pro.media kommunikation gmbh

16.09.2014 – 18:45 Uhr

theALPS 2014 startet in Arosa mit spannenden Keynotes und topaktuellen Studienerkenntnissen

Das Thema "Alpine Customer Journeys - next generation channel und touchpoint management" steht beim erfolgreichen Auftakt von theALPS 2014 im Fokus des Symposiums.

Arosa (CH) (ots) - Rund 330 Entscheidungsträger des europäischen Alpentourismus treffen sich derzeit in Arosa, im Schweizer Kanton Graubünden, um ihre Netzwerke zu stärken, sich über aktuelle Entwicklungen im Alpentourismus zu informieren und im Rahmen des theALPS Handelsraum am 17. September erfolgreiche Geschäfte abzuschließen.

Erstmalig werden im Rahmen des theALPS Symposium Ergebnisse der exklusiven Studie "Erfolgreiches Channel- und Touchpoint Mangement für die Alpen" präsentiert. Diese wurde im Auftrag von AlpNet unter der Leitung von Prof. Dr. Marcus Schögel, Direktor des Instituts für Marketing an der Universität St. Gallen, konzipiert und umgesetzt. Unter "Touchpoints" versteht man alle Situationen, in denen Tourismusanbieter vor, während und nach der Reise mit ihren Gästen in Kontakt sind. "Channels" sind alle Informations- und Vertriebswege, die dem potenziellen Gast für Information und Buchung zur Verfügung stehen.

Prof. Schögel erläutert in seiner Keynote die wichtigsten Erkenntnisse aus der top-aktuellen Branchen-Umfrage und skizziert zukünftige Informations- und Buchungswege der Gäste im Alpenraum: "Im Rahmen der Studie wurden die Kundenprozesse durchleuchtet und die individuelle Bedeutung von 32 Touchpoints bestimmt. Die neuen Technologien spielen dabei natürlich eine starke Rolle, doch konnten wir klar fünf Kundengruppen herausfiltern, die sich im Rahmen der Urlaubsplanung sehr unterschiedlich verhalten. Der 'persönliche Kontakt-Suchende' ist ebenso präsent wie der 'Selbermacher'. Das bedeutet für die Anbieter, dass ein guter Kommunikationsmix im Kontakt mit dem Gast erforderlich ist. Das kann kein Anbieter alleine bewältigen. Dazu braucht es effiziente Netzwerke." Es wird jener Buchungskanal gewählt, der den größten Nutzen stiftet. Erreicht wird diese Multichannel Strategie durch eine verstärkte Zusammenarbeit von alpinen Tourismusanbietern und Reiseveranstaltern. "Anbieter müssen in Zukunft noch stärker auf die Kundenanforderungen eingehen und den potenziellen Gast auf seiner Customer Journey durchgängig begleiten. In Zukunft wird nicht die 'unprofessionelle Unabhängigkeit' sondern die 'professionelle Abhängigkeit' den Erfolg der Tourimsusregion Alpen bestimmen", ist Professor Schögel überzeugt.

Die anschließende Podiumsdiskussion unter der Leitung von Tourismusexpertin Sybille Wiedenmann, widmet sich den zukünftigen "Customer Journeys" aus Sicht der Praxis. Es diskutieren ausgwählte Vertretern der jüngeren, alpinen Tourismusszene.

Zum Abschluss des Symposiums gibt Stefan Möhler, digitaler Tourismus-Experte von Netzvitame GmbH in Hamburg, den alpinen Tourismusprofis unter dem Motto "The future starts today - Digitale Revolution im Alpenraum.", wertvolle Hinweise, wie sie die revolutionären Veränderungen in der digitalen Welt noch besser für sich nutzen können. Sein Fazit: "Wir brauchen organisatorischen Wandel um der digitalen Revolution im Alpenraum begegnen zu können."

Presseinformationen unter www.alps.pressezone.at

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service sowie im OTS-Bildarchiv unter http://bild.ots.at

Rückfragehinweis:
Mag. Helene Forcher
Secretary General
AlpNet. Verein zur Förderung des Alpentourismus
c/o Agentur Forcher
m +43 664 1059355
office@the-alps.eu
www.the-alps.eu

Digitale Pressemappe: http://www.ots.at/pressemappe/1230/aom

*** TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT ***

TPT0006 2014-09-16/18:42

Medieninhalte

(v.l.) Josef Margreiter (Präsident AlpNet), Keynote Speaker Marcus Schögel und Gaudenz Thoma (Graubünden Ferien) freuen sich über einen gelungenen Auftakt zu theALPS 2014.

Diese Meldung kann unter https://www.presseportal.ch/de/pm/100006561/100761502 abgerufen werden.