

**Fachhochschule Worms
University of Applied Sciences
Fachbereich Touristik/Verkehrswesen**

**Prof. Dr. Roland Conrady
Simone Biederbeck
Michael Faber**



ExpiBlog.de



BUDAPEST2008

DRV Jahrestagung und
Deutscher Reisebürotag

„IT/Onlinerecherche – Informationsvorsprung bei der Kundenberatung “

Eine Studie der Fachhochschule Worms in Kooperation mit dem Deutschen ReiseVerband



Studie der Fachhochschule Worms in Kooperation mit dem DRV

Budapest, 13. November 2008
© FH Worms

Agenda

- 1 Ausgangslage
- 2 Informationsquellen bei Urlaubsreisen
- 3 Ergebnisse der empirischen Studie
- 4 Integration von Informationen aus dem Internet in den Beratungsprozess
- 5 Zehn kurzfristige Empfehlungen für den Counter
- 6 Fazit

1 Ausgangslage

Das Internet spielt für Reisen und Urlaub eine herausragende Rolle: Reisebüros geraten durch die Weiterentwicklung des WWW weiter unter Handlungsdruck!

- ▶ 63% der deutschen Bevölkerung (= 53 Mio.) nutzen das Internet
- ▶ Reiseprodukte sind die meistgesuchten Produktinformationen im Web:
45% aller Reisenden informieren sich vor der Reise im Internet

- ▶ Das Neue Web = Web 2.0
 - ▶ „Mitmach-Internet“ mit User Generated Content (UGC)
 - ▶ Consumer werden zu Producern: „Prosumer“
 - ▶ Wissen des Einzelnen wird durch die „Intelligenz der Massen“ ersetzt

Quelle: <http://www.internetworldstats.com>, AGOF, 2008.

1 Ausgangslage

Die bisherigen Informationsstrukturen werden durch das Web 2.0 aufgebrochen und grundlegend verändert.



Quelle: <http://blog.aperto.de>, 2008.

1 Ausgangslage

Wie können Reisebüros den Herausforderungen des Web 2.0 entgegen?

Problemstellung:

- ▶ Den Expedienten fällt es schwer...
 - ▶ ...einen Überblick über die im Netz verfügbaren Informationen zu behalten
 - ▶ ...mit den Recherchen des Kunden mitzuhalten
 - ▶ ...und besser informiert zu sein als der Kunde
- ▶ Preisvergleichsplattformen scheinen besser geeignet zum Auffinden des besten Angebotes als Auskünfte in Reisebüros
- ▶ Websites von Reisebüros werden selten zur Information & Buchung von Urlaubsreisen genutzt

Studienziele:

- ▶ Ermittlung relevanter Internetanwendungen & Informationsquellen (vor allem Web-2.0-Anwendungen)
- ▶ Möglichkeiten einer effizienten Integration von Informationen aus Internetanwendungen
- ▶ Maßnahmen zur Optimierung der Beratung im stationären Reisevertrieb



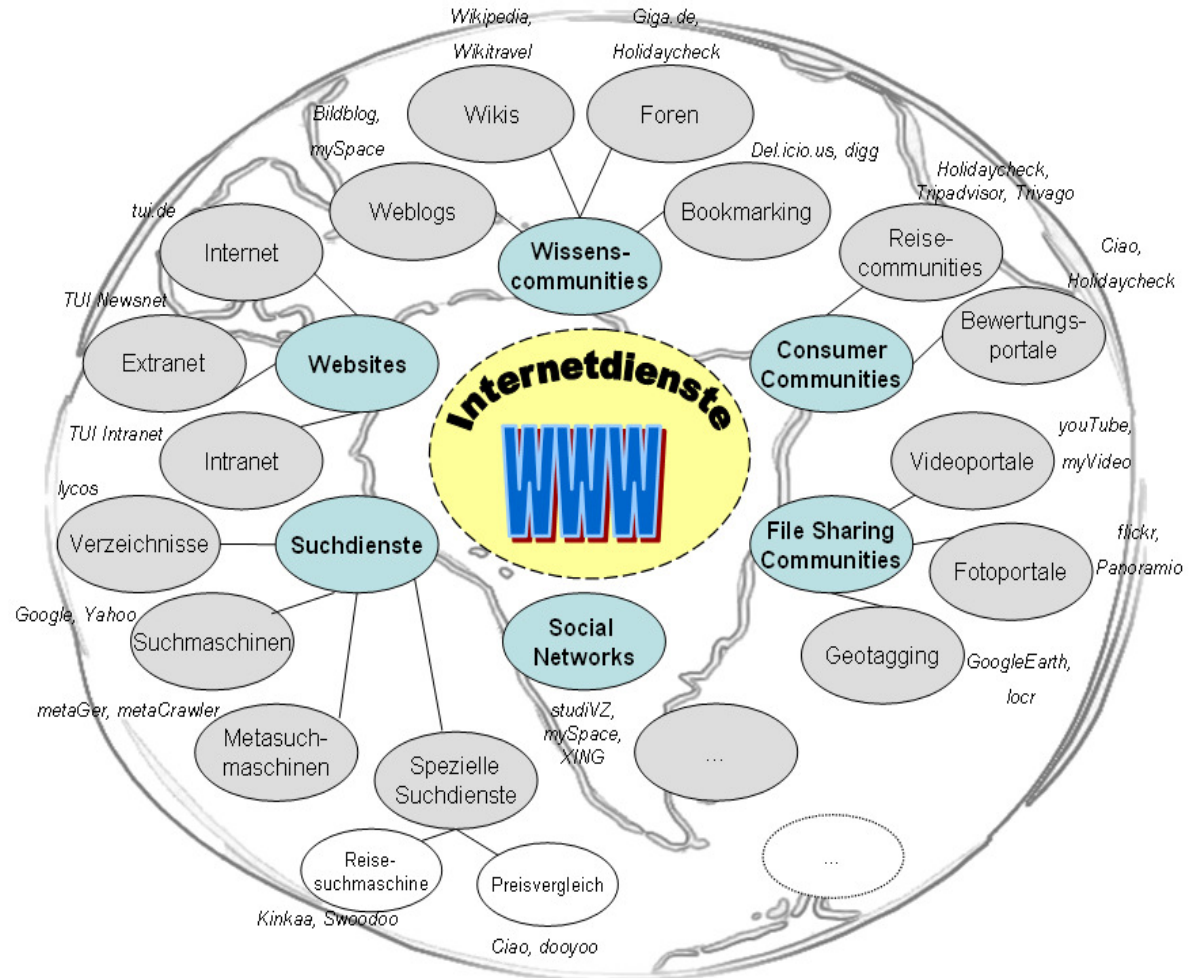
BUDAPEST 2008

DRV Jahrestagung und
Deutscher Reisebürotag

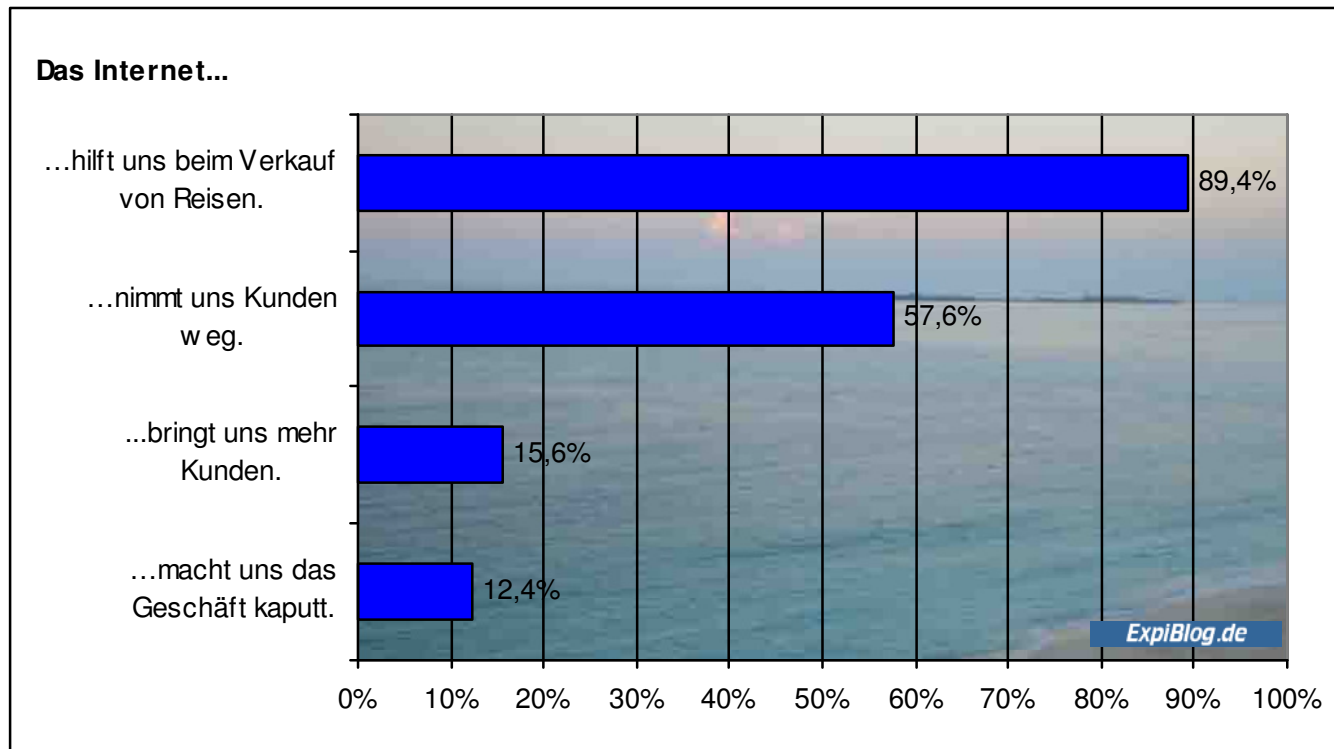
2 Informationsquellen bei Urlaubsreisen

Das Know-how über die vielen und komplexen Webanwendungen stellt eine Herausforderung für die Expedienten dar.

Printmedien								
Bücher	Reiseführer	Atlanten /Karten	Hotel- & Camping-führer	Bildbände	Romane			
Prospekte /Kataloge	Reiseveranstalter	Reisemittler		Destinationen				
Zeitungen /Zeitschriften	Unterkünfte	Leistungsträger		Verkehrsträger				
	Journalistische Beiträge	Beilagen		Anzeigen				
Persönlich								
Empfehlung		Vorträge		Beratung		Auskunft		
Freunde/Bekannte		Experte						
Eigene Erfahrung								
Frühere Reisen		Frühere Empfehlungen		Frühere Beratung		Frühere Auskunft		
Rundfunk								
TV	Video-text	Shopping	Journalistische Beiträge	Werbung				
Radio								
Offline (digital)								
Speichermedien		CD-Rom, DVD, etc.						
Online		Eigene Recherche		Empfehlung (Virales Marketing)				
Internet			Reisemittler (Reisebüros, Reiseportale)		Reiseveranstalter			
			Unterkünfte		Verkehrsträger			
			Leistungsträger		Destinationen			
			Sprach-anruf		Video-anruf		SMS	
			EMS		MMS		E-Mail	
			WAP		GPS		Kamera	
Mobile								



Die Mehrheit der Reiseverkäufer steht dem Internet ambivalent gegenüber.



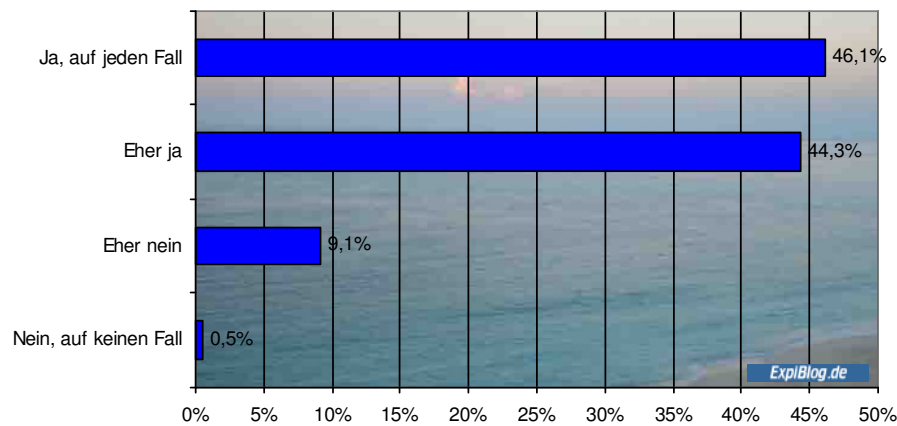
- ▶ 89% stufen das Internet als Unterstützung beim Verkauf von Reisen ein
- ▶ 58% denken, dass das Internet den Reisebüros Kunden wegnimmt
- ▶ 12% denken, dass das Internet den Reisebüros das Geschäft kaputt macht

Quelle: Reisebüro-Webanalyse 2008, ExpiBlog.de, Basis: n=1568 Reiseverkäufer.

3 Ergebnisse der empirischen Studie | 3.2 Nutzung

Informationen aus dem Web unterstützen eine gute Beratung, werden aber von Expedienten nicht dementsprechend genutzt.

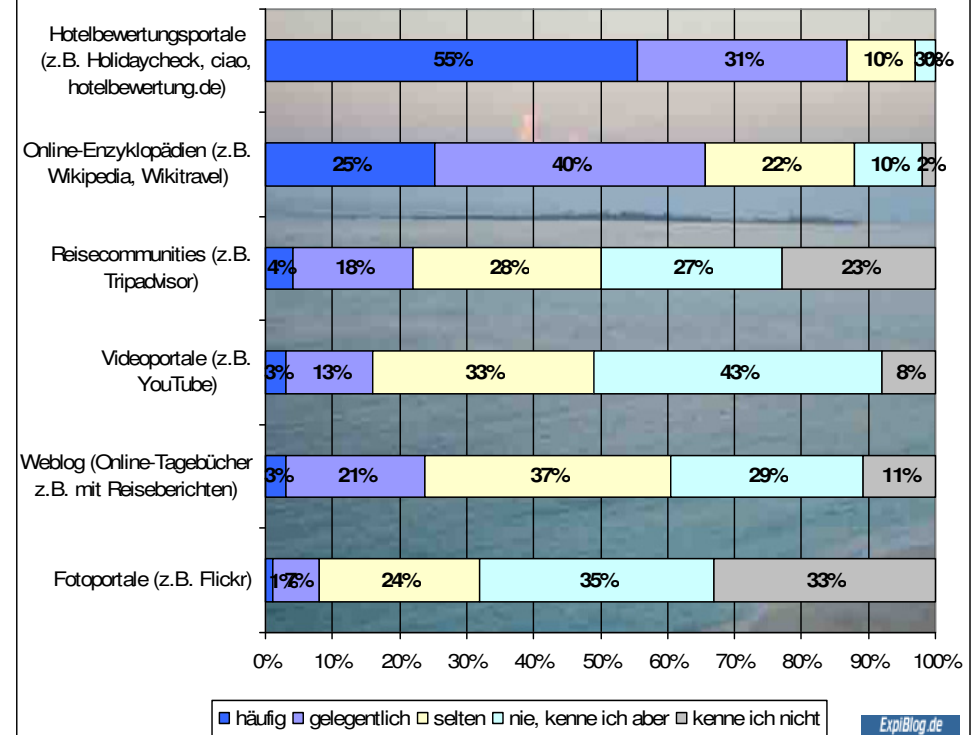
Relevanz der Integration von Informationen aus dem Internet für eine gute Beratung



- ▶ 90% denken, dass die Integration von Informationen aus dem Internet eine gute Beratung unterstützt

- ▶ Hotelbewertungsportale & Wikis sind die meist genutzten Anwendungen mit nutzergenerierten Inhalten & am wichtigsten für die Beratungsqualität
- ▶ Nutzergenerierte Inhalte gewinnen in Zukunft an Bedeutung
- ▶ Expedienten sind INaktiv beim Erstellen von UGC

Nutzungsgrad von Anwendungen mit nutzergenerierten Inhalten

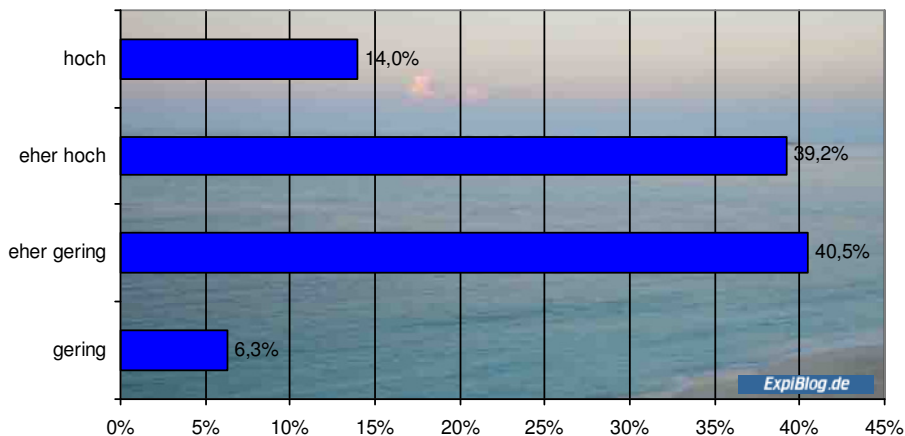


Quelle: Reisebüro-Webanalyse 2008, ExpiBlog.de, Basis: n=1568 Reiseverkäufer.

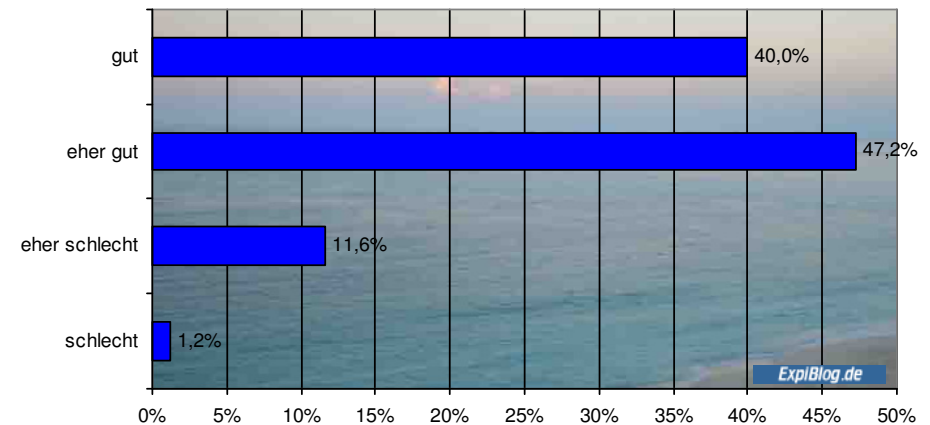
Reisebüro-Websites hinken hinterher.

- ▶ 87% schätzen die Qualität der eigenen Website „gut“ oder „eher gut“ ein
- ▶ Aber: 47% schätzen den Nutzen der Website für den Kunden als „gering“ oder „eher gering“ ein!
- ▶ Nur 21% empfehlen ihren Kunden die eigene Website „häufig“

Einschätzung des Nutzens der Website für den Kunden



Einschätzung der Qualität der Website



- ▶ 89% verfügen über eine eigene Website
- ▶ Nur 55% der Websites werden „häufig“ aktualisiert
- ▶ Nur 12% betreiben Internetanwendungen, die den Meinungs- und Informationsaustausch zwischen Kunden (z.B. Blogs, Kundenforum) fördern
- ▶ Nur 11% der Websites werden von einer Werbe-/Internetagentur betreut

Quelle: Reisebüro-Webanalyse 2008, ExpiBlog.de, Basis: n=1392 Reiseverkäufer.

4 Integration in den Beratungsprozess

Die Recherche & Integration von Informationen aus dem Internet kann keiner bestimmten Prozessphase zugeordnet werden und verläuft parallel in allen Phasen.

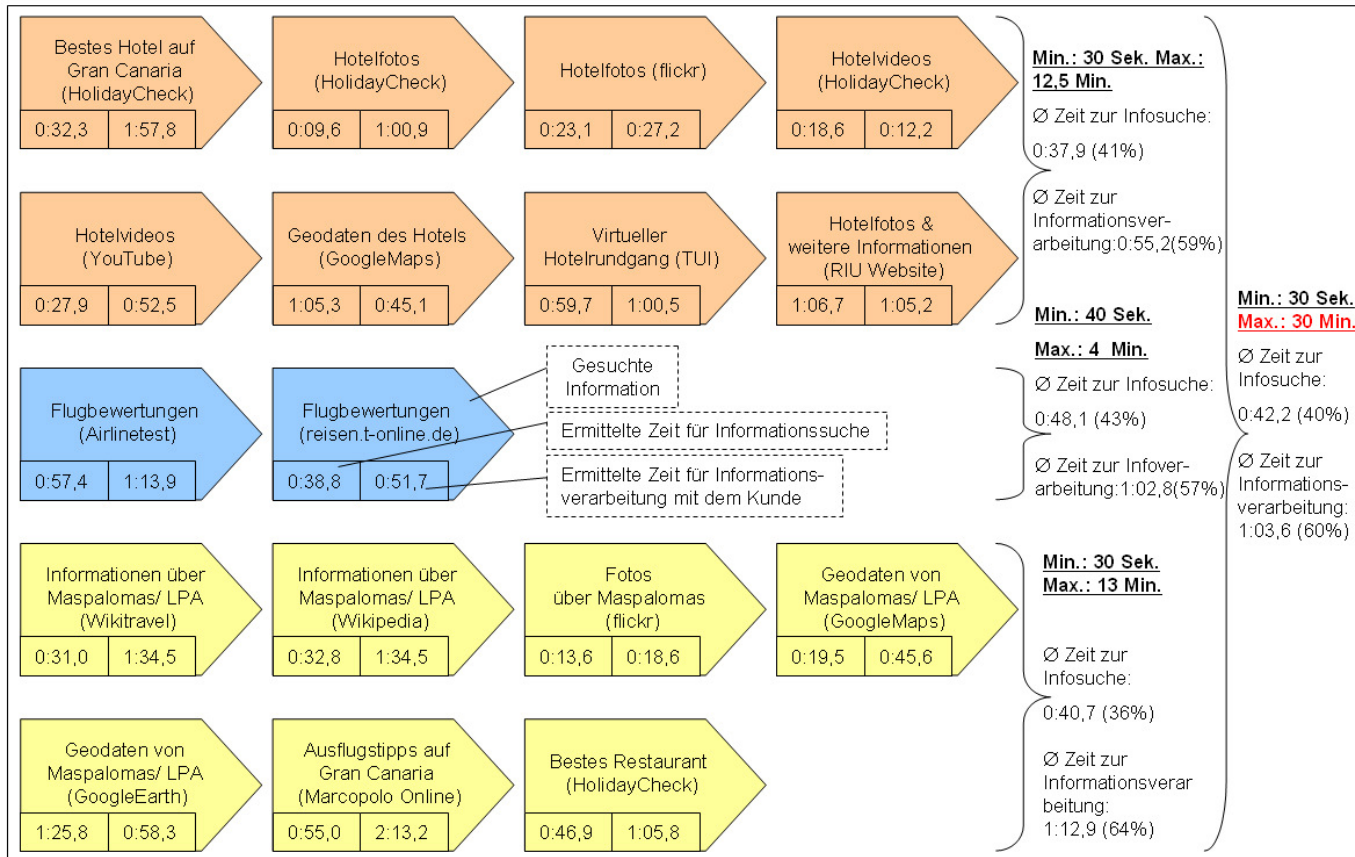
		<u>Flug</u>	<u>Hotel</u>	<u>Desti- nation</u>
<u>Websites</u>	Private			👉
	Unternehmen	👉👉👉	👉👉👉	👉👉👉
	Intra-/Extranets	👉👉	👉	👉
<u>Wissens- communities</u>	Wikis		👉	👉👉👉
	Foren	👉👉	👉👉	👉👉👉
	Weblogs			👉👉
	Bookmark/Link			
<u>FileSharing Community</u>	Videos		👉👉👉	👉👉👉
	Fotos		👉👉👉	👉👉👉
	Geodaten	👉	👉👉👉	👉👉👉
<u>Reisecommunities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

- ▶ Die Recherche und Integration von Informationen aus Webanwendungen kann in allen Prozessphasen erfolgen
- ▶ Webinhalte können vor allem für Informationen über Destinationen eine große Rolle spielen



4 Integration in den Beratungsprozess

Recherche & Integration von Webinhalten verlängert den Beratungsprozess im Schnitt um 40 Prozent.



- ▶ Die Recherche & Integration kann je nach Informationsbedarf zwischen zwei Minuten und einer halben Stunde in Anspruch nehmen
- ▶ Bei der Integration von durchschnittlich 5-6 Anwendungen pro Beratung verlängert sich der Beratungsprozess um 10-12 Minuten, d.h. um 40%!

5 Zehn kurzfristige Empfehlungen für den Counter

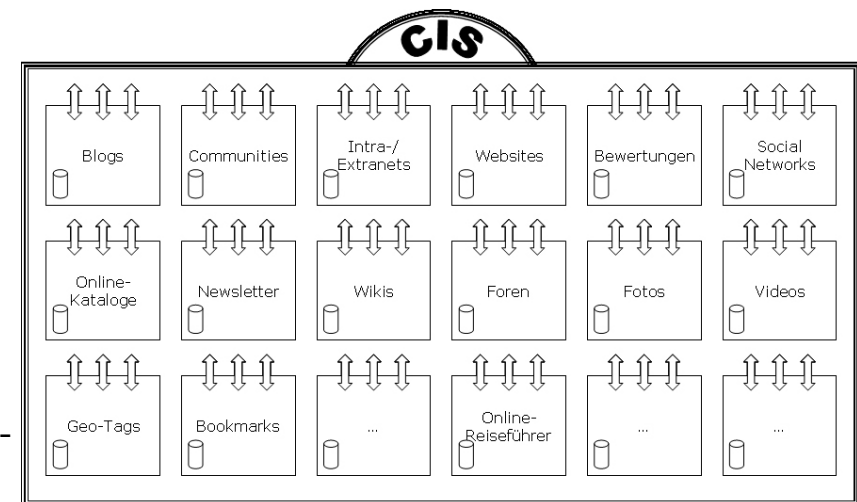
Expedienten können kurzfristig ihre Kompetenz im Umgang und der Nutzung des Internets stärken.

- ▶ Wissensaustausch im Büro (Produkt- & Internetwissen)
- ▶ Wissen über Webanwendungen aneignen & vertiefen
 - ▶ Überblick über Internetdienste verschaffen
 - ▶ Internetthemen in der Fachpresse & Online-Medien verfolgen
 - ▶ Sehr gute Kenntnisse von Intra-/Extranets
- ▶ Consumer & Expi-Communities kennenlernen & nutzen
 - ▶ Aktiv in ExpiWebs teilnehmen
 - ▶ Consumer Communities kennenlernen
- ▶ Effiziente Integration von Webinformationen durch Schulungen erlernen
- ▶ Reisebüro-Website optimieren

6 Fazit

Das Internet bietet dem stationären Reisevertrieb eine Vielzahl an Chancen seine Dienstleistung zu verbessern – diese gilt es zu nutzen!

- ▶ Integration von Internet-Informationen in den Beratungsprozess existentiell wichtig.
- ▶ Recherche und Integration von Internet-Informationen verlängert den Beratungsprozess und erhöht die Prozesskosten.
- ▶ Effiziente Recherche und Integration von Internet-Informationen kann derzeit manuell nur selten erreicht werden.
- ▶ Kurzfristige Maßnahme: Schulung der Expedienten im Umgang mit relevanten Webanwendungen.
- ▶ Mittel-/langfristige Maßnahme: Entwicklung eines Unterstützungstools / CounterInformationssystem (CIS) einschließlich Wissens-Community. Informationen aus relevanten Webanwendungen werden zentral, gezielt & gesammelt zur Verfügung gestellt und ermöglichen eine effiziente Recherche und Integration in Beratungsprozess.
- ▶ Ausbau des Informationsvorsprung der Expedienten: Reisebüro als Navigator und Gütesiegel im Internet.



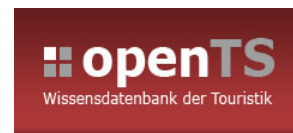


BUDAPEST2008

DRV Jahrestagung und
Deutscher Reisebürotag

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Ein besonderer Dank an die Sponsoren & Unterstützer der Reisebüro-Befragung!



Weitere Informationen unter:

ExpiBlog.de

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



Studie der Fachhochschule Worms in Kooperation mit dem DRV

Budapest | 13. November 2008 | 14
© FH Worms