



Wie man mit dem richtigen Marketing die Kunden- & Stammgast-Bindung in Zeiten des Corona-Virus stärkt

SCHLADMING
DACHSTEIN

Karin Stefanie Niederer

24. April 2020

KOHL & PARTNER



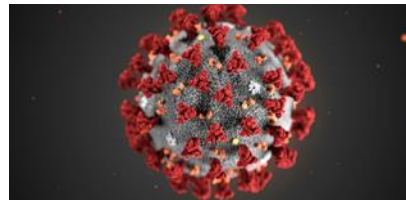
Managing Partner &
Senior Beraterin bei Kohl & Partner
seit 2001

KOHL & PARTNER



***„Krise ist ein produktiver Zustand.
Man muss ihr nur den Beigeschmack der
Katastrophe nehmen.***

(Max Frisch)



KOHL & PARTNER



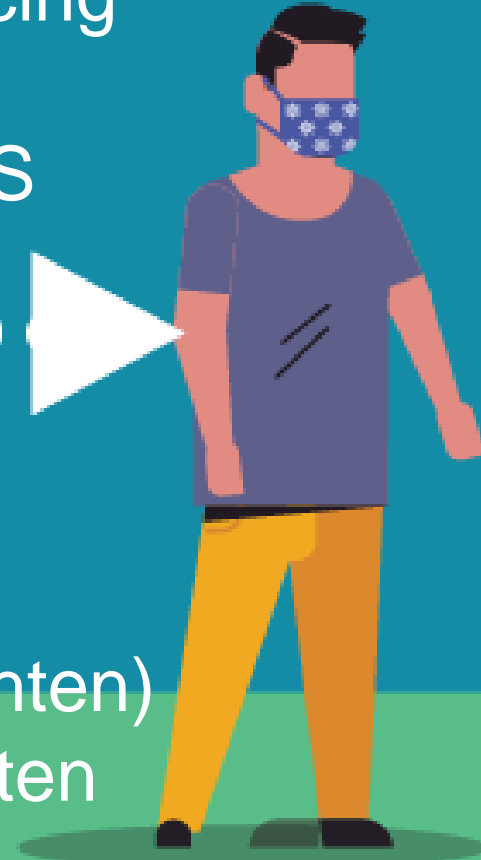
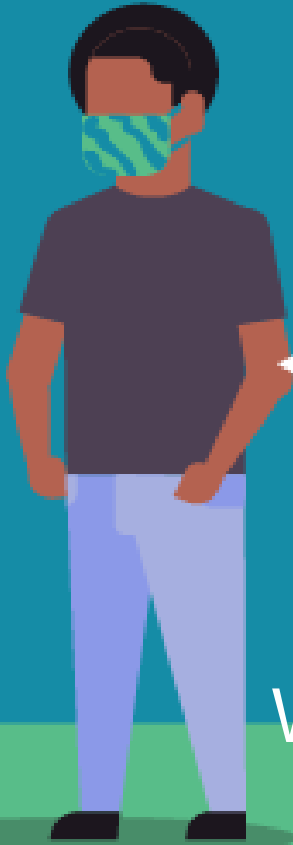
- 1. Warum gerade jetzt Ihre Stammgäste so wichtig sind (Pareto-Prinzip)**
- 2. Kunden- und Stammgastbindung zu Corona-Zeiten Online**
- 3. Kundenbindung wie früher – was Sie jetzt offline tun sollten**
- 4. Kommunikations-Strategie für den Gästekontakt während und mit Corona**
- 5. Konkrete Tipps & praktische Beispiele für CRM on- & offline**



Social Distancing

VERSUS

Wunsch nach (echten)
sozialen Kontakten



Schau mich an!



Nenn mich beim Namen!
mir!



Lächle mich an!



Danke



ARTNER

Und mehr denn je in Covid-Zeiten:
zuhören....

聽

....und zwar auf „chinesisch“



...und wie geht „zuhören auf chinesisch?“

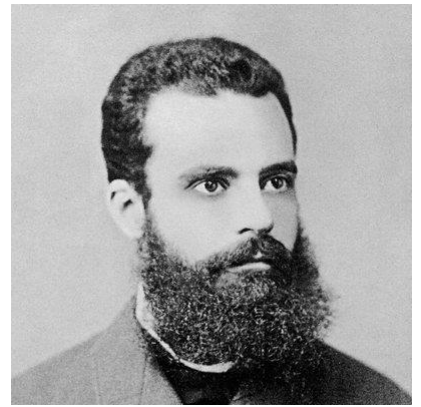
Ohren Augen
König vereint
Herz



1. Warum gerade jetzt Ihre Stammgäste so wichtig sind (Pareto-Prinzip)



„Pareto Prinzip“ (Vilfredo Pareto 1848 – 1923)



Das Pareto Prinzip in der Wirtschaft

80 % der Ergebnisse werden mit 20 % des Gesamtaufwandes erreicht. Die verbleibenden 20 % der Ergebnisse erfordern mit 80 % des Gesamtaufwandes die quantitativ meiste Arbeit.

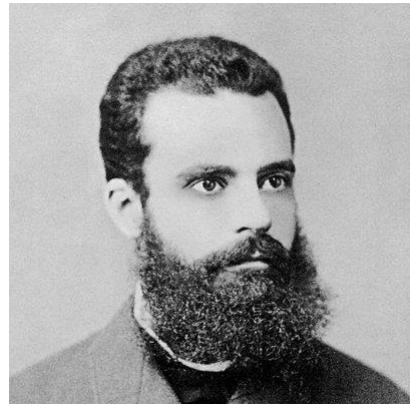
Das Pareto Prinzip umgelegt auf den Tourismus

80% des Umsatzes kommen von 20% meiner Gäste.



ABC Gäste basierend auf dem „Pareto Prinzip“

A – B – C Kunden/Gäste



- A: Loyale Stammgäste
- B: Gäste die schon ein bis mehrmals im Haus waren, aber unregelmäßig
- C: Potentielle, zukünftige Gäste zB Anfrage-Adressen




Datenpflege als wichtige Basis für Ihre Marketing- & Vertriebsaktivitäten

„You can't make chicken salad
from chicken-shit“



Auf den Punkt gebracht...

-  **Warum Stammgäste (A-Kunden) so wichtig sind:**
 - Sie sind loyal(er) und akzeptieren mehr als B und C-Gäste (Stornierungen, Anzahlungs-Rückzahlung, Neubuchungen...)
 - Sie empfehlen Ihren Betrieb weiter (online & offline)
 - Sie fühlen sich „sicherer“ und vertrauter als neue Gäste, die Ihren Betrieb noch nicht kennen – trotz Corona-Maßnahmen wie Abstand halten, Schutzmasken/Schutzschildern, Regeln
- Stammgäste aktiv kontaktieren / informieren**



Auf den Punkt gebracht...

Warum Datenpflege jetzt noch wichtiger ist:

- Klares Herausfiltern Ihrer A-Gäste ist essentiell für das aktive Zugehen
- Nutzen Sie die Zeit zum „Ausmisten“ Ihrer Adressen und „trennen“ Sie sich von allen Adressen, die älter als 7 Jahre sind (kalte/warme Adressen)
- Machen Sie aus Ihren Adressen „Daten Management“:
 1. Sammeln
 2. Analysieren
 3. Aktivieren

➔ Machen Sie aus Ihren Gästeadressen ein „Daten-Fort-Knox“



1. Warum gerade jetzt Ihre Stammgäste so wichtig sind (Pareto-Prinzip)

2. Kunden- und Stammgastbindung zu Corona-Zeiten Online



A close-up photograph of two hands, one from the left and one from the right, positioned to form a heart shape. The fingers are curled inward, and the thumbs meet at the bottom point of the heart. The skin is a light, natural tone. The background is a plain, bright white.

#JETZT
Kommunikation mit dem Gast?
JA, aber noch nicht werblich!

Die 5 Marketingsäulen von Kohl & Partner (für die operative Marketingplanung)



Vertrauen & Erfolg = Mix aus

Sympathie

Kompetenz /
Information



Kunden- & Stammgast-Bindung ONLINE

Was ist zu tun?

1. **In Kontakt & vor allem positiv bleiben per E-Mail / WhatsApp**
 - ✓ Schreiben Sie Ihren (Stamm-)Gästen persönliche E-Mails / WhatsApp (Achtung: DSGVO!)
 - ✓ Senden Sie Bilder vom letzten Urlaub mit
 - ✓ Zeigen Sie, was Sie jetzt zuhause / im Betrieb tun



Kunden- & Stammgast-Bindung ONLINE

Was ist zu tun?

2. Infos auf Website & auf Google

- ✓ Info auf die Website über aktuelle Schließung, geplante Öffnung
- ✓ Etwaige Online-Buchungsstrecke sperren
- ✓ Covid-19-Info auf Website
- ✓ Google My Business Account anpassen (Öffnungszeiten) – sonst „Covid-19-Warnung“



Beispiel einer Information auf der Startseite Ihrer Website

Quelle: My Arbor, Südtirol

BIS BALD.

Es ist sehr ruhig geworden im My Arbor! Wir schwelgen in Erinnerung an viele MY MOMENTS und sind in der kreativen Umsetzung für den Neubeginn! Unsere treibende Kraft sind euer Zuspruch und die beidseitige Vorfreude auf ein Wiedersehen und uns Kennenlernen!

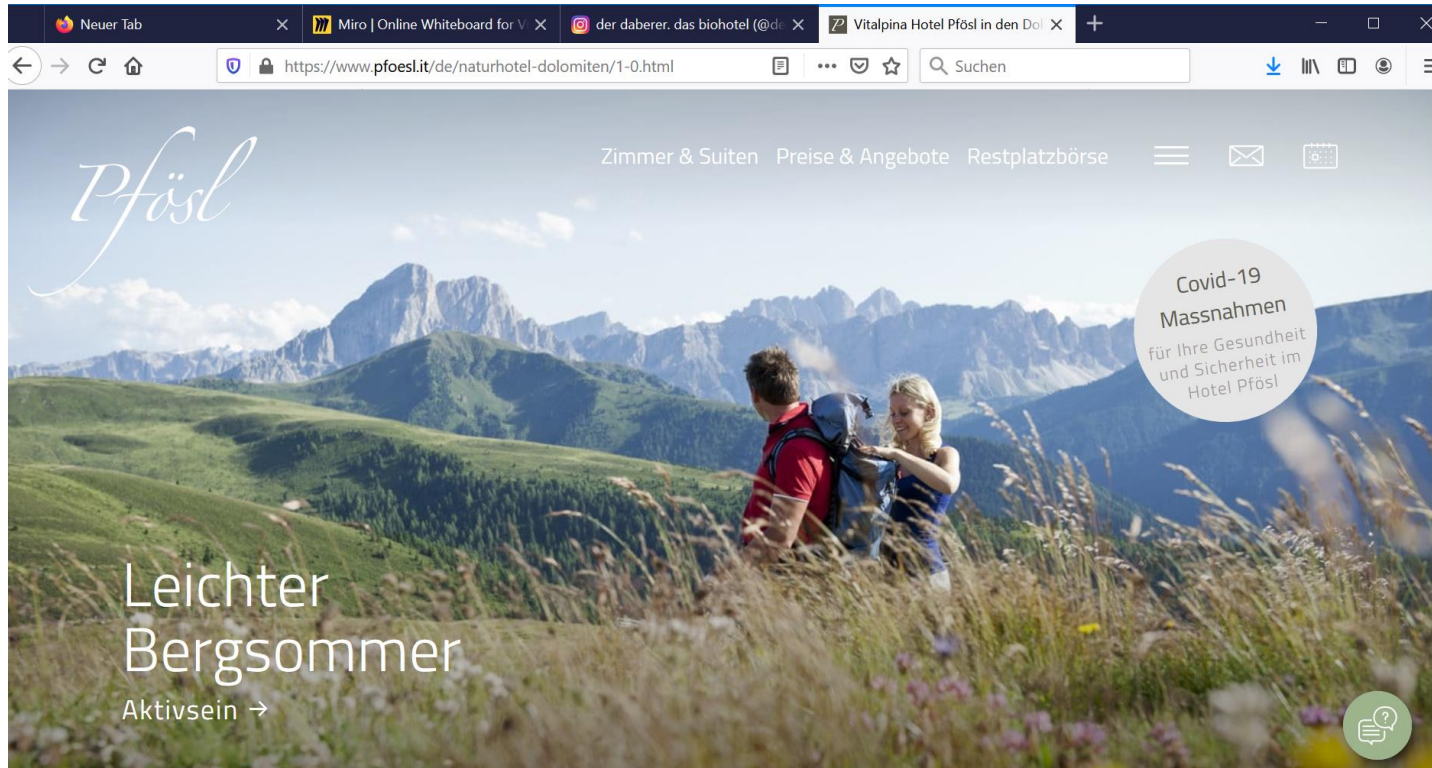


≡
MENU



Beispiel einer Covid-Info auf der Startseite Ihrer Website

Quelle: Hotel Pfösl, Südtirol



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.



Kunden- & Stammgast-Bindung ONLINE

Was ist zu tun?

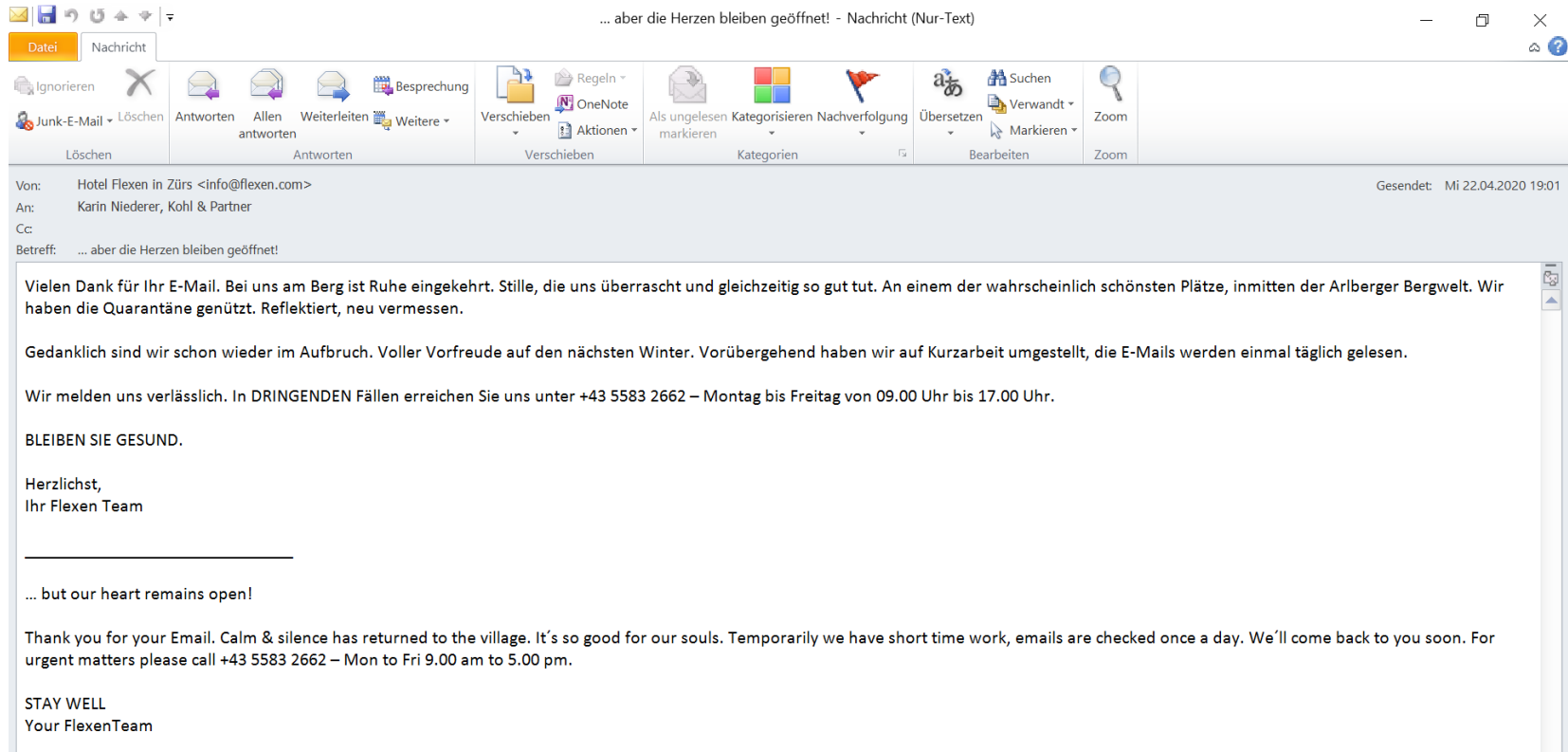
3. E-Mail & Messenger Dienste anpassen

- ✓ Messenger (z.B. Facebook, WhatsApp) anpassen
- ✓ E-Mail-Signatur adaptieren, eventuell mit Bild
- ✓ „Out of Office Reply“ erstellen mit Info über Ihre telefonische und E-Mail Erreichbarkeit



Beispiel für informativen & emotionellen Out of Office Reply im E-Mail

Quelle: Hotel Flexen, Arlberg



The screenshot shows an Outlook email window titled "... aber die Herzen bleiben geöffnet! - Nachricht (Nur-Text)". The interface includes a ribbon with various actions like Ignorieren, Antworten, Weiterleiten, Verschieben, and Suchen. The email header shows it was sent on Mi 22.04.2020 19:01 to Karin Niederer, Kohl & Partner. The main body of the email contains a German out-of-office message with a warm and personal tone, followed by an English translation.

Von: Hotel Flexen in Zürs <info@flexen.com>
An: Karin Niederer, Kohl & Partner
Cc:
Betreff: ... aber die Herzen bleiben geöffnet!

Gesendet: Mi 22.04.2020 19:01

Vielen Dank für Ihr E-Mail. Bei uns am Berg ist Ruhe eingeekehrt. Stille, die uns überrascht und gleichzeitig so gut tut. An einem der wahrscheinlich schönsten Plätze, inmitten der Arlberger Bergwelt. Wir haben die Quarantäne genützt. Reflektiert, neu vermessen.

Gedanklich sind wir schon wieder im Aufbruch. Voller Vorfreude auf den nächsten Winter. Vorübergehend haben wir auf Kurzarbeit umgestellt, die E-Mails werden einmal täglich gelesen.

Wir melden uns verlässlich. In DRINGENDEN Fällen erreichen Sie uns unter +43 5583 2662 – Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 17.00 Uhr.

BLEIBEN SIE GESUND.

Herzlichst,
Ihr Flexen Team

... but our heart remains open!

Thank you for your Email. Calm & silence has returned to the village. It's so good for our souls. Temporarily we have short time work, emails are checked once a day. We'll come back to you soon. For urgent matters please call +43 5583 2662 – Mon to Fri 9.00 am to 5.00 pm.

STAY WELL
Your FlexenTeam



Beispiele für Bilder samt motivierenden Sprüchen in der E-Mail Signatur

Quelle: Rubner's Hotel Rudolf, Südtirol



KOHL & PARTNER



Beispiel für Bild samt motivierendem Spruch in der E-Mail Signatur

Quelle: Hotel Pacheiner & Naturhotel Bauernhofer



Beispiel für Bild samt motivierendem Spruch in der E-Mail Signatur

Quelle: Molzbachhof



Kunden- & Stammgast-Bindung ONLINE

Was ist zu tun?

4. Newsletter mit aktuellen Informationen

- ✓ Newsletter mit aktuellen Informationen, was sich im Betrieb tut
- ✓ Gerne auch mit Tipps für zuhause: Rezepte zum Nachkochen, Deko-Tipps, Cocktail-Tipp zum Probieren, Fitness- oder Entspannungs-Tipp, DIY-Tipp vom Chef
- ✓ UND: „Be ready for the re-opening“ – Newsletter mit Angeboten vorbereiten, wenn es wieder los geht!



Beispiel für Newsletter mit Hotelvideos und Tipps für zuhause

Quelle: Hotel Therme Spa Larimar, Stegersbach

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

Von: Hotel & Spa Larimar*****S <Info@news.larimarhotel.at>

An: Karin Niederer, Kohl & Partner

Cc:

Betreff: [!Mass Mail]Gerade jetzt wichtig - Gesundheit stärken mit Ayurveda!



Tipps vom Ayurveda-Arzt

Wie kann ich mein Immunsystem jetzt am besten unterstützen und worauf sollte ich mich in der Zeit zu Hause konzentrieren? Wertvolle Empfehlungen und Tipps vom Larimar Ayurveda-Arzt Kukku Ramesh finden Sie hier.

Starke Abwehrkräfte mit Ayurveda

Im ORF-Interview gibt unser Ayurveda-Arzt Kukku Ramesh Einblicke und Tipps zur **Stärkung des Immunsystems** und erklärt, wie Ayurveda gerade jetzt helfen kann. (zu sehen in der ORF TV-Thek bis 15.04.2020)



[ZUM ORF-BEITRAG](#)

KOHL & PARTN



Die richtige, innere Einstellung

Kunden- & Stammgast-Bindung ONLINE

Was ist zu tun?

5. Social Media Aktivitäten mit Bildern & „Snack-Videos“ Mehr dazu demnächst noch bei meiner Kollegin Vroni Fischer

- ✓ Ohne Verkauf, sondern Information, was sich im Betrieb tut
- ✓ Was bereiten Sie aktuell vor?
- ✓ Was bereiten Sie Neues vor, woran arbeiten Sie?
- ✓ Welche Maßnahmen werden ergriffen (Hygiene, Sicherheitsabstände, Begrüßung, etc.)
- ✓ Was machen Sie / möglicherweise Ihr Team im Home-Office?
- ✓ Was machen Sie mit / für Ihr Team bzw. bei kleinen Betrieben mit der Familie?



Beispiel: Sagen was man aktuell gerade tut

Quelle: Hotel Walserberg, Warth am Arlberg



Hotel Walserberg, Warth am Arlberg, Vorarlberg

Published by Karin Stefanie Niederer [?] · 20 March · 🌐

Aufgrund des Corona-Virus wurde unsere heurige Wintersaison früher als geplant beendet.

Wir sind gesund und hoffen sehr, dass auch ihr zuhause wohlbehalten und gesund seid. Denn Gesundheit ist das höchste Gut!

Unsere Familie nutzt nun die Zeit, um das Hotel auf Vordermann zu bringen und alles zu lüften und zu reinigen. Dabei haben wir von unserem Super-Juniorchef Matteo - dem Kärcher-Profi - tatkräftige Unterstützung erhalten



Schaut auf Euch und Eure Liebsten und bleibt ge... [See more](#)



KOHL &

Beispiel: Sagen was die Mitarbeiter aktuell gerade tun im Home-Office

Quelle: Hotel Walserberg, Warth am Arlberg



384
People reached

170
Engagements

Boost Post



Hotel Walserberg, Warth am Arlberg, Vorarlberg

Published by Mario Winter [?] · 3 April at 14:44 · 🌐

Unsere Zeit ist kostbar! Martina kennen viele von euch von der Rezeption. Auch für das Marketing ist sie im Hotel Walserberg zuständig. Heute zeigt uns Martina wie sie Ihre Zeit im Home-Office mit Ihrer Familie verbringt. Ihr derzeitiger Alltag erfüllt sie mit gemeinsamen Kochen, dem spielen von Spielen und der Unterstützung der Kinder bei Schulaufgaben. 🧑🏻‍🦱📖 Ihre Familie freut sich! 😊



KOHL &

Beispiel des Sehnsucht Weckens auf Facebook

Quelle: Apartments am See Domenig



Apartments am See

21 April at 14:00 · 🌐



Heute haben wir fleißig die Balkone geputzt und nun gönnen wir uns eine feine Cremeschnitte mit Blick auf den Faaker See!



👍❤️😮 76

8 comments



Beispiel des Sehnsucht Weckens auf Facebook

Quelle: Hotel Retter, Pöllauberg



RETTER Seminar Hotel Restaurant
21 April at 17:03 · 🌐

So schön blühen die Hirschbirnbäume bei uns am Pöllauberg 😊☀️
#hirschbirn #diewiegederhirschbirne #blüte #pöllauberg #retterbionaturresort

👍❤️😮 175 3 comments 11 shares

👍 Like 💬 Comment ➦ Share



Beispiel des Kontakthaltens auf Facebook – Video zum aktuellen Anlass

Quelle: Hotel Retter, Pöllauberg



217

22 comments 38 shares

Love

Comment

Share



KO



RETTER Seminar Hotel Restaurant

22 April at 16:19 · 🌐

Am heutigen Welttag der Erde erzählt Ulli Retter über unsere Maßnahmen für mehr Nachhaltigkeit und eine lebenswerte Zukunft 🌍

🌱🌳

#tagdererde #worldearthday #earthday #bio #nachhaltig #retterbionaturresort #regional #achtsamkeit #zerowaste





Beispiel des Kontakthaltens auf Facebook – Rezept

Quelle: Molzbachhof



Molzbachhof

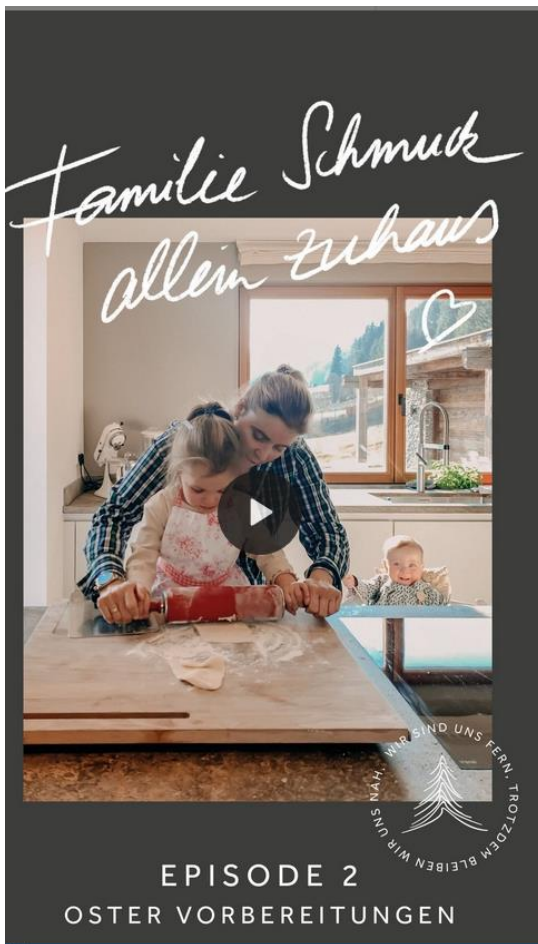
19 April at 11:18 · 🌐

Lust auf Spargel?? Heute gibts pochiertes Ei mit weißem Spargel aus dem Marchfeld und grünem Spargel aus unserem Gart'l... das ganze Rezept findet ihr unter <https://www.molzbachhof.at/kulinarik/cook-the-gartl-1/> #molzbachhof #naturhotel #kochen #foodporn #rezeptefürjedentag #cookthegartl #spargel #marchfeld



Beispiel des Kontakthaltens auf Instagram

Quelle: Naturhotel Forsthofgut



naturhotelforsthofgut • Abonniert ...



naturhotelforsthofgut

Ostern steht vor der Tür 🥰 Auch wenn dieses Jahr alles anders ist: Bei Familie Schmuck wird trotzdem fleißig gebastelt, dekoriert und Ostereier gefärbt. 🥰🥰 Auf unserem Blog findet ihr Tipps von Christina und Charlotte für bunte Osterfiguren aus Salzteig 🥰 Lasst auch uns an euren Ostervorbereitungen teilhaben und verlinkt uns gerne in den Bildern! Wir sind gespannt! 🥰 #forsthofgut #ilovefhg #familieschmuckalleinzuhause #ostervorbereitung #ostern #ostereierfärben

2 Wo.



Gefällt koeniginkarin und weiteren Personen

8. APRIL

- 1. Warum gerade jetzt Ihre Stammgäste so wichtig sind (Pareto-Prinzip)**
- 2. Kunden- und Stammgastbindung zu Corona-Zeiten Online**
- 3. Kundenbindung wie früher – was Sie jetzt offline tun sollten**



Kunden- & Stammgast-Bindung OFFLINE

Was ist zu tun?

1. In Kontakt bleiben per Telefon und/oder Video-Botschaften

- ✓ Das gute alte Telefon erlebt eine „Renaissance“ – machen Sie mit!
- ✓ Rufen Sie täglich 2 – 5 Ihrer Stammgäste an, fragen Sie nach, wie es Ihnen geht
- ✓ Tipp: Zeit nehmen für die Telefonate – diese können aus Rückmeldung unserer Betriebe 15 – 30 Minuten dauern
- ✓ Buchungsvorfreude inklusive und natürlich: KEIN JAMMERN!
- ✓ Alternativ: Video-Botschaften von Ihnen



Beispiel Videobotschaft an die Gäste – auch via Handy leicht aufzunehmen

Quelle: Hotel Rupertus & Tirolerhof Tux



Kunden- & Stammgast-Bindung OFFLINE

Was ist zu tun?

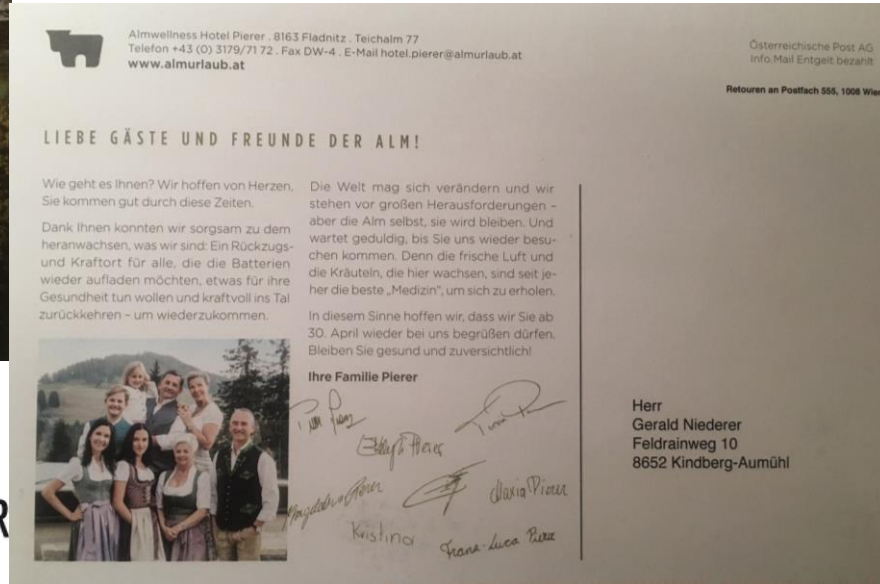
2. Postmailing zusenden

- ✓ Kleine Postkarte
- ✓ Handgeschriebene Postkarte aus der Region mit ein paar persönlichen Zeilen – das ist Wertschätzung pur!
- ✓ Familienbild mit handgeschriebenen Grüßen und einem „Wir freuen uns auf Dich liebe XY“



Beispiel für ein Postkarten-Mailing - Vorderseite

Quelle: Almwelness Hotel Pierer



KOHL & PAR

Kunden- & Stammgast-Bindung OFFLINE

Was ist zu tun?

3. Die neue „Coronability“

- ✓ Zeigen Sie, dass Sie sich Gedanken machen über die Zukunft
- ✓ Informieren Sie Ihre Gäste, was Sie sich überlegen punkto Hygiene im ganzen Haus, Zimmerreinigung, Abstand halten, Rahmenprogrammen, Frühstücks-Service, ...
- ✓ Befragung starten, um den Gast zu involvieren



Beispiel von „Coronability“ – Involvieren des Gastes

Quelle: Apartments am See Domenig

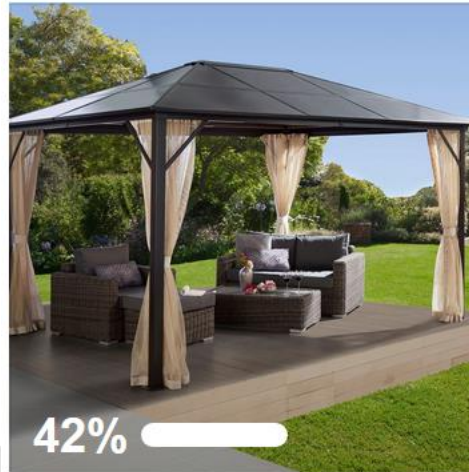


Apartments am See created a poll.

4 April at 18:31 · 🌐

Liebe Freunde von Apartments am See, wir sind gerade am Überlegen, ob wir für den heurigen Sommer Garten-Pavillons für unseren Strand am schönen Faaker See anschaffen sollen. Was sehen dazu die Meinungen aus?

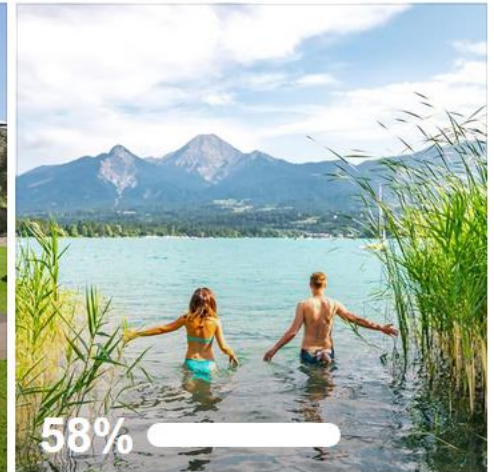
- 👍 Gute Idee – so hat man noch mehr Privatsphäre & Abstand
- 👎 Eigentlich nicht notwendig – bei 4000 m² Liegewiese hat ja eh jeder Gast fast 100 m² Liegefläche zur Verfügung... [See more](#)



42%

KOHL

Pavillon, ja bitte! ☑️



58%

Nicht notwendig!

Kunden- & Stammgast-Bindung OFFLINE

Was ist zu tun?

4. Vorbereiten auf den „Re-Start“


- ✓ Überprüfen Sie sämtliche Marketing-Aktivitäten und Werbekanäle: Ist bereits alles auf den Sommer ausgerichtet?
- ✓ Wie sieht die künftige Bildsprache aus?
- ✓ Denken Sie Ihre Pauschalen und Ihr Sommerprogramm durch: Welche Angebote sind weiterhin relevant? Welche Erlebnisse können aufgrund der Kontakteinschränkungen in der nächsten Zeit nicht oder nur adaptiert angeboten werden (z.B. bestimmte sportliche Aktivitäten, Schwimmen)?
- ✓ Wo können Sie kreativ werden und auf andere Weise einen Mehrwert für Ihren Gast schaffen?



- 1. Warum gerade jetzt Ihre Stammgäste so wichtig sind (Pareto-Prinzip)**
- 2. Kunden- und Stammgastbindung zu Corona-Zeiten Online**
- 3. Kundenbindung wie früher – was Sie jetzt offline tun sollten**
- 4. Kommunikations-Strategie für den Gästekontakt während und mit Corona**



Auf den Punkt gebracht...

-  **Das wichtigste für Ihre Kommunikations-Strategie:**
 - Alles was Sie tun soll ehrlich und authentisch sein
 - Die derzeitige Kommunikation soll stärker denn je zu Ihren Gästen (Zielgruppen) und natürlich zu Ihrem Betrieb und Ihrer Familie passen
 - Versuchen Sie, aus der Ferne ein Gefühl von Verbundenheit und Gastfreundschaft zu erzeugen
 - Seien Sie – trotz des unternehmerischen Agierens, das einen klaren Kopf erfordert – empathisch, wecken Sie Sehnsüchte und versuchen Sie Covid-19-fähige Erlebnisse & Angebote für die (nahe) Zukunft zu entwickeln



Auf den Punkt gebracht...

Das wichtigste für Ihre Kommunikations-Strategie:

- Adaptieren Sie Ihren Marketing- / Redaktionsplan für Sommer/Herbst so, dass Sie auf Knopfdruck beginnen können, sobald die richtige Zeit gekommen ist
 - Achten Sie darauf, die Themen „Sicherheit“ und „Hygiene“ aktiv zu kommunizieren (verbal und Bildsprache)
 - Differenzieren Sie sich noch bewusster als bisher und stellen Sie Ihre Alleinstellungsmerkmale (USPs) / Besonderheiten / Mehrwerte in die Auslage
- ➔ Alles was Sie ONLINE & OFFLINE tun, soll Ihre strategische Ausrichtung & Ihre Positionierung unterstreichen!**



Nicht vergessen: Auch Mitarbeiter in der Krise auffangen & (online) motivieren

Mehr dazu demnächst noch bei meinem Kollegen Thomas Steiner

Ein paar Ideen, die ich aus kleinen & größeren Betrieben gehört habe:

- ✓ WhatsApp Gruppen zum täglichen Austausch
- ✓ Alle 2 Wochen Anruf des Chefs/der Chefin
- ✓ Virtueller Freitagabend-Prosecco
- ✓ Gemeinsames Morgen Workout über ein Online Tool
- ✓ Glücksmoment / Spruch des Tages via WhatsApp
- ✓ Handgeschriebene Postkarte mit „Wir vermissen Dich“ zusenden



- 1. Warum gerade jetzt Ihre Stammgäste so wichtig sind (Pareto-Prinzip)**
- 2. Kunden- und Stammgastbindung zu Corona-Zeiten Online**
- 3. Kundenbindung wie früher – was Sie jetzt offline tun sollten**
- 4. Kommunikations-Strategie für den Gästekontakt während und mit Corona**
- 5. Konkrete Tipps & praktische Beispiele für CRM on- & offline**



Beispiel für angepasstes Angebot samt passender Bildsprache

Quelle: Naturhotel Bauernhofer



Jun
18

Bewegungsfreiheit-Seminar in der Steiermark

18 Jun–21 Jun · Naturhotel Bauernhofer · Heilbrunn, Stei...
Wellness

★ Interested

Feb
14

41. Steirischer Ledigenball

14 Feb 2021–15 Feb 2021 · Naturhotel Bauernhofer · Heil...
Dance · 130 people

★ Interested

Beispiel für mögliche Bildsprache der nahen Zukunft

Quelle: Bayern 24



© Christoph Dicke/BR

Hotellangestellte mit Mundschutz



Beispiel von Pressearbeit – Interview geben für die Branche, das auch die Gäste lesen

Quelle: Sonnenalp Resort, Allgäu

Zitat Anna-Maria Fäßler:

„Platz wird der neue Luxus in der alpinen Beherbergung sein!“



"Es braucht den Dialog!
Die Politik muss mit uns
Hilfsmaßnahmen
entwickeln, die den
Anforderungen der
Hotelbetriebe
entsprechen."

ANNA-MARIA-FÄSSLER,
HOTELDIREKTORIN DES
SONNENALP RESORTS IN




TOPHOTEL.DE

Anna-Maria-Fäßler, Hoteldirektorin Sonnenalp Resort
Ofterschwang im Interview: "Platz wird der neue Luxus in..."



Beispiel Videobotschaft an die Gäste als Reaktion auf Probleme – wurde mit Handy aufgenommen

Quelle: Tourismusverband Podersdorf am See



The video shows a man with a beard and glasses sitting at a desk in an office. He is wearing a grey zip-up jacket and is looking directly at the camera. The background includes a desk with a computer monitor, a keyboard, and some papers. There are also some colorful posters or notices on the wall behind him.

Podersdorf - frischer Wind am See · 21 April · 🌐


Videobotschaft Podersdorf am See
Klare Botschaft der Betriebe an unsere Gäste:
IHR SEID UNS WICHTIG ❤️


25,167 Views

👍❤️ 474 78 comments
394 shares

📍 Love 💬 Comment ➦ Share 📷

Most relevant ▾

 **Andrea Seidl** Bravo, sehr gut gemacht Rene u. Co. Eine sehr gute Antwort 👍😊👍
Like · Reply · 1d 3

 **The Parcels Hotel** Ohja, die Vorfreude auf...

Beispiel für Kommunikation mit MitarbeiterInnen

Mehr dazu demnächst noch bei meinem Kollegen Thomas Steiner

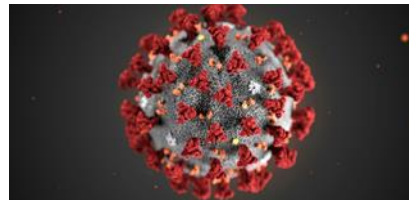
Quelle: Rubner´s Hotel Rudolf, Südtirol - wöchentliche Einladung zum „Rudolf Kaffee“

The image shows a screenshot of a GoToMeeting video conference. The interface includes a top bar with the GoToMeeting logo, a 'REC' indicator, and a status message 'Audio nicht angeschlossen'. Below the bar, there are icons for 'Alle anzeigen', a participant count of '17', and settings. The main area displays a grid of 17 video thumbnails, each with a name label below it. The participants are: Karin (muted), Katarina Strakova (muted), Ermes (muted), Franziska Volgger (muted), Veronika Ausserhofer (muted), Sandro (muted), Sara (muted), Elle Agstner (muted), Gamper Kurt (muted), Administrator (muted), Klara Schönegger (muted), Huber Verena (muted), Jenny (muted), Sonja (muted), Lisl (muted), Kerstin (muted), and Alzbeta (muted). The bottom of the screen shows a Windows taskbar with various application icons and a system tray with the time '13:06'.



***„Zukunft entsteht, wenn wir uns in der Reaktion
auf den Wandel der Welt
innerlich selbst verändern.
Krisen aktivieren, fordern heraus um neue
Systeme zu entwickeln!“***

(Matthias Horx - Zukunftsforscher)

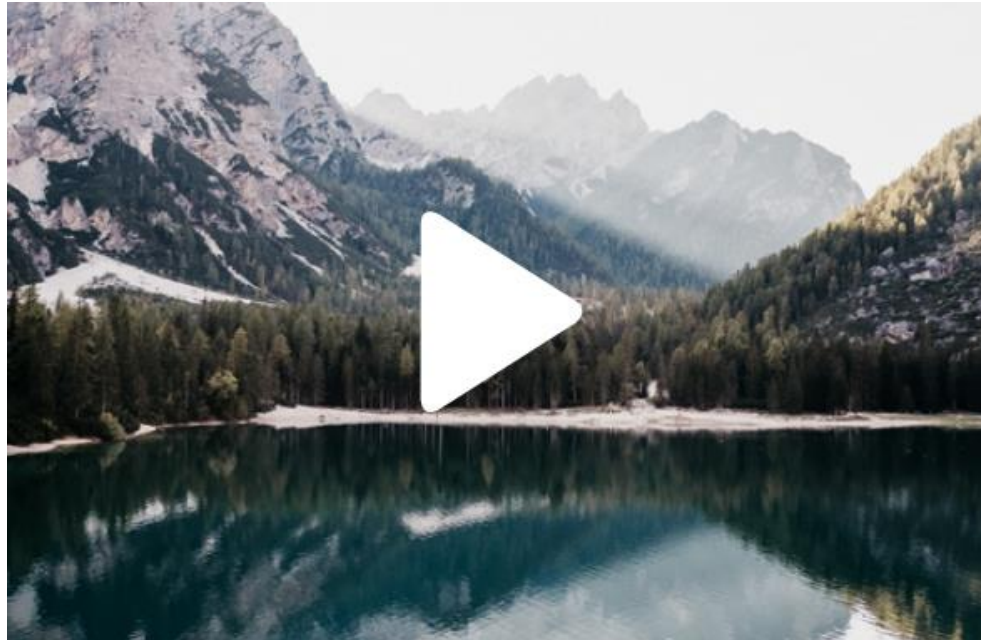


KOHL & PARTNER



Beispiel Vorfreude schaffen für später mit Videos und Bildern aus dem Archiv – Thema „Erlebnisse“ und „Emotionen“ schaffen

Quelle: Rubner´s Hotel Rudolf



KUHL & PARTNER



Beispiel der Erreichbarkeit auf Facebook

Quelle: Mama Thresl

KOHL & PARTNER

●●●● #bleibzuhause LTE 23:24
facebook.com

 mama thresl
Sponsored · 🌐

>>> #HELLO, AGAIN! 🙋❤️

Ab Montag, 27. April sind wir wieder telefonisch für Euch erreichbar - Mo. bis Fr. von 9 - 17 Uhr, ausgenommen Feiertage.

Reservierung oder Fragen?
➔ SOON JUST GIVE US A CALL! 🙌😊

#mamathresl #derheiBedraht #helloagain



Beispiel: Oder informieren, wo Sie Ihre Home-Offices jetzt haben 😊

Quelle: Agentur Speed-U-Up, Innsbruck

Speed U Up - Digital Pioneering
Page Liked · 7 April · 🌐

Aus 1 wird 17: Die Speed U Up expandiert! Vorübergehend haben wir 17 neue Büros an 10 Standorten in Betrieb. Allein in Innsbruck gibt es zurzeit 8 SUU-Zweigstellen. Der Rest verteilt sich in Tirol, aber auch in Vorarlberg, Salzburg und in Bayern sind wir vertreten. In diesem Sinne: Schöne Grüße aus unserem HOMEOFFICE 🤗👋!

You and 16 others · 2 comments · 4 shares

Like · Comment · Share

Most relevant ▾

Marina Prajo Coole Sache 🤗👍
Like · Reply · 2w

Speed U Up - Digital Pioneering So schnell hat noch niemand 17

Beispiel für angepasstes Facebook-Headerbild

Quelle: Naturhotel Bauernhofer



**Der Bauernhofer und die Alm ruhen. Sammeln Kraft,
für danach. Für vergnügliche Tage & Nächte.**

KOHL & PARTNER



Beispiel für angepasstes Facebook-Headerbild

Quelle: Molzbachhof



Beispiel für Instagram-Post mit Glückwünschen

Quelle: Schwarz Resort



schwarz_worklife • Folgen
Alpenresort Schwarz



schwarz_worklife "30 Jahre sind es wert, dass man dich besonders ehrt!" 🎉🎂👏 Wir wünschen unserer Martina alles Liebe zu ihrem heutigen Geburtstag! 🥰 Am Liebsten würden wir dich natürlich sofort drücken und knutschen und mit dir anstoßen 😊 was aufgrund der aktuellen Situation aber leider nicht möglich ist... So geht es uns mit allen #Herzsmenschen die in dieser Zeit Geburtstag feiern - also fühlt euch fest umarmt von uns! ❤️
#HappyBirthdav #nanzvielliebe



Gefällt c_rizzato und 90 weitere Personen

30. MÄRZ

Kommentar hinzufügen ...

Posten



Beispiel des Gästebindens mit charitativen Aktionen – Aktion OFFLINE, Post ONLINE

Quelle: My Arbor, Südtirol



431

69 comments 17 shares



Comment

Share



KOHL & PAR



My Arbor is in Brixen, Italy.

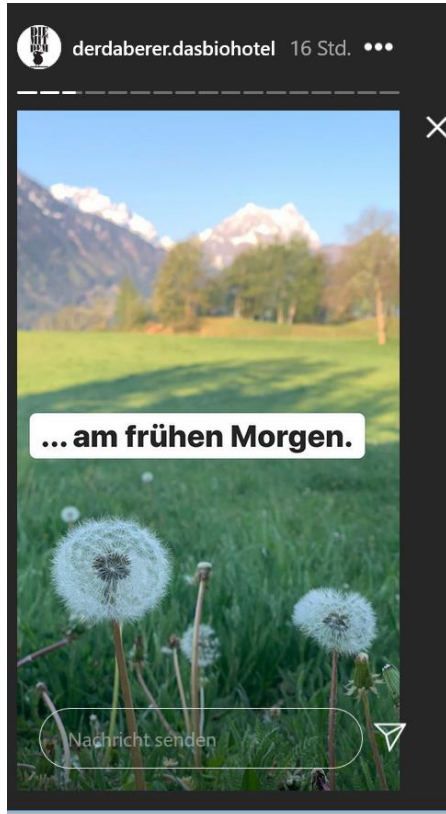
15 April at 11:41 · 🌐

Unser Chef Markus wird heute 60 Jahre alt – das ganze My Arbor Team wünscht von Herzen Gesundheit und nochmal 60 so dynamische Jahre! Anstatt eines rauschenden Festes hat Markus beschlossen, dem Sanitätsbetrieb Brixen 150 Gutscheine für jeweils 1 Übernachtung für 2 Personen bei uns zu schenken – damit die vielen helfenden Hände auch mal eine Auszeit in den Bäumen bekommen! Besonders gefreut haben sich bei der Übergabe Primar Dr. Markus Markart sowie Pflegedienstleiterin Emanu... [See more](#)



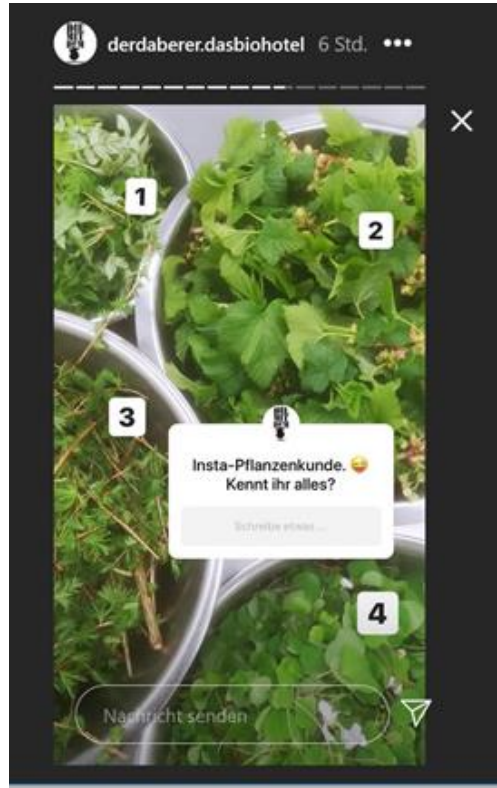
Beispiel einer Insta-Story auf Instagram

Quelle: Biohotel Daberer



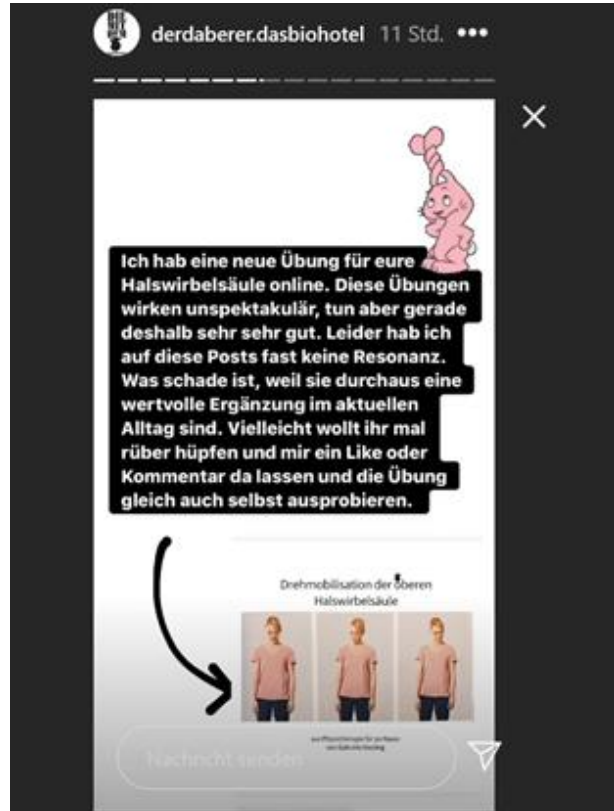
Beispiel Involvieren des Gastes auf Instagram

Quelle: Biohotel Daberer

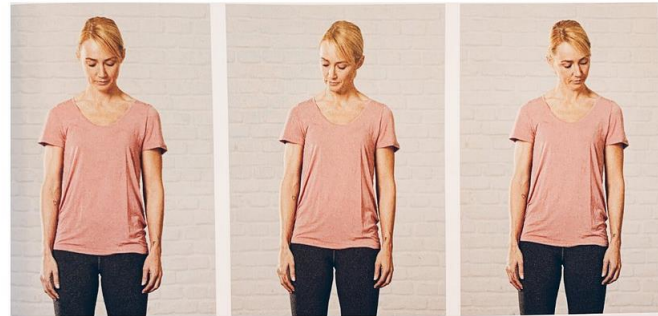


Beispiel Tipps für den Gast auf Instagram

Quelle: Biohotel Daberer



Drehmobilisation der oberen Halswirbelsäule



aus Physiotherapie für zu Hause
von Gabriele Kiesling



Beispiel Tipps für den Gast auf Instagram

Quelle: Biohotel Daberer



derdaberer.dasbiohote • Abonniert ...
Biohotel Daberer

...
gelegentlich umrühren, damit die oberen Knospen nicht verderben. Anschließend im Kühlschrank aufbewahren.

Die fermentierten Bärlauchknospen kann man wie Salzkapern in einem Gericht einsetzen, sie passen auch gut zu einer Jause, in Saucen oder zu Fisch.

#dabererathome #bärlauchknospen
#bärlauch #fermentieren
#fermentiertebärlauchknospen
#eatgreen #lovetoeatgreen #frühling
#dabererrezept
#nocheinbärlauchrezept

3 Tage



Gefällt **alwaysremembertosmiile** und weiteren Personen

VOR 3 TAGEN

KOHL & PARTNER



Beispiel Livestream

Quelle: Hotel Belvedere, Südtirol



Live aus dem Belvedere!

Wir machen nochmals auf unseren Facebook Live-Stream morgen den 23.04.2020 um 17.30 Uhr aufmerksam.

Gerne schildere ich Ihnen als Hotelier und Arzt die aktuelle Situation bei uns in Südtirol und in Italien und freue mich auch auf Ihre aktive Beteiligung.



Beispiel Ihrer regionalen Vorfreude-Aktion zur Kundenbindung – ideal auch zum reposten 😊

#bleibdahoam #vorfreude

The screenshot shows the YouTube channel page for 'Schladming Dachstein'. The search bar contains 'Suchen'. The navigation menu includes 'ÜBERSICHT', 'VIDEOS', 'PLAYLISTS', 'KANÄLE', 'DISKUSSION', and 'KANALINFO'. The main content area is divided into two sections: '#bleibdahoam' and '#vorfreude', both with 'ALLE WIEDERGEHEN' options.

#bleibdahoam ▶ ALLE WIEDERGEHEN

- Fitnessworkout - 8 Übungen, um in Form zu kommen**
schladmingdachstein
65 Aufrufe • vor 2 Tagen
- Bike Tipps von Markus**
schladmingdachstein
58 Aufrufe • vor 2 Wochen
- Osterspecial- Training für die ganze Familie**
schladmingdachstein
203 Aufrufe • vor 2 Wochen
- Kräuterlehrkunde mit Sarah Maria Eder**
schladmingdachstein
46 Aufrufe • vor 2 Wochen
- Wort zum Palmsonntag**
schladmingdachstein
27 Aufrufe • vor 2 Wochen

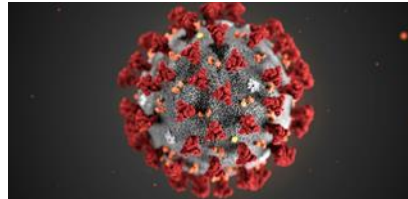
#vorfreude ▶ ALLE WIEDERGEHEN

- Morgenstimmung**
SCHLADMING DACHSTEIN
0:14
- Die Sonntagskarseen warten**
SCHLADMING DACHSTEIN
0:14
- Der Hüttensee wartet auf**
SCHLADMING DACHSTEIN
0:14
- Der Spiegelsee ist für Dich**
SCHLADMING DACHSTEIN
0:14
- Der Krahbergzinken ist für**
SCHLADMING DACHSTEIN
0:20



***„Wir können den Wind nicht ändern, aber
die Segel anders setzen.“***

(Aristoteles)



Kleiner Glücksbringer

für große Aufgaben!





KOHL & PARTNER





Karin Niederer



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

