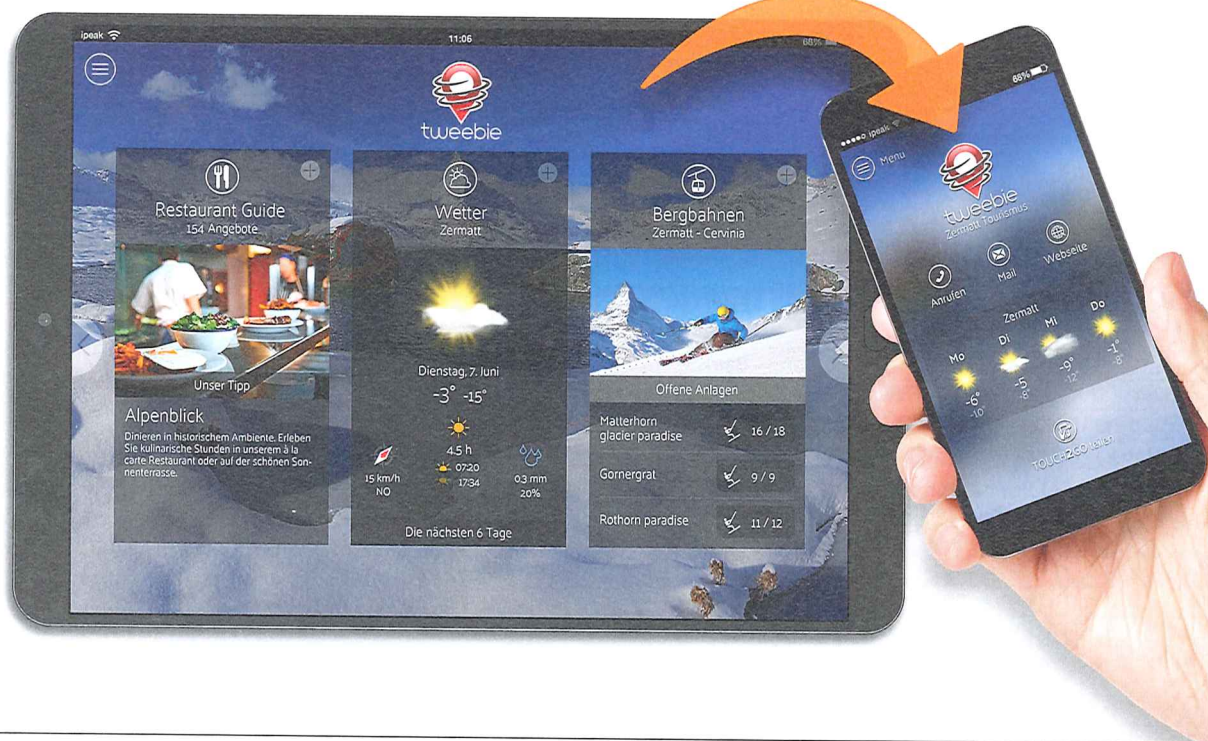


Meilensteine setzen in der Gästebetreuung



tweebie personalisiert die Gästebeziehung.

Der Milestone Award zeigt jährlich, wie kreativ die Schweizer Tourismusbranche ist. Die Preisträger legten 2016 mit ihren Innovationen eine Punktlandung hin. Ebenfalls punkten bei ihren Gästen können Leistungsanbieter dank der voranschreitenden Digitalisierung. Intelligente Systeme wie die neue App «tweebie» setzen Massstäbe in der personalisierten Interaktion mit dem Gast.

Denn der moderne Gast ist mobil, legt einen hohen Grad an Interaktivität und Neugierde zutage und hört auf Empfehlungen anderer. Das Convenience- und Mitteilungsbedürfnis ist grösser denn je. Leistungsanbietern stehen dank dem Tourismus 4.0 und seinen Onlineplattformen faszinierende neue Wege offen, um ihre Zielgruppen personalisiert anzusprechen.

Potenzial «Customer Journey»

Der Customer Journey kann dank gezielter Nutzung von Gästedaten optimal unterstützt werden. Neben dem «Reservieren» und «Erleben» sind mit der Digitalisierung weitere Etappen hinzugekommen. Nach der Festlegung des Reiserahmens (Destination, Unterkunft, Ferienart), möchte der Gast seinen Aufenthalt «ergänzen & verbessern», indem er Zusatzangebote online bucht. Da er nützliche digitale Informationen offenlegt und Erfahrungen auf Soci-

al Media teilt, können Synergien genutzt werden: Die Interessen des Gastes und die Kapazitäten der Erlebnisanbieter sind bekannt. Intelligente Algorithmen bringen sie zusammen.

Feedback steigert Servicequalität

Besonders gut funktioniert dies, wenn Erlebnisse mit einer einzigen digitalen Lösung auf einfache Weise gebündelt werden. Hier setzt «tweebie» an. Auf der destinationsübergreifenden App macht der Anbieter seine Erlebnisse sichtbar. Der Gast kann, dank direkter Feedbackmöglichkeit und Präferenzangaben, Vorschläge auf seine Bedürfnisse zuschneiden. Die zielgerichtete Kommunikation steigert die Qualität. Seine Begeisterung über diese individualisierte Betreuung wird der Gast online teilen, was einem einzelnen Anbieter oder einer ganzen Destination zugutekommt.