

# ONLINE AUFTRITT – was ist wichtig?

## Warum ist das Internet so erfolgreich?

- Es ist fast überall **VERFÜGBAR**
- Es ist **BENUTZERFREUNDLICH**-mittlerweile finden sich fast alle darin zurecht
- Es ist **KOMPATIBEL**, Device-unabhängig, barrierefrei
- Es ist **LEISTBAR**, fast alle können es sich leisten
- Es ist **UMFASSEND**, wir finden fast alles im Internet
- Es ist **BEFRIEDIGEND**, für viele Bedürfnisse und Wünsche

## Die Säulen des Erfolges:

Moderne Website mit aktuellen Inhalten, Suchmaschinenoptimierung, Social Media Marketing, Newsletter und Mailing, Auswertung: Kontrolle und Verbesserung

- **Jeder Betrieb soll ein Google Konto besitzen D.h. sein Betrieb wird in der Google Suche angezeigt – Google My Business:**

innviertel tourismus ried

Ungefähr 149 000 Ergebnisse (0,76 Sekunden)

[www.innviertel-tourismus.at](#)  
**Innviertel Tourismus: Urlaub im Innviertel**  
Das **Innviertel** hat auch landschaftlich und kulturell das eine oder andere Schmankerl zu bieten.  
Mitarbeiter des TV s'Innviertel - Ausflugsziele - Gutscheine - Veranstaltungen  
Du hast diese Seite oft aufgerufen. Letzter Besuch: 18.09.19

[www.innviertel-tourismus.at](#) > service > mitarbeiter >  
**Mitarbeiter des TV s'Innviertel - Innviertel Tourismus**  
Tourismusverband s'Innviertel - Außenstelle Ried. Stelzhamerplatz 2, A-4910 Ried im Innkreis +43 7723 8555-15 oder -16. Montag - Freitag 10.00 - 17.00 Uhr

[www.innviertel-tourismus.at](#) > service > sinnviertel-guts... >  
**Innviertel Gutscheine - Innviertel Tourismus**  
Die **Innviertel** Gutscheine sind in mehr als 200 Partnerrieben, wie zB der Therme Geinberg, Villa Vitalis, Kurhaus Aspach einlösbar.

[www.meinbezirk.at](#) > ried > c-lokales > tourismus-ausse... >  
**s'Innviertel & Leader Region: Tourismus-Außenstelle in Ried ...**  
02.03.2020 - Modern und dem Zeitgeist folgend, präsentiert sich das neue Infobüro des Tourismusverbandes s'Innviertel am Rieder Stelzhamerplatz. RIED.

**Tourismusverband s'Innviertel - Tourist Info Ried**  
Website Route Speichern  
Touristeninformation im Ried im Innkreis  
Kinderfreundlich  
**Adresse:** Stelzhamerpl. 2, 4910 Ried im Innkreis  
**Öffnungszeiten:** Geöffnet · Schließt um 17:00  
**Telefon:** 07723 855515  
⚠️ Öffnungszeiten und Angebote können abweichen  
Änderung vorschlagen · Inhaber dieses Unternehmens?

- **Jeder Betrieb soll zumindest eine eigene Basic Homepage haben** – man kann [eine Homepage kostenlos über Google erstellen](#).
- **USP- unique selling proposition – ALLEINSTELLUNGSMERKMAL** – womit heben wir uns von unseren Mitbewerbern ab, was macht unser Angebot einzigartig?
- Wichtig für alle Betriebe – **Verlinken Sie auf unsere Webseite** – auf unserer Seite sind alle **Veranstaltungen, Ausflugsziele, Rad- und Wanderwege** und vieles mehr aktuell notiert. **Somit müssen Sie Einträge nicht selber warten**, sondern haben aktuell alle Einträge für Ihre Gäste parat. Bitte stellen Sie unser Logo auf Ihre Webseite und verlinken Sie es mit unserer Webseite: [www.innviertel-tourismus.at](http://www.innviertel-tourismus.at)

Schicken Sie uns ein Mail für die Logoanforderung [info@innviertel-tourismus.at](mailto:info@innviertel-tourismus.at) .

## Texten im Web

– [hier geht's zu den Tipps](#) für richtiges Wording

## E-Mail Adressen

- ❖ [gaestehaus.mustermann@gmail.com](mailto:gaestehaus.mustermann@gmail.com) besser als [max.mustermann@gmail.com](mailto:max.mustermann@gmail.com)
- ❖ Wichtig ist, dass **E-mails innerhalb kürzester Zeit** beantwortet werden.  
Die Auswahl an Hotels, Pensionen, ... ist groß, daher ist für den Gast entscheidend, dass er schnell eine Antwort erhält und wenn es nur eine kurze Nachricht ist, dass man derzeit nicht im Haus ist und er spätestens in xy Stunden ein Angebot erhält – dies muss natürlich dann auch zum vereinbarten Termin erledigt werden.
- ❖ Um professionell aufzutreten, empfehlen wir bei allen Mails eine **korrekte Signatur** zu verwenden  
→ anbei unsere Signatur als Vorlage → bitte eine eigene Signatur erstellen – gerne können Sie sich bei uns melden, damit wir Ihnen mit den Verlinkungen usw. helfen

Liebe Grüße aus dem Inntal

### Vor- und Nachname

#### Betrieb

PLZ Ort, Straße Hausnummer

Tel. +43 (0)

[E-mail](#)

[Webadresse](#)



## Angebote und Reservierungsbestätigungen – gerne können Sie die Vorlagen

verwenden – fügen Sie Ihr Logo und Ihre Kontaktdaten ein, gerne auch noch Infos zu Ihrem Betrieb und speichern Sie die Vorlagen bei Ihnen ab. Schon haben Sie ein vorgefertigtes Angebot bzw.

Reservierungsbestätigung für Ihre Gäste, in dem alle wichtigen Infos enthalten sind und Ihr Betrieb professionell wirkt.

## DSGVO Konformität für Website

- ❖ https – SSL Schlüssel -> muss für Subdomains verwendbar sein, muss von den Browsern akzeptiert werden, früher musste ein Verisign Key gekauft werden-teuer – heute kann man für jede Seite einen kostenlosen Key anfordern – Let's encrypt – gratis
- ❖ Impressum
- ❖ Cookies akzeptieren
- ❖ Datenschutzhinweise
- ❖ Google Analytics deaktivieren

## Fotomaterial – Fotorechte

Es gibt verschiedene Rechte, die durch Bilder im Internet verletzt werden können.

Urheberrecht – gilt automatisch ab dem Zeitpunkt ihres Entstehens, muss nicht eingefordert werden. Es gilt nicht nur dann, wenn man das Foto selbst gemacht hat, sondern auch dann, wenn urheberrechtlich geschützte Objekte fotografiert werden (z.B. die Beleuchtung d. Eiffelturms bei Nacht)

Wichtig: Bei Verwendung fremder Fotos unbedingt die Erlaubnis zum Verwenden des Bildes einholen – das Urheberrecht bleibt aber trotzdem beim Urheber → daher unbedingt bei vorliegender Berechtigung den Urheber namentlich nennen: ©Name Urheber →sonst drohen hohe Strafen

Bildagenturen wie Fotolia, Pixelio usw. unbedingt die Lizenzbedingungen beachten (\* Bildgröße, \* Bildnutzung (z.B. nicht kommerziell, keine sozialen Netzwerke), \* zeitliche Begrenzung)

Persönlichkeitsrecht (Das Recht am eigenen Bild) – gilt nur als zuverlässig erteilt, wenn die Personen auf dem Bild bezahlt werden. Sonst muss die Erlaubnis eingeholt werden. Bei Minderjährigen die des Erziehungsberechtigten (schriftlich).

Öffentliche Personen im öffentlichen Raum z.B. bei öffentlichen Veranstaltungen: Personen, die nur Beiwerk zum Bild und nicht persönlich zu erkennen sind, sind erlaubt.

### Webfähige Formate:

PNG

GIF

JPG

SVG

## Video und Musik

Kostenlose Musik bedeutet nicht „Musik ohne Urheberrecht“.

Copyright entsteht gleichzeitig mit dem Entstehen der Musik, des Videos usw. also hat jede Musik ein Copyright, auch wenn sie kostenlos downloadbar, veränderbar oder verwendbar sein kann.

# Bewertungsplattformen

## und wie gehe ich mit Bewertungen um

### Bewertungen haben Einfluss auf die Buchungen.

83% verwenden Bewertungen, um die richtige Unterkunft auszuwählen

80% lesen mindestens 6-12 Bewertungen, bevor sie eine Buchungsentscheidung treffen

53% nehmen erst dann eine Buchung vor, wenn sie Bewertungen gelesen haben.

### Bewertungen sind der Schlüssel zum Erfolg:

- ❖ Bewertungsportale müssen pro Saison angepasst werden,
- ❖ man soll Stellungnahmen schreiben (Vorsicht: man muss sich überlegen, ob man es schafft alle zu beantworten, wenn man nur einzelne beantwortet, kann dies wieder schlecht ausgelegt werden) und
- ❖ man MUSS sich um mehr Bewertungen kümmern – z.B. in einem Mail an den Gast nach dessen Abreise um eine Bewertung auf xy bitten

### Überblick über die wichtigsten Bewertungsportale:

Tripadvisor, holidaycheck, trivago, yelp, google,

### Stellungnahme schreiben:

- ❖ Bedanken Sie sich für die Mühe des Gastes
- ❖ Erklären Sie, warum Sie die Kritik als wertvoll erachten
- ❖ Entschuldigen Sie sich für den Fehler
- ❖ Schreiben Sie die Stellungnahme mit Bezug auf die Kritik und warum die kritisierten Aspekte bestehen
- ❖ Schreiben Sie, was Sie für die Lösung des Problems getan haben
- ❖ Bieten Sie eine Kontaktmöglichkeit (z.B. Mailadresse,...)
- ❖ Enden Sie dankend und mit einem POSITIVEN ASPEKT
- ❖ SETZEN SIE DIE LÖSUNGSVORSCHLÄGE AUCH IM BETRIEB UM – SONST KÖNNTE ES SCHLIMMER WERDEN!

# Social Media

„Bilder sagen mehr als 1000 Worte“

- ❖ Facebook & Instagram Auftritt ist wichtiger denn je
- ❖ KOSTENLOS registrieren, Konto erstellen und Beiträge posten
- ❖ Buchungsentscheidung hängt oftmals schon vom social media-Auftritt ab – gute Fotos sind der Schlüssel zum Erfolg!
- ❖ VORTEIL: Fotos können mit dem Smartphone gemacht werden (Achtung DSGVO siehe oben)
- ❖ Texte können kurz sein – hier spricht das Foto!
- ❖ Möglichkeit zur Einbindung der Kunden -> Eindrücke in den eigenen Betrieb geben (zB Hinter den Kulissen) = Emotionen entstehen
- ❖ Auf Veranstaltungen hinweisen, Tipps geben, ...
- ❖ Mit Hashtags arbeiten-> unsere # verwenden = #innviertel #innvierteltourismus #upperaustria #uppernature (höhere Reichweite)
- ❖ eigene Hashtags suchen und bei jedem Posting verwenden

- ❖ Tourismusverband markieren, wir reposten Ihre Beiträge = höhere Reichweite (Facebook: Innviertel, Instagram: innvierteltourismus)

## Buchungsplattformen – Channel Manager

Die Buchungsplattformen sind gewachsen und wissen um Ihre Macht Bescheid! Aber: im modernen Hotelvertrieb sind Buchungsportale unverzichtbar!

75% der Bucher auf Hotelwebseiten besuchten ein Buchungsportal vor dieser Buchung.

Jede 4. Unterkunft wird in Österreich über Plattformen wie Booking.com, HRS oder Expedia,... gebucht.

### **OTA (Online Travel Agency)?**

*Online Travel Agencies sind Buchungs-Plattformen, die als Online-Reisebüros touristische Leistungen wie Unterkünfte, Flüge oder Mietwagen per Mausclick an ihre User vermitteln.*

OTAs nehmen einen besonderen Stellenwert als Online-Vertriebskanal ein, da die User mittels Filter-Techniken die Möglichkeit haben, individuelle und bedürfnisorientierte Angebote zu finden. Man kann sich als User beispielsweise nur jene Angebote anzeigen lassen, die gewisse Kriterien wie Vollpension, Swimmingpool oder Parkmöglichkeiten anbieten. Ein weiterer Vorteil der Online-Buchungsplattformen ist, dass die Suchenden orts- und zeitunabhängig darauf zugreifen können – sie müssen sich also nicht an die Öffnungszeiten von klassischen Reisebüros halten, sondern können ihren Urlaub auch spätabends auf der Couch suchen und buchen. Eine besondere Bedeutung haben auch die auf den Buchungsplattformen integrierten Bewertungsfunktionen: Kunden werden nach ihrem Urlaub darum gebeten, den Aufenthalt in der jeweiligen Unterkunft zu bewerten. Geben sie entsprechendes Feedback, hilft das wiederum den suchenden Usern in ihrer Entscheidungsfindung.

Zu den größten OTAs gehören Booking.com, HRS.de, Expedia und Hotel.de.

### **Was ist ein Channel Manager (CM)?**

Die Präsenz auf Buchungsplattformen ist für Vermieter ebenso wichtig wie aufwändig: die Nutzung unterschiedlicher Plattformen geht mit einem hohen Wartungsaufwand einher.

Genau hier kommen Channel Management Systeme zum Einsatz, um die Kontingente und Verfügbarkeiten auf den einzelnen Plattformen zu steuern und Doppelbuchungen zu vermeiden. Informationen über Preise, Verfügbarkeiten und Restriktionen werden mithilfe einer Software-Lösung gewartet und über Programmier-Schnittstellen (API) automatisiert an die unterschiedlichen Portale gesendet. Die Kontingente können je nach Bedarf automatisch gesplittet und der eigene Deckungsbetrag dadurch optimiert werden.