

The image features a row of wooden Scrabble tiles spelling out the word 'VERTRIEB' in a horizontal line. The tiles are light-colored wood with black letters and numbers indicating their point value. The background is a white marble surface with grey veining. Other scattered tiles are visible around the main row, including 'E', 'G', and 'S'.

# Herzlich willkommen

## Gleich geht es los...

### Administratives

- Das Webinar dauert ca. 25 Minuten
- Anschliessend stehen wir für Fragen zur Verfügung
- Das Webinar wird aufgezeichnet und zusammen mit der Präsentation zur Verfügung gestellt

graub<sup>u</sup>nden

# Erfolgreicher Vertrieb von Erlebnisangeboten



# Inhalt

- Was bucht der Gast?
- Wo bucht der Gast?
- Konditionen der Vertriebsplattformen
- Voraussetzungen für den Online-Vertrieb
- Checkliste für erfolgreiche Erlebnisse

# Referent



Romedi Conradin  
Senior Manager Services

Graubünden Ferien Shared Services

bei Graubünden Ferien seit 2011

# Was bucht der Gast?



# Was bucht der Gast?

## **Erlebnisse - ungewöhnlich, exklusiv, spannend! (Bestseller)**

Gourmet-Wanderungen, Dorfführungen, Pistenbully fahren, Wildbeobachtungen, Vollmondwanderung, Kitchen Around

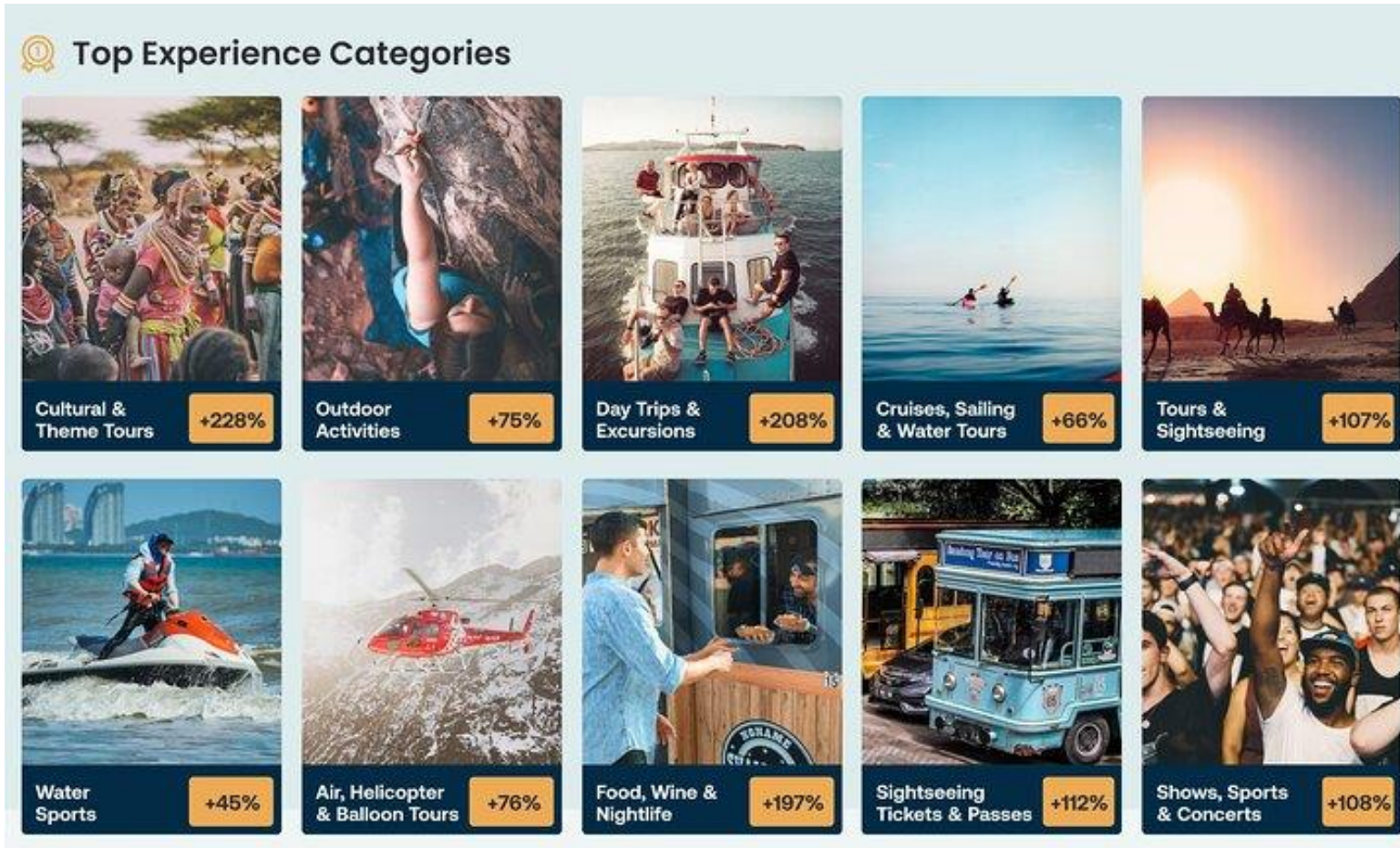
## **Produkte mit Mehrwert, limitierte Produkte (Bestseller)**

Berliner Fernsehturm: Fast View Ticket, Geneva-Pass, Tageskarten, Museen mit Zeitslots usw.

## **Nicht alles wird zum Bestseller!**

Eintritt ins Hallenbad, Eintritt ins Ortsmuseum → sind zu einfach / kein Mehrwert

# Was bucht der Gast?



Quelle: VIATOR Travel Trends 2023

# Wo bucht der Gast?

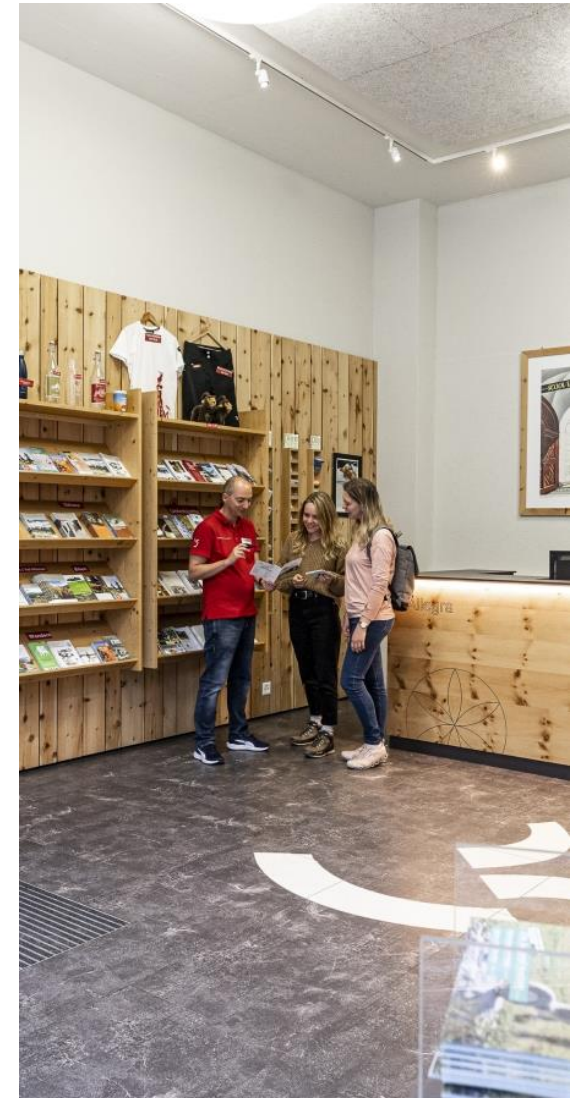




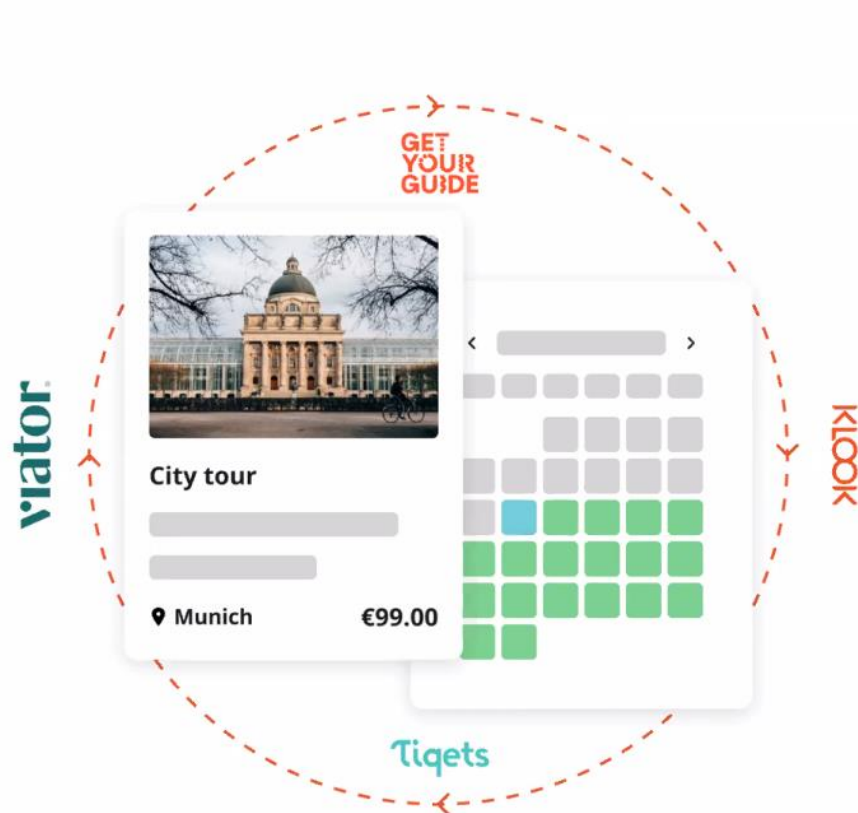
# Wo bucht der Gast?

## Der Gast bucht Erlebnisse aktuell:

- direkt vor Ort
- über die Website des Erlebnisanbietenden
- über die Tourismusorganisation



# Wo bucht der Gast?



## National



## International



# Wo bucht der Gast?

## Billboard-Effekt

Der Billboard-Effekt besagt, dass die Präsenz auf Buchungsportalen mit einer höheren Anzahl an Buchungen auf der eigenen Website und mit mehr Online-Suchanfragen einhergeht.



# Konditionen der Vertriebsplattformen



# Vorteile von Vertriebsplattformen

Wenn man mit **Vertriebsplattformen** arbeitet, wird in der Regel eine Provision verlangt.

Vorteile:

- Reichweite
- Sicherheit für den Gast
- Bewertungen

# Provisionen

Viator	20 %
GetYourGuide	20 - 30 %
Expedia Experiences	15 - 20 %
Airbnb	20 %
Klook	15 - 25 %

Ihre Destination Bitte fragen Sie nach

Provision in den  
Verkaufspreis mit  
einberechnen

# Stornobedingungen

- Die Stornobedingungen, welche von Vertriebsplattformen gestellt werden, können Erlebnisanbietende teilweise in Bedrängnis bringen.
  - Bei **Viator** und **GetYourGuide** können Kund\*innen bis zu 24 Stunden vor dem Termin stornieren und erhalten den vollen Betrag gutgeschrieben.
  - Bei **Expedia** kann man eigene Stornierungsbedingungen aufsetzen und Gutschriften erfolgen gemäss dieser Richtlinie.
  - Bei **Airbnb Experiences** kann man aus mehreren Stornierungsbedingungen wählen (24 Stunden bis 60 Tage). Gäste erhalten den vollen Betrag gutgeschrieben.
- Empfehlung: keine Stornierung durch den Gast zulassen  
Ausnahme: Absage durch den Erlebnisanbietenden

# Versicherung

- „Versicherung ist Sache der Teilnehmenden“. Dieser Hinweis schützt den Erlebnisanbietenden nicht vollständig vor Haftung. Im Schadensfall kommen die Versicherungen immer auch auf den Erlebnisanbietenden zu. Daher ist es ratsam, eine **Haftpflichtversicherung** abzuschliessen. Zudem empfehlen wir auch eine **Rechtsschutzversicherung**.
- Viator, GetYourGuide und Expedia verlangen von Erlebnisanbietenden einen entsprechenden Versicherungsschutz, zum Beispiel Haftpflichtversicherung.
- Airbnb Experiences bietet einen eigenen Versicherungsschutz für Entdeckungen, welcher jedoch nur Teile der Tour abdeckt. Um eine umfangreichere Versicherung muss sich der Erlebnisanbietende selbst kümmern.





# Voraussetzungen für den Online-Vertrieb



# Voraussetzungen Online-Vertrieb

Der Gast erstellt eine verbindliche Buchung zu einem bestimmten Preis und mit einer bestimmte Gültigkeit

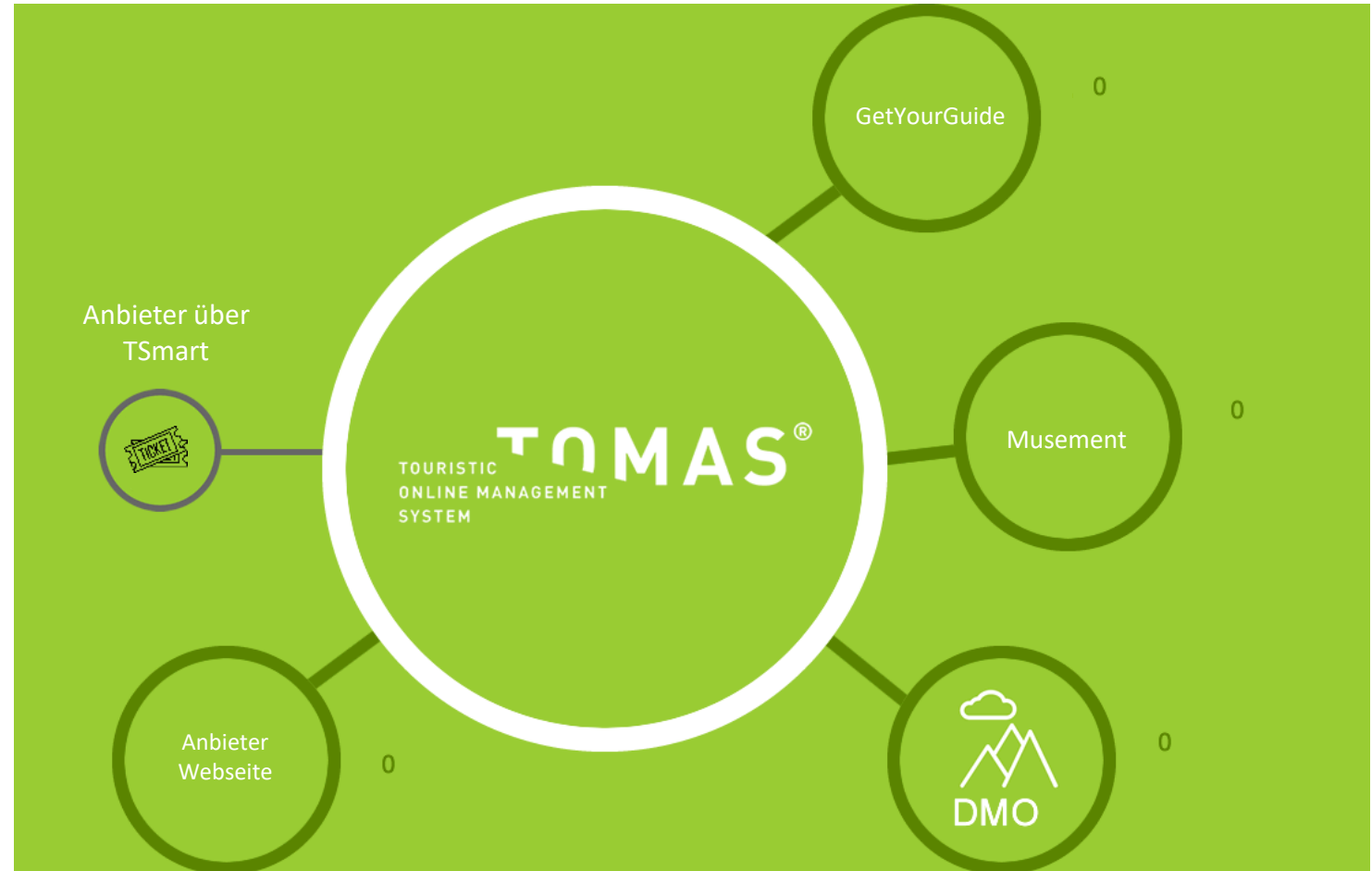
→ Verbindlichkeit

- Involvierte Parteien (Gast <-> Erlebnisanbieter)
- Gültigkeit/Durchführung
- Preise/Verfügbarkeiten
- Konditionen



# Channel Manager

## Vorteile




# Konditionen

## Möglichst wenig Einschränkungen

- Min. Anzahl Personen (auch nur mit 2 Personen durchführen?)
- Max. Anzahl Personen (Möglichkeit, zweiten Guide zu organisieren?)
- Kinder wenn möglich auch akzeptieren (mehr Buchungschancen)

# Verfügbarkeit

Wenn möglich immer verfügbar.

Jetzt buchen 

📅 Di., 19.03.2024 ^

April 2024 > < >

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

führt, werden Sie von der Gäste-Information Scuol am Vortag bis 17.00  
ann automatisch zurückerstattet.

**Stornierungsbedingungen**

# Preise

- Einfache Preisgestaltung
- Mehrere Preisvarianten möglich
- Allenfalls Reduktionen für Kinder
- Mengenrabatte (pragmatisch lösen)

Provision in den  
Verkaufspreis mit  
einberechnen

# Titel / Bezeichnung

## Titel attraktiv und treffend



**Steinwildtour im Weisstannental**

- ✓ Steinwild in der freien Natur beobachten
- ✓ Informationen zu der Wiederansiedlung des Steinbocks
- ✓ Tageswanderung mit einem professionellen Swiss Ranger
- ✓ 3 Tourdaten: 03. Mai, 17. Mai und 18. Oktober 2020
- ✓ Nur 20 begehrte Plätze

50,00 CHF Pro Person

[merken](#) [Details & buchen](#)



**Geführte Weintour Bündner Herrschaft**

- ✓ Geführte Halbtagestour in der Bündner Herrschaft (13.30 - 16.30 Uhr)
- ✓ Information zur Region und zu geschichtlichen sowie kulturellen Hintergründen
- ✓ Besuch der Weingärten mit Erklärungen zu Reben und Winzerhandwerk
- ✓ Einführung in das Geheimnis der Weinzubereitung sowie geführte Degustationen
- ✓ An ausgewählten Daten buchbar (weitere Daten auf Anfrage)

109,00 CHF Pro Person

[merken](#) [Details & buchen](#)



**Meet a goat: Geisshirt für einen Tag**

Zermatt Tourismus (Gästeanimation)  
Bahnhofplatz 5  
3920 Zermatt  
[event@zermatt.ch](mailto:event@zermatt.ch) »

- ✓ Blick hinter die Kulissen im Ziegenstall und am Geissenkehr durch die Bahnhofstrasse
- ✓ Fotostopp für das perfekte Foto mit den Ziegen auf der Weide
- ✓ Lunchpaket aus der Bäckerei Fuchs
- ✓ Kleines Ziegensouvenir

35,00 CHF Pro Person

[Details & buchen](#)

# Bilder





# Bilder





# Bilder



# Beschreibungstexte

- Text soll ansprechend und professionell geschrieben sein
- Übersetzungen je nach Zielgruppe
- Antwort auf alle Fragen:
  - Was erlebe ich?
  - Was erhalte ich für diesen Preis?
  - Wann muss ich wo sein?
  - Was muss ich mitnehmen?
- Welche Informationen benötigt der Gast vor und welche erst nach der Buchung?



# Buchung und Entwertung

- Bei einer Buchung erhalten Sie als Anbieter eine Bestätigung per E-Mail.
- Reicht die Buchungsbestätigung zur Prüfung (Sichtkontrolle)?



# Buchungsbestätigung und Voucher

Chur Tourismus  
Poststrasse 43  
CH-7000 Chur

Tel. +41 81 252 18 18  
info@churtourismus.ch  
churtourismus.ch



Feuerwehr Geroldswil-Oetwil a.d.L.  
Frau Monika Schonert  
Eschenbachstrasse 4a  
8955 Oetwil an der Limmat

Chur, 18.03.24

**Buchungsbestätigung: 27932596**  
Sehr geehrte Frau Schonert

Herzlichen Dank für Ihre Buchung. Im Namen, im Auftrag und auf Rechnung des untenstehenden Anbieters bestätigen wir Ihnen folgende Buchung:

Chur Tourismus  
Bahnhofstrasse 32  
7000 Chur

Email: [booking@churtourismus.ch](mailto:booking@churtourismus.ch)

Urban Golf Gruppen Erwachsener ab 16 J.	01.09.24	Anzahl	20	300,00
-----------------------------------------	----------	--------	----	--------

Zeit: 13:45 Uhr

**Beschreibung:**  
Entdecken Sie die malerische Altstadt, tolle Sehenswürdigkeiten und verträumte Parkanlagen spielerisch bei einer Runde Stadtgolf. Dank speziellem Softball kann in den städtischen Gassen, über Plätze und durch Stadtparks gespielt werden. Insgesamt 9 Bahnen gilt es zu meistern, die Instruktion und Materialabgabe erfolgt in der Tourist Information bei Chur Tourismus. Das Urban Golf ist geeignet für maximal 9 Personen (pro Startzeit/Flight). Für Gruppen ab 10 Personen bietet Chur Tourismus ein spezielles Gruppenangebot.

**Dauer:**  
2.5 - 3 Stunden

**Inklusive Leistungen:**  
Preis inkl. Material

**Feedback:**  
Wir freuen uns über Ihr Feedback zum Urban Golf über folgendes Formular: <https://forms.gle/YL4CfPPYMcB34z8>.

**Konditionen/Extras:**  
Ihre Buchungsbestätigung dient als Ihr Ticket. Gebuchte Tickets sind verbindlich. Das gebuchte Spiel findet bei jeder Witterung statt.


**Preise:**  
Pro Person kann nur einer der kommunizierten Rabatte gewährt werden (nicht kumulierbar mit anderen Rabatten).

**Depot:**  
Pro Person ist eine Depotgebühr von CHF 10.00 in Bar (max. CHF 100.00) bei der Ausgabestelle "Tourist Information" zu hinterlassen. Zum Material gehören 1 Schläger, 1 Golfball, 1 Bälsetl und 1 Lanyard. Das Depot wird bei Rückgabe des Materials wieder retourniert. Kommt das Material unvollständig zurück, kann das Depot entweder ganz zurückbehalten

Booking number 25988260 - Booking Name Ruth Koch


## Genusswanderung...mit Pfiff!

Gültig für den 11.10.2023



**Genusswanderung...mit Pfiff! Erwachsener (ohne Ermässigung)**

Gültig für 2 Personen 232,00 CHF



CODE BITTE NICHT KNICKEN

Dieser Voucher gilt am aufgedruckten Datum für eine einmalige Vorspeise, Hauptgang und Dessert in den teilnehmenden Restaurants. Ebenso gilt der Voucher zum Bezug des Rundreisetickets an der Talstation der Bergbahnen Chur-Brambrüesch.

**TOMAS**  
powered by Our Tourism (2018, 2019)


25988260-1

Um das Ticket im Wallet zu speichern, öffnen Sie diesen Link auf Ihrem Mobilgerät:  
[Link](#)

---


## Genusswanderung...mit Pfiff!

Gültig für den 11.10.2023



**Genusswanderung...mit Pfiff! Kinder / Jugendliche (3 - 15.99 Jahre)**

Gültig für 1 Person 87,00 CHF



CODE BITTE NICHT KNICKEN

Dieser Voucher gilt am aufgedruckten Datum für eine einmalige Vorspeise, Hauptgang und Dessert in den teilnehmenden Restaurants. Ebenso gilt der Voucher zum Bezug des Rundreisetickets an der Talstation der Bergbahnen Chur-Brambrüesch.

**TOMAS**  
powered by Our Tourism (2018, 2019)

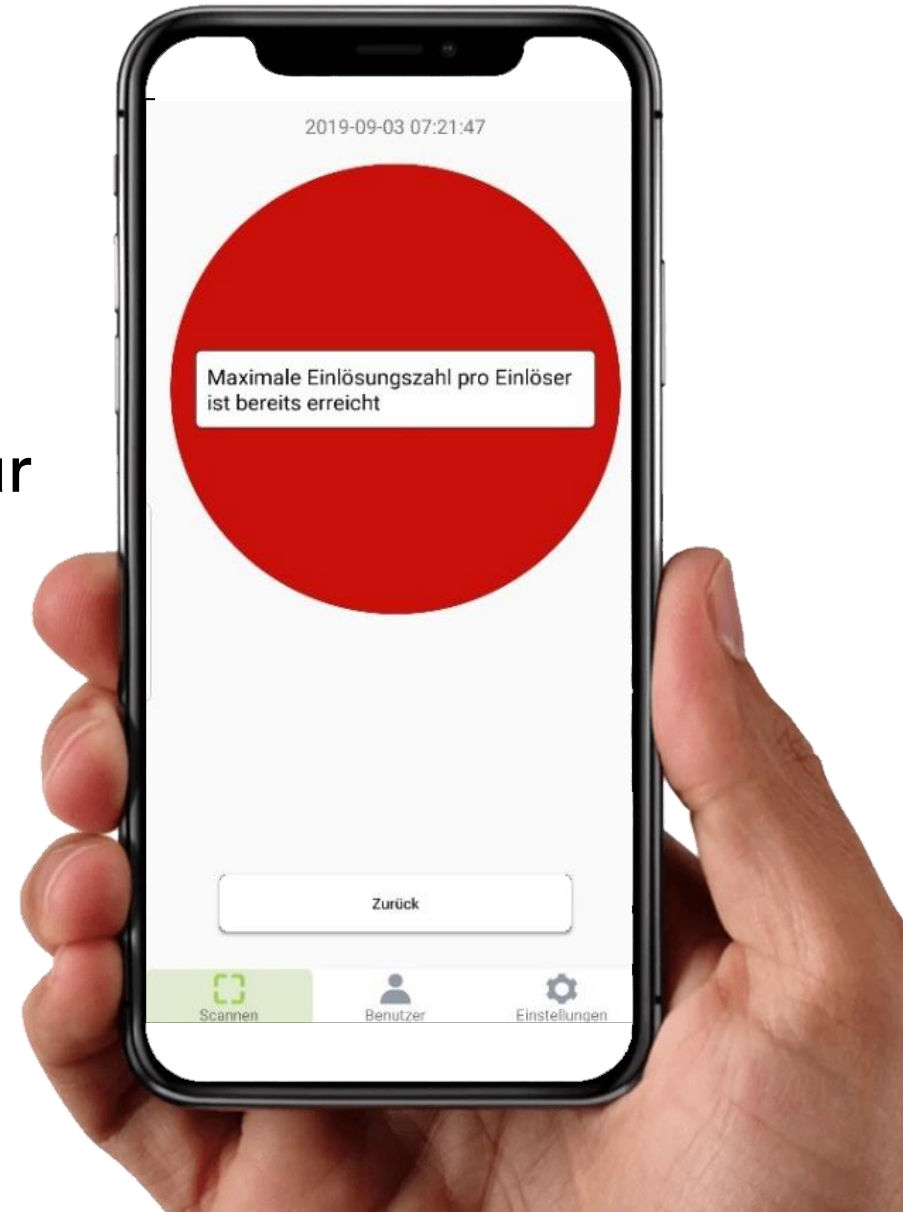
25988260-2

Um das Ticket im Wallet zu speichern, öffnen Sie diesen Link auf Ihrem Mobilgerät:  
[Link](#)



# Entwertung per App

Falls notwendig, kann auch eine Entwertungs-App für die Entwertung verwendet werden. Diese wird kostenlos zur Verfügung gestellt.



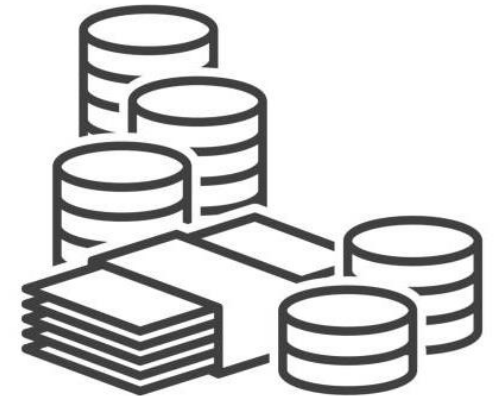
# Inkasso und Auszahlung

## Variante 1: Inkasso und Auszahlung über Tourismusorganisation

- Inkasso beim Gast direkt bei Buchung
- Inkasso auch bei Buchungen über andere Vertriebsplattformen
- Auszahlung auf gewünschtes Konto abzgl. Provisionen

## Variante 2: Inkasso selber vornehmen

- Sie nehmen das Inkasso vor Ort bei den Gästen vor
- Einige Vertriebsplattformen bieten diese Inkassoart nicht an
- Tourismusorganisation stellt Ihnen die Provision in Rechnung (nach Ausführung)



# Checkliste für erfolgreiche Erlebnisse

- Mehrwert / deutliche Vorteile / Exklusivität
- Gast muss nicht für Eintritt anstehen (Umtausch Ticket, zus. Sitzplatzreservation)
- Keine komplizierten Produkte mit x Varianten
- Buchbares Produkt ist gut auffindbar / gute Darstellung mit Text und Bild
- Klare Informationen (Treffpunkte, Uhrzeiten) / Rückfragen vermeiden
- Aktiver Verkauf, Promotion (z. B. Prestay Mails, Integration ins Buchungssystem, Mitarbeitende sind gut über Angebot informiert)



# Fragen



Grazia fitg.  
Grazie.  
Danke.

Graubünden Ferien  
graubuenden.ch  
contact@graubuenden.ch