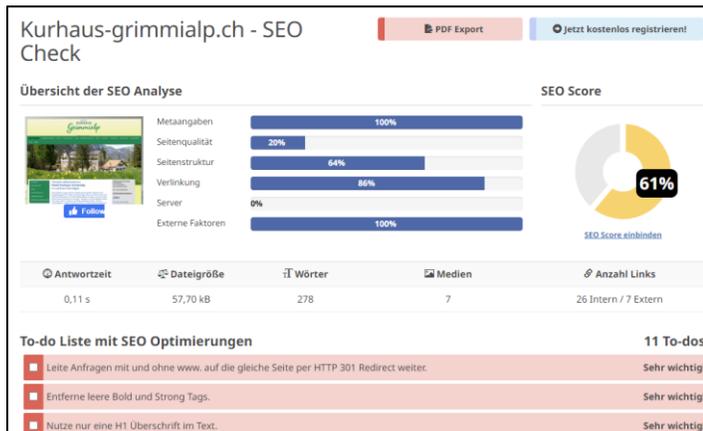
# Hotel: Website checken

## Fehler vermeiden



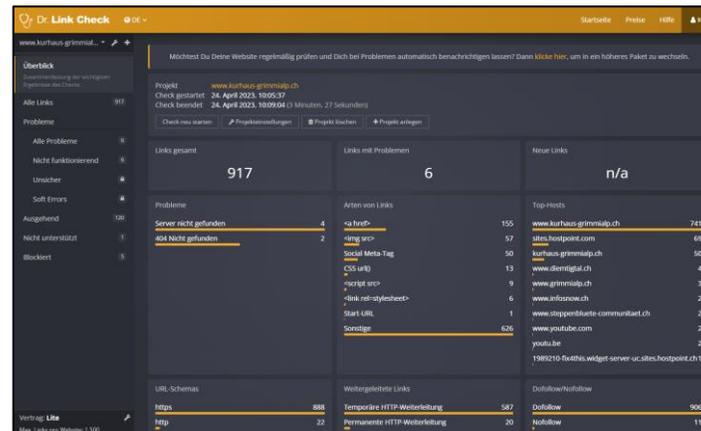
# Hotel: Website checken

## Hilfreiche Tools



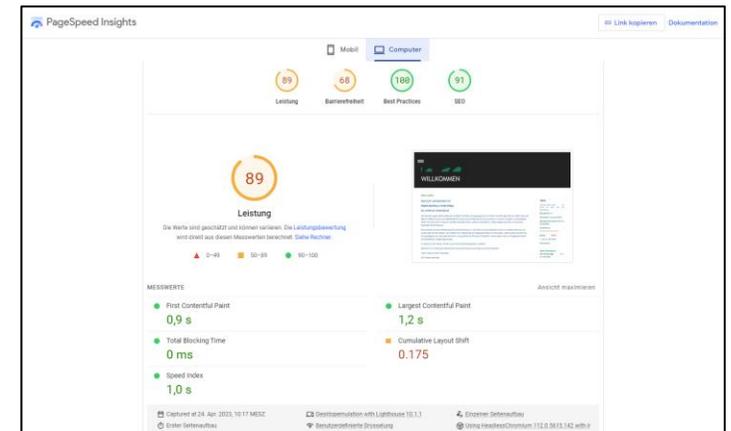
**Seobility**

<https://freetools.seobility.net/de/seocheck/>



**Dr. Link Check**

[www.drlinkcheck.com](http://www.drlinkcheck.com)

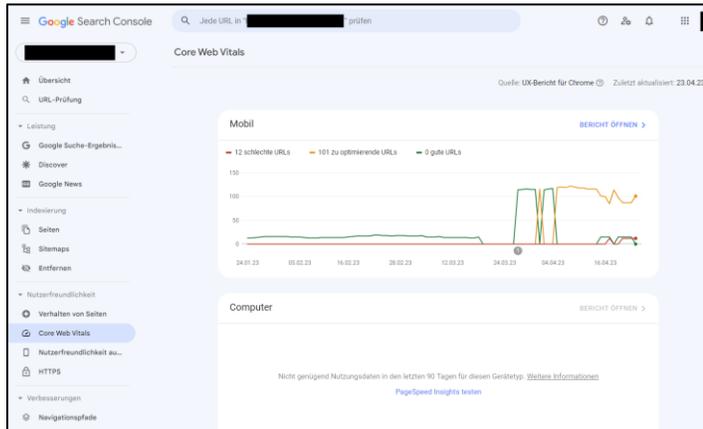


**Google PageSpeed Insights**

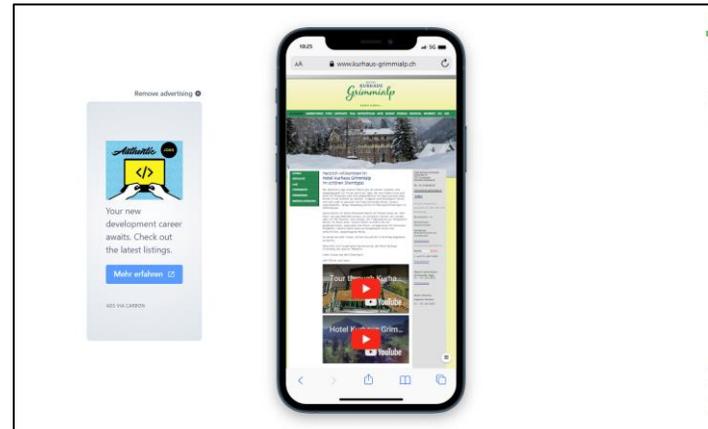
<https://pagespeed.web.dev>

# Hotel: Website checken

## Hilfreiche Tools

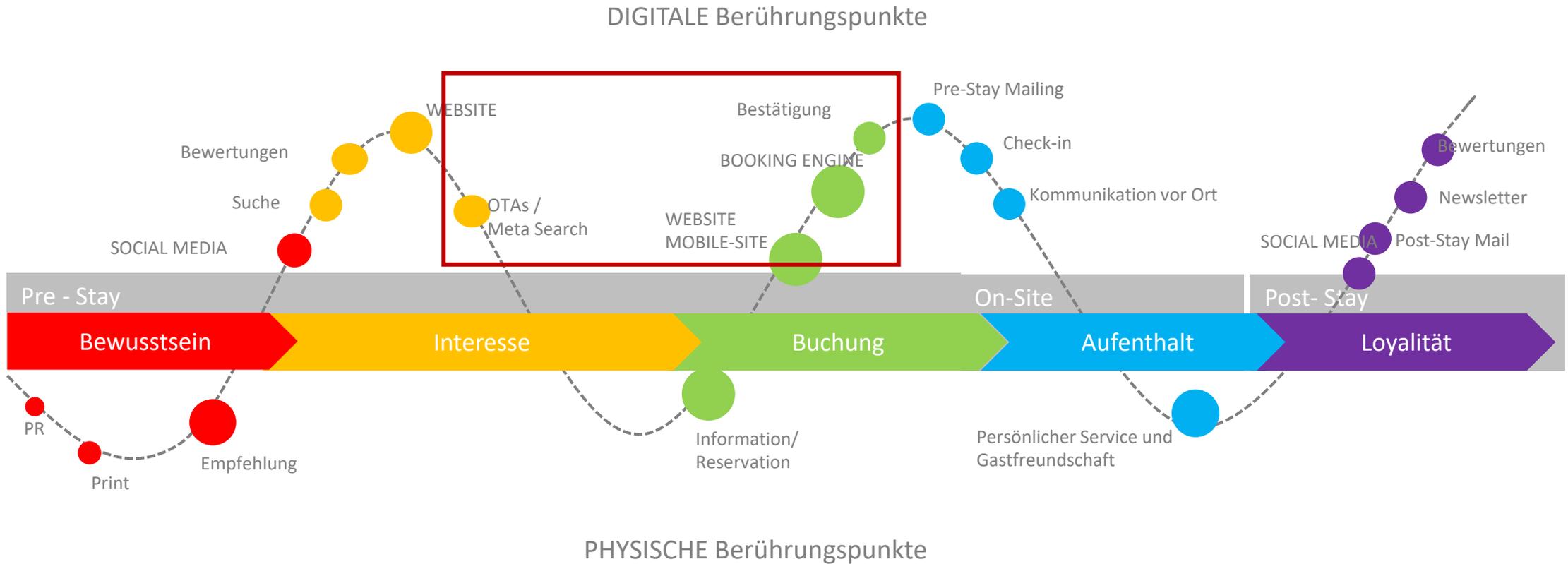


**Google Search Console**  
<https://search.google.com>



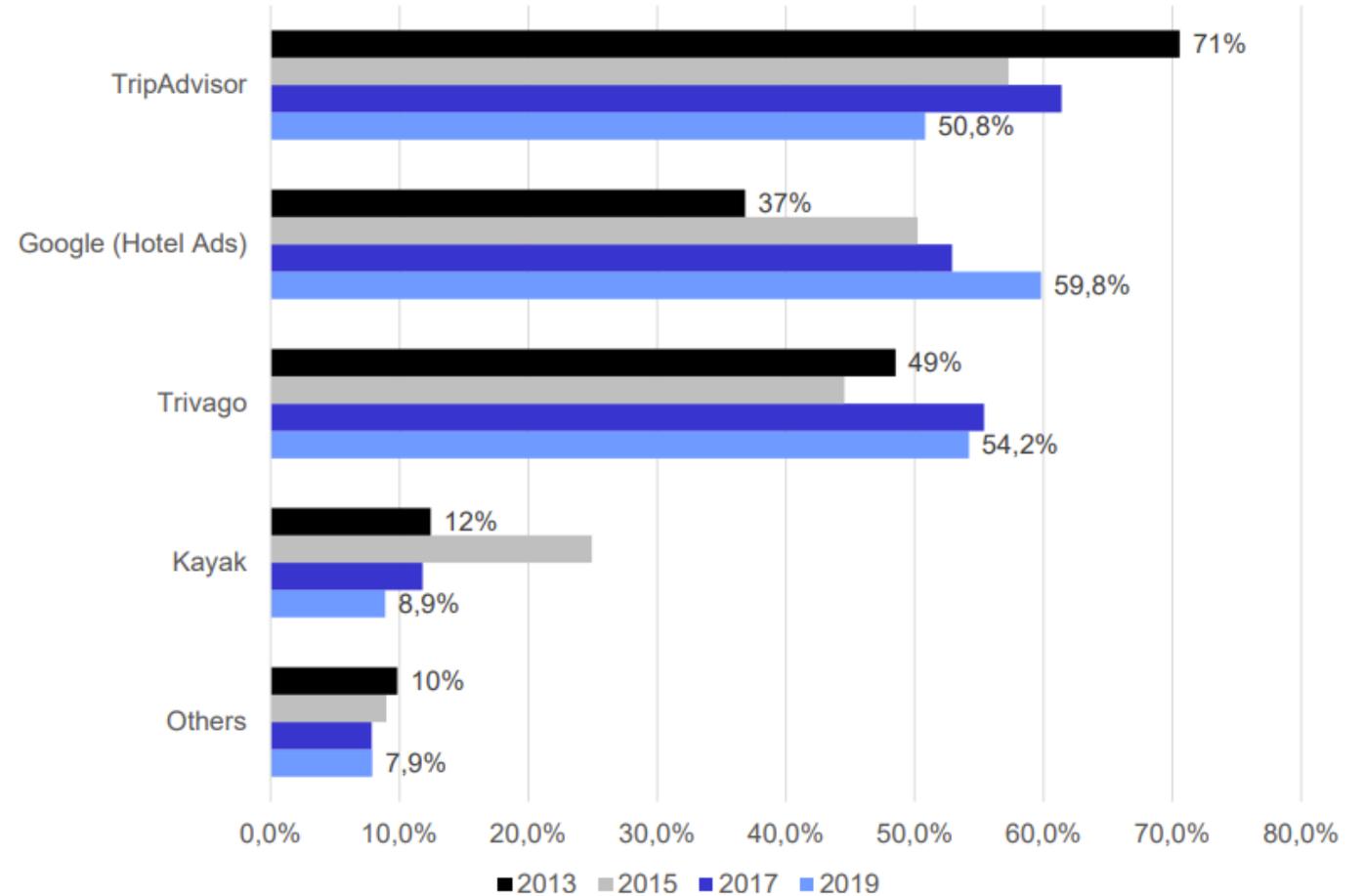
**Mobile Simulator**  
<https://chrome.google.com/webstore/detail/mobile-simulator-responsi/ckejmhbmajgoklhgba/pkiccekfoccmk>

# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)



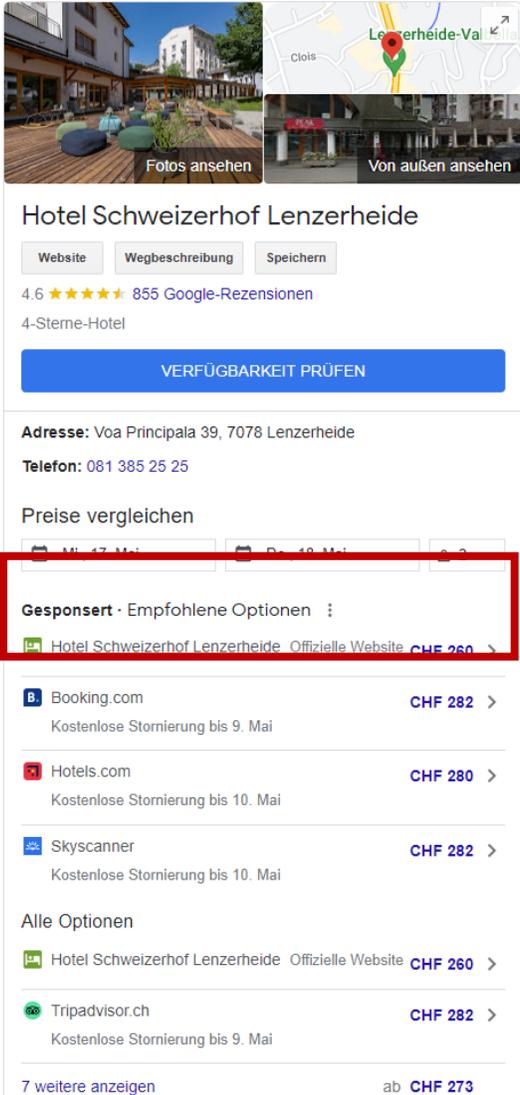
# Meta-Suchmaschinen

Eine Metasuchmaschine ist eine Suchmaschine, deren Funktion darin besteht, dass sie eine Suchanfrage an mehrere, andere Suchmaschinen gleichzeitig weiterleitet, die Ergebnisse in Bezug auf Preise & Verfügbarkeiten sammelt und aufbereitet.



# Hotel: Preisvergleich und Buchung

## Meta-Suchmaschinen



**Hotel Schweizerhof Lenzerheide**

4.6 ★★★★★ 855 Google-Rezensionen  
4-Sterne-Hotel

**VERFÜGBARKEIT PRÜFEN**

**Adresse:** Voa Principala 39, 7078 Lenzerheide  
**Telefon:** 081 385 25 25

Preise vergleichen

**Gesponsert · Empfohlene Optionen**

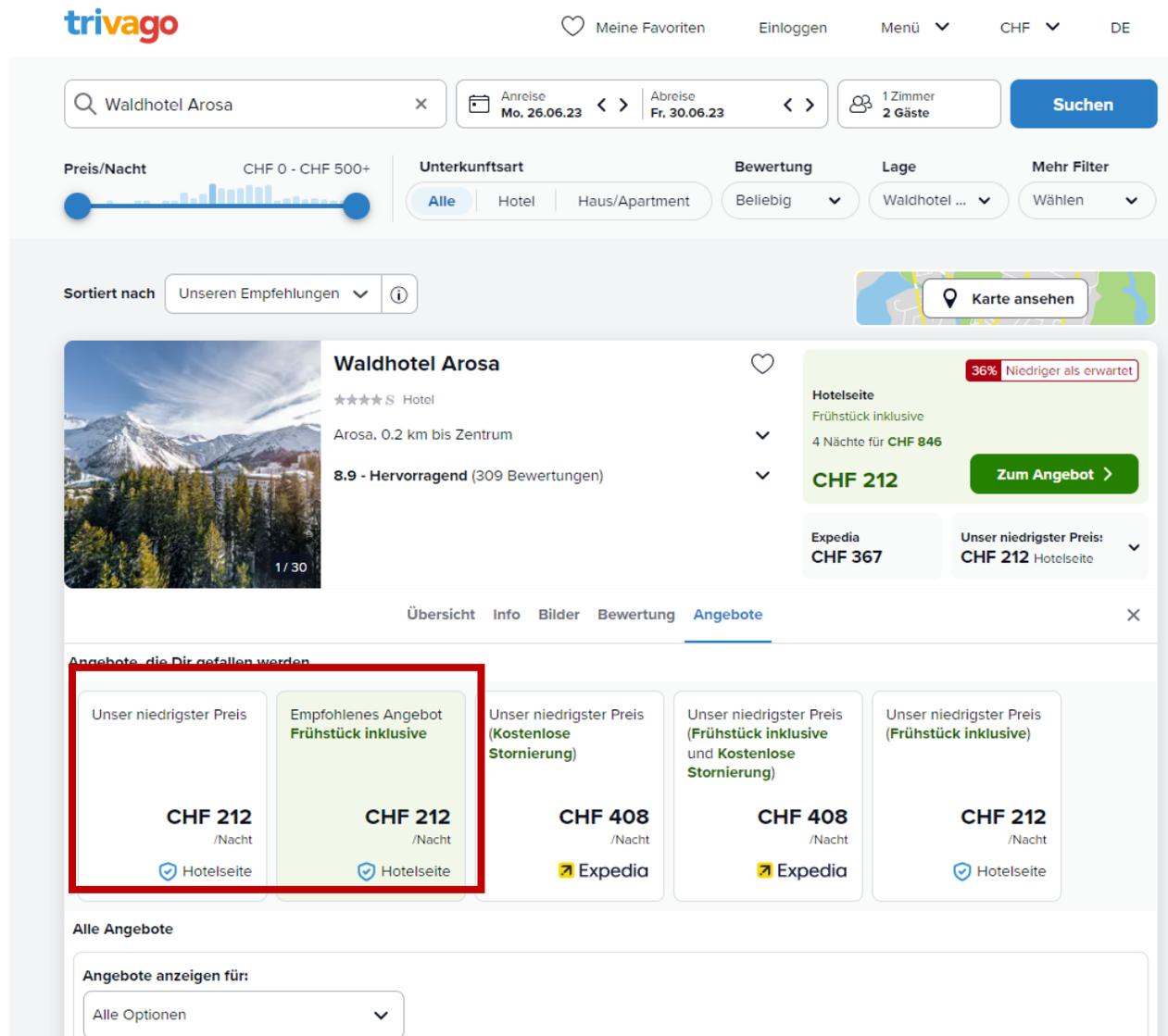
- Hotel Schweizerhof Lenzerheide · Offizielle Website **CHF 260**
- Booking.com **CHF 282**  
Kostenlose Stornierung bis 9. Mai
- Hotels.com **CHF 280**  
Kostenlose Stornierung bis 10. Mai
- Skyscanner **CHF 282**  
Kostenlose Stornierung bis 10. Mai

Alle Optionen

- Hotel Schweizerhof Lenzerheide · Offizielle Website **CHF 260**
- Tripadvisor.ch **CHF 282**  
Kostenlose Stornierung bis 9. Mai

7 weitere anzeigen ab **CHF 273**

graubünden



**trivago** Meine Favoriten Einloggen Menü CHF DE

Waldhotel Arosa **Suchen**

Anreise **Mo, 26.06.23** Abreise **Fr, 30.06.23** 1 Zimmer 2 Gäste

Preis/Nacht CHF 0 - CHF 500+ Unterkunftsart: Alle, Hotel, Haus/Apartment Bewertung: Beliebige Lage: Waldhotel ...

Sortiert nach: Unseren Empfehlungen

**Waldhotel Arosa** ★★★★★ Hotel  
Arosa, 0.2 km bis Zentrum  
8.9 - Hervorragend (309 Bewertungen)

**CHF 212** **Zum Angebot**

36% Niedriger als erwartet  
Hotelseite: Frühstück inklusive  
4 Nächte für **CHF 846**

Expedia **CHF 367** Unser niedrigster Preis: **CHF 212** Hotelseite

Übersicht Info Bilder Bewertung **Angebote**

Angebote, die Dir gefallen werden

- Unser niedrigster Preis **CHF 212** /Nacht Hotelseite
- Empfohlenes Angebot Frühstück inklusive** **CHF 212** /Nacht Hotelseite
- Unser niedrigster Preis (Kostenlose Stornierung) **CHF 408** /Nacht Expedia
- Unser niedrigster Preis (Frühstück inklusive und Kostenlose Stornierung) **CHF 408** /Nacht Expedia
- Unser niedrigster Preis (Frühstück inklusive) **CHF 212** /Nacht Hotelseite

Alle Angebote

Angebote anzeigen für: Alle Optionen

# Hotel: Preisvergleich und Buchung

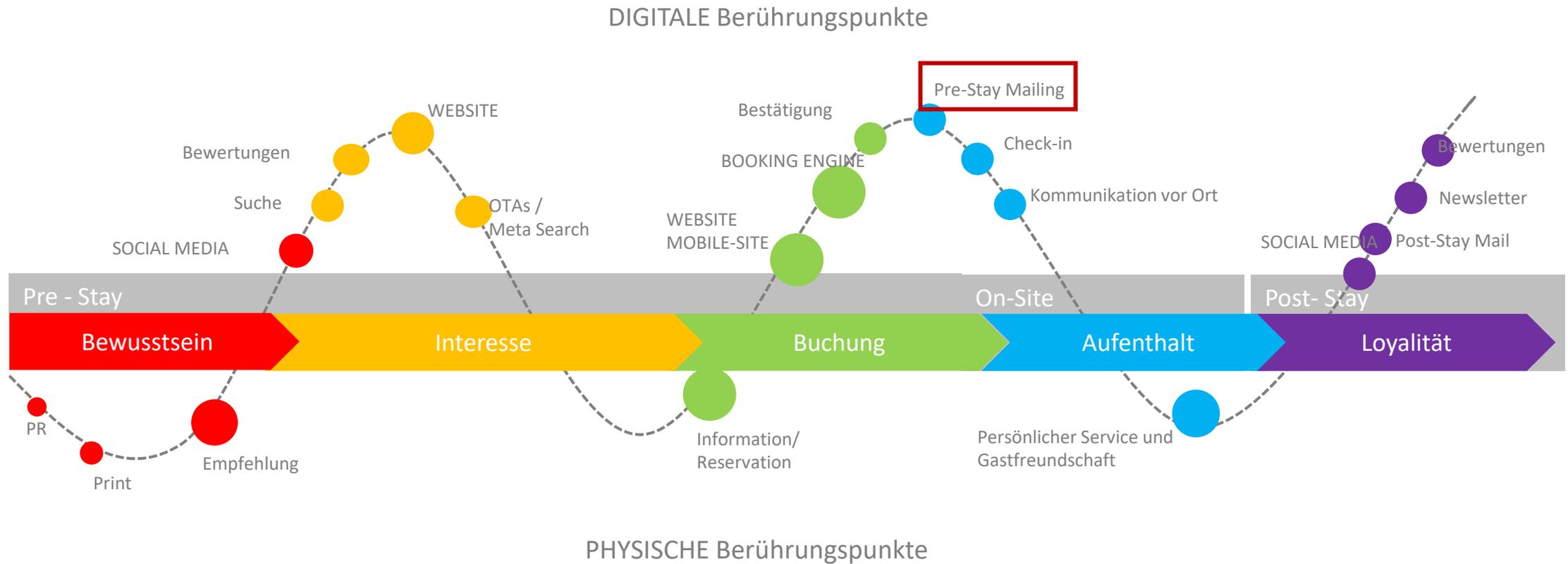
## Metasuchmaschinen

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Marktanteile in % der Logiernächte	(n=226)	(n=329)	(n=252)	(n=236)	(n=284)	(n=319)	(n=218)	(n=249)
	%	%	%	%	%	%	%	%
Direkt - Telefon	19.9	17.0	18.3	16.8	16.7	18.2	16.0	13.6
Direkt - Brief / Fax	2.0	1.4	1.7	1.3	1.0	0.8	0.9	1.2
Direkt - Walk-In (Personen ohne Reservierung)	4.7	4.7	5.1	4.6	4.7	4.7	4.1	3.6
Direkt - Formular auf Website (ohne Verfügbarkeitsprüfung)	5.0	5.8	6.9	6.0	5.2	5.8	7.5	3.9
Direkt - Email	21.6	21.2	18.9	20.9	19.9	19.2	20.4	19.1
Direkt - Echtzeitbuchung über Website mit Verfügbarkeitsprüfung	7.5	8.2	8.3	8.4	9.9	13.8	14.1	18.2
Destination Marketing Organization (DMO)	1.4	1.4	1.4	1.2	1.2	0.9	1.1	1.2
Schweiz Tourismus (STC - swisshotels.com)	0.7	1.3	1.1	1.1	0.6	0.7	1.2	1.0
Reiseveranstalter / Reisebüros	4.6	3.8	3.8	3.2	5.0	2.9	2.2	3.6
Hotelketten und -kooperationen mit CRS	1.1	0.7	0.6	1.1	0.6	0.7	0.6	1.0
Wholesaler (z.B. Hotelbeds, Tourico, Gulliver, Transhotel, etc.)	2.3	1.8	0.7	1.4	0.9	0.8	0.5	1.0
Event- und Konferenz-Veranstalter	2.3	1.8	1.3	1.8	1.2	1.3	1.1	2.0
Online-Buchungsplattformen (OTA)	20.6	27.3	27.7	28.0	28.6	26.7	28.1	27.0
Globale Distributionssysteme (GDS)	3.4	2.2	1.1	2.2	1.0	1.3	0.5	1.7
Social Media Kanäle	0.4	0.2	0.2	0.3	0.6	0.6	0.3	0.5
Airbnb und andere P2P Kanäle				0.2				
Andere Vertriebskanäle	2.5	1.2	1.2	2.9	2.9	1.6	1.3	1.3

**Hotel Web Bookings: + 10.7%**

**OTA Bookings: + 4.8%**

# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)



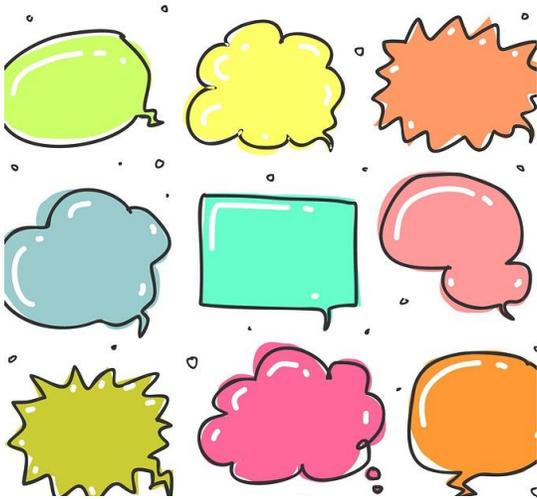
# Was ist die Pre-Stay-Kommunikation?

- Das Gästerlebnis fängt schon bei der Buchung an
- Kommunikation der Informationen über Buchungsbestätigung, Website, etc.
- Kleine Details können das Nutzererlebnis bereits schon im Voraus beeinflussen → positiv und negativ

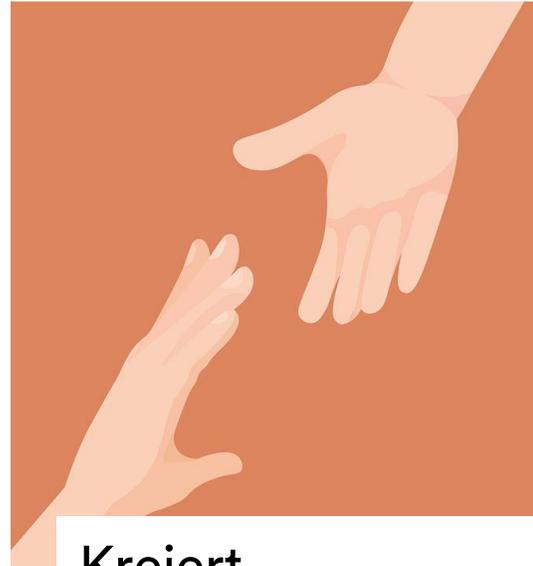
**Bereiten Sie Ihren Gästen bereits im Vorfeld das bestmögliche Gästerlebnis und lassen Sie sie schon vor der Reise ein wenig Ferienluft schnuppern.**

# Hotel: Pre-Stay Mailing

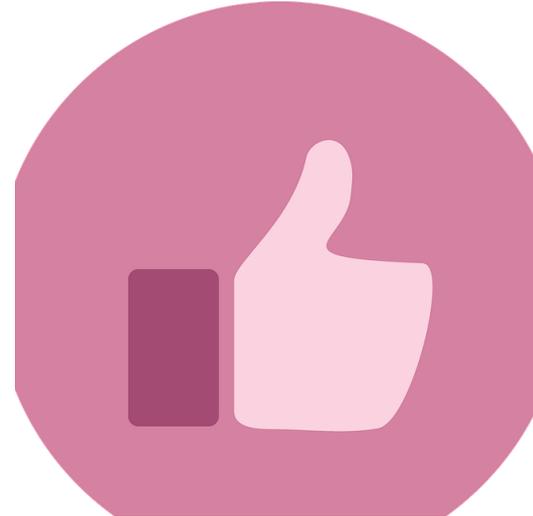
## Gute Gründe



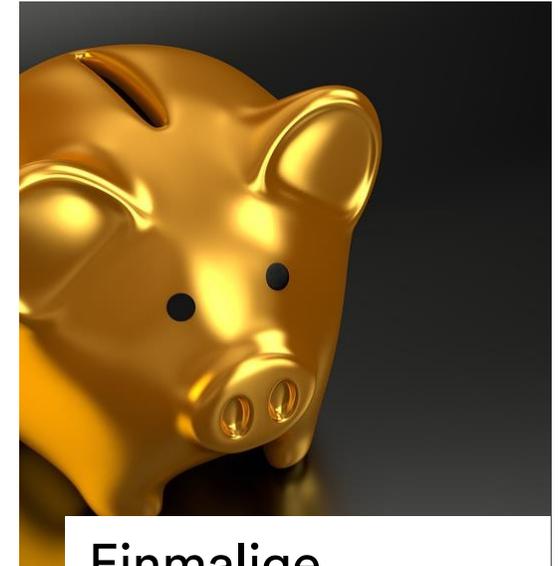
Persönliche  
Kommunikation  
gibt den Gästen  
**gutes Gefühl**



Kreiert  
**persönliche  
Bindung** und  
stärkt das  
**Vertrauen**



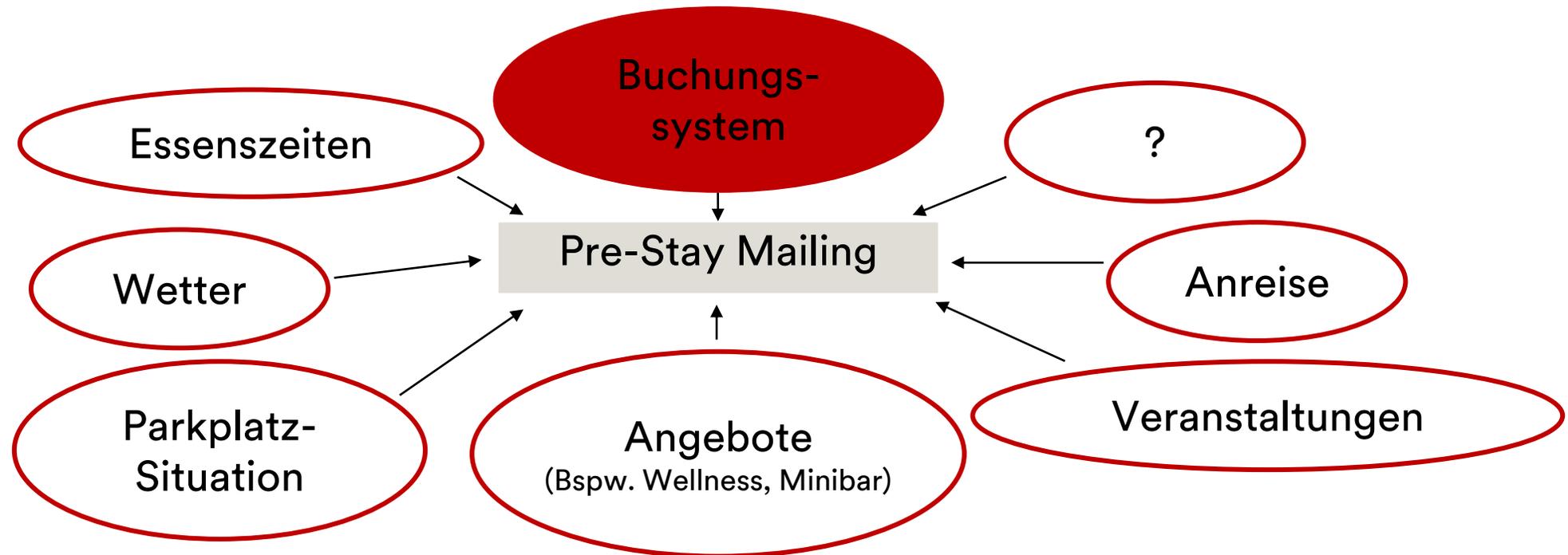
**Positive  
Grundstimmung**  
durch einen  
gelungenen  
Service



Einmalige  
Gelegenheit zum  
**Upselling**  
(Frühstück,  
Wellness,  
Zimmer-Upgrade,  
Mini-Bar)

# Mehrwert für die Gäste

Das Pre-Stay Mailing soll das Leben der Gäste einfacher machen und Fragen bereits im Voraus klären.



Hotel: Pre-Stay Mailing

# Mehrwert für die Gäste

Alle Gäste mit  
Anreise in 3 Tagen  
und Aufenthalt in XY



«Das könnte Sie interessieren»

- Erlebnisse in der Region
- Veranstaltungen in der Region

Dorfführung in XY  
Tag XY



«Da es heute regnet, denken Sie daran einen  
Schirm an die Dorfführung mitzunehmen.  
Freundliche Grüsse ...»

# Hotel: Pre-Stay Mailing Beispiel

 Engadin Scuol Zernez



## Bainvgnü e Bellas Vacanzas

Allegra Herr Keller

Wir freuen uns, Sie schon bald in unserer Ferienregion begrüßen zu dürfen. Am Sonntag, 12. Februar 2023 wünschen wir Ihnen eine gute Anreise zu Ihrer Unterkunft Hotel Filli, (Scuol). Vor Ort bieten wir Ihnen in dieser Zeit eine Vielzahl von einzigartigen und spannenden Erlebnissen an. Bei Fragen steht Ihnen das Team der Gäste-Information Scuol gerne zur Verfügung und unterstützt Sie bei Ihren Planungen.

### Informationen von Ihrem Gastgeber zur Anreise (Check-in/Check-out)

Check-in 14.00 - 20.00h Auf Anfrage auch früher. Spätere Check-in gegen Voranmeldung.  
Check-out bis 11.00h

graubünden

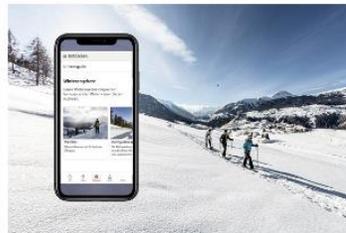
### Tipps zum Aufenthalt im Unterengadin



#### Bogn Engiadina

Erholung und Entspannung inmitten der traumhaften Unterengadiner Bergwelt. Baden Sie in reinem Mineralwasser, welches durch ein vielseitiges Wellnessangebot ergänzt wird.

[Virtuelle Tour](#)



#### engadin.app

Wo befindet sich ein Wanderweg oder der nächste Biketrail? Welche Veranstaltung findet wo statt? Geben Sie auf Ihrem Smartphone einfach engadin.app ein und informieren Sie sich tagesaktuell.

[Zur App](#)



#### Skipass Motta Naluns

Den **günstigsten Preis** erzielen Sie ohne lange Wartezeit an der Kasse beim Kauf eines Online-Tickets. Im Anschluss kann das Ticket am Automaten gegen Vorlage der Bestellbestätigung abgeholt werden.

[Zum Ticket-Verkauf](#)



#### Ferientipp der Woche

Entdecken Sie kulturelle Schätze der Region oder gehen mit uns auf Touren durch die romantische Winterlandschaft. Hier finden und buchen Sie einzigartige Erlebnisse im Unterengadin.

[Ferienplaner](#)



#### Gästekarte

Mit der Gästekarte haben Sie freie Fahrt im öffentlichen Verkehr der Region. Auch Ihr Hund fährt kostenlos mit. Zudem profitieren Sie von Preisvorteilen bei Erlebnisangeboten.

[Weitere Information](#)



#### Genuss aus der Region

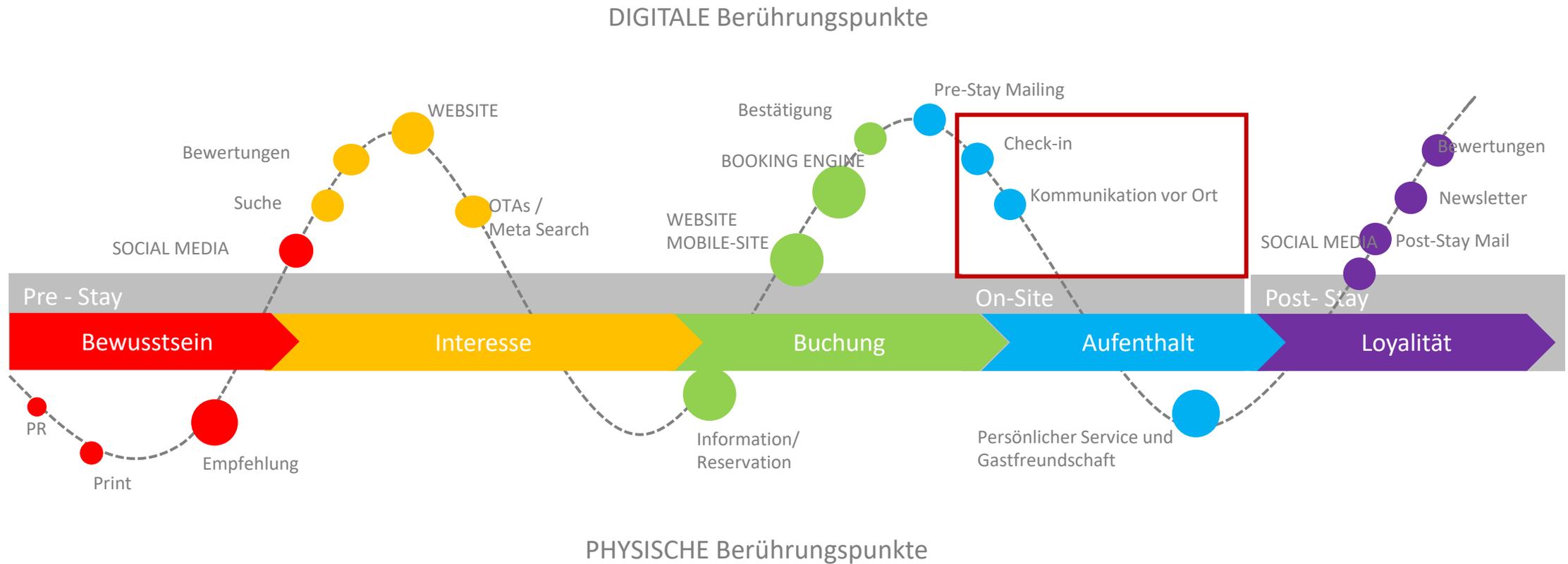
Das Engadin ist bekannt für seine Bündner Spezialitäten wie Capuns, Plain in Pigna und vieles mehr. Dank der vielen Landwirte und lokalen Produzenten erleben Sie hier kulinarische Höhepunkte.

[Bündner Spezialitäten](#)

[youtube](#) | [facebook](#) | [weiterleiten](#)

Dies ist ein automatisch generiertes E-Mail auf Basis der Buchungsdaten.

# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)

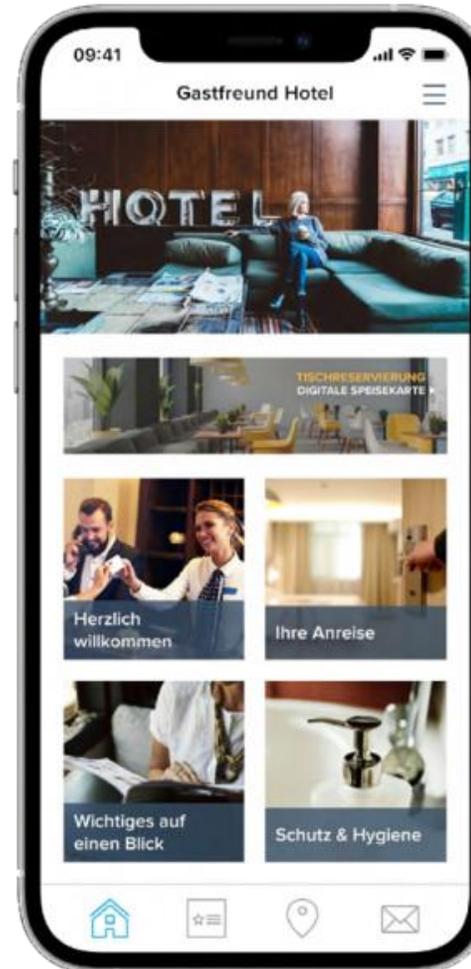


Hotel: Inspiration vor Ort

# On-Stay Kommunikation

## Instrumente

- Digitale Gästemappe
- Chat / Chatbot / Messenger
- Interne Webseite (Intranet)
- Web / Native App



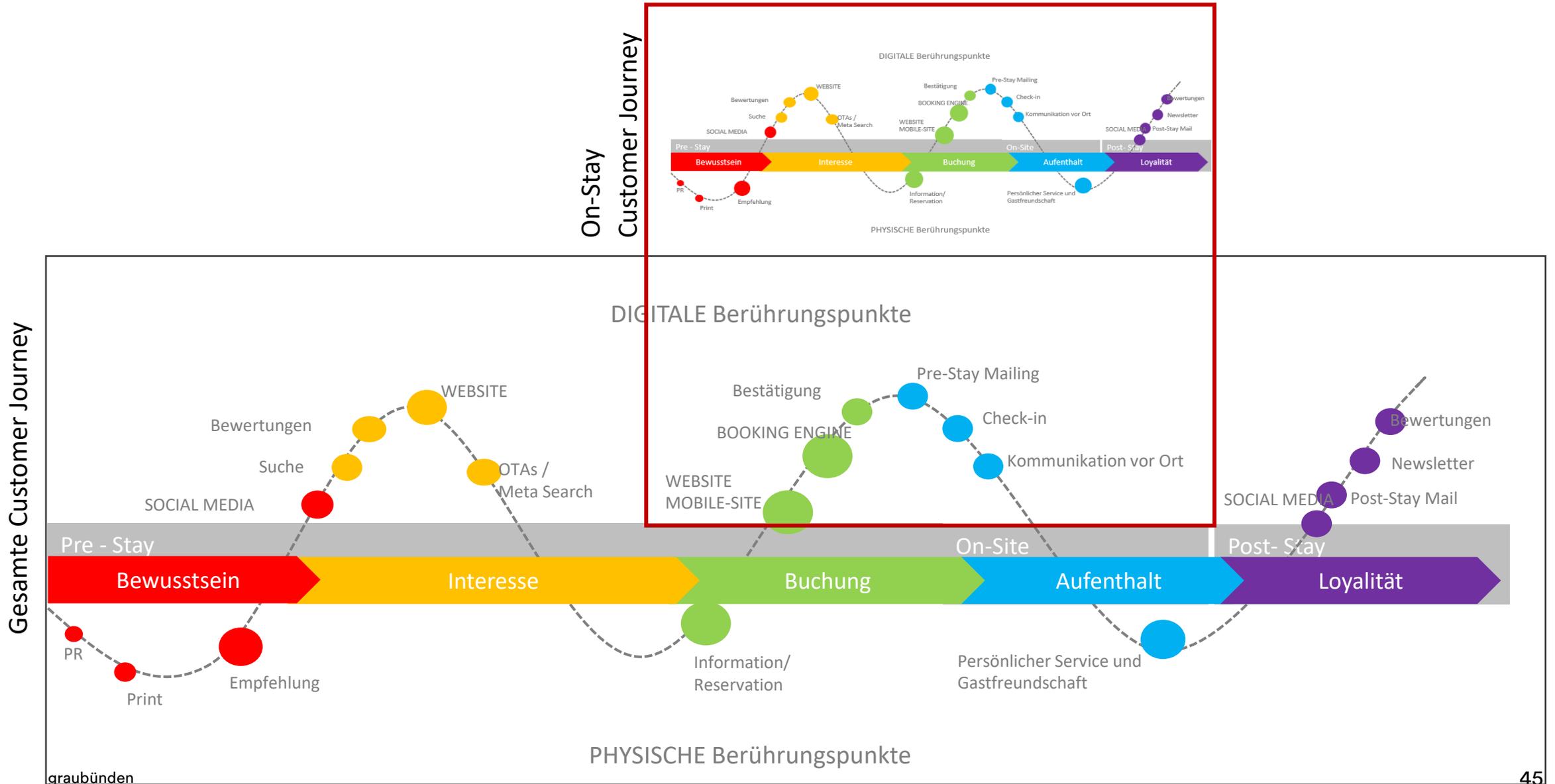
# On-Stay Kommunikation

## Nutzen

- Upselling
- Prozessoptimierung
- Gästebindung
- Ressourcen einsparen



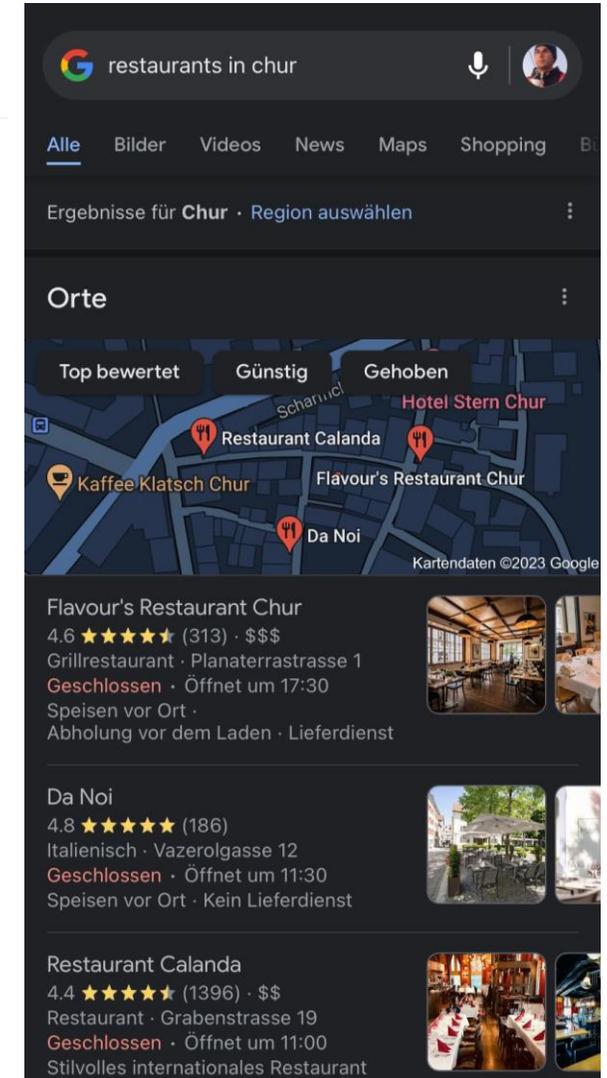
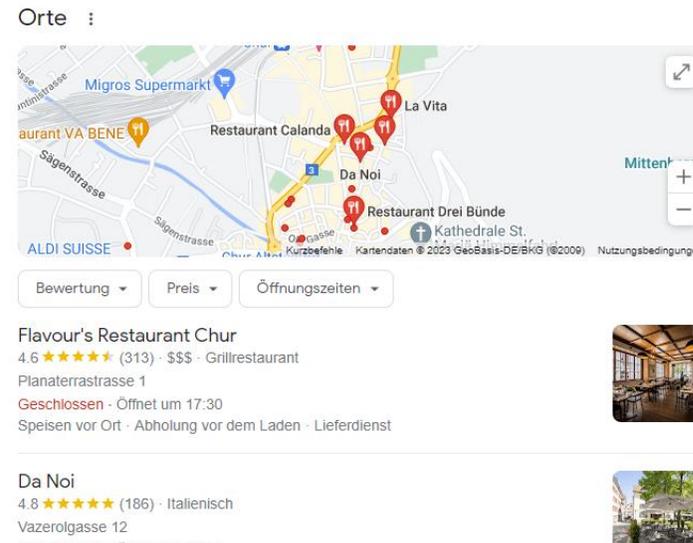
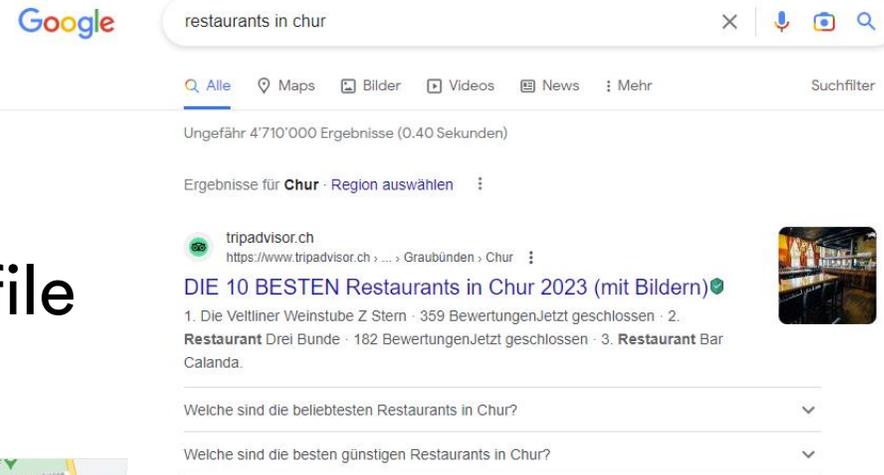
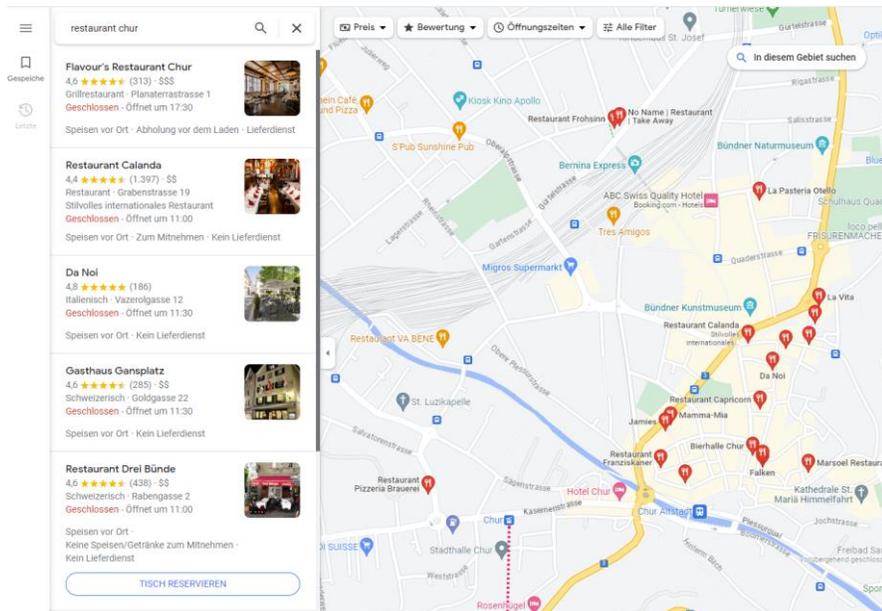
# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)



# Restaurant: Suche

# Google Search

- (Local) SEO
- Google Business Profile
- Drittplattformen



# Restaurant: Suche Tripadvisor

- Bezahlte (Premium) und kostenlose (Basic) Accounts
- Möglichkeiten für bezahlte Werbeplatzierungen (Rankings)
- SEO

The screenshot shows the TripAdvisor website interface for searching restaurants in Chur, Graubünden. The top navigation bar includes the TripAdvisor logo, a search bar, and links for 'Bewertung', 'Reisen', 'Wichtige Hinweise', 'Login', and 'Einkaufswagen'. Below the navigation, the page title is 'Beste Restaurants in Chur - Bewertungen'. A sidebar on the left contains filters for 'COVID-19' (Restaurants mit Sicherheitsmaßnahmen), 'Art der Gaststätte' (Restaurants, Schnellimbiss, Dessert, Kaffee & Tee), 'Besonderheiten des Restaurants' (Lieferservice, Zum Mitnehmen, Geschenkkarten verfügbar, Reservierung möglich), 'Mahlzeiten' (Frühstück, Brunch, Mittagessen, Abendessen), and 'Preis' (Günstige Restaurants). The main content area shows 'Ergebnisse für "Restaurants" in Chur, Graubünden' and 'Stattessen nach "Restaurant Chur" weltweit suchen'. It features sections for 'Lieferservice verfügbar' and 'Sitzmöglichkeiten im Freien', each with a grid of restaurant cards. Each card includes a photo, the restaurant name, rating (green circles), number of reviews, and price range. Below the grid, there is a card for '4\* Garden Calabria' by Falkensteiner Hotels. At the bottom, there is a section 'Suchen Sie nach Essensmöglichkeiten in Chur' with a row of food images.

The screenshot shows the TripAdvisor mobile app interface for searching restaurants in Chur. The top navigation bar includes a back arrow, the title 'Restaurants in Chur', and a search icon. Below the navigation, there are filter buttons for 'Karte', 'Europäisch', 'Schweizerisch', and 'Italienisch'. A section titled 'Warum erhalte ich diese Suchergebnisse? Mehr erfahren' is followed by 'Top-Restaurants'. The list includes three restaurant cards: 'Die Veltliner Weinstube Z Stern' (359 reviews, €€€€), 'Restaurant Drei Bunde' (184 reviews, €€ - €€€), and 'Restaurant Bar Calanda' (402 reviews, €€ - €€€). Each card features a photo, a heart icon, and the restaurant name, rating, number of reviews, and price range. At the bottom, there is a button 'Alle Restaurants anzeigen'.

# Restaurant: Tischreservation Möglichkeiten

**Tripadvisor**  Bewertung Reisen Wichtige Hinweise Login Einkaufswagen

Chur Hotels Aktivitäten Restaurants Flüge Reisegeschichten Kreuzfahrten Mietwagen

Europa > Schweiz > Schweizer Alpen > Graubünden > Chur > Restaurants Chur - Bewertungen >  
Die Veltliner Weinstube Z Stern

359 Bewertungen Nr. 1 von 104 Restaurants in Chur €€€€, Schweizerisch, Europäisch, Mitteleuropäisch

Reichsgasse 11 Romantik Hotel Stern, Chur 7000 Schweiz +41 81 258 57 57 Webseite Menü Jetzt geschlossen: Alle Öffnungszeiten anzeigen



**Gesamtwertungen und Bewertungen**  
4.5 359 Bewertungen  
Nr. 1 von 104 Restaurants in Chur  
Travellers' Choice 2022

**Details**  
PREISSPANNE: CHF 25 - CHF 105  
KÜCHEN: Schweizerisch, Europäisch, Mitteleuropäisch  
ANDERE ERNÄHRUNGSFORMEN: Für Vegetarier Geeignet, Vegane Speisen, Glutenfreie Speisen  
Alle Details anzeigen: Mahlzeiten, Funktionen, Beschreibung

**Standort und Kontakt**  
Reichsgasse 11 Romantik Hotel Stern, Chur 7000 Schweiz  
Website E-Mail +41 81 258 57 57  
Diesen Eintrag verbessern



**Veltliner und Bündner Stuben zum Stern**

Website Wegbeschreibung Speichern Anruf

4.7 204 Google-Rezensionen  
Schweizerisches Restaurant

**TISCH RESERVIEREN**

**Serviceoptionen:** Speisen vor Ort · Keine Speisen/Getränke zum Mitnehmen · Kein Lieferdienst  
**Befindet sich in:** Hotel Stern Chur  
**Adresse:** Reichsgasse 11, 7000 Chur  
**Öffnungszeiten:** Geschlossen · Öffnet um 11:30  
**Telefon:** 081 258 57 57  
**Reservierungen:** aleno.me Dienstleister

Info zum Unternehmen bearbeiten

**Fragen und Antworten**  
Als Erster eine Frage stellen Fragen stellen

**Stoßzeiten**  
MO DI MI DO FR SA SO

ENG HOTEL STERN CHUR TISCH-RESERVATION ZIMMER-RESERVATION BEST PRICE GARANTIE STERN CATERING

Schliessen DE

**HOTEL STERN CHUR**  
swiss historic

*(Hunde - auch die kleinen herzigen - dürfen leider nicht mitkommen.)*

**Reservierungsdetails**

DATUM	25.05.2023
ZEIT	12:00
PERSONEN	FÜR 2

**Buchen**  
25.05.2023, 12:00, für 2



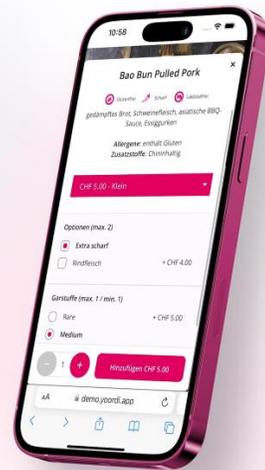
# Restaurant: Tischreservation Trends

- Gebühren für No-Shows
- Digitale Bestellung und Bezahlung

Scannen. Bestellen. Bezahlen.

**Das Warten hat ein Ende. Bestellen, nachbestellen und bezahlen.**

Eine digitale Speisekarte so individuell wie dein Konzept. Zufriedenere Gäste dank effizienterem Service. Gastronomie erleben und geniessen immer up to date.



## NEUF REGELN Strafgebühren und Ticketverkäufe werden sich in der Gastronomie durchsetzen

Nachgewürt | Wolfgang Fassbender | 11.02.2023



Wenn die Leute kurzfristig absagen oder gar nicht erst auftauchen. (Bild: Getty Images)

No Shows, also eine Reservierung haben und dann nicht zu erscheinen, haben in den letzten Jahren zugenommen – vor allem abends und am Wochenende. Einige Restaurants verhängen deshalb eine Busse. Warum das Sinn ergibt.



Kartoffelorte mit Kaviar kostet 180 Franken, fürs Risotto mit Tintenfisch sind immer noch 70 Franken fällig. Ja, ein Besuch im «Da Vittorio» in St. Moritz ist teuer. Umso verständlicher wäre es, wenn man hier auf Nummer «ganz sicher» ginge und erst mal eine Anzahlung einkassieren würde. Für den Fall der Fälle. Für jene Momente nämlich, in denen die Gäste trotz Buchung gar nicht erst erscheinen oder ganz kurz vor dem geplanten Essen absagen.

htr.ch

Hotellerie Gastronomie Tourismus Politik & Wirtschaft People & Events Dossiers & Studien Ausbildung & Karriere



← Zurück

ZÜRCHER RESTAURANT ELMIRA

### Erst bezahlen, dann geniessen

Im neuen Zürcher Fine Dine Restaurant Elmira bezahlen die Gäste ihr Menü inklusive Getränke im Voraus. Die Gastronomen sehen darin mehrere Vorteile für sich und die Gäste.

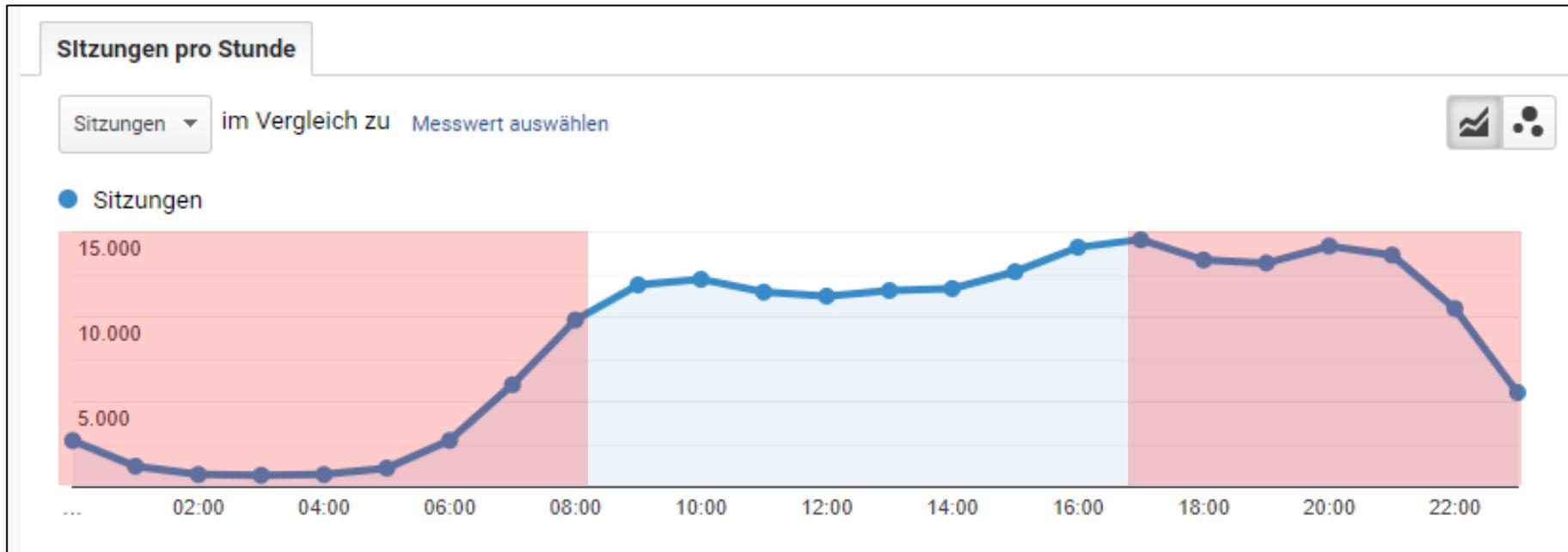


Die offene Küche prägt das Lokal mit seinem industrial-Charme.

(Mittelschwere) Seit Spätherbst 2022 ist im althergebrachten Liberiobau-Real direkt unter den stadtberühmten Silos das Restaurant Elmira zuhause. Das neue Gastrokonzept lehnt den gängigen Prozess eines Restaurantbesuches um, indem Gäste vor dem Besuch bereits das 7-Gang-Menü inklusive Getränkebegleitung bezahlen. Dies ermöglicht dem Gast, die vom Elmira-Team um Chefkoch Wilson Krasnic geschaffene Erlebnis-Gastronomie mit voller Kostentransparenz zu geniessen. Das mühsame Prozedere um die Abrechnung entfällt. Das Küchenteam wiederum erntet Planungssicherheit und kann so Foodwaste minimieren.

# Hotel/Restaurant: Chatbot – offene Fragen klären

## Fragen rund um die Uhr



Sitzungen während Bürozeiten: 106'607 (= 51 %)

Sitzungen ausserhalb Bürozeiten: 100'968 (= 49 %)

# Hohe Ansprüche an Antwortzeiten

Erwartete Antwortzeiten – Faustregeln in der Online-Kommunikation:



5 – 10 Minuten



15 Minuten



1 Minute

# Personelle Ressourcen sind knapp

«Ich möchte einen  
Tisch reservieren.»

«Haben Sie heute  
geöffnet?»

«Hat es kostenlose  
Parkplätze?»

«Haben Sie ein  
Silvestermenü?»

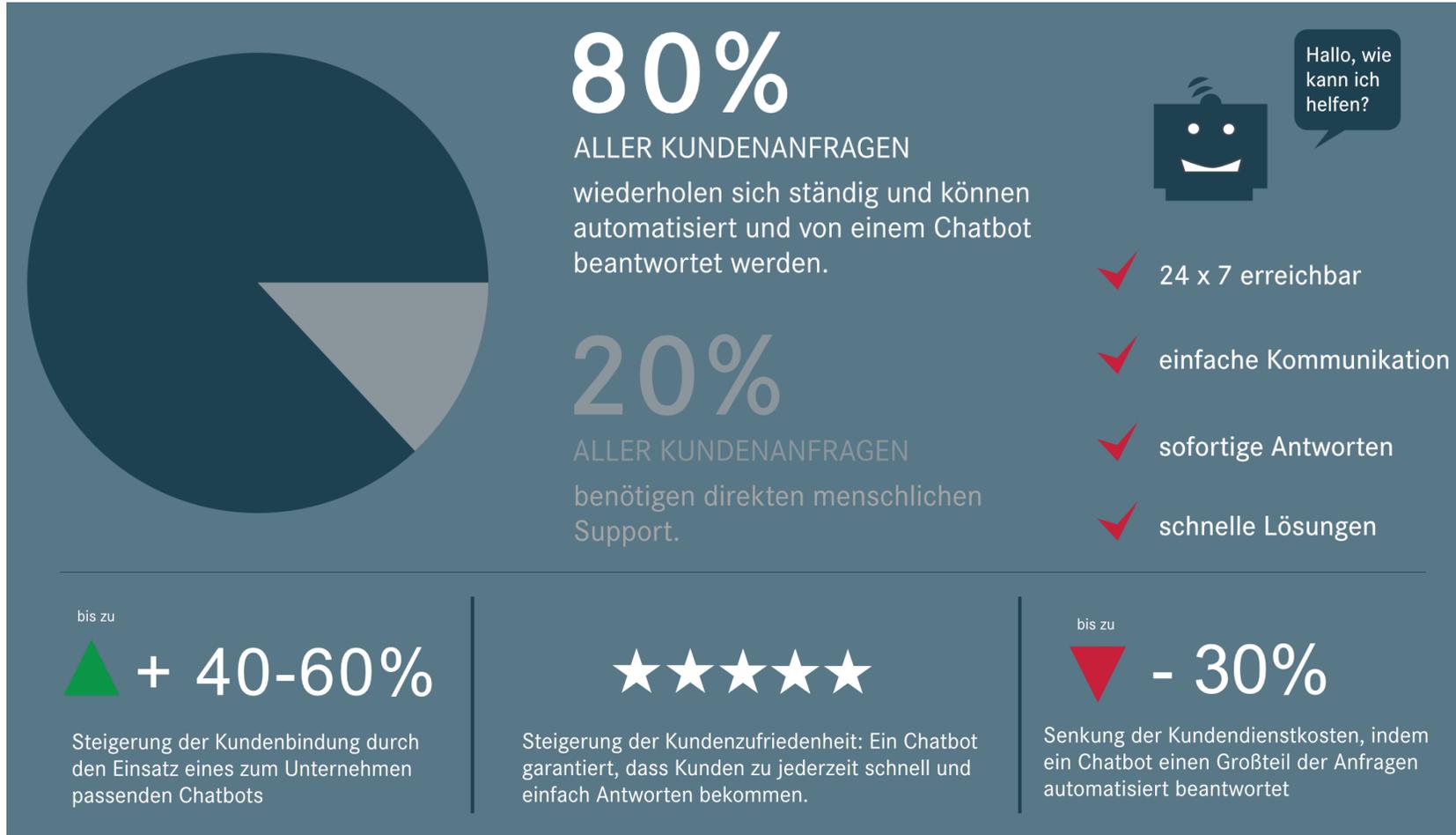
«Kann ich meinen  
Hund mitnehmen?»



«Wo finde ich die  
Speisekarte?»

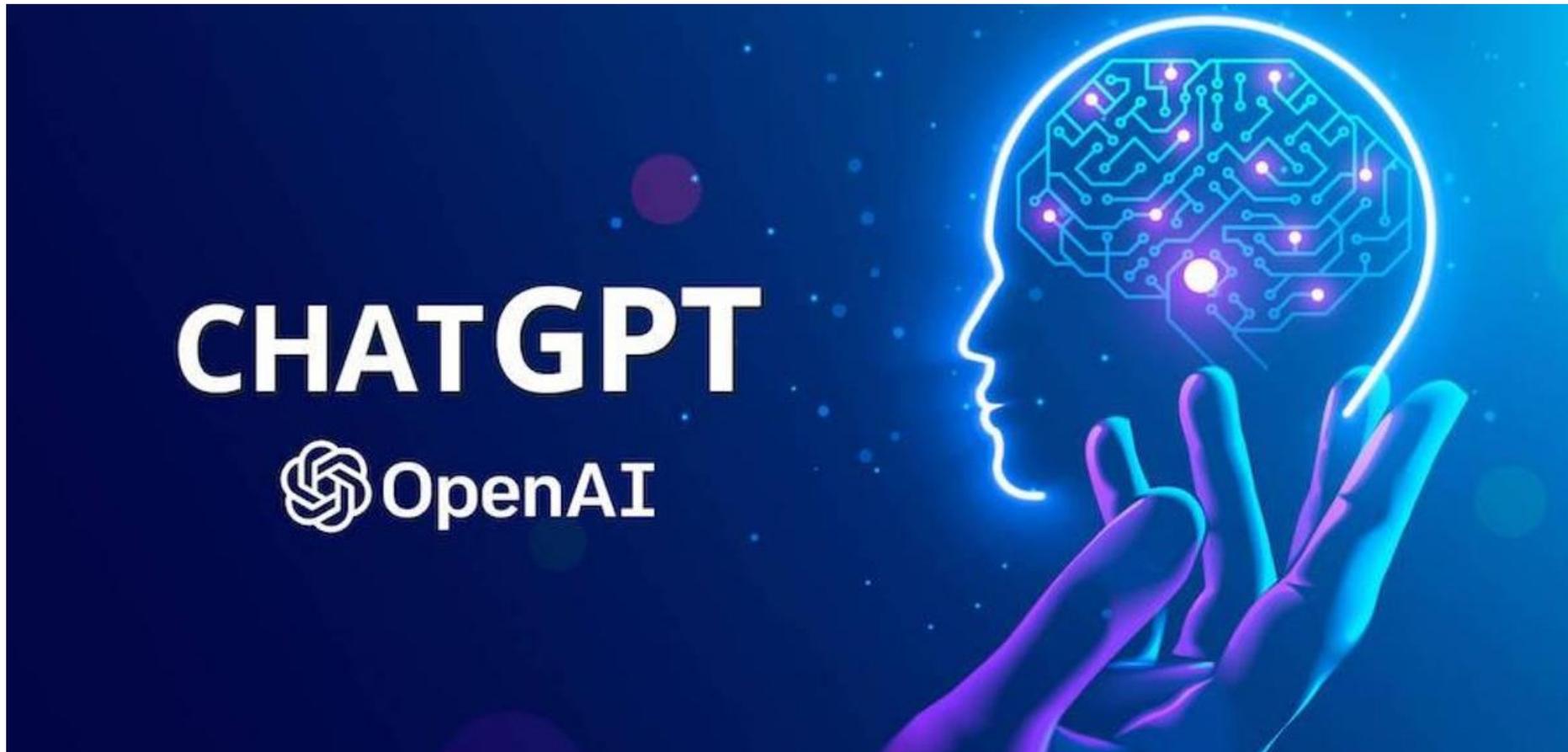
«Haben Sie auch ein  
veganes Angebot?»

# Automatisierung zu grossem Teil möglich

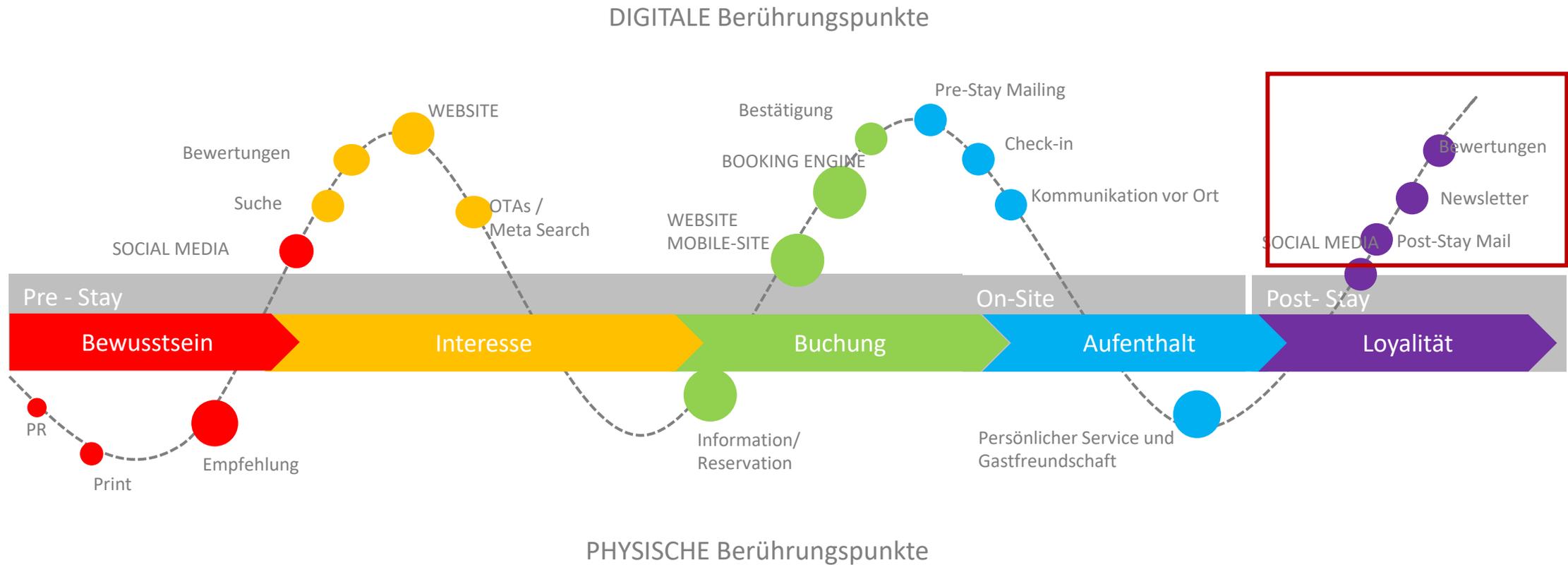


assono GmbH, April 2021

Hotel/Restaurant: Chatbot – offene Fragen klären  
**Zukunft? Nein – Gegenwart.**



# Digital Customer Journey (Kundenerlebnis)



# Allgemein

**Vertrauenssache!** Die Auswahl an Hotels/Restaurants ist gross, niemand kauft gerne „die Katze im Sack“.

- **Qualität** kann man nicht wiegen
- **Erholung** kann man nicht testen
- **Genuss** ist nicht messbar

Deshalb spielt das Vertrauen in die verfügbaren Informationen bei der Entscheidung eine zentrale Rolle!

# Vertrauen

## Wem vertrauen Sie?

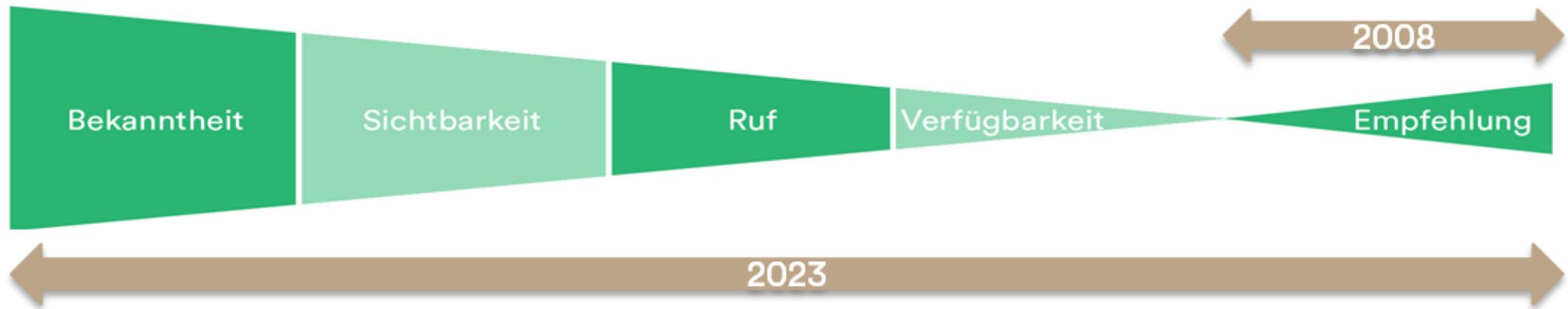
- Ihrem Partner
- Ihrem Arzt
- Ihren Freunden
- Personen, die schon erlebt haben, was Sie erleben möchten

# Hotel/Restaurant: Bewertung Plattformen



# Bewertungsplattformen

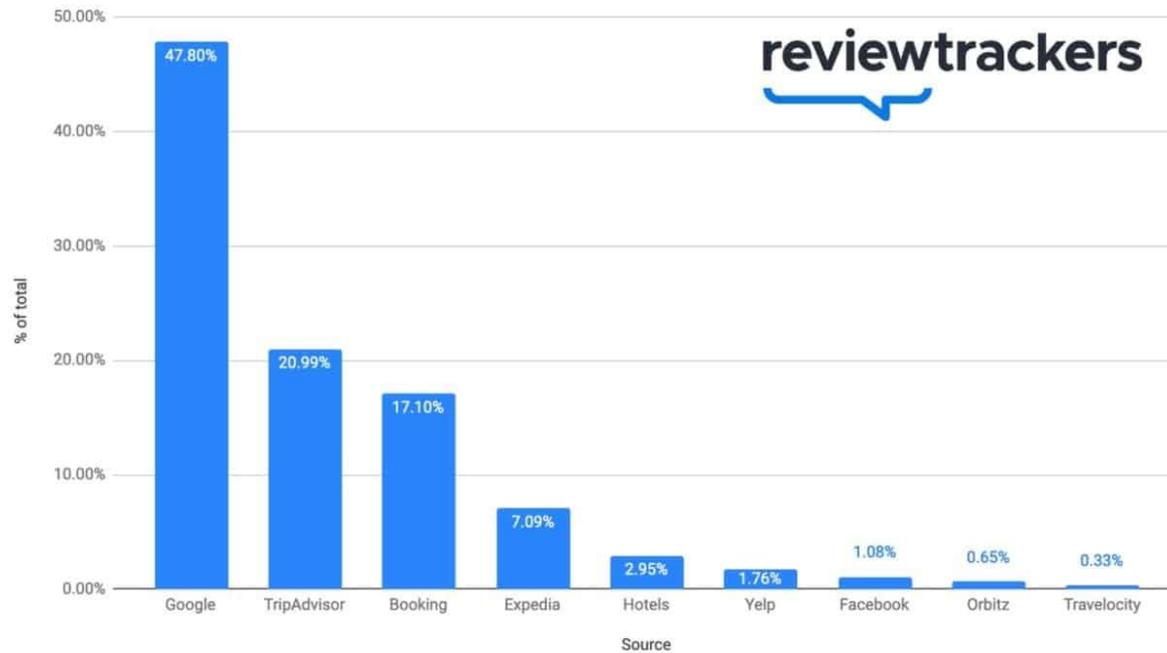
## Neue Rolle von Bewertungsplattformen



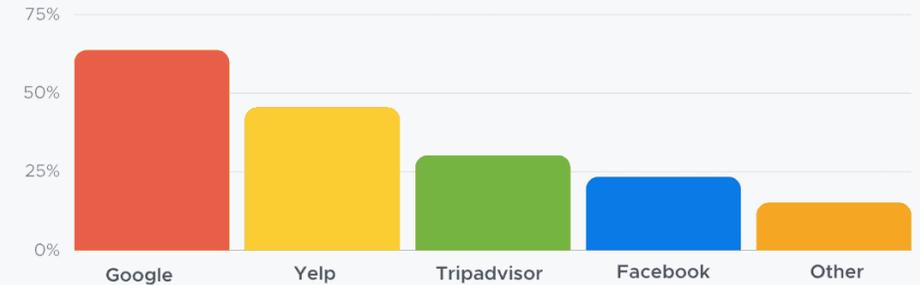
# Hotel/Restaurant: Bewertung

## Bewertungsplattformen

Distribution of Hotel Reviews January 2019 - August 2020



### Which review sites do you check before visiting a business?



reviewtrackers

# Hotel/Restaurant: After-Stay Kommunikation

## Re-Targeting E-Mail

### Post-Stay-Mail

Die Unterkunft Hard Rock Hotel Davos wartet auf Ihre Bewertung

 Booking.com <noreply@booking.com>  
An  Fabian Weidmann

 Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.



Wie war Ihr Aufenthalt in der Unterkunft **Hard Rock Hotel Davos**  
1 Nacht in Davos  
9. März - 10. März  
Der 8. Juni 2023 ist der letzte Tag, an dem Sie Ihr Feedback an die Unterkunft übermitteln können

Wie war Ihr Aufenthalt in der Unterkunft Hard Rock Hotel Davos?

 schlecht	 mittel	 gut	 sehr gut
--	--	--	--

Please share your feedback - 5 minutes

 Hard Rock Hotel <sgahardrock@express.sea1.medallia.com>  
An  Fabian Weidmann

 Wenn Probleme mit der Darstellungsweise dieser Nachricht bestehen, klicken Sie hier, um sie im Webbrowser anzuzeigen.

[Abonnement kündigen](#)

Mr. Fabian Weidmann,

Thank you for visiting us at Hard Rock Hotel Davos on March 9, 2023.

As part of our commitment to provide amplified experiences to all guests, we'd love to hear about your recent stay with us. This survey will take just a few minutes to complete, and your input will be reviewed as part of our ongoing improvement efforts.

How likely are you to recommend Hard Rock Hotel Davos to a friend or family member?

Not at all Likely										Extremely Likely				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				

Sincerely,  
The Hotel Customer Experience Team

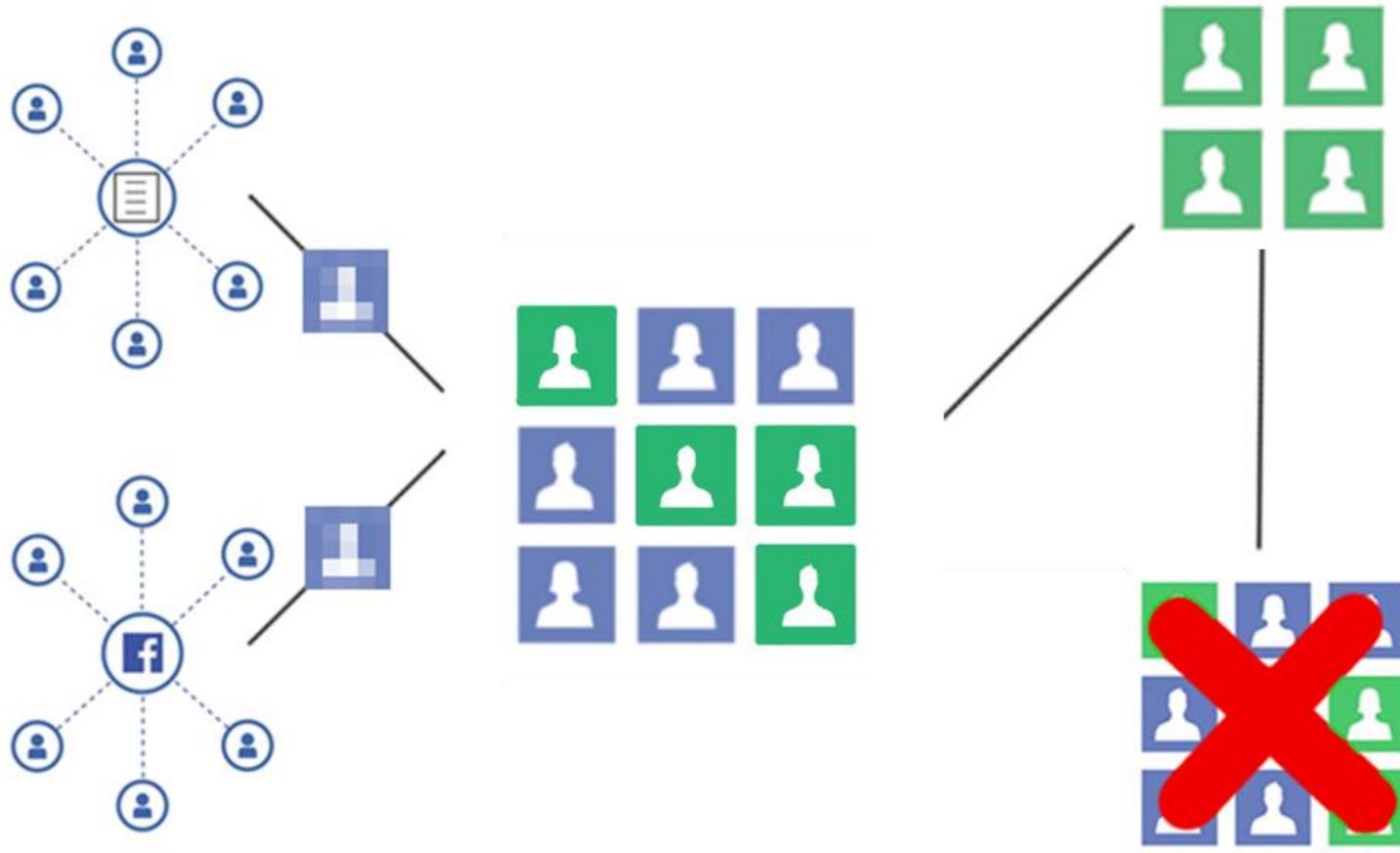
Hard Rock International, Inc.  
5701 Stirling Road, Davie, FL 33314

[Survey Support](#) | [Privacy Policy](#)

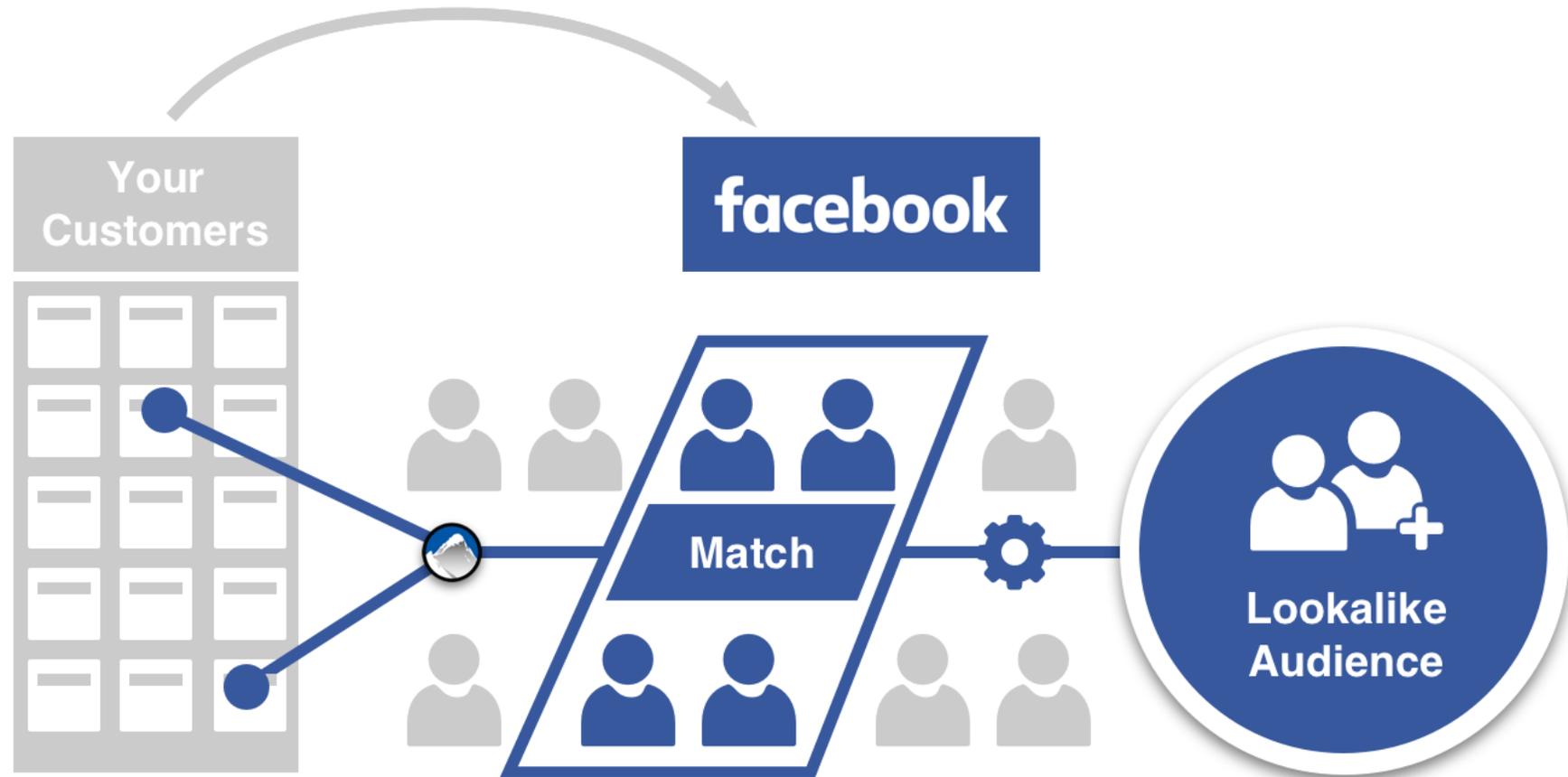
This survey invitation will expire on March 24, 2023 at 10:19 PM

[Unsubscribe](#)

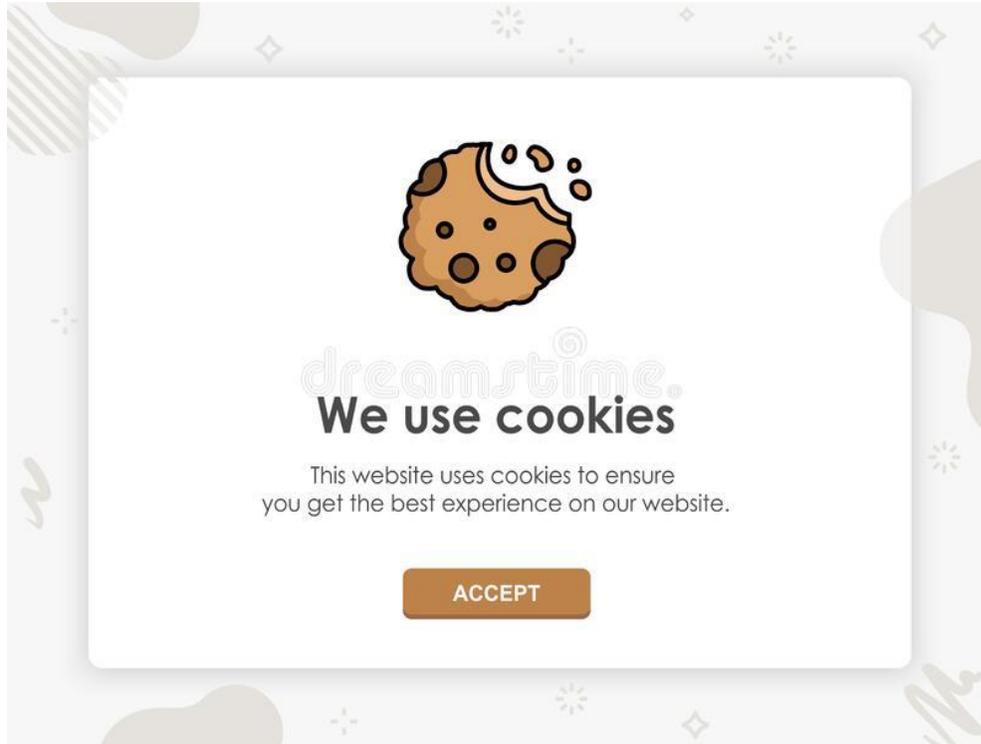
# Re-Targeting Social Media



# Re-Targeting Social Media



# Ergänzende Informationen



Datenpakete (Code), die bei der Nutzung von Webseiten generiert und im Web-Browser gespeichert werden.

Dadurch können Nutzer (bzw. Geräte) wieder erkannt und deren Nutzer- und Surf-Verhalten im Internet analysiert und ausgewertet werden.

# Eure Fragen



# Fragen: während dem Aufenthalt

Keine Fragen.

- Wie kann ich Abläufe, interne Prozesse und insbesondere die Kommunikation mit den Gästen vereinfachen mit welchen digitalen Tools?
  - > Input Gästemappe: Automatische Übersetzungen werden wieder aktuell.
  - > Input Kommunikation (z. B. Tischreservation): am besten analog & digital
  - > Trends beobachten und für sich entscheiden, wie Zahlen vor dem Restaurantbesuch, Tischreservationssysteme, etc.

# Fragen: nach dem Aufenthalt

Keine Fragen.

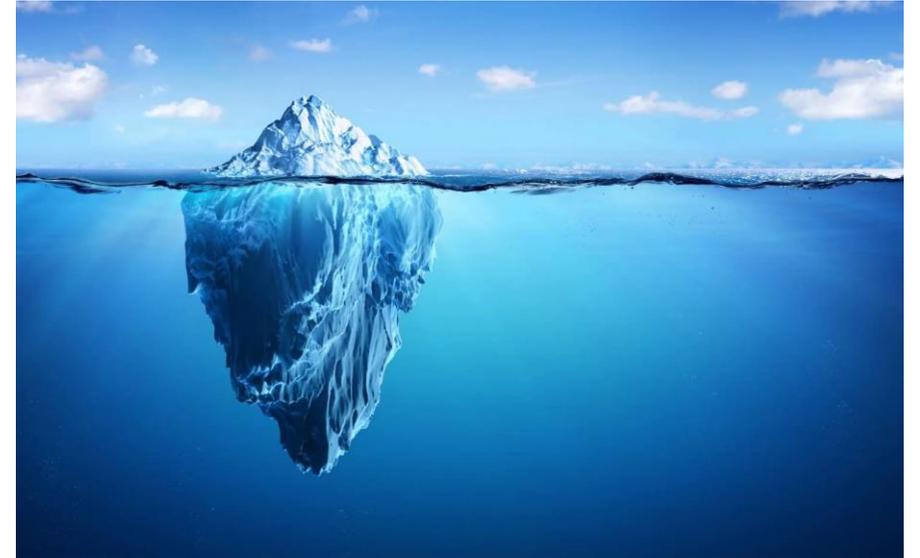
- Wie stellt ihr sicher, dass Gäste wiederkommen oder euch weiterempfehlen?
- Wie gestaltet ihr die Gästebindung nach dem Aufenthalt?

# Generell

- KI: Beobachten und für euch gezielt nutzen  
Tipp Übersicht verschaffen: <https://theresanaiforthat.com/>

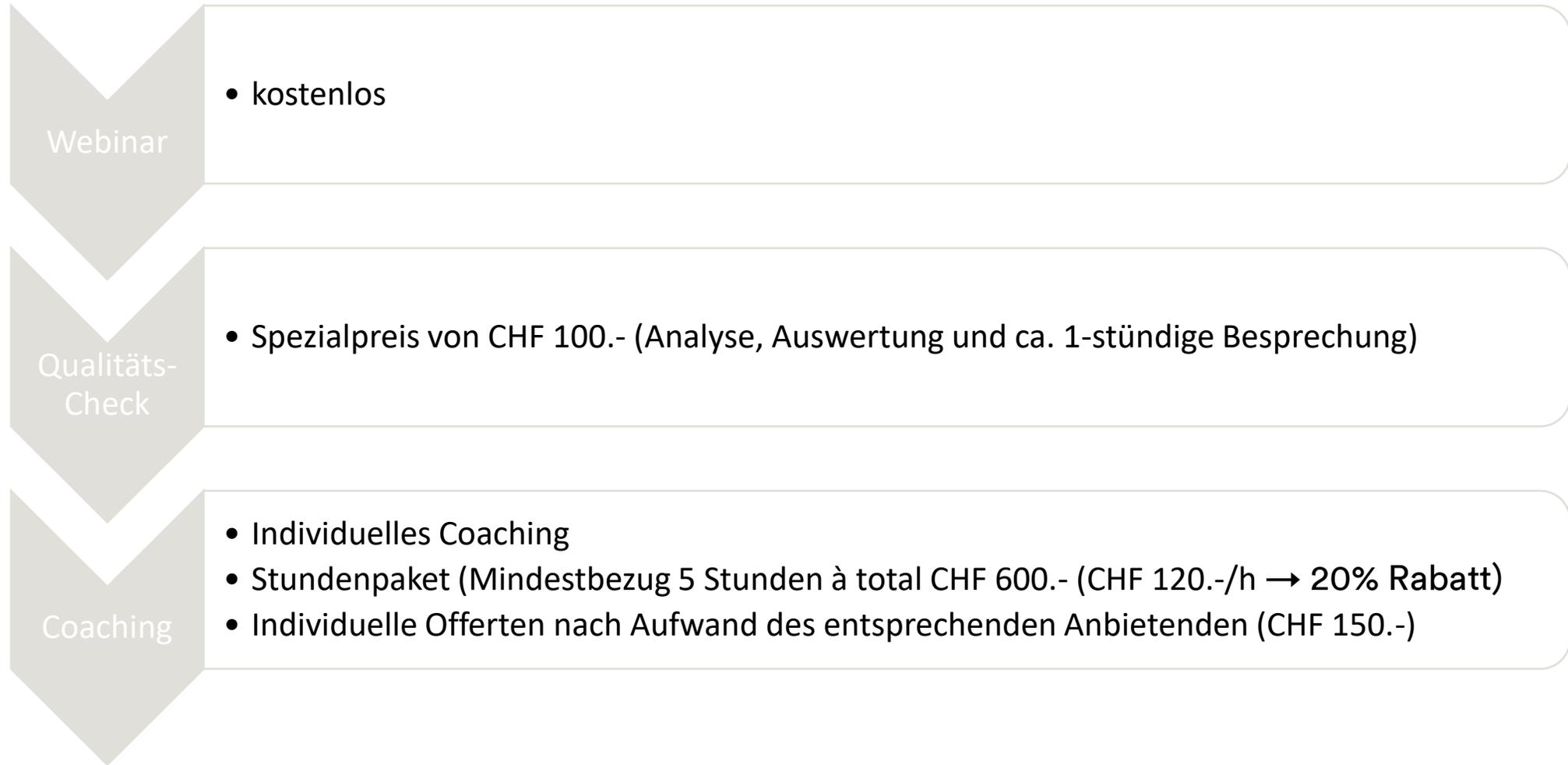
# Unser Angebot

1. *Kostenloses Webinar – Neue digitale Lösungen und Must-Haves*
2. Qualitäts-Check: individuelle Massnahmen zur Verbesserung des digitalen Gästeerlebnisses
3. Individuelles Coaching und Support bei der Umsetzung der Massnahmen aus dem Qualitäts-Check



Gemeinsam den digitalen Auftritt der Betriebe verbessern, um Gästefrequenzen und Wertschöpfung zu steigern und ein noch besseres Gäste-Erlebnis zu schaffen.

# Kosten



Grazia Fitg.  
Grazie.  
Danke.

Shared Services von Graubünden Ferien  
[graubuenden.ch/shared-services](https://graubuenden.ch/shared-services)  
[sharedservices@graubuenden.ch](mailto:sharedservices@graubuenden.ch)