

# Digitalisierung im Tourismus in Ostbayern

## Digitalcoaching „Maximal digital“

Julia Lohwasser  
Tourismusverband Ostbayern e.V.  
Gastgebercoach



# Grundlageninfos DIGITOUR

DIGITOUR = DIGItale Dienstleistungstechnologien im TOURismus

- ▶ Institut: CENTOURIS der Universität Passau
- ▶ Ziel: Steigerung der Digital- und Servicekompetenz bei KMU der Tourismusbranche durch Technologieinnovationen
- ▶ Zielgruppe: Kleine und mittlere touristische Leistungsträger in Ostbayern



## Erste Ergebnisse

- ▶ Auswertung zum digitalen IST-Stand der Leistungsträger
- ▶ Ausgearbeitete Informationsmaterialien mit Handlungsempfehlungen

→ Reaktion des TVO: Digitalcoaching „Maximal digital“



# Digitalcoaching „Maximal digital“ 2021

Ziel: DIGITOUR Handlungsempfehlungen werden an Leistungsträger kommuniziert zur Verbesserung der digitalen Präsenz

- Web-Seminare
- Newsletter & PartnerNet
- Tutorials
- Infomaterialien online verfügbar
- Telefonische Beratung
- Postmailings
- Beratungsangebot vor Ort



- ▶ Zwei Web-Seminare pro Monat
- ▶ Transportieren die Aufbereiteten Handlungsempfehlungen z.B. rechtliche Grundlagen einer Webseite, Erstellung eines Google My Business Eintrags, Präsenz auf Buchungsplattformen
- ▶ Aufzeichnungen werden im Nachgang zur Verfügung gestellt



The flyer features a dark blue background with white text. At the top left is the URL 'www.ostbayern-tourismus.de'. At the top right is the Bayer logo. The main title 'DIGITALCOACHING WEB-SEMINARE' is in large, bold, white capital letters. Below it, a paragraph of text describes the seminar's goal: to help participants strengthen their online presence and gain practical advice for a professional online presence. At the bottom left, there is a circular logo with the text 'Maximal digital' in a white, handwritten-style font.

www.ostbayern-tourismus.de

**DIGITALCOACHING  
WEB-SEMINARE**

MACHEN SIE SICH STARK AM ONLINEREISEMARKT UND STEIGERN SIE IHRE DIGITALE PRÄSENZ. MIT UNSEREM KOSTENLOSEN WEB-SEMINAR ANGEBOT LIEFERN WIR IHNEN DIE NOTWENDIGE PORTION WISSEN. WIR GEBEN HANDFESTE EMPFEHLUNGEN FÜR EINEN PROFESSIONELLEN ONLINE-AUFTRITT MIT MAXIMALER REICHWEITE UND EINEM STARKEN VERTRIEB.

WIR FREUEN UNS ÜBER IHRE TEILNAHME.

Maximal digital



Liebe Gastgeberinnen und Gastgeber,

im Rahmen einer Studie DIGITOUR des Forschungsinstituts Centouris der Universität Passau wurde von Januar bis Juli 2020 die digitale Präsenz aller Gastgeber in Ostbayern untersucht. Das Ergebnis zeigt, dass die Digitalität längst Einzug in das Beherbergungsgeschäft in Ostbayern gehalten hat. Wir sind auf einem guten Weg und können uns nur noch verbessern.



- ▶ Gastgeber erhalten laufend und über das Jahr hinweg Informationen zur Verbesserung ihrer digitalen Präsenz
- ▶ Kommunikation der CENTOURIS- Informationsmaterialien an die Leistungsträger
- ▶ Gezielte Ansprache von Leistungsträgern mit bestimmtem Handlungsbedarf

- ▶ Möglichkeit des Abrufs der Auswertung auf Betriebsebene
- ▶ Telefonische Besprechung der Auswertung möglich
- ▶ Zusammenstellung der Informationen für den individuellen Handlungsbedarf des Leistungsträgers

## Website (Elemente)

Über welche Elemente verfügt Ihre Website?

Folgende Elemente **sind** auf der Website **enthalten**:

- ✓ Telefonnummer
- ✓ Email-Adresse
- ✓ Zusatzdienstleistungen
- ✓ Zimmerkategorien
- ✓ Kontaktformular
- ✓ Verfügbarkeitskalender
- ✓ Datenschutzrichtlinie
- ✓ Impressionen
- ✓ Impressum

Folgende Elemente **fehlen** derzeit auf der Website:

- ✗ Verlinkung auf Social Media
- ✗ Direktbuchungsmöglichkeit in Echtzeit

# Beratungsangebot vor Ort

- ▶ Vermittlung der Themen und Handlungsempfehlungen in vor Ort Terminen
- ▶ Zusammenarbeit mit den Tourismusorganisationen
- ▶ Vortrags- oder Workshopformat
- ▶ Vermittlung und Beratung im persönlichen Gespräch



## Exklusives Angebot für alle Gastgeber in Ostbayern

### DIGITALCOACHINGS „MAXIMAL DIGITAL“

- ▶ Informationen zu Web-Seminaren inkl. Online-Anmeldemöglichkeit
- ▶ Handouts & Aufzeichnungen
- ▶ Tutorials
- ▶ OnePager als Hilfestellung

Machen Sie sich stark am Onlinereisemarkt und steigern Sie Ihre digitale Präsenz. Mit unserem kostenlosen Angebot liefern wir Ihnen die notwendige Portion Wissen. Wir geben handfeste Empfehlungen für einen professionellen Online-Auftritt mit maximaler Reichweite und einem starken Vertrieb.

Hier Finden Sie das vollständige Web-Seminar Programm 2021 zum Download:

[PDF herunterladen](#)



#### 09. FEBRUAR: JETZT STARK MACHEN FÜR DIE ZEIT DANACH

Wie kann ich meine Unterkunft am Onlinereisemarkt optimal präsentieren, um später durchzustarten?

Wird Urlaub nicht mehr lange geplant, sondern kurzerhand entschlossen, spielt das Internet bei der Buchung die entscheidende Rolle. Umso wichtiger ist es heute sich auf diesem Vertriebsweg stark zu machen. Wir geben Ihnen einen Überblick über die Bedeutung des Internets als Vertriebsweg und zeigen Ihnen wie Sie mit nur einer Pflege Ihre Onlinepräsenz erhöhen.

#### 09. MÄRZ: MEINE DIGITALE VISITENKARTE

#### 13. APRIL: MAXIMALE PRÄSENZ FÜR MEINE UNTERKUNFT

#### 11. MAI: ERFahrungen AUS ERSTER HAND

#### 08. JUNI: TIPPS FÜR EINE PROFESSIONELLE GÄSTEKOMMUNIKATION

#### 23. FEBRUAR: DER RICHTIGE UMGANG MIT BEWERTUNGEN

Wie reagiere ich professionell auf Gästebewertungen?

70% der Urlauber lesen vor der Onlinebuchung Bewertungen durch. Ob nun positiv oder negativ – grundsätzlich sollten Sie auf jede Bewertung reagieren. Wir geben Ihnen Tipps an die Hand, wie Sie mit jeglicher Art von Bewertungen umgehen und dabei Gäste gewinnen.

#### 30. MÄRZ: DIE BEDEUTUNG VON TRANSPARENTEN UND VOLLSTÄNDIGEN BUCHUNGSKONDITIONEN

#### 27. APRIL: VOM GOOGLE MY BUSINESS EINTRAG BIS HIN ZU BUCHUNGSPLATTFORMEN

#### 18. MAI: BESSER INFORMIEREN & INSPIRIEREN

#### 29. JUNI: MIT EINEM KLICK ZU EINER NEUEN WEBSEITE



## First Steps: Facebook

Ihre geschäftliche Facebook-Seite



### Was ist Facebook?

Facebook ist eine **interaktive Plattform**, mithilfe dieser sich **Menschen und Unternehmen auf der ganzen Welt vernetzen** können. Die **Registrierung** ist für Sie **kostenlos**.

Mit einem Facebook-Unternehmensprofil können Sie ganz einfach **Ihre Zielgruppe erreichen**. Während persönliche Profile privat sein können, sind geschäftliche Profile grundsätzlich öffentlich. Google kann Ihre Seite indizieren und **für Nutzer leichter sichtbar machen**.

### Welche Vorteile bringt ein geschäftliches Profil?





Ein geschäftliches Profil bringt **zahlreiche Erleichterungen** für den Betreiber: Zum Beispiel gibt es **keine zahlenmäßige Beschränkung der Kontaktanfragen**, diese werden **automatisch bestätigt** und es gibt **zusätzliche Infelder für Kontaktdaten und Leistungen**. Zudem können Sie auf verschiedene **Statistiken** (z.B. zu den Seitenaufrufen und Anzahl der Likes) **zugreifen** und Ihr **Account ist öffentlich**, d.h. auch für nicht angemeldete Nutzer, **sichtbar**.

### Wie erstelle ich ein geschäftliches Profil ?

Eine **ausführliche Anleitung** zur Erstellung eines geschäftlichen Profils für einen Betrieb finden Sie **hier** ([https://www.facebook.com/pages/creation/?ref\\_type=facebook\\_business\\_website](https://www.facebook.com/pages/creation/?ref_type=facebook_business_website)).

**Um eine geschäftliche Seite anzulegen, benötigen Sie allerdings ein persönliches Profil.** Dennoch sind beide Accounts getrennt voneinander zu betreiben. Ein privates Profil geschäftlich zu nutzen wird von Facebook untersagt.

Die **wichtigsten Funktionen** Ihrer Seite auf einem Blick sind:

-  **Unternehmensinformationen**  
Informationen über Ihren Betrieb wie Adresse, Telefonnummer und mehr
-  **Beiträge**  
Hinzufügen von Call to Action-Buttons, um Nutzer zu bestimmten Handlungen anzuregen
-  **Fotos**  
Zeigen Sie Ihren potenziellen Kunden Ihre Produkte und Ihr Unternehmen
-  **Messaging**  
Durch das Postfach wird Ihnen die Kommunikation mit Menschen auf Facebook, Instagram und im Messenger ermöglicht. Zudem können Antworten auch automatisiert werden

Weiterführende **Informationen zur zielführenden Gestaltung** Ihres geschäftlichen Facebook Profils können Sie zudem **hier** (<https://de-de.facebook.com/business/learn/how-business-manager-works/guide>) einsehen.



Europäische Union  
Europäischer Fonds für  
regionale Entwicklung



CENTOURIS



OSTBAIERN

Tourismusverband Ostbayern e.V.



UNIVERSITÄT  
PASSAU

## Rechtliche Vorgaben

Der HTTPS-Standard



### Was ist HTTPS?

Die Abkürzung HTTPS steht für „Hypertext Transfer Protocol Secure“ (zu deutsch „Sicheres Hypertext-Übertragungsprotokoll“). Bei HTTPS ist die **Kommunikation zwischen Webclient** (d.h. dem Webbrowser) **und dem Webserver verschlüsselt**. Im Gegensatz zur Vorgängerversion HTTP nutzt HTTPS dafür ein **besonderes Transportprotokoll (SSL/TLS)**. So wird es Hackern erschwert, Datenströme auszulesen und mitzuverfolgen.

URLs von Websites, die HTTPS verwenden, beginnen mit **https://**. In der Adresszeile im Browser erscheint häufig ein **grünes Schloss-Symbol**, das die erfolgreiche Verschlüsselung darstellen soll, wenn man sich auf einer Website mit HTTPS befindet.

### Warum muss ich HTTPS verwenden?

Die europäische **Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)** schreibt vor, dass die Websites **auf dem neuesten Stand der Sicherheit gehalten** werden müssen. Konkret bedeutet das: Sie **müssen HTTPS verwenden**. Für die Verwendung des **veralteten HTTP-Standards** können Sie sogar **abgemahnt** werden. Zudem ist es möglich, dass Nutzer Websites ohne HTTPS gar nicht mehr ansteuern (können), da ihr Virenschutzprogramm eine **Warnung anzeigt** oder gar den **Zugriff verweigert**. Das bedeutet im schlimmsten Fall, dass Ihre Gäste Sie **online nicht mehr finden** können. Des Weiteren wirkt sich HTTPS **positiv auf das Google-Ranking** aus, d.h. die Platzierung Ihres Betriebs in den Google-Suchergebnissen verbessert sich.

### Wie gehe ich bei der Einrichtung von HTTPS vor?

Um eine Website auf HTTPS-Verschlüsselung umzustellen oder nach aktuellen Standards neu anzulegen, benötigen Sie zunächst ein **Sicherheitszertifikat**. In der Regel können Sie sich bei Ihren Webhosting-Anbieter (z.B. IONOS von 1&1 oder Jimdo) über verschiedene **kostenfreie und kostenpflichtige SSL-Zertifikate**, die sich im Umfang der Identifizierung unterscheiden, informieren. Ihr Hosting-Dienstleister kann Sie auch bei der **Installation** des SSL-Zertifikats auf dem Server und der anschließenden **Konfiguration** beraten.

Vor, während und nach der Umstellung bzw. der Einrichtung müssen **verschiedene Dinge beachtet** werden, damit es zu keinen größeren Ausfällen der Website kommt. Dazu gehören u.a. das Erstellen eines Backups, die Änderung interner und externer Links und Weiterleitungen und die Aktualisierung der Seitenübersicht. Hosting-Anbieter stellen hierzu oftmals **Checklisten** und **Tutorials** zur Verfügung. Einen Überblick über die Schritte hin zu einer erfolgreichen HTTPS-Verschlüsselung finden Sie z.B. **hier** (<https://www.ionos.de/digitalguide/websites/webseiten-erstellen/wie-stelle-ich-meine-seite-auf-ssl-und-https-um/>) oder **hier** (<https://www.hosteurope.de/blog/ssl-zertifikat-einrichten/>).



Europäische Union  
Europäischer Fonds für  
regionale Entwicklung



CENTOURIS



OSTBAIERN

Tourismusverband Ostbayern e.V.



UNIVERSITÄT  
PASSAU

DIGITOUR  
Informations-  
materialien  
= OnePager

# Zusammenarbeit Tourismusorganisationen

- ▶ Weitergabe der Informationen – Funktion als Multiplikator vor Ort
- ▶ Aufnahme und Verbreitung der Inhalte über eigene Kommunikationswege
- ▶ Weitergabe der Ansprechpartner Kontakte
- ▶ Planung, Einladung und Organisation der vor Ort Gespräche



## Sie haben Fragen oder Interesse?

Ihre Ansprechpartner für das Digitalcoaching „Maximal digital“:



Julia Lohwasser  
lohwasser@obsg.de  
0941 46374852



Anna-Lena Fischer  
fischer@obsg.de  
0941 46374871