



Das Reisebüro in der Hosentasche

Tourismus im Heidekreis zwischen digital und grün

Digitalisierung im Tourismus

Technik / Infrastruktur

- Breitband, LTE
- Flatrates
- Smartphone

Mensch

- Vernetzte, mächtige Kunden
- verändertes Kommunikationsverhalten durch Social Media,
- Menschen erwarten das Digitale immer und überall

Unternehmen

- Digitale Geschäftsprozesse,
- Umsetzungsgeschwindigkeit,
- Mitarbeitermarketing
- Big Data

Digitalisierung ist Gegenwart, nicht Zukunft

Mehr Blicke zum Handy, als zur Ehefrau

Erst mit den Flatrates nahm die Digitalisierung Fahrt auf

Das Smartphone ändert maßgeblich unser Kommunikationsverhalten

Kaum einer telefoniert. Häufiger ist die Nutzung von eMails, Whatsapp oder Facebook und anderen Anwendungen

Studie aus England :
85 mal schaut man im Schnitt täglich auf ein Smartphone



Wer den Wandel verpasst, stirbt aus

Ein Beispiel:



Neue Wege gehen: Call Center abgeschafft, Live-Chat mit Kunden

Unterkunft suchen: von 30.01.2016 bis 06.02.2016



[NATUR](#) [ERLEBNIS](#) [VITAL](#) [STADT](#)

Wir schützen, was wir lieben

Kostbare Natur	Natur aktiv erleben	Natur Urlaub buchen
<ul style="list-style-type: none">HeideblüteNatur-KalenderNaturpark Lüneburger HeideNaturpark SüdheideNaturerlebnis im FrühlingNaturerlebnis im SommerNaturerlebnis im HerbstNaturerlebnis im Winter	<ul style="list-style-type: none">AusflugzieleWandernFahrrad UrlaubReitenVeranstaltungenRegionale Küche	<ul style="list-style-type: none">UnterkünfteNaturhotelsAngeboteUrlaub auf dem Bauernhof <p> NEU: Wanderwoche zur Heideblüte in der Lüneburger Heide</p>

Home > Natur

[f](#) [y](#) [t](#)

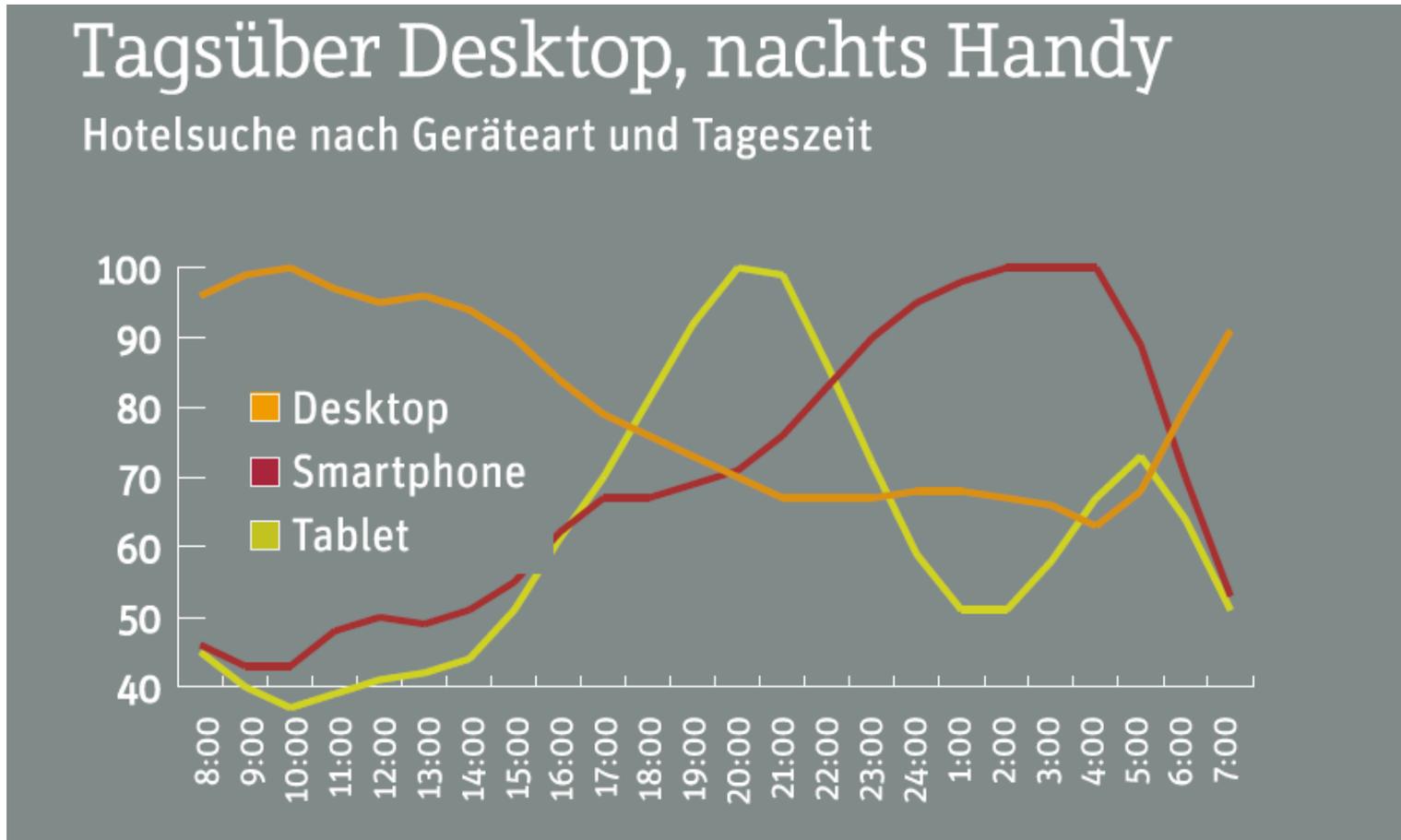
560 Lüneburger Heide Hotels & Ferienwohnungen im Vergleich

LIVE CHAT: Stellen Sie Ihre Frage - ein Heide-Experte ist online

Wer verpennt den mobilen Trend?

- 90 % der Informationsanfragen im Tourismus kommen online
- 50 % davon mit mobilen Geräten
- Gefühlte 50% der touristischen Websites der Betriebe sind NICHT für mobile Geräte geeignet

Die Notwendigkeit einer responsiven Website



Quelle: Google

Digitalisierung ist häufig Chefsache

.... Und da fängt das Problem schon an, denn Digitalisierung geht nicht „nebenbei“

Die Ignoranz gegenüber dem Neuen

O-Töne aus Schulungen:

- Keine Zeit
- Wir haben keine Ressourcen dafür
- Das bringt doch nichts
- Mein Betrieb ist zu klein dafür
- Mein Sohn kennt sich mit Facebook aus
- Wir haben eine langsame Leitung

Der letzte Gast hat schon gebucht.... (telefonisch)





Social Media

Social Media regiert die Welt

28 Mio
aktiv in
Social
Media

28 %

Facebook

9 %

Skype

7 %

Twitter

24 Mio
aktiv in
Social
Media
MOBIL

26 %

Whatsapp

7 %

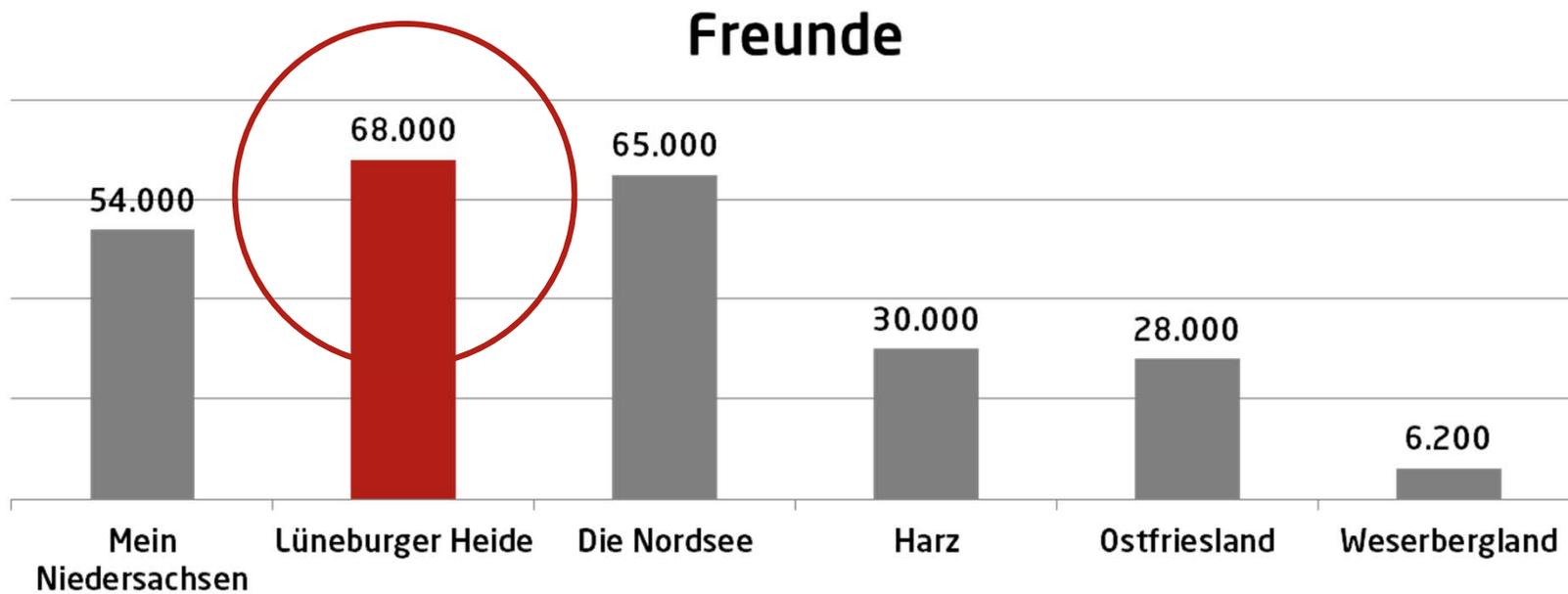
Google+

4 %

Instagram

Quelle: DRV

Facebook: Große Chancen für Kleine



Lüneburger Heide stärker als Landesebene

Facebook Tourismus Studie

84%

aller Facebook User lassen sich von den Urlaubspostings von Freunden und Familie inspirieren

42%

aller Facebook Einträge handeln von Urlaub

97%

die im Urlaub online gehen, nutzen Facebook

99%

posten etwas nach der Reise auf Facebook



Früher:
Mund zu Mund
Propaganda

Heute:
Screen to screen
Propaganda

Quelle: Facebook

Facebook: Fehlende Strategie & Wissen

Können endlich wieder posten
Passwort gefunden 😊

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen

90 % der Postings der Betriebe
sind dramatisch fehlerhaft oder
langweilig

Haben in der Speisekarte alle Hauptallergene ausgezeichnet 😊👍

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen

Unsere Mittagsgerichte vom 11.01 bis 16.01.16
Montag: "Matjestopf" mit Apfel und Gurke, dazu Bratkartoffeln
Dienstag: Erholungstag
Mittwoch: Grünkohl mit Kasseler und Heidekartoffeln
Donnerstag: Nudeleintopf... [Mehr anzeigen](#)

👍 Gefällt mir 💬 Kommentieren ➦ Teilen

Quelle: Facebook

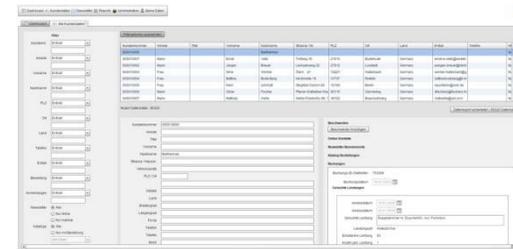
Digitalisierung der LHG (Beispiele)



Live-Chat



Gäste TV



Big Data CRM



App



responsive Website



responsive Buchungsmaschine

Sind Sie darauf schon eingestellt?

- Smartwatch



- Autos ohne Fahrer



- Datenbrillen



#vielendank