

Emsland



Unsere Zielgruppe für den Radurlaub: Ehepaar Hoffmann

Steckbrief, Tipps und Checklisten für Gastgeber

Customer Journey: Ehepaar Hoffmann



Inspiration

Eine gelungene Präsenz in der Medienlandschaft, z. B. ein Bericht mit Ausflugstipps und Rad-Inhalten in Zeitschriften oder in den öffentlich-rechtlichen Sendern von Funk und Fernsehen – das kann den Anstoß dazu geben, dass die Hoffmanns das Emsland als mögliches Reiseziel wahrnehmen. Darum kümmert sich in erster Linie die Emsland Tourismus GmbH.

Mit Ihrem Angebot können Sie die Hoffmanns durch aufmerksamkeitsstarke Anzeigen mit Rad-Motiven in einer lokalen Tageszeitung für das Emsland begeistern.



Tipp!

Emsland-Datenbank für aktuelles Info- und Bildmaterial nutzen:



Information

Vor der Buchung informieren sich die Hoffmanns über das Internet, wobei Google meist der erste Einstieg in die Suche ist. Darum sollte Ihre Website gut auffindbar und einladend sein. Auch Preisvergleichs- und Bewertungsportale können relevant sein.

Ihre Internetseite

- ist responsiv (auf allen Endgeräten inkl. Smartphone optimal bedienbar)
- ist klar strukturiert und nutzerfreundlich
- ist für Google optimiert, um gut gefunden zu werden
- zeigt Preise und aktuelle Verfügbarkeiten
- zeigt Kontaktangaben wie Telefonnummer und E-Mail-Adresse auf jeder Seite gut sichtbar



- fordert auf allen relevanten Seiten zur Kontaktaufnahme per Mail, Telefon oder Kontaktformular bzw. im besten Fall zur Online-Buchung auf
- überzeugt mit professionellen Innen- und Außenaufnahmen
- spricht die Hoffmanns auf einer eigenen Landingpage gezielt an, d. h. entsprechend ihrer Interessen, und bietet passende Informationen wie
 - unterschiedliche Radtouren mit Sehenswürdigkeiten entlang der Strecke
 - Karte mit eingezeichneter Lage der Unterkunft und Entfernungsangaben
 - Möglichkeiten zum Ausleihen und Aufladen von E-Bikes
 - Fahrradwerkstätten
 - Fahrradstellplätze und kostenfreie Parkplätze vor Ort
- bindet den Veranstaltungskalender Emsland ein
- gibt Restaurant-Tipps in der Nähe und/oder Informationen zum eigenen Restaurant inkl. der aktuellen Speisekarte (am besten direkt auf der Website, kein PDF)
- vermittelt Persönlichkeit mit einem Foto von Ihnen oder Ihrem Team
- ermöglicht es, von jeder Seite aus Flyer und Prospekte nach Hause zu bestellen
- verfügt über eine „Drucken-Funktion“
- integriert Qualitätssiegel (z. B. fahrradfreundlich) sowie Infos für Allergiker
- verfügt über ein Impressum und eine Datenschutzerklärung entsprechend den aktuellen Erfordernissen

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 eine Unternehmensseite auf Facebook, YouTube usw.
- Sie posten regelmäßig Angebote, aktuelle/saisonale Impressionen oder Neuigkeiten aus Ihrem Betrieb usw. – immer mit Bild oder Video
- Sie bewerben konkrete Angebote via Facebook-Anzeigen
- Sie interagieren mit Ihrer Community



Tipp!

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

Die passenden Farben: Grün und Braun.

Machen Sie Lust auf Naturerleben!

Mit authentischen Bildern, z. B. von gemeinsamen Erlebnissen und Radtouren im Grünen. Zeigen Sie vorzugsweise ältere Paare und Gruppen. Seien Sie dabei ehrlich und authentisch und vermeiden Sie Fremdwörter!

Nutzen Sie die kostenfreien Module der Emsland Datenbank!



Buchung

Die Hoffmanns reservieren vorzugsweise per E-Mail-Anfrage. Online buchen sie direkt bei der Unterkunft oder über ein Buchungsportal. Falls eine Zahlung vorab notwendig ist, bevorzugen sie die Zahlung via Überweisung statt Kreditkarte oder PayPal.

Checkliste Buchung

- Können Gäste online buchen? Wenn nicht: Gibt es ein Anfrageformular oder ist Ihre E-Mail-Adresse leicht auffindbar?
- Können Übernachtung/Frühstück oder Übernachtung/Halbpension direkt online gebucht werden?
- Werden Preise und aktuelle Verfügbarkeiten genannt?
- Werden Buchungsanfragen innerhalb von 24 Stunden beantwortet?
- Erfolgt eine schriftliche Buchungsbestätigung? Enthält diese auch die Navigationsadresse (für die Anreise mit dem Auto)?
- Ist die Telefonnummer gut sichtbar, da die Hoffmanns bei Fragen ggf. nochmal anrufen möchten?
- Werden die Reiseunterlagen auch digital zur Verfügung gestellt?
- Sind die Informationen zur Stornierung aktuell?



Aufenthalt

Bevorzugt buchen Hoffmanns ein Hotel. Die Unterkunft muss sauber und geräumig sein (auch für Koffer). Ebenso wird ein sicherer und kostenfreier Parkplatz erwartet. Pluspunkte gibt es für Zimmer mit Balkon oder Restaurants mit Terrasse und Biergarten.

Unterkunft

- Kostenloses W-LAN mit unkomplizierter Anmeldefunktion
- Kosmetikprodukte werden mitgebracht. Das Nötigste wie Shampoo/Duschgel muss vorhanden sein, gern im Spender statt als Einzelpackung
- Sichere Fahrradgarage und E-Bike-Ladestation

Service

- Leihfahräder oder der Hinweis, wo diese erhältlich sind
- Persönliche Tipps und/oder Flyer zu Ausflugszielen und Restaurants in der Umgebung
- Ggf. Hausflyer mit Fotos, Kontaktdaten und Internetadresse in ausreichender Anzahl – auch zum Mitnehmen und zur Weitergabe an Freunde

Essen & Trinken

- Reichhaltiges Frühstücksbüfett mit Option, Proviant für den Tag mitzunehmen
 - Brot (Vollkorn) und Brötchen
 - Rührei
 - Herzhaftes wie mehrere Sorten Wurst und Käse
 - Süßes wie Marmelade
 - Getränke: Kaffee, Tee und Saft
 - Regionale Produkte ausweisen
- Aktuelle Tagespost im Frühstücksraum
- Restaurant: deutsche, gutbürgerliche Küche mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis, regionale Produkte



Tipp!

Begrüßen Sie Ihre Gäste bei der Ankunft mit einem Kaffee und ermöglichen es ihnen, Check-in-Formulare später auszufüllen.

Unsere Zielgruppe für den Radurlaub: Ehepaar Hoffmann

Klaus und Birgit Hoffmann,
beide 57 Jahre alt, verheiratet,
zwei erwachsene Kinder

Wohnort: Dortmund

Jobs: Vorarbeiter in einem Automobilunternehmen und
Altenpflegerin in Teilzeit



Werte, Einstellungen, Familie

Ein enger Familienverbund, Unternehmungen mit Freunden und Geselligkeit haben bei Ehepaar Hoffmann einen hohen Stellenwert. Ihr Gesundheitsbewusstsein nimmt stetig zu und spielt auch bei Urlaubsreisen eine größere Rolle. Ordnung und Sauberkeit sind Hoffmanns ebenso wichtig wie Vertrauen und Sicherheit. Für ihren Ruhestand wünschen sie sich ein ruhiges und gesundes Leben. Dazu zählen schöne Erlebnisse und neue Entdeckungen.



Konsumverhalten

Hoffmanns sind insgesamt sehr preisbewusst, leisten sich aber durchaus ausgewählte, qualitativ hochwertige Produkte, beispielsweise E-Bikes, oder gehen gerne gemeinsam essen. Auf dem Freizeitprogramm stehen Besuche von Veranstaltungen, insbesondere historischer, kultureller und traditioneller Art sowie von Gartenschauen und Konzerten.



Medienverhalten

Facebook wird eher passiv genutzt, während WhatsApp täglich verwendet wird. Hoffmanns lesen regelmäßig die Tageszeitung. Hier wecken auffällige Anzeigen zum Thema Reise ihr Interesse. Sporadisch kaufen sie auch Magazine und Zeitschriften, z. B. die „Landlust“ oder den „Spiegel“. Außerdem sind öffentlich-rechtliche Programme im Radio und Fernsehen von Interesse.



Urlaubsideen und -wünsche

Das Ehepaar bevorzugt erholsame und entspannte Aktivitäten. Radtouren und Wanderungen mit Highlights und Einkehrmöglichkeiten am Wegesrand sind beliebte Tagesausflüge. Das Naturerleben und die Gastfreundschaft sind wesentliche Reismotive.



Unterkünfte

Großen Wert legen die Hoffmanns auf eine saubere und bequeme Unterkunft, vorzugsweise im Hotel mit komfortabler Standardausstattung. Wichtig sind guter Service und ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis. Regionale und gutbürgerliche Küche wird geschätzt.



Aktivitäten

Hoffmanns lieben Radtouren und nehmen dafür entweder eigene Fahrräder mit oder leihen diese vor Ort. Wenn ihnen während der Radtour interessante Sehenswürdigkeiten am Wegesrand auffallen (bis zu 3 km entfernt), besuchen sie diese gerne auch spontan. Vor Ort lassen sie sich auch von Ausflugskarten oder Tipps der Gastgeber inspirieren. Beim Wandern bevorzugen die beiden kürzere Routen. Geführte Touren sind nicht von Interesse.

