



Digitalisierung im Tourismus

Langeooger Gespräch, 12. Mai 2017

Carolin Wolke

Geschäftsführerin „Die Nordsee GmbH“

Carolin Wolke

- Seit 1. Juli 2015 Geschäftsführerin „Die Nordsee GmbH“
- Geboren und aufgewachsen in NRW
- Seit 1999 im Tourismus tätig:
 - **Beratung:** PROJECT M Marketingberatung, Trendscape
 - **Destinationsmanagement:** Tourismus NRW e.V., Tourismus Flandern-Brüssel
 - **Lehre:** verschiedene Hochschulen in NRW



Reiseregion Nordsee + Ostfriesische Inseln

Nachfrage

- Etwa 14 Mio. gewerbliche Übernachtungen (+ 3,5%) in 2016
- Knappes Drittel aller Übernachtungen in Niedersachsens → bedeutendste Region
- ~ 24 Mio. insgesamt (inklusive privater ÜN)

Wirtschaftliche Effekte

- Rund 3 Mrd. € Bruttoumsatz
- Über 70.000 Arbeitsplatzäquivalente
- 260 Mio. € Steueraufkommen (Mehrwertsteuer und Einkommenssteuer)

3

Sind wir fit für die digitale Zukunft?

4

#DCHH17

(DestinationCamp: Kreativ- und Zukunftswerkstatt im Tourismus)

- "Was sich digitalisieren lässt, wird digitalisiert,,"
- Der Mensch steht im Mittelpunkt eines erfolgreichen touristischen Angebots – nicht nur als Gast, sondern auch als Mitarbeiter



5

Die Zukunft der Arbeit

"Wir dekorieren auf der Titanic die Liegestühle um"

Die Digitalisierung der Arbeitswelt werde Millionen Arbeitsplätze kosten, auch in Deutschland. Eine Herausforderung, der sich die Gesellschaft noch nicht einmal ansatzweise gestellt habe, sagte der Publizist und Philosoph Richard David Precht im DLF. Auch in Zukunft würden Menschen noch arbeiten, aber vielleicht nicht mehr für Geld.

Richard David Precht im Gespräch mit Karin Fischer



<http://www.deutschlandfunk.de>

HÖREN ▶

"Arbeiten werden die Menschen auch in Zukunft, aber sie werden es vielleicht nicht mehr für Geld tun", sagt der Publizist und Philosoph Richard David Precht im DLF. (picture alliance / dpa / Oliver Berg)

6

Herausforderungen (auch an den Tourismus)

- Innovationskultur
- Offenheit, Neugier
- Fokussieren
- Mut
- Fehlerkultur
- Agilität
- ...

„Agilität ist die Fähigkeit einer Organisation, flexibel, aktiv, anpassungsfähig und mit Initiative in Zeiten des Wandels und Unsicherheit zu agieren.“

Quelle: <http://www.onpulsion.de>

7

Realität im Tourismus

Freyer (1997): „Hier [*im Tourismusbereich*] besteht ein deutlicher Nachholbedarf nach „professionellem Marketing“, das die verschiedenen Teilaspekte in modernes touristisches Marketing integrieren muss. Zudem erfordern die vielfachen Besonderheiten der touristischen Leistungserstellung und -vermarktung ein eigenständiges Tourismus-Marketing“

8

Strukturen im Tourismus

- Kleinteilige Organisationen
- Kirchturmdenken
- Ansiedlung des Tourismus bei Politik und Verwaltung
 - Bürgermeister = Kurdirektor
 - Gemeinderat trifft touristische Entscheidungen
 - Landkreis: Facebook-Verbot

9

Image und Bezahlung

- Brauchen wir Fachleute?
- Können wir die auch bezahlen?
- (Hochschulabsolventen sind entsetzt über die niedrigen Einstiegsgehälter)
- Tourismus ist freiwillige Leistung, hier wird zuerst der Rotstift angesetzt

→ **Tourismus ist wie Fußball, jeder hat das Zeug zum Bundestrainer**

10

Tourismus funktioniert wie ein Orchester

- Viele einzelne Leistungsträger sind an der Erstellung des Produktes Tourismus beteiligt
- Alle müssen/sollten die gleiche Melodie spielen
- Jeder sollte sich am Dirigenten orientieren
- Haben wir überhaupt einen Dirigenten?

→ **Alle sollten sich darüber klar sein, dass sie Teil eines Orchesters sind**

11

Best Practice-Beispiele – deutschlandweit und regional

12

Oberstaufen: „Digitalster Kurort Deutschlands“

am 03.03.2015

Der erste Ort Deutschlands in Google-Street-View, Rund-um-die-Uhr-Service der „digitalen Tourist-Info“, Web-TV, Bewertungen für alle touristischen Dienstleister auf der Ortsseite, freies WLAN – das Allgäuer Schroth-Heilbad Oberstaufen hat längst den Staub des Kurorte-Images abgeklopft. Oder wie es Tourismuschefin Bianca Keybach formuliert: „Wir haben gezielt und erfolgreich die Schnittstelle zwischen Tradition und Lifestyle, Lederhosen und i-Pad besetzt.“

Quelle: www.oberstaufen.de



5.0
★★★★★
147 Bewertungen

Hotel Alpenkönig ★★★★★

Hotel in Oberstaufen Ort

Ankommen und Aufatmen Genießen Sie das liebevoll gestaltete Ambiente, di...

Wohlfühlhotel mit Wellness, Kosmetik, Massage & Fitnessraum. Immer wieder attraktive Angebote. Anerkannter Schrothkurbetrieb!

✓ Hallenbad ✓ an der Loipe ✓ WLAN kostenlos

07.06.-10.06.

Doppelzimmer 28 qm für 2 Erwachsene	Info	576,00 € inkl. Frühstück Gesamt zzgl. Kurbeitrag	Buch
Doppelzimmer Komfort 35 qm für 2 Erwachsene	Info	630,00 € inkl. Frühstück Gesamt zzgl. Kurbeitrag	Buch

Oberstaufen TV

Oberstaufen TV ist ein lokaler Fernsehkanal, der über alles Wissenswerte für Deinen perfekten Aufenthalt in Oberstaufen informiert. Die Beiträge werden in zahlreichen Unterkünften und öffentlichen Plätzen in Oberstaufen ausgestrahlt.

Was ist zu sehen?

Oberstaufen TV wird Dich besser über die Möglichkeiten Deines Urlaubsortes informieren und sendet sowohl wissenswertes rund um Oberstaufen, aber auch informationsreiches sowie Beiträge zum Schmunzeln.

Inhalte können zum Beispiel sein:

- Wetterbericht & Webcams
- Wandertouren & -tips
- Veranstaltungen
- Beiträge über Ausflugsziele
- Porträts von Oberstauffer Persönlichkeiten
- unterhaltsame Beiträge wie z.B. unsere Reihe "Allgäuerisch für Anfänger"
- und vieles Mehr



OBERSTAUFEN

Oberstaufen TV

Das Programm wird werbefrei gestaltet und spielt tageszeitlich wechselnde Inhalte. Und das Beste, Oberstaufen TV ist für Dich kostenlos!

Hier kannst Du Oberstaufen TV sehen:

1. Haus des Gastes
2. Info-Point am Bahnhof Oberstaufen
3. Hotel Dein Engel
4. Hotel Adler
5. Hotel Mühlenhof
6. Haubers Alpenresort

Quelle: www.oberstaufen.de

Hochschwarzwald Card



Zeigen Sie teurem Urlaub die rote Karte.

Mit der Hochschwarzwald Card.

Der Hochschwarzwald bietet zahlreiche Freizeitangebote für einen erlebnisreichen Urlaub. Aber kostet das nicht auch viel Geld wenn für alle etwas dabei sein soll?

Im Gegenteil. Die Hochschwarzwald Card bietet Ihnen **täglich die kostenlose Nutzung von über 100 Freizeitangeboten**: Skipass, Erlebnisbad, Freizeitpark, Golf, Bootsfahrt und viele mehr. So können Sie **pro Person bis zu 400 € sparen**. Und wo ist der Haken? Es gibt keinen.

www.hochschwarzwald.de

- Vorab Check-in
- App mit Veranstaltungskalender, Wandertouren, Concierge-Dienst...
- Nutzung zur Kommunikation, Reiseplanung, Aussprache von Empfehlungen
- Personalisierte Tages-Tipps

15

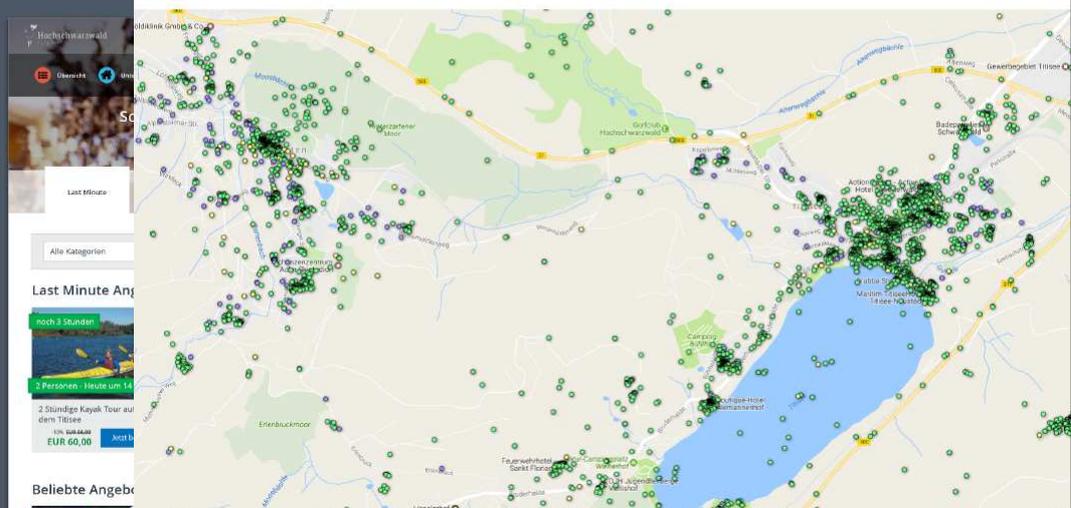
Keine
Person

Integriert
Verkauf

Analyse von Gästeverhalten

Hotspots der Gäste

GEIOS





Borkumer WhatsApp - Service

Borkum – die einzige Insel, die chatten kann!

Die Nordseeinsel Borkum ist jetzt auch über den Messengerdienst „WhatsApp“ zu erreichen.



Die Nordseeinsel Borkum ist jetzt auch über den Messengerdienst „WhatsApp“ zu erreichen. So einfach geht's:

Die Nummer 01516-2436079 auf dem Smartphone als „Borkum.de“ hinzufügen.

Wer eine WhatsApp-Nachricht schickt, bekommt wöchentlich einen Newsletter mit Infos, was auf der Insel gerade so los ist. Über 1.600 Borkumer und Gäste nutzen bereits den Service für zwischendurch.

- Wöchentlicher Newsletter-Versand
- Möglichkeit, konkrete Fragen zu stellen

17



18



Ostfriesland has the most of all Europeans

Ostfriesland.de fantastisch
Gepostet von Oliver Knügge | 1. Februar

Dear Mr. President - We totally understand it's gonna be "America First".
But can we just say: Ostfriesland Second?
#Ostfriesland #Trump #everysecondcounts Jan Bühmermann Schlecky Silberstein
Übersetzung anzeigen

4.419.747 erreichte Personen

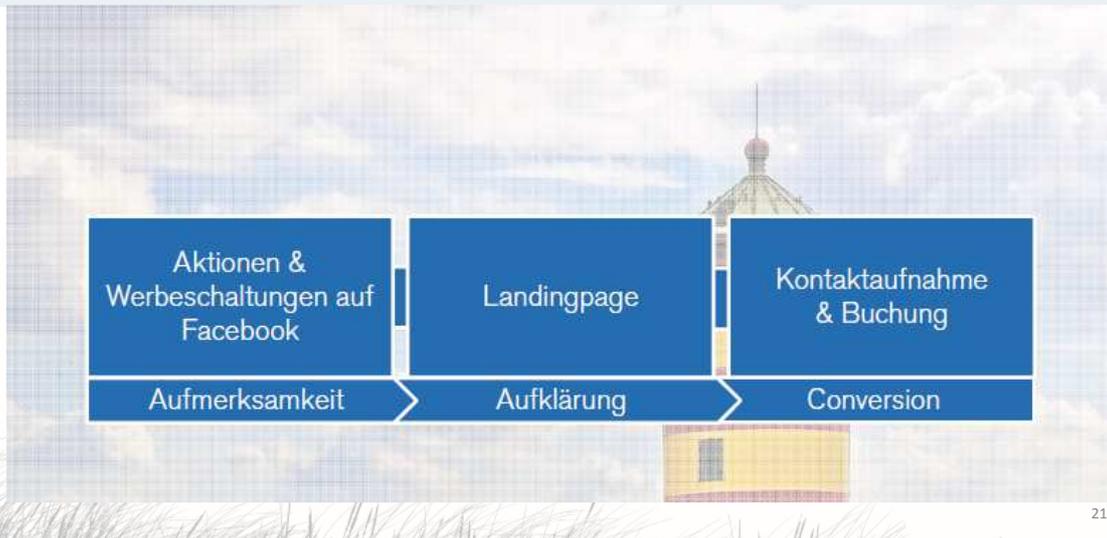
1,9 Mio. Aufrufe

Getällt mir Kommentare Teilen

Joschy Roosen, Henrike de Boer und 16.314 weitere Personen

30.687 Mal geteilt 1.852 Kommentare

Social Media-Kampagne „DEINE NORDSEE“



21

Social Media-Kampagne „DEINE NORDSEE“

#1: Informationsgewinnungsphase (User-generated-Content)

- Zielgruppe dieser Phase sind Nordseeurlauber, die ihre Erlebnisse und Erfahrungen via Facebook bzw. durch einen Upload auf der Landingpage teilen.
- Durch interaktive Aktionen auf Facebook wird die bestehende Fangemeinde genutzt, um neue Inhalte zu schaffen und zu sammeln.
- Die gewonnenen Informationen werden nach Einwilligung durch die Urheber auf der Landingpage als emotionaler und authentischer Inhalt genutzt und weitervermarktet.

#2: Vermarktungsphase (Targeting)

- Die neu gewonnenen Inhalte und die klassischen Tourismusinhalte werden auf der Landingpage gesammelt und durch Facebook Werbeschaltungen zielgruppenspezifisch ausgespielt.
- Angelehnt an die definierten Themengebiete werden Anzeigen auf Facebook geschaltet, welche die Interessen der jeweiligen Zielgruppe ansprechen.
- Durch das ständige Monitoring der Anzeigen und ihrer Performance (Conversion) werden diese kontinuierlich optimiert und verfeinert.

22



HOME BERICHTE KONTAKT
die nordsee

ENTDECKE DEINE NORDSEE

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus.

JETZT MITMACHEN UND GEWINNEN

Teile jetzt deine schönsten Nordsee Erfahrungen und gewinne.

HIER KLICKEN

KATEGORIE
Teile jetzt deine Nordsee-Empfehlung

- Lieblingort
- Strand & Watt
- Essen & Trinken
- Fit & Aktiv
- Natur & Erholung



23



Die-Nordsee.de
Gepostet von Agentur tobessocial 171 · 2. Mai um 17:00 · €

Nordsee Fans, ihr seid gefragt! Zeigt uns eure Nordsee, denn wir sind auf der Suche nach euren Empfehlungen. **Postet euren Lieblingsplatz** zusammen mit einem Foto und einer kurzen Begründung unter diesem Beitrag. Ihr habt die Möglichkeit 3 Übernachtungen im Pipowagen im Dornumerland für 2 Personen zu gewinnen. Hier seht ihr, was euch erwartet: bit.ly/2pqGWiy

Teilnahmebedingungen: die-nordsee.de/teilnahmebedingungen



74.812 erreichte Personen Bewerben nicht möglich

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

👍👎👤 862 Top-Kommentare

Anja [Name] Ganz klar Dangast 🌅🌊! Das schönste Licht, die vielfältigsten Charaktere, und den weltbesten Rhabarberkuchen im Alten Kurhaus 😊! Abends am Strand vor dem Kurhaus sitzen, die Sonne hinter dem Hafen im Meer versinken sehen und dabei den Möwen zuhören... wer da nicht romantisch wird, ist selber schuld 😊!



Andre [Name] Immer wieder Langeoog. Die Ruhe, das Klima und das Flair der Insel ziehen uns immer wieder dahin. Und wie auf diesem Photo zu sehen, die unendliche Weite. Ein schöner Ort um abzuschalten.



Doris [Name] Einer meiner Lieblingsplätze im letzten Sommer war die Surfschule in Norddeich. Dort kann man abends so schön sitzen, auf die Nordsee schauen und die wunderschönen Sonnenuntergänge beobachten.



Gefällt mir · Antworten · 26 · 2. Mai um

Beitragsdetails
Gemeindefeeds sind möglicherweise zeitversetzt und entsprechen nicht den Angaben in den Beiträgen
die nordsee

Die-Nordsee.de hungrig.
Gepostet von Viktoria Ederle · 29. Juli ·

Wir hatten heute ein leckeres Fischbrötchen im Netz 😊
Was ist euer Tipp, wo gibt es die besten Fischbrötchen an der niedersächsischen Nordsee?



43.937 Erreichte Personen

1668 Reaktionen, Kommentare und geteilte Inhalte

1061 Gefällt mir	712 Zu einem Beitrag
57 Love	36 Zu einem Beitrag
9 Haha	3 Zu einem Beitrag
40 Wow	30 Zu einem Beitrag
1 Traurig	0 Zu einem Beitrag
405 Kommentare	232 Zum Beitrag
97 Geteilte Inhalte	95 Zum Beitrag

3393 Klicks auf Beiträge

530 Fotoaufrufe

1 Klicks auf Links

NEGATIVES FEEDBACK

14 Beitrag verbergen

0 Als Spam melden

9 Alle Beiträge

0 Seite 0

Mehr „Gefällt mir“-Angaben, Kommentare und Teilen
Bewirb diesen Beitrag für 5 €, um bis zu 3600 Personen zu erreichen.

43.937 erreichte Personen [Beitrag bewerben](#)

781 Reaktionen 188 Kommentare 95 mal geteilt

Gefällt mir Kommentieren Teilen

FRISCH AUF DEN TISCH: UNSERE TOP-5-LECKER- FISCHBRÖTCHEN-MACHER

Im Juli 2016 haben unsere damals rund 68.000 Facebook-Fans über die besten Fischbrötchen entlang der niedersächsischen Nordsee abgestimmt. 188 Kommentare haben wir fein säuberlich ausgewertet. Von Nordsee-Fans für Nordsee-Fans: Das ist wahre Fischbrötchenliebe.

CUXHAVEN: FISCHBRÖTCHEN AM ALTEN FISCHEREIHAFEN
Cuxhaven ist einer der bedeutendsten Fischer- und Fischverarbeitungsplätze Europas. Die historischen Gebäude des Alten Fischerhafens laden zum Brummeln, Probieren und Staunen ein.
[Fischbude am Alten Fischerhafen, Am Alten Hafen, 27476 Cuxhaven](#)

NORDEN-NORDDEICH UND GREETSIEL: DE BEER
Der Krabben- und Fischhandel de Beer ist eine echte Institution und besitzt sowohl in Greetsiel als auch in Norddeich eigene Fischrestaurants.
[de Beer, Hafenstraße 6, 26506 Norddeich, Tel. 04931-932830](#)
[de Beer, An dem Darren 1, 26736 Greetsiel, Tel. 04936-920117, www.krabbenhandel.de](#)

VAREL-DANGAST: FISCH WILTERS
Ein Besuch bei Fisch Wilters nahe dem Vaeleer Hafen lohnt sich immer. Im Sommer kann man herrlich draußen sitzen und auf die köstlich-grüne Halbinsel schauen.
[Fisch Wilters, Am Hafen 54, 26316 Varel, Tel. 04451-959857, www.fisch-wilters.de](#)

ESENES-BENSERSIEL: FISCHBISS AM HAFEN
Ganz nah am Fisch. In Bensersiel gibt es fangfrischen Fisch direkt am Hafen mit Blick auf ein- und austauende Schiffe.
[Fischbude am Hafen, Am Hafen, 26924 Esens-Bensersiel, Tel. 04971-9770](#)

WURSTER NORDSEEKÜSTE: FISCHIMBISS AM HAFEN DONUS-NEUSFELD
Die meiste Zeit des Jahres können Sie dabei zusehen, wie die Fischer auf ihren bunten Kuttern von ihrer langen Fangreise zurückkehren. Tipp: den Granat Fisch vom Kutler kaufen!
[Fischbude am Hafen Donus-Neusfeld, Am Kutlerhafen, 27159 Wurster Nordseeküste, Tel. 04741-9100](#)

Quintessenz

- Der Digitale Wandel passiert
- Wir müssen uns den Veränderungen stellen
- Der Tourismus ist davon in besonderer Weise betroffen
 - Faktor Mensch muss weiterhin im Mittelpunkt stehen – der Gast sucht den menschlichen Kontakt im Urlaub
 - Die Ausgangsvoraussetzungen sind nicht einfach
- Wichtig ist eine digitale Gesamtstrategie, um wettbewerbsfähig zu bleiben!

die nordsee

Vielen Dank für Ihr Interesse

Die Nordsee GmbH
carolin.wulke@die-nordsee.de

www.die-nordsee.de

 Die-Nordsee.de

 Die Nordsee

 dienordsee

