

8) Infos aus dem Web in die Beratung integrieren

Nachdem Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Consumer Communities und deren Funktionen verschafft haben, versuchen Sie Informationen aus verschiedenen Internetanwendungen in die Beratung zu integrieren. Recherchieren Sie in verschiedenen Online-Quellen nach weiteren Informationen, die dem Kunden nutzvoll sein können.

Folgende Matrix zeigt, welche Relevanz die Informationsinhalte verschiedener Webanwendungen für die einzelnen Bereiche (Flug, Hotel und Destination) einnehmen können. Die Einteilung erfolgt anhand von Smilies (0 Smilies= diese Internetanwendung ist nicht relevant für diesen Bereich; 3 Smilies= diese Anwendung ist besonders relevant für diesen Bereich).

So können Sie feststellen, dass bei der Information über Flüge und Fluggesellschaften vor allem die Websites der jeweiligen Unternehmen (Airlines, Flughäfen) und Foren (z.B. in Bewertungsplattformen) wichtig sind.

Zur Information über Hotels werden hauptsächlich Hotelbewertungsportale als relevant angesehen, aber auch Webanwendungen mit Geodaten (wie z.B. GoogleEarth), Videos und Fotos auf Hotelbewertungsportalen aber auch auf File Sharing Communities wie <http://www.youtube.de> oder <http://www.panoramio.de>.

Bei der Information über Destinationen spielen vor allem die Websites der jeweiligen Destination und der Leistungsträger, Online-Enzyklopädien (<http://de.wikipedia.org> oder <http://wikitravel.org/de>), Video- und Fotoportale, sowie Online-Reiseführer (z.B. <http://www.marcopolo.de> oder <http://www.lonelyplanet.de>) und Geodaten eine bedeutende Rolle.

Relevante Anwendungen für die einzelnen touristischen Angebote

		Flug	Hotel	Desti- nation
Websites	Private			☺
	Unternehmen	☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺
	Intra-/Extranets	☺☺	☺	☺
Wissens- communities	Wikis		☺	☺☺☺☺
	Foren	☺☺	☺☺☺☺	☺☺☺☺
	Weblogs			☺☺☺☺
	Bookmark/Link			
FileSharing Community	Videos		☺☺☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺
	Fotos		☺☺☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺
	Geodaten	☺	☺☺☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺
Reisecommunities			☺	☺☺☺☺☺☺
Online-Reiseführer			☺	☺☺☺☺☺☺
Bewertungsportale		☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺
Preisvergleichportale		☺☺☺☺	☺☺☺☺☺☺	
Social Networks			☺	☺☺☺☺☺☺



9) Anwenderschulungen besuchen

Besuchen Sie Anwenderschulungen, um ihre Kenntnisse über verschiedene Webanwendungen, deren mögliche Relevanz und deren Integration in den Beratungsprozess zu vertiefen. Im Rahmen dieser Workshops wird neben der Vermittlung von relevanten Anwendungen und dem Umgang mit diesen, vor allem die gemeinsame Erarbeitung von Integrationsmöglichkeiten an Praxisbeispielen sein. So werden während der Schulung neue Teilprozesse identifiziert, die in der Praxis angewandt werden können und Ihnen bei der täglichen Arbeit am Counter helfen und eine effizientere Nutzung von Informationen aus dem Internet möglich machen.

10) Eigene Website optimieren (mittelfristig)

Optimieren Sie Ihre eigene Reisebüro-Website, so dass diese tatsächlich einen Nutzen für den Kunden hat und Sie diese auch an Ihre Kunden weiterempfehlen können. Ist Ihre Website mit sehr nützlichem Inhalt gefüllt und der Kunde kann einen Mehrwert beim Besuch Ihrer Website erkennen, wird er Ihnen für den Verweis auf Ihre Website dankbar sein. Dadurch können Sie eine höhere Kundenbindung generieren!

Das Internet bietet neben den bestehenden Informationsinhalten noch viele Möglichkeiten mehr, die sich Ihr Reisebüro/-kooperation/-kette auch beim Vertrieb und Marketing Ihrer Dienstleistung zu Nutze machen können. Sie benötigen Unterstützung oder haben Interesse an einer Schulung? Sprechen Sie uns an, wir beraten Sie gerne!

Abonnieren Sie auch unseren E-Mail-Newsletter unter <http://ExpiBlog.de>, der Sie über Neuigkeiten auf unserer Website informiert.



Leitfaden zum besseren Umgang mit dem Web

Zehn Tipps zur kurzfristigen Umsetzung für Expedienten am Counter



Eine Studie der Fachhochschule Worms in Kooperation mit dem Deutschen ReiseVerband e.V.



<http://www.fh-worms.de>



<http://www.driv.de>

Liebe Expedienten,

das Internet spielt bei der Gewinnung von Information zu Reisen eine herausragende Rolle. Nahezu alle Ihrer Kunden informieren sich vor dem Besuch im Reisebüro im Internet und finden das Beratungsgespräch dadurch ergiebiger.

Neben den klassischen Internetseiten verändern vor allem Web-2.0-Anwendungen die Reiseinformationswelt dramatisch. Im sogenannten „Mitmach-Internet“ beteiligen sich Nutzer aktiv in Foren und Communities, sie schreiben Hotelbewertungen und persönliche Reiseerlebnisse, sie laden Urlaubsfilme und -bilder hoch. Dem Reisebüromitarbeiter fällt es schwer hier den Überblick zu behalten.

Sie stehen also vor der Herausforderung, mit den Weiterentwicklungen des Internets und bestens vorinformierten Kunden Schritt zu halten. Daher sollten Sie sich die Vielfalt der Internet-Informationen zu Nutzen machen, indem Sie diese Informationen in Beratungsgesprächen integrieren, um einen Mehrwert für Ihre Kunden zu schaffen.

Im Folgenden finden Sie einige Tipps, um Ihre Kompetenz im Umgang und der Nutzung des Internets zu stärken.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne unter <http://ExpiBlog.de> zur Verfügung.

Mit den besten Grüßen,

Ihr ExpiBlog.de-Team

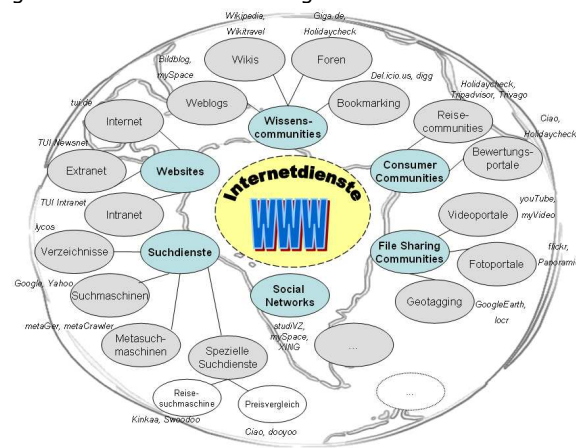
Prof. Dr. Roland Conrady
Simone Biederbeck
Michael Faber

ExpiBlog.de

Telefon: +49.6762. 91.30.81
Fax: +49.721. 15.12.47.429
info@ExpiBlog.de

1) Überblick über Internetdienste verschaffen

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Dienste des Internets. Folgende Abbildung gibt Ihnen eine Hilfestellung:



2) Sehr gute Kenntnis von Intra-/Extranets

In den bestehenden Intra- bzw. Extranets von Ihrer Reisebürokooperation/-kette sowie der einzelnen Veranstalter und anderer Leistungsanbieter sollten Sie sich sehr gut auskennen und wissen welche Inhalte im Einzelnen abgebildet sind. Falls Sie Ihre Kenntnis noch nicht als „sehr gut“ einschätzen, surfen Sie die einzelnen internen Seiten doch mal ab und verschaffen Sie sich einen Überblick über die einzelnen Informationsbereiche. So können Sie zukünftig schneller und gezielter auf die Informationen zugreifen.

Beispiele: <http://fti-service.de>; <http://rtk.biz>;
<http://www.tc-infonet.de>; <http://www.tui-newsnet.de>;
<http://touristikernet.de>

3) Produktwissen im Büro austauschen

Sie und Ihre Kollegen verfügen gemeinsam über eine sehr hohe Fachkompetenz und ein ausgeprägtes Produktwissen, das eine Stärke Ihrer Arbeit darstellt. Versuchen Sie das gemeinsame Fachwissen intensiver untereinander auszutauschen, z.B. durch Büroabende, bei denen Sie und Ihre Kollegen von eigenen (Info)Reisen und Reiseerfahrungen von Kunden berichten. Nutzen Sie dieses Insiderwissen doch auch für gezielte Marketingaktionen und für die Akquise von Kunden z.B. durch Kundenabende über eine spezielle Destination.

4) Aktiv in ExpiWebs teilnehmen

Foren: Verfolgen Sie die Themen in den internen Foren Ihrer Reisebürokooperation/-ketten und beteiligen Sie sich aktiv mit Fragen und Antworten. Sie werden überrascht sein, wie viele Themen in den Foren behandelt werden.

Communities: Mitglied in bestehenden Communities für Expis werden und Branchenthemen und Alltagsfragen miteinander austauschen:

- Amadeus Travel Expert Community: <http://community.de.amadeus.com>
- XING-Sub-Community „Reisebüros & Reiseverkäufer“: <https://www.xing.com/net/reisebueros>

5) Consumer Communities kennenlernen

Als Consumer Communities sind Bewertungsportale und Reisecommunities zu verstehen. Beide Anwendungen sind nicht immer scharf von einander abzutrennen. Setzen Sie sich aktiv mit Bewertungsportalen und Reisecommunities auseinander. Einige Empfehlungen finden Sie hier:

- Flugbewertungsportale: <http://www.airlinetest.com>;
<http://reisen.t-online.de>; <http://reisen.ciao.de>;
<http://www.airlinequality.com>; <http://aerosecure.de>;
aber auch Foren wie z.B. <http://www.airliners.de/forum>
- Bewertung Ferienhotels: <http://www.tripadvisor.de>;
<http://www.holidaycheck.de>;
- Bewertung Stadthotels: <http://www.hrs.de>;
<http://www.hotel.de>
- Destinationen: Informationen und Erfahrungsberichte finden Sie auch bei den Hotelbewertungen, aber auch in den...
Reisecommunities: <http://www.holidaycheck.de>;
<http://www.tripadvisor.de>; <http://www.trivago.de>;
<http://www.tripsbytips.de>;
<http://www.urlaubsforum.org>

6) Internetthemen in der Fachpresse & Online-Medien verfolgen

Machen Sie sich vertraut mit Internetthemen und aktuellen Entwicklungen von touristischen Webanwendungen. Nutzen Sie Artikel in der Fachpresse, z.B. FVW, TouristikAktuell, TravelOne, TravelTalk. Neben den Fachzeitschriften bieten auch Websites wie <http://ExpiBlog.de>, <http://www.opents.de> oder <http://www.tourismus-zukunft.de> eine Vielfalt an aktuellen Informationen über zahlreiche Internetanwendungen.

7) Internetwissen unter Kollegen austauschen

Fördern Sie auch den Wissensaustausch zwischen Kollegen zum Thema Internet im Rahmen von regelmäßigen Büro-Abenden, bei denen über neue Anwendungen berichtet wird. Es ist zu überlegen, ob ein bestimmter Mitarbeiter ernannt wird, der regelmäßig über neueste Internetanwendungen referiert oder ob jeder der Mitarbeiter sich mit einem bestimmten Thema beschäftigt und dieses den Kollegen im Rahmen dieses Büro-Abends vermittelt. Durch die gegenseitige Vermittlung der gewonnenen Erkenntnisse kann Ihr Büro profitieren!