

Herzlich  
Willkommen





# Restart Tourismus in der Region Schladming-Dachstein

**SCHLADMING**  
**DACHSTEIN**

Karin Stefanie Niederer

06. Mai 2021

KOHL & PARTNER

**Einen schönen Nachmittag & spannende 90 Minuten....**




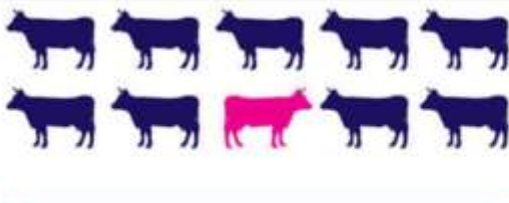


it's all about which way you look.



- 1. Gesetzliche Regeln im Sommer 2021 – das Wichtigste**
- 2. Was ist aus Gästesicht zu beachten?**
- 3. Relevante Frühlings- & Sommer-Themen & regionaler Fokus**
- 4. Was ist im Marketing online & offline zu beachten?**
- 5. Aktion „Sorgenfrei buchen und Kommunikation an den Gast**
- 6. Mein Team & Restart – was ist zu berücksichtigen?**



# Die 4 Geschäftsfelder von Kohl & Partner

 <p><b>Hotellerie &amp; Gastronomie</b> Individuelle Strategien und Umsetzungsbegleitung für jede Betriebsgröße</p>	 <p><b>Seminare &amp; Trainings</b> Praxisnah und aktuellstes Know-How</p>	<b>Hotellerie &amp; Gastronomie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Strategie- &amp; Konzeptentwicklung</li><li>➤ Investitionsberatung</li><li>➤ Operative Optimierung</li><li>➤ Betriebsübergabe</li><li>➤ Asset-Management</li></ul>
 <p><b>Touristische Destinationen</b> Regionaltypische und zukunftsorientierte Ergebnisse</p>	 <p><b>Touristische Infrastruktur</b> Von der Idee bis zur perfekten Realisierung und operativen Optimierung</p>	<b>Touristische Destinationen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Strategieentwicklung</li><li>➤ Touristischer Masterplan</li><li>➤ Produktentwicklung</li><li>➤ Branding &amp; Marketing</li><li>➤ Qualitätsmanagement</li></ul> <b>Touristische Infrastruktur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Strategie- &amp; Konzeptentwicklung</li><li>➤ Projektevaluierung</li><li>➤ Operative Optimierung</li><li>➤ Studien &amp; Gutachten</li><li>➤ Qualitätsmanagement</li></ul>



# „We are family“ – Kohl & Partner



# Karin Stefanie Niederer

## Beraterin & Trainerin

### Ausbildung & Lebenslauf

Internationales Tourismusdiplom am ITM (International College of Tourism and Management Semmering).

10 Jahre Berufserfahrung in der Hotellerie und bei einem Reiseveranstalter.

Tätigkeit als Marketing- & Verkaufsleiterin und

Hoteldirektorin in der Ketten- und Resorthotellerie inklusive Pre-Opening und Rebranding-Erfahrung.

Nebenberuflich Lehrende an österreichischen Fachhochschulen und Universitäten.



Seit 2001 Beraterin bei Kohl & Partner

Seit 2018 Managing Partner

### Fachliche Schwerpunkte

- Marketing & Verkauf inklusive Rezeption/Reservierung
- Mystery-Checks
- Wellness & Spa

E-Mail: [karin.niederer@kohl.at](mailto:karin.niederer@kohl.at)

9

KOHL & PARTNER





# Mein Aktionsplan





- 1. Gesetzliche Regeln im Sommer 2021 – das Wichtigste**
- 2. Was ist aus Gästesicht zu beachten?**
- 3. Relevante Frühlings- & Sommer-Themen & regionaler Fokus**
- 4. Was ist im Marketing online & offline zu beachten?**
- 5. Aktion „Sorgenfrei buchen und Kommunikation an den Gast**
- 6. Mein Team & Restart – was ist zu berücksichtigen?**



# Gesetzliche Regelungen für die Sommersaison Aktuelle Informationen & Updates



← → ↻ 🏠 <https://www.sichere-gastfreundschaft.at> 🔍 Suchen

Bundesministerium  
Landwirtschaft, Regionen  
und Tourismus

**WKO**  
WIRTSCHAFTSKAMMERN ÖSTERREICH

[www.sichere-gastfreundschaft.at](https://www.sichere-gastfreundschaft.at)

[Beherbergung](#)   [Gastronomie](#)   [Freizeit](#)   [Messen & Veranstaltungen](#)   [Testangebot](#)

**Österreich ist  
berühmt für seine  
Gastfreundschaft!**

Leitlinien für einen  
sicheren Umgang miteinander.



# Gesetzliche Regelungen für die Sommersaison

## Aktuelles Testangebot & Leitfaden Verdachtsfälle

### Initiative "Testangebot Sichere Gastfreundschaft"

Entscheidend ist, infizierte Personen so schnell wie möglich ausfindig zu machen und weitere Ansteckungen zu verhindern. Daher hat die Bundesregierung die Initiative **"Testangebot Sichere Gastfreundschaft"** gestartet. Seit

1. November 2020 können sich – zusätzlich zu den Beschäftigten aus Hotellerie und Gastronomie – auch z.B. Skilehrer, Bergführer, Reisebegleiter, Fremdenführer oder Privatzimmervermieter einmal pro Woche kostenfrei testen lassen. Sämtliche Informationen zum Testangebot stehen [hier](#) zur Verfügung.

Das Testangebot wird wie bisher und wie geplant hinsichtlich der Erweiterung und Verlängerung fortgeführt und kann somit von den berechtigten Fördergruppen auch während des Lockdowns in Anspruch genommen werden.

### Leitfaden zum Umgang mit (Verdachts)-Fällen

Der **Leitfaden** für Tourismusbetriebe hinsichtlich des **Umgangs mit COVID-19 (Verdachts-)Fällen** steht hier zur Verfügung:

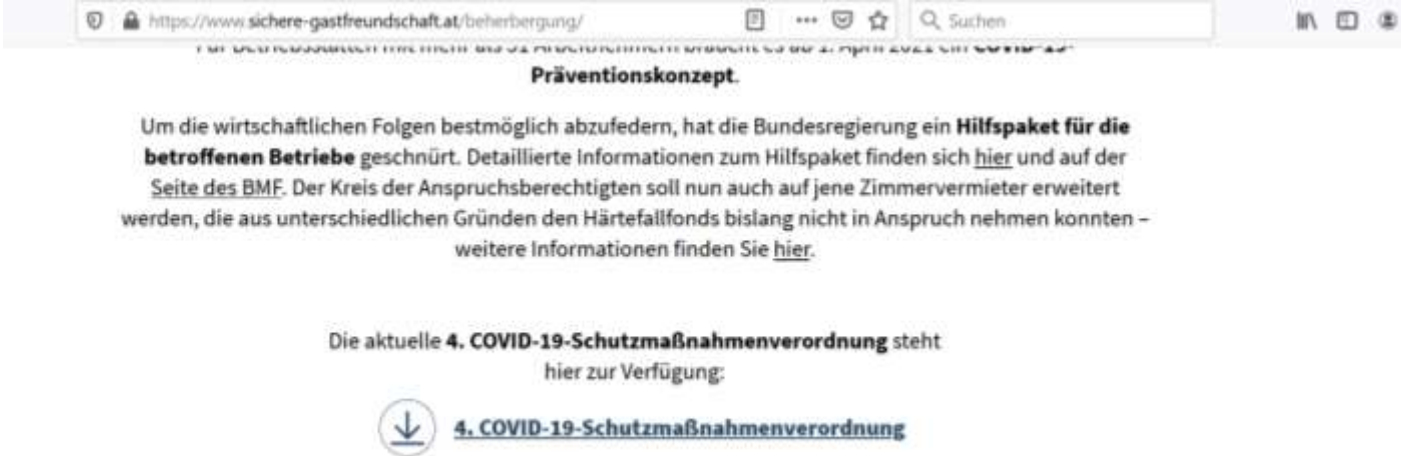


[Leitfaden zum Umgang mit COVID-19 \(Verdachts-\)Fällen](#)



# Gesetzliche Regelungen für die Sommersaison

## Aktuelle Schutzmaßnahmenverordnung bis 18.05.



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.sichere-gastfreundschaft.at/beherbergung/>. The page content includes a section titled "Präventionskonzept." followed by a paragraph: "Um die wirtschaftlichen Folgen bestmöglich abzufedern, hat die Bundesregierung ein **Hilfspaket für die betroffenen Betriebe** geschnürt. Detaillierte Informationen zum Hilfspaket finden sich [hier](#) und auf der [Seite des BMF](#). Der Kreis der Anspruchsberechtigten soll nun auch auf jene Zimmervermieter erweitert werden, die aus unterschiedlichen Gründen den Härtefallfonds bislang nicht in Anspruch nehmen konnten – weitere Informationen finden Sie [hier](#)." Below this, it states: "Die aktuelle **4. COVID-19-Schutzmaßnahmenverordnung** steht [hier](#) zur Verfügung:" and provides a download icon next to the link "[4. COVID-19-Schutzmaßnahmenverordnung](#)".



# Geplante gesetzliche Regelungen für die Sommersaison per 06. 05. 2021 (1)



1. Regelmäßige Tests der Inhaber\*innen und Mitarbeiter\*innen – geplant sind alle 48-Stunden (Gurgel-Tests nach dem Vorbild „Wien gurgelt“ sind in der Ausrollung – Details bestimmt das jeweilige Bundesland)
2. Kontrolle der Gäste-Tests beim Check-In und alle 48 Stunden bei Inanspruchnahme von Dienstleistungen ODER „Grüner Pass“ (per 19.05. in Printversion, per 04.06. als App mit QR-Coden A, EU-weit per Ende Juni 2021) nach dem „3G-Prinzip“ (Genesen / Getestet / Geimpft)



# Geplante gesetzliche Regelungen für die Sommersaison per 06. 05. 2021 (2)



3. FFP2 Maskenpflicht für Team & Gäste
4. Der „Babyelefant“ ist auf 2 Meter angewachsen
5. Wellnessbereiche: Maximale Personenanzahl – möglicherweise mit fixem Zeitfenster
6. Geplant sind auch fixe Tische im Restaurant (à la carte und HP)





- 1. Gesetzliche Regeln im Sommer 2021 – das Wichtigste**
- 2. Was ist aus Gästesicht zu beachten?**
- 3. Relevante Frühlings- & Sommer-Themen & regionaler Fokus**
- 4. Was ist im Marketing online & offline zu beachten?**
- 5. Aktion „Sorgenfrei buchen und Kommunikation an den Gast**
- 6. Mein Team & Restart – was ist zu berücksichtigen?**



# Gäste am Telefon & vor Ort immer auf beiden Ebenen ansprechen

Ratio (klares Leistungsversprechen & Sicherheits-/Hygiene-Infos & Stornobedingungen) versus Emotio (Mehrwerte, Nutzen, gutes Gesprächsklima)



„Emotionen machen  
aus Träumen Wünsche und aus  
Wünschen Geschäft.“



Gäste wollen sich mehr denn je  
„glücklich kaufen“.

Und:  
Sie wollen sich „sicher fühlen“



# Die wichtigsten Ergebnisse der DRA (1)



1. Die **Deutsche Reiseanalyse 2021**, die **Anfang März 2021** von der **Österreich Werbung** veröffentlicht wurde, zeigt ein **gesteigertes Interesse deutscher Gäste** an Urlaub in Österreich im Vergleich zum Vorjahr (2020 gab es einen massiven Einbruch).
2. Unternahmen die **Deutschen** im Jahr **2019 noch 3,3 Mio. Reisen** nach Österreich (mit einer Dauer von 5 Tagen oder länger), waren es **2020 nur noch 2,4 Mio.** Das entspricht einem **Rückgang von 27 Prozent**. Größte Verlierer 2020 am deutschen Markt waren Flugdestinationen mit rund 50 Prozent Minus (Spanien, Griechenland, Türkei).
3. **Österreich rückte** durch diese Entwicklung **auf Platz drei der beliebtesten Auslandsreiseziele der Deutschen** vor.



# Die wichtigsten Ergebnisse der DRA (2)



4. Offenbar konnte **Österreich im Zuge der Pandemie** auch **neue Gäste** gewinnen. Bei einem **Viertel der Österreichreisen** im Zeitraum April bis Dezember 2020 war ursprünglich ein **anderes Reiseziel** geplant. Das sind **0,6 Mio. Reisen** nach Österreich, die ohne Pandemie womöglich nicht stattgefunden hätten.
5. Thema Zufriedenheit: Die heimischen Gastgeberinnen und Gastgeber erhielten ein exzellentes Zeugnis. **77 Prozent der deutschen Gäste** waren mit ihrem **Österreich-Urlaub während der Pandemie** „sehr zufrieden“, die restlichen 23 Prozent „zufrieden“.
6. Insgesamt betrachtet ist **2020 in Deutschland weniger Geld in Urlaube** geflossen. Das gilt auch in Bezug auf Österreich-Reisen. Für Urlaub in Österreich haben die **Deutschen im Vorjahr 2,5 Mrd. Euro ausgegeben**. Das sind um 0,2 Mrd. Euro bzw. um **7 Prozent weniger** als im Jahr 2019.



# Die wichtigsten Ergebnisse der DRA (3)



7. Gleichzeitig sind die **Ausgaben pro Österreich-Reise gestiegen**. Während ihres Österreich-Urlaubs haben die Deutschen im Vorjahr **durchschnittlich 1.042 Euro pro Person** ausgegeben. Das ist **ein Plus von 225 Euro bzw. 28 Prozent**. Dieser Anstieg ist nicht auf eine längere Reisedauer zurückzuführen – die **Reisedauer ist nur unwesentlich von 9,2 auf 9,4 Tage gestiegen**. Die Gäste haben sich den Österreich-Urlaub generell mehr kosten lassen.
8. Laut Umfrage sind **knapp über 35 Prozent der Deutschen** in den **nächsten drei Jahren an einem Österreich-Urlaub interessiert**. Das sind fast **25 Mio.** Personen und um **3 Mio. mehr als im Vorjahr**. Über ein Viertel (5,6 Mio.) davon wollen „ziemlich sicher“ kommen, für die restlichen 19,2 Mio. Deutschen kommt Österreich „generell in Frage“.



# Die wichtigsten Ergebnisse der ÖW Umfrage (1)



1. Studie des Instituts für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa NIT im Auftrag der Österreich Werbung und der neun Landestourismusorganisationen (Jänner bis Februar 2021, ET Anfang März 2021)
2. Allen Unsicherheiten zum Trotz haben die Menschen Lust auf Urlaub, die Zeit für Urlaub und können sich diesen Urlaub auch leisten.
3. Laut Umfrage planen oder erwägen 79 Prozent der Österreicherinnen und Österreicher heuer einen Sommerurlaub. Bei den Deutschen beträgt dieser Wert 71 Prozent.
4. Wie im Vorjahr steht auch diesen Sommer „Heimaturlaub“ hoch im Kurs. Knapp über die Hälfte der Österreicherinnen und Österreicher, für die ein Urlaub in Frage kommt, möchte diesen im Inland verbringen.





# Die wichtigsten Ergebnisse der ÖW Umfrage (2)



5. 13 Prozent der Deutschen, für die ein Urlaub in Frage kommt, **wollen nach Österreich kommen**. Mit diesem Wert schafft es Österreich diesen Sommer in die **Top-3 der Auslandsreiseziele** der Deutschen, gleich hinter Italien und Spanien.
6. Der heimische Tourismus kann **diesen Sommer** laut Studie mit einem Potenzial an **2,8 Millionen** Gästen aus dem **Inland** und **5,6 Millionen** Gästen aus **Deutschland** rechnen.
7. Die **Sorgen & Ängste**: Top-Nennung, ob die **Reise wie geplant durchgeführt** werden kann (65% A, 66% D) + Unsicherheit, dass sich während der Reise die **Auflagen ändern** + Blick auf die **Einreisebestimmungen**
8. Sorge, sich **am Urlaubsort mit Covid-19 zu infizieren**, ist im Vergleich **weit weniger stark ausgeprägt** und bei den Inländern (35%) noch geringer als bei den Deutschen (47%).



# Die wichtigsten Ergebnisse der ÖW Umfrage (3)



5. Sorgen vor Ort: Ob Gastronomie & Attraktionen uneingeschränkt geöffnet sind + Corona-Regeln vor Ort. „Die Kommunikation der Maßnahmen und Rahmenbedingungen ist heuer besonders wichtig. Die Gäste müssen ein klares Bild davon haben, was sie am Urlaubsort erwartet“, sagt Petra Stolba, Geschäftsführerin der Österreich Werbung, und ergänzt: „Genauso wichtig ist natürlich, dass die kommunizierten Maßnahmen vor Ort auch eingehalten werden.“
6. Ob aus dem Interesse an einem Urlaub auch eine **konkrete Buchung** wird, entscheidet sich heuer **besonders kurzfristig**. **Mehrheitlich** buchen sowohl Österreicher als auch Deutsche erst **ein bis drei Monate vor Reiseantritt**, **häufig sogar noch zeitnäher**. Geplant werden heuer vor allem **Urlaubsreisen mit einer Dauer von 5 Tagen und länger**. Kurzurlaubsreisen (2-4 Tage) spielen eine untergeordnete Rolle.



# Die wichtigsten Ergebnisse der ÖW Umfrage (4)



5. Beachten bei der Buchung:
  - a) Geld-zurück-Garantie für den Fall, dass die Reise nicht angetreten werden kann
  - b) großzügige Stornobedingungen.
  - c) Wichtig sind den Gästen auch ein geringes Infektionsgeschehen am Urlaubsort
  - d) und angemessene Hygienemaßnahmen in der Unterkunft



# Die wichtigsten FAZITS der ÖW Umfrage (5)



## Die Urlaubspläne in Deutschland und Österreich für den Sommer 2021

Eine aktuelle Studie der Österreich Werbung und der Landestourismusorganisationen in Deutschland und Österreich zeigt: Die Urlaubslust ist groß – die Unsicherheiten im Hinblick auf die Pandemie ebenso.



**79 % der Österreicher** planen oder erwägen einen Sommerurlaub, **über die Hälfte** davon will im Land bleiben



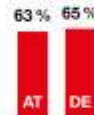
**71 % der Deutschen** planen oder erwägen einen Sommerurlaub, **13 %** wollen dafür nach Österreich kommen

### Top-3 Bedenken

Unsicherheit, ob Reise wie geplant durchgeführt werden kann



Unsicherheit, dass sich Auflagen während der Reise ändern

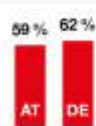


Unsicherheit bezüglich Einreisebestimmungen

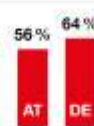


### Top-3 Buchungskriterien

Geld-zurück-Garantie, falls die Reise ausfällt



Großzügige Stornobedingungen bei Reiserücktritt



Geringes Infektionsgeschehen am Reiseziel



Online-Befragung der Bevölkerung 18 bis 75 Jahre von 29. 1. bis 11. 2. 2021, Österreich 1.507 Befragte, Deutschland 1.992 Befragte

Auftraggeber: Österreich Werbung und Landestourismusorganisationen  
Quelle: Studie Sommerparaziele 2021 AT & DE  
Institut: NIT Institut für Tourismus- und Bildertforschung in Nordeuropa

APA-AUFTRAGSGRAFIK



# Einige „Kommunikations-Denkanstöße“ nach Paul Watzlawick (1):



# Einige „Kommunikations-Denkanstöße“ nach Paul Watzlawick (2):



Der Andersdenkende ist kein  
Idiot, er hat sich eben eine  
andere Wirklichkeit konstruiert.

Paul Watzlawick



# Einige „Kommunikations-Denkanstöße“ nach Paul Watzlawick (3):



"Wer seine Lage verbessern will, muß darüber nachdenken, was er tun müßte, um sie zu verschlechtern."

*Paul Watzlawick*



- 1. Gesetzliche Regeln im Sommer 2021 – das Wichtigste**
- 2. Was ist aus Gästesicht zu beachten?**
- 3. Relevante Frühlings- & Sommer-Themen & regionaler Fokus**
- 4. Was ist im Marketing online & offline zu beachten?**
- 5. Aktion „Sorgenfrei buchen und Kommunikation an den Gast**
- 6. Mein Team & Restart – was ist zu berücksichtigen?**







# Der neue Luxus (1)

## Freiheit (ohne Ausgangsbeschränkung)



## Der neue Luxus (2) Natur Genießen

Bildquelle: Region Schladming-Dachstein, Google Bilder

# Die wichtigsten Ergebnisse der ÖW Umfrage in Bezug auf die Themen (NIT im Auftrag der ÖW, Februar 2021)



1. Erholung & Entspannung
2. Abstand zum Alltag und
3. Naturerlebnisse sind ganz starke Motive der befragten Österreicher\*innen & Deutschen.

Man will eine erholsame Auszeit genießen, Zeit mit der Familie oder mit Freunden verbringen.



# Die wichtigsten Ergebnisse der ÖW Umfrage in Bezug auf die Themen (NIT im Auftrag der ÖW, Februar 2021)



1. **Bewegung in der Natur** (v.a. Wandern und Spazieren) gewinnt **noch mehr** an Bedeutung.
2. Bei den **Deutschen** wird **zudem** das Thema **Radfahren und E-Biken** immer wichtiger.
3. Bei den **Österreicher\*innen** ist auch heuer **Baden im See** hoch im Kurs.
4. Augenscheinlich ist, dass die **Kulinarik für die Gäste aus Österreich** deutlich an Stellenwert gewinnt. Damit können Stammgäste angesprochen werden.



# „Frühlingserwachen“ der Region Schladming-Dachstein



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.schladming-dachstein.at/de/Sommer/Wandern-und-Bergsport>. The page features a large banner image of a mountain landscape with green fields in the foreground and snow-capped peaks in the background. The text "Der Frühling ist für Dich da." is overlaid on the image in a white, cursive font. In the top right corner of the banner, the logo "SCHLADMING DACHSTEIN" is visible with the tagline "Wir sind für Dich da." Below the banner, a breadcrumb trail reads: [Home](#) / [Sommer](#) / [Wandern und Bergsport](#) / Frühlingswanderungen. On the left side, a vertical navigation menu includes "Menü", "Login", "Warenkorb", "Suche", and "Urlaubszentren". At the top of the banner, there are icons for "Covid-19 Info", "Wetter", "Wandern", and "Bergsport".



# Sommerthemen der Region Schladming-Dachstein



**Menü**

[Home](#) Sommer

**Login**

**Warenkorb**

**Suche**

**Urlaubszentrum**

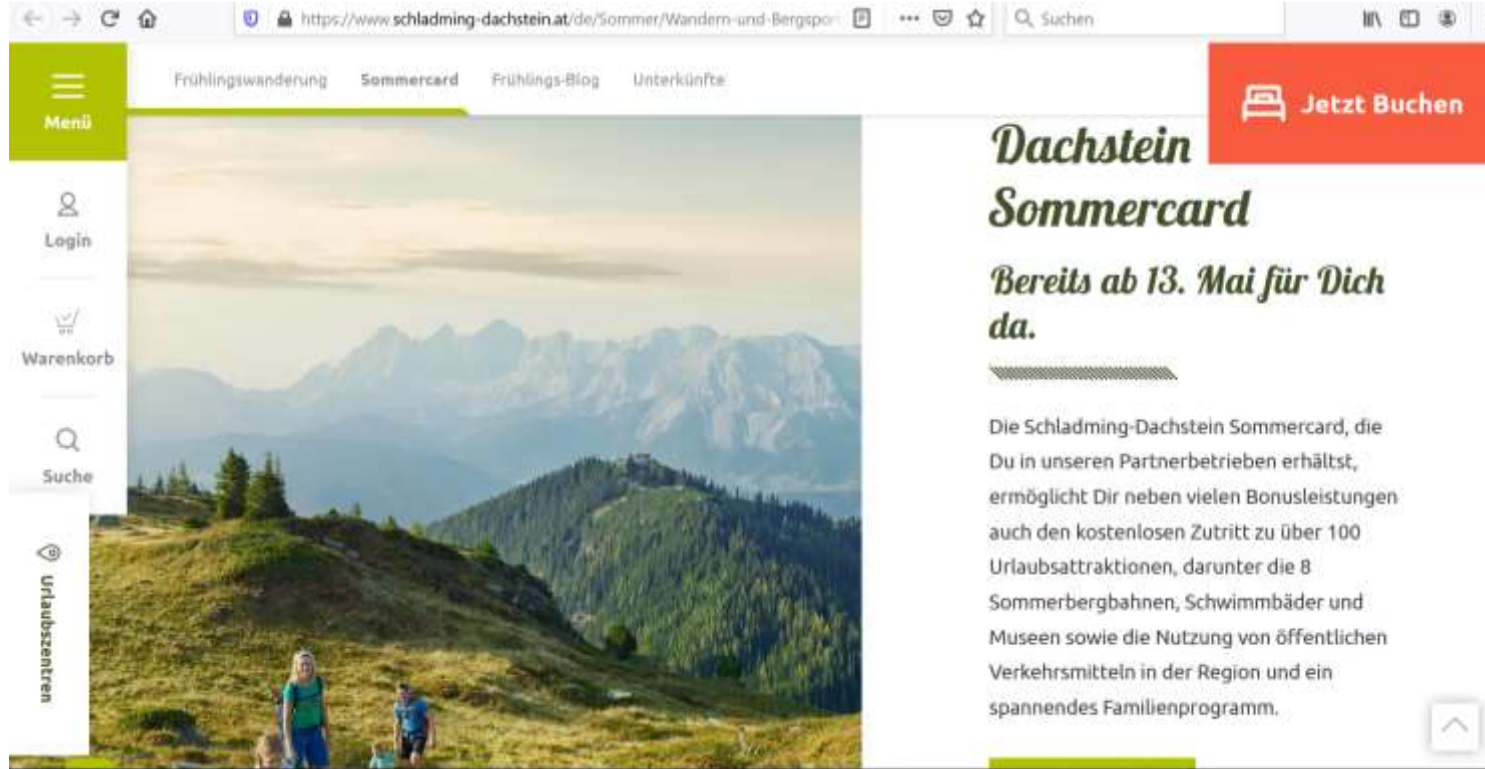
**Jetzt Buchen**

## *Urlaub in der Steiermark, Österreich*

Ein Sommer voller Möglichkeiten.

Egal ob Du [Abenteuer](#) oder Ruhe suchst, die Region Schladming-Dachstein ist für alle da. Mit rund 1.000 Kilometern an [Wanderwegen](#), 1.000 Kilometer Mountainbike-Routen und 26 [Klettersteigen](#) sind die Wege, unsere Natur zu erleben, ebenso vielseitig wie die Region selbst. Die Schladming-Dachstein [Sommercard](#), die Du bei unseren Partnerbetrieben erhältst, ermöglicht Dir neben zahlreichen Bonusleistungen auch den kostenlosen Zutritt zu über 100 Attraktionen. Speziell für [Familien](#) sind 40 Aktivitäten dabei. Und auch die [Kulinarik](#) rangiert bei uns auf höchstem Niveau: Über 90 bewirtschaftete Almen sind den ganzen Sommer für Dich da.

# Die Dachstein Sommercard – bereits ab 13. Mai!



The screenshot shows a web browser displaying the website <https://www.schladming-dachstein.at/de/Sommer/Wandern-und-Bergsport>. The page features a navigation menu with links for 'Frühlingswanderung', 'Sommercard', 'Frühlings-Blog', and 'Unterkünfte'. A prominent orange button with a bed icon and the text 'Jetzt Buchen' is visible. The main content area is titled 'Dachstein Sommercard' and includes the headline 'Bereits ab 13. Mai für Dich da.' Below this, a paragraph describes the benefits of the Sommercard, such as access to over 100 vacation attractions, 8 summer mountain railways, swimming pools, and museums, as well as public transport and family programs. The background image shows a scenic mountain landscape with people hiking.

Menü

Frühlingswanderung Sommercard Frühlings-Blog Unterkünfte

Jetzt Buchen

## Dachstein Sommercard

*Bereits ab 13. Mai für Dich da.*

Die Schlading-Dachstein Sommercard, die Du in unseren Partnerbetrieben erhältst, ermöglicht Dir neben vielen Bonusleistungen auch den kostenlosen Zutritt zu über 100 Urlaubsattraktionen, darunter die 8 Sommerbergbahnen, Schwimmbäder und Museen sowie die Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln in der Region und ein spannendes Familienprogramm.

- 1. Gesetzliche Regeln im Sommer 2021 – das Wichtigste**
- 2. Was ist aus Gästesicht zu beachten?**
- 3. Relevante Frühlings- & Sommer-Themen & regionaler Fokus**
- 4. Was ist im Marketing online & offline zu beachten?**
- 5. Aktion „Sorgenfrei buchen und Kommunikation an den Gast**
- 6. Mein Team & Restart – was ist zu berücksichtigen?**





# Marketing OFFLINE



1. Stammgäste anrufen, die noch nicht gebucht haben
2. Prospekte und/oder Mailings mit Sommerangeboten aussenden
3. Die ersten Gäste als „Werbe-Botschafter“ für den restlichen Sommer nutzen
4. Die laut Studie relevanten Themen Natur, Entspannen, Bewegung im Freien und Kulinarik prominent in alle Unterlagen und in den Schriftverkehr einbauen (in Wort & Bildsprache)



# Beispiel eines Flugblattes

Quelle: armona, Thiersee

KOHL & PA

**Muttertag**  
im armona

**VIDRO** GENUSSRAUM

**AB 19. MAI STEHEN UNSERE TÜREN WIEDER FÜR EUCH OFFEN !**

**Montag bis Sonntag von 8 bis 22 Uhr**

Wir laden euch herzlich ein zum genießen & schlemmen im Vidro & auf unserer Sonnenterrasse.

**Kulinarik to go**

**Frühstücksbox**

- ☆ Brotkorb, Butter, Honig, Marmelade
- ☆ Rauchlachs
- ☆ Verschiedene Aufschnitte
- ☆ armona Müsli
- ☆ Prosecco Rosé
- ☆ Überraschungen vom Küchenchef 22,- € pro Person

**Mittagessen**

- ☆ Grießnockerlsuppe 5,50 €
- ☆ Frühlingsalat Blüten & Hollerdressing 5,50 €
- ☆ Kalbsrücken mit Spargel, Kartoffeln & Vinaigrette 19,50 €
- ☆ Curry Risotto mit Spargel 17,00 €
- ☆ Tiramisu mit Rhabarber & Erdbeere 4,50 €

Auflagen: negativer Antigenstest direkt vor Ort möglich, kostenlos für alle Tiroler, geimpft oder durchgemachte Coviderkrankung.

armona

Bestellungen bitte bis Samstag 10 Uhr

# Marketing ONLINE



1. Update der Website - Öffnungsdatum & Covid-19 Update
2. Newsletter mit Angeboten und Öffnungsdatum versenden
3. Google Adwords & Social Ads (FB & Insta) vorbereiten für Re-Opening und je nach Auslastung streuen
4. Auch bei den organischen Social Media Posts die Themen Natur, Entspannen, Bewegung im Freien und Kulinarik einplanen
5. Auf „Last Minute Aktionen“ im Marketing vorbereitet sein und auf gar keinen Fall die Nerven verlieren und den Preis auf keinen Fall senken, gebucht wird extrem kurzfristig



# Beispiel einer Information auf der Startseite Eurer Website

Quelle: AVIDEA Wellfeeling Hotel, Südtirol

The image shows a screenshot of the AVIDEA Wellfeeling Hotel website homepage. The background is a scenic view of the hotel grounds, featuring a winding path, a stream, and lush greenery. The hotel logo, "HOTEL AVIDEA WELLFEELING \*\*\*\*\*", is prominently displayed in the upper center. Contact information, including a phone number (+39 0473 22 19 56) and an email address (rezeption@avidea.eu), is visible in the upper right corner. A language selector is set to "DE".

Key elements on the page include:

- MENÜ** (Menu icon) in the top left corner.
- COVID HINWEISE** (COVID notices) in a vertical yellow box on the left side.
- A circular yellow overlay with the text: "Restart 21. Mai 2021 Wir freuen uns auf Sie!" (Restart 21. May 2021 We are looking forward to you!).
- The hashtag **#AVIDEANature** in the center of the image.
- A chat bubble in the bottom right corner that says "Chatten Sie mit unserer Rezeption!" (Chat with our reception!).
- A navigation bar at the bottom with fields for "ANREISE" (Arrival), "ABREISE" (Departure), "1 PERSON" (1 person), "0 KINDER" (0 children), and a "VERFÜGBARKEIT PRÜFEN" (Check availability) button.

# Beispiel der Kommunikation von Sicherheit & Hygiene auf der Website

Quelle: Hotel Pfösl, Südtirol



## 1. Gesundheit und Sicherheit im Hotel Pfösl

Die Sicherheit und Hygiene hat im Pfösl seit Generationen einen sehr hohen Stellenwert. Deshalb setzen wir seit 2018 auf die neuesten Hygienestandards in allen Abteilungen.

Wir sind sehr stolz darauf im Vorfeld bereits sämtliche Vorkehrungen getroffen zu haben, um nun das COVID-19 bestmöglich einzudämmen und unseren Gästen höchstmöglichen Schutz und Sicherheit zu bieten.

Alle Abteilungen reinigen und desinfizieren täglich nach dem HACCP Farbleitsystem.

Darüber hinaus wurden und werden sämtliche Räumlichkeiten mit Spendern mit Desinfektionslösungen ausgestattet, die den Gästen und unseren Mitarbeitern zur Verfügung stehen, um ein hohes Maß an Sicherheit für alle zu gewährleisten.

Wir sind zuversichtlich, dass wir dank unseres starken Verantwortungsbewusstseins der Zukunft mit Zuversicht und Optimismus

**KOHL & PARTNER**



# Beispiel der Kommunikation des Hygienestandards auf der Website

Quelle: Hotel Pfösl, Südtirol



## 2. Wir reinigen nach höchsten Hygienestandards

Bereits vor 2 Jahren haben wir unsere Reinigungsprozesse im gesamten Hotel auf das HACCP Farbleitsystem umgestellt und dadurch die Reinigungsprozesse im gesamten Hotel auf sehr hohe Hygienestandards gebracht. Damit vermeiden wir nachweislich Verschleppungen von Viren und Bakterien und garantieren höchste Sicherheit und Hygiene.

Bettina unsere Hausdame wird Ihnen heute den Ablauf dieses Systems ausführlich in diesem Video erklären.



# Beispiel Newsletter Re-Opening

Quelle: Gut Pössnitzberg, Südsteiermark

Von: Gut Pössnitzberg - Weinhof <news@poessnitzberg.at>  
An: Karin Niederer, Kohl & Partner  
Cc:  
Betreff: Am 19. Mai ist es endlich soweit!



[Buchen](#)

[Angebote](#)

[Hotel](#)

[Kreuzwirt](#)

Sehr geehrter Gast,

Ab 19. Mai heißt es wieder: "Herzlich Willkommen am Gut Pössnitzberg." Endlich ist es soweit und wir dürfen die Pforten unseres Gutshofs für Sie öffnen!

So könnte Ihr perfekter Urlaubstag an der Südsteirischen Weinstraße aussehen: Aktives Morgenerwachen im beheizten Outdoor Pool, ausgiebiges Frühstückbuffet mit regionalen



# Beispiel Newsletter Re-Opening

Quelle: Hotel Astoria, Seefeld

Von: ASTORIA Resort \*\*\*\*\* <hotel@astoria-seefeld.com>  
An: Karin Niederer, Kohl & Partner  
Cc:  
Betreff: DAS WARTEN HAT EIN ENDE: Wiedereröffnung am 10. Juni 2021 ??

[Hotel](#) [Buchen](#) [Angebote](#) [Blog](#) [Gutscheine](#) [Kontakt](#)

## Das Warten hat ein Ende

Ab 10. Juni 2021 sind wir wieder für Sie da!

Der Bergfrühling in der Olympiaregion  
Seefeld hat begonnen.

Milde Temperaturen, grenzenlose  
Bewegungsfreiheit und pure Natur erwarten  
Sie hier!

Endlich raus aus den eigenen vier Wänden  
und echte Highlights erleben. Endlich wieder  
Energie tanken und die Seele baumeln





# Beispiel einer Insta-Story auf Instagram

Quelle: Biohotel Daberer



- 1. Gesetzliche Regeln im Sommer 2021 – das Wichtigste**
- 2. Was ist aus Gästesicht zu beachten?**
- 3. Relevante Frühlings- & Sommer-Themen & regionaler Fokus**
- 4. Was ist im Marketing online & offline zu beachten?**
- 5. Aktion „Sorgenfrei buchen und Kommunikation an den Gast“**
- 6. Mein Team & Restart – was ist zu berücksichtigen?**



# Aktion „Sorgenfrei Buchen“ der Region Schladming-Dachstein



The screenshot shows the website 'Sorgenfrei buchen' with the following elements:

- Header:** 'Sorgenfrei buchen' with a 'Datum wählen' button, a phone number '+43 3687 233 10', and a 'SCHLADMING DACHSTEIN' logo.
- Filters:** 'Urlaubszentren' (Alle Urlaubszentren), 'Kategorie' (Alle Kategorien), 'Sterne' (Alle), 'Ausstattungskriterien' (Alle Ausstattungen), and 'Unterkunftsname' (Unterkunftsname).
- Options:** 'Karte anzeigen' (toggle), '241 Unterkünfte', and 'Sortierung: Keine Sortierung'.
- Listings:**
  - Panoramahotel Gürtl** (Hotel, 4 stars, Haus im Ennstal-Aich-Gössenberg, Sommercard Partner, Sorgenfrei Buchen Sommer 2021, 4.8 TRUSTYOU rating).
  - Appartement Traumblick by Schladming-Appartments** (Ferienwohnung / Appartement, Schladming-Rohrmoos-Pichl, Bestpreis, Sommercard Partner, Sorgenfrei Buchen Sommer 2021).
  - Alpenblick by Schladming-Appartements** (Ferienwohnung / Appartement, Schladming-Rohrmoos-Pichl, Bestpreis, Sorgenfrei Buchen Sommer 2021, Sommercard Partner).
  - Stadtvilla Schladming Boutique Hotel Garni** (Hotel, Frühstückspension, Schladming-Rohrmoos-Pichl, Bestpreis, Sommercard Partner, Sorgenfrei Buchen Sommer 2021).



# Aktion „Sorgenfrei Buchen“ der Region Schladming-Dachstein (1)



Liebe Vermieter,

mit Optimismus blicken wir der kommenden Sommersaison 2021 entgegen. Studien zeigen, dass trotz vieler Unsicherheiten die Menschen Lust auf einen Sommerurlaub haben. In der derzeitigen Situation sind den Gästen bei der Planung und Buchung vor allem die Rahmenbedingungen sehr wichtig, daher werden wir auch in diesem Sommer wieder eine Marketinggruppe **SORGENFREI BUCHEN** anbieten:

Alle online Buchungen für den Sommer 2021, welche über [schladming-dachstein.at](http://schladming-dachstein.at) und [steiermark.com](http://steiermark.com) abgeschlossen wurden oder werden, können bis 14 Tage vor Anreise kostenlos storniert oder umbucht werden.

**Werden 14 Tage unterschritten, gelten folgende Stornoregeln:**

**Bis 14 Tage vor Anreise kostenlos**

**Ab 13 Tage bis 7 Tage vor Anreise 70% des Gesamtaufenthaltes**

**Ab 6 Tage vor Anreise bzw. bei Nichtanreise werden 90% des Gesamtaufenthaltes verrechnet.**

Diese Stornoregel ist ausschließlich bei **online Buchungen mit Ankunftsdatum bis 27. November 2021 gültig.**

Die derzeitigen Zahlungskonditionen **bleiben bestehen** und werden weitergeführt.



# Aktion „Sorgenfrei Buchen“ der Region Schladming-Dachstein (2)



**Bei einer Stornierung unter 14 Tage vor Anreise garantierst Du dem Gast KEINE STORNOGEBÜHR, wenn folgendes vorliegt:**

- das gebuchte Hotel befindet sich in einer Gemeinde der Region Schladming-Dachstein, welche behördlich abgeriegelt worden ist oder das gebuchte Hotel behördlich zum gebuchten Aufenthalt geschlossen ist.
- Grenze zu oder von Österreich oder einem angrenzenden Nachbarland geschlossen ist und keine Einreise zu Urlaubszwecken mehr möglich ist.
- der Gast bzw. die im selben Haushalt lebenden Personen bei geplantem Urlaubsantritt positiv auf Corona getestet wurden (ärztliches Attest darf nicht älter als 48 Stunden sein) bzw. die behördlich verordnete Quarantäne zum Zeitpunkt der Anreise noch nicht beendet ist. Hier ist der Gast in der Pflicht dem Vermieter das entsprechende Dokument zur Beweisbringung vorzulegen.

# Aktion „Sorgenfrei Buchen“ der Region Schladming-Dachstein (3)



## Was sind Deine Vorteile?

- Dem zukünftigen Gast die Angst vor allfälligen Stornierungskosten zu nehmen und dadurch Buchungen generieren.
- Dein Betrieb wird auf der neuen Landingpage gelistet bzw. wird bei den online buchbaren Betrieben den anderen gegenüber vorgereiht.



# Aktion „Sorgenfrei Buchen“ der Region Schladming-Dachstein (4)



## Gut zu wissen:

- Auf online Buchungen über [schladming-dachstein.at](https://schladming-dachstein.at) werden die 0% Provision mit Abreisedatum bis 30. November 2021 beibehalten.
- Voraussetzung für eine Kooperation ist die Online Buchbarkeit über Schladming-Dachstein: Gerne sind wir bei der Einstellung behilflich – [HIER](#) kannst Du den Kooperationsvertrag ganz einfach downloaden und uns ausgefüllt retournieren.
- Betriebe, welche bei den vergangenen Storno-Aktionen im Sommer 2020 bzw. im Winter 2021 mitgemacht haben, werden nicht automatisch für die neue Marketinggruppe übernommen! Wenn Dein Betrieb heuer im Sommer wieder mitmachen möchte, melde Dich bitte kurz schriftlich unter [info@schladming-dachstein.at](mailto:info@schladming-dachstein.at) an.
- Angaben Hygiene- und Sicherheitsstandards im Feratel System (diese findest Du unter „Ausstattung“): Die Hygienebestimmungen sind den Gästen in der derzeitigen Situation für die Buchung sehr wichtig und werden auf der Webseite gesondert ausgespielt.



- 1. Gesetzliche Regeln im Sommer 2021 – das Wichtigste**
- 2. Was ist aus Gästesicht zu beachten?**
- 3. Relevante Frühlings- & Sommer-Themen & regionaler Fokus**
- 4. Was ist im Marketing online & offline zu beachten?**
- 5. Aktion „Sorgenfrei buchen und Kommunikation an den Gast**
- 6. Mein Team & Restart – was ist zu berücksichtigen?**





# Was bewegt Euer Team?

1. Angst vor Kompetenz-Verlust
2. Angst vor fehlender Routine
3. Fehlendes / eingeschränktes soziales Arbeitsumfeld

KOHL & PARTNER



# Die Ängste Eures Teams

1. Angst vor finanziellen Einbußen / finanzielle Sorgen
2. Angst vor Jobverlust nach dem Lockdown und nach der Corona-Kurzarbeit
3. Angst, den Job wie vor dem Lockdown nicht mehr zu schaffen (körperlich, geistig, inhaltlich, viele Stunden auf den Beinen)
4. Heuer nicht mehr auf Urlaub gehen zu können / zu dürfen / Urlaub und freie Tage dem Dienstgeber nicht zuzumuten nach der langen Lockdown-Phase
5. Angst, dass sich das Team / der Teamspirit verändert hat – das neue Leute ins Team kommen, Stammmitarbeiter gehen (= weitere Unsicherheit)



# Die sozialen Ängste Eurer Mitarbeiter\*innen – die drei Arten von Einsamkeit

Emotionale Einsamkeit: Bezieht sich auf den Mangel einer engen, intimen Beziehung

Soziale Einsamkeit: Mangel an Freundschaften und persönlichen Beziehungen

Kollektive Einsamkeit: das Gefühl der fehlenden Zugehörigkeit zu einer größeren Gemeinschaft oder zur Gesellschaft

Lösung aus der Einsamkeit: etwas im Außen ändern ODER an seinem Umfeld ODER die eigenen Ansprüche und Vorstellungen anpassen, Vertrauen aufbauen.



# Was könnt ihr noch tun vor dem Re-Opening?

1. Schulung auf Distanz zB Qualitätsfrage der Woche, Lernkärtchen online & offline, Übungs-Gespräche & Übungs-Telefonate, Betriebs- & Regions-Quizzes
2. Einbindung in die Entwicklung neuer Ideen zur Steigerung des Team-Gedankens zB aus der Strategie abgeleitet, lustige Lockdown-Videos, etc.
3. Laufendes Online und/oder Offline Socializing zB „Freitagnachmittags-Prosecco“, Nordic Walking Runde, Online Workout, vor Ort Back-Kurs
4. Gefilterte und gekürzte Informationen zum aktuellen Stand 1x wöchentlich ans Team weiterleiten via E-Mail, WhatsApp.... zB aktuell in Österreich über die Verlängerung der Wiedereinstellzusagen bis zum Ende der Betretungsverbote



# Was könnt ihr tun zum Re-Opening? Zeigt „We care“ Mentalität!

1. Fachliche Schulungen und Üben
2. Einzelgespräche mit jedem Team-Mitglied
3. Kick-Off Meeting mit teambildenden Maßnahmen – ideal Outdoor mit Bewegung und Picknick
4. Soft-Opening Phase überlegen zB einige Tage vor dem offiziellen Re-Opening mit dem Team oder in Form eines „Warmlaufens“ nach der offiziellen Eröffnung
5. Nach 3 – 4 Wochen nach dem Re-Opening (auch wenn es super stressig ist) Führen eines zweiten Einzelgesprächs zum Abklären des Status Quo



***„Im Grunde sind es immer die  
Verbindungen mit Menschen, die dem  
Leben seinen Wert geben.“***

(Zitat von Wilhelm von Humboldt)



## Mein Aktionsplan



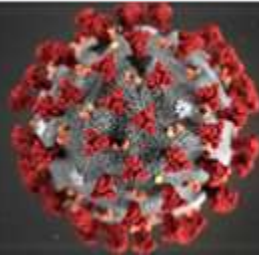


KOHL & PARTNER





***„**Hoffnung ist die Blume der Zuversicht.**“***  
(Zitat von Monika Minder)



**Geht zielstrebig Euren Re-Opening Weg – viel Erfolg!**





# Karin Niederer



[karin.niederer@kohl.at](mailto:karin.niederer@kohl.at)



+43 664 4602777 oder

+43 676 36 666 36 (inkl. WhatsApp)



„Es ist wie es ist,  
aber es wird,  
was wir daraus machen“



#tourismlooksforward

