



Unsere Zielgruppe für den Familienurlaub: Familie Wagner/Voigt

Steckbrief, Tipps und Checklisten für Gastgeber

Customer Journey: Familie Wagner/Voigt



Inspiration

In dieser Phase geht es vor allem darum, das Emsland überhaupt als Reiseziel wahrzunehmen. Um die klassischen Medien wie Fachzeitschriften, Tageszeitungen, Radio, TV usw. kümmern sich in erster Linie die Tourismus-Organisationen.

In den sozialen Medien wie Facebook, Instagram, Pinterest und Tik Tok können auch Sie mit regelmäßigen unterhaltsamen Posts helfen, die Wagner/Voigts zu inspirieren.



Tipp!

Emsland-Datenbank für aktuelles
Info- und Bildmaterial nutzen:



Information

Gäste wie Familie Wagner/Voigt informieren sich online über ein Reiseziel. Eine gute Auffindbarkeit bei Google, positive Bewertungen in einschlägigen Urlaubsportalen, eine überzeugende eigene Internetseite und Präsenz in den sozialen Medien – das alles kann darüber entscheiden, ob Sie neue Gäste gewinnen.

Ihre Internetseite

- ist responsiv (auf allen Endgeräten inkl. Smartphone optimal bedienbar)
- ist klar strukturiert und nutzerfreundlich
- zeigt Kontaktangaben und ggf. Öffnungszeiten auf jeder Seite gut sichtbar an
- fordert auf allen relevanten Seiten zur Kontaktaufnahme per Mail, Telefon oder Kontaktformular bzw. im besten Fall zur Online-Buchung auf
- überzeugt mit professionellen Fotos und ggf. Videos – von Ihrem Betrieb und der Region
- spricht die Wagner/Voigts auf einer eigenen Landingpage gezielt an, d. h. entsprechend ihrer Ziele, Werte und Gewohnheiten und bietet die passenden Informationen zu
 - Familienausflügen und Aktivitäten
 - familiene geeigneten Radtouren
 - Schlechtwettertipps
 - Spiel- und Bademöglichkeiten
 - Veranstaltungen
 - Hofläden, Restaurants, Cafés
- ist für Google optimiert, um gut gefunden zu werden
- verfügt über ein Impressum und eine Datenschutzerklärung entsprechend den aktuellen Erfordernissen
- integriert Bewertungsportale wie TrustYou

Ihr Google-my-Business-Eintrag

- unterstützt Ihre Auffindbarkeit bei Google
- enthält vollständige, aktuelle Kontaktangaben, abweichende Navigationsadressen und ggf. Öffnungszeiten
- überzeugt mit professionellen Fotos von Ihrem Betrieb
- erhält regelmäßig Bewertungen durch Ihre Gäste

Ihre Social-Media-Präsenz

- Sie verfügen über Unternehmensseiten auf Facebook, Instagram u. a.
- Sie posten regelmäßig Angebote, Ausflugstipps, aktuelle/saisonale Impressionen, regionale Rezepte, Neuigkeiten aus Ihrem Betrieb usw.
 - immer mit Bild oder Video
- Sie interagieren mit Ihrer Community
- Sie promoten spezielle Angebote/Beiträge via Social-Media-Anzeigen



Tipp!

Vermitteln Sie in Wort und Bild bei Ihrem Marketing Harmonie und Entspannung!

Die passenden Farben: Blau und Grün.

Seien Sie authentisch!

Mit authentischen Bildern, z. B. Natur als Rahmen für Aktivitäten (Kletterwald, Badeseen), Familie in Aktion, fröhlich, harmonisch, entspannt. Keine Übertreibungen!

Nutzen Sie die kostenfreien Module der Emsland Datenbank!



Buchung

Die Wagner/Voigts buchen und bezahlen ihren Urlaub am liebsten online – aufgrund der Abhängigkeit von den Schulferien gerne lange im Voraus.

Checkliste Buchung

- ☐ Können Gäste online buchen? Wenn nicht: Gibt es ein Anfrageformular oder einen Link auf ein externes Online-Buchungsportal?
- ☐ Werden Preise und aktuelle Verfügbarkeiten genannt?
- ☐ Ist Bezahlen via PayPal, Kreditkarte oder Wallet möglich?
- ☐ Werden die Reiseunterlagen auch digital zur Verfügung gestellt?
- ☐ Sind die Informationen zur Stornierung aktuell?
- ☐ Werden die Anfragen innerhalb von 24 Stunden beantwortet?





Aufenthalt

Die Wagner/Voigts buchen am liebsten eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus, gerne mit kostenfreiem Parkplatz vor der Tür.

Unterkunft

- familienfreundlich und mit genug Freiraum für die Kinder
- kleinkindgerechte Ausstattung: Hocker im Bad, Hochstuhl, Kinderbett
- Küche: Wasserkocher, Kaffeemaschine, Geschirrspüler, Herd mit Backofen, Kühlschrank, Waschmaschine
- Getrennte Schlafzimmer für Eltern und Kinder, jeweils mit bequemen Betten
- Gesellschaftsspiele
- WLAN-Nutzung gratis

Essen & Trinken

- Tipps für Bäcker, Supermärkte, Hofläden und familienfreundliche Restaurants (italienische und deutsche Küche) in der Gegend
- Möglichkeit zum Grillen oder für ein Lagerfeuer

Service

- persönliche Tipps und/oder Flyer zu Ausflugszielen in der Umgebung (im Umkreis von 50 km)
- Leihfahrräder (auch für die Kinder) oder ein Hinweis, wo diese erhältlich sind
- Tourenvorschläge für Radtouren
- Hinweis auf Hofläden, Direktvermarkter, Biomärkte o. ä.
- Visitenkarte mit Ihren Kontaktdaten für evtl. Fragen oder Probleme
- Ggf. Hausflyer – gerne auch zum Mitnehmen und zur Weitergabe an Freunde



Tipp!

Überraschen Sie Ihre Gäste!

Mit einem kleinen Begrüßungsge-
schenk für die Kinder, einem Korb
mit regionalen Produkten wie Obst,
Marmelade, Milch oder mit einem
Brötchen-Lieferservice!

Nachbereitung

Es ist ein wenig paradox: Obwohl Familien bei der Reiseplanung viel Zeit auf Bewertungsportalen verbringen, schreiben sie selbst kaum Bewertungen – höchstens, wenn sie besonders enttäuscht sind.

Was also tun? Bitten Sie Ihre Urlaubsgäste proaktiv um eine Bewertung, erklären Sie ihnen, dass Feedback Ihnen am Herzen liegt und sehr wichtig für Sie ist. Ein Flyer oder eine Karte mit QR-Code zum Bewertungsportal macht es Ihren Gästen leichter.

Mama, wann
fahren wir wieder
ins Emsland?

Unsere Zielgruppe für den Familienurlaub: Familie Wagner/Voigt

Thomas Wagner (40), Nicole Voigt (38),
Tochter (8) und Sohn (12)

Wohnort: Euskirchen,
Nordrhein-Westfalen

Jobs: IT-Administrator und
Kfm. Angestellte in Teilzeit



Werte, Einstellungen, Familie

Beständigkeit, Ruhe und Flexibilität bestimmen ein harmonisches Familienleben. Den Kindern wird nach Möglichkeit alles geboten.

Als Familie zusammenwachsen und eine solide finanzielle Basis sind die Bestrebungen neben Selbstverwirklichung und Individualität. Über gemeinsam geplante Ferien hinaus unternimmt die Familie spontane Ausflüge.



Urlaubsideen und -wünsche

Reisetipps von Freunden und die sozialen Medien inspirieren die Familie. Gesucht wird nach Ferienangeboten und -aktivitäten, die für die Kinder spannend und für die Eltern entspannend sind. Die Tagesausflüge sollten wetterunabhängig Spaß bereiten und für die Familie erschwinglich sein. Die Ideen für das nächste Urlaubsziel werden per Google-Suche detailliert recherchiert.



Konsumverhalten

Qualität und ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis bestimmen das Konsumverhalten, auch bei der Wahl der Unterkunft. Besuche bei einem Italiener um die Ecke genießt die Familie gemeinsam oder zu zweit. Sie legt Wert auf gute Kleidung.

Frische, nachhaltige und regionale Produkte sind immer wichtiger, der Wocheneinkauf wird bei einem Discounter erledigt.



Unterkünfte

Ferienhäuser und -wohnungen, Campingplätze und Urlaub auf dem Bauernhof mit Selbstverpflegung sind beliebt. Sauberkeit und gute Bewertungen sind Voraussetzung für die Wahl des Feriendomizils.

Das Freizeitangebot vor Ort wird aktiv genutzt – Highlights, Bademöglichkeiten, Freizeitparks mit Einkehr in unkomplizierten Restaurants stehen auf dem Ferienprogramm.



Medienverhalten

Alle Familienmitglieder nutzen die sozialen Kanäle. Die Eltern vorzugsweise Facebook, Instagram, Pinterest und die Kinder Tik Tok, YouTube und Instagram.

Die Tageszeitung wird online gelesen, ebenso wie digitale, überregionale Zeitungen (Spiegel, Die Welt, Focus etc.). Nur selten greift Nicole zu einer Frauenzeitschrift oder einem „Klatschblatt“.



Aktivitäten

Die perfekten Ferien sind eine Mischung aus Abenteuer und Spaß, Erholung und Entspannung. Beliebt sind Aktivitäten im, am und auf dem Wasser. Kletterparks in- und outdoor sowie der Ausflug in den Freizeitpark bestimmen die Urlaubsaktivitäten.

Je nachdem wie das kulturelle Angebot für Teenager gestaltet ist, werden auch kulturelle Highlights in der Region angesteuert, manchmal auch mit dem Rad.

