

# Touchpoint Marketing – Berühren Sie Ihre Gäste bei jeder Marketingmassnahme

In Zeiten der individualisierten Qualität und des immer (noch) wachsenden Angebotes fällt es Ihren Gästen immer schwerer, sich für die richtige Feriendestination zu entscheiden. Vor allem, wenn sie zuvor noch nie bei Ihnen waren. Vor dieser Herausforderung stehen die Marketing-Profis unter Ihnen jeden Tag. Doch wie kann Ihnen das Touchpoint Marketing dabei weiterhelfen?



Sie kennen alle die 6 Phasen der Customer Journey:

Phase 1: Suchen und inspiriert werden – Phase 2: Entdecken und planen – Phase 3: Buchen – Phase 4: Ergänzen und verbessern – Phase 5: Erleben und Phase – 6: Reflektieren.

Nun ist es Ihre Aufgabe im Marketing, entlang dieser 6 Phasen Ihre zukünftigen Gäste bereits in der Kommunikation zu „berühren“. Wie könnten Sie das machen?

Zuerst müssen Sie natürlich Ihre Zielgruppen und Ihre Wunsch-Zielgruppen kennen, denn Sie müssen wissen, wie Ihre Gäste ticken und an welchen „Kontaktpunkten“ Sie Ihre Gäste antreffen bzw. abholen können.

## Phase 1: Suchen und inspiriert werden

In dieser Phase suchen Ihre Gäste aktiv nach Informationen. Ihre Destination/Ihr Betrieb sollte daher auf all jenen Kanälen vertreten sein, auf denen sich auch Ihre Gäste „befinden“. Vermitteln Sie **berührende inspirierende Informationen** in Form von Texten, Bildern und Videos.

## Phase 2: Entdecken und planen

Ihre Gäste haben bereits eine erste Entscheidung für Ihre Destination/Ihren Betrieb getroffen. Nun suchen Sie nach **emotional berührenden Erlebnissen**, die die Lust auf den Urlaub bei Ihnen verstärken bzw. die Lust machen „selbst erlebt“ zu werden.

## Phase 3: Buchen

Jetzt ist die Entscheidung für Sie gefallen und Ihre Gäste haben gebucht. Mit der Entscheidung für Sie haben sich Ihre Gäste **gegen all die anderen Urlaubsangebote** entschieden. **Beglückwünschen Sie Ihre Gäste** zu dieser Entscheidung und überlegen Sie, wie ein berührender Marketing-Touchpoint in diesem wichtigen Moment aussehen könnte.

## Phase 4: Ergänzen und Erleben

Machen Sie es wie das „Werbewunder Weihnachten“. Kein anderer Tag im Jahr schafft es, die Menschen in eine so umfassende Vorfreude zu versetzen wie das Christkind bzw. der Weihnachtsmann. Schüren Sie berührende Vorfreude mit Ihren Marketingmassnahmen zwischen dem Moment der Buchung und dem Moment des Ankommens.

## Phase 5: Erleben

In dieser Phase der Customer Journey treten unter anderem die Inhouse-Werbemittel für das **Cross-Selling** auf den „Plan“. Möchten Sie Ihren

Gästen noch besondere Erlebnisse vermitteln? Überlegen Sie, ob dies bereits **auf eine berührende Art und Weise** passiert ... oder ob „eh überall Informationen aufliegen“, die der Gast durchblättern kann.

### Phase 6: Reflektieren

Der letzte Eindruck bleibt – und der „**Highlight**“-Moment des Urlaubes. Je intensiver diese Erlebnisse sind, **desto länger bleiben Sie im Gedächtnis** Ihrer Gäste. Helfen Sie gerne auch mit berührenden „Erinnerungen“ in dieser längsten Phase der Customer Journey nach.

### FAZIT:

Alle Informationen und Emotionen die Sie auf Ihrer Website, Ihren Social-Media-Kanälen, in Ihrem Newsletter, in Ihren Werbemitteln, mit Ihren Merchandising-Artikeln, im Rahmen einer Kooperation, beim Customer-Relationship-Management und bei Ihren PR-Artikeln vermitteln, sollten ab heute Ihre Gäste an jeder Stelle der Customer Journey berühren. So berühren, dass ein gutes Gefühl bei Ihren Gästen entsteht.

### MAG. (FH) RITA EINÖDER Partner & Senior Beraterin

Kohl & Partner VILLACH - Hans-Gasser-Platz 9 - 9500 Villach –  
Österreich – rita.einoeder@kohl.at

Aufgewachsen in Guatemala, Fachhochschulstudiengang für internationales Tourismusmanagement und Freizeitwirtschaft am IMC in Krems, 19 Jahre Marketing Erfahrung in der Hotellerie sowie in Tourismus- bzw. Regionalverbänden, u.a. als Geschäftsführerin eines Tourismusverbandes in Salzburg.

Seit 2011 bei Kohl & Partner.



### Dienstleistungen von Kohl & Partner Schweiz AG:

Kohl & Partner begleitet viele erfolgreiche Unternehmen in Gastronomie, Hotellerie und dem Tourismus. Welche Projekte und Innovationen sind in Ihrer Pipeline? Ist Ihre Unternehmung richtig positioniert? Haben Sie bereits die nötigen Kooperationen?

Wir begleiten Sie auf diesem Weg: Weitere Informationen und Dienstleistungen finden Sie auf unserer Website: [www.kohl-int.ch](http://www.kohl-int.ch).

### Ihre persönliche Ansprechperson bei Kohl & Partner



**Frank Reutlinger**  
Inhaber - Geschäftsführer

Kohl & Partner (Schweiz) AG  
Josefstrasse 59  
8005 Zürich

Tel. +41 44 533 50 42  
Mob. +41 79 204 93 93  
[frank.reutlinger@kohl-int.ch](mailto:frank.reutlinger@kohl-int.ch)  
[www.kohl-int.ch](http://www.kohl-int.ch)



[www.kohl-int.ch](http://www.kohl-int.ch)