Kundenwunsch und Realität in Geschäftsreisebüros

Corona als Beschleuniger für Digitalisierung?!

Dr. Peter Aschenbrenner

Digitale Tagung für
Geschäftsreise- und
Mobilitätsmanagement

Worüber ich heute rede…

Schön, dass Sie dabei sind und danke, dass Sie mir zuhören.

- IST-Situation von Reisebüros
- SOLL-Zustand von Reisebüros
- Aufgaben und Maßnahmen

Wer bin ich?

- Unternehmer seit 16 Jahren mit 3 Firmen
- Mehrfacher Autor
- Lehraufträge an Hochschulen
- Persönliche Karriereerfahrungen im Mittelstand und Konzern
- Gewinner des 2019 Speaker-Slam in der Kategorie „Nachhaltigkeit des Themas und Autorenpotenzial

Mein heutiges Ziel: Sie mit Impulsen zu versorgen. Jetzt wird es ehrlich.

IST-Situation von Reisebüros

IHRE IST-Situation (unabhängig Corona)

- Finanzielle Decke sehr gering
  - Reisebüros
  - Tourismus allgemein
- Viele kostenlose Dienstleistungen für VA / Airlines / Kunden
- Veraltete Prozesse
- Digitalisierung nicht umgesetzt
- Wettbewerber wie Booking verändern sich schneller
- Zu wenig automatische / konsequente Lead-Gewinnung
- Zu viel JAMMERN und zu wenig eigene AKTIVITÄT

IHRE IST-Situation (unabhängig Corona)

- Tourismus-IT veraltet - sowohl bei Reisebüros als auch Veranstaltern / Airlines
- Durchgängige Digitalisierung aktuell nicht möglich
- Zu wenig Wissen vorhanden, um das Reisebüro zu modernisieren
- Ihre Websiten sind meistens inhaltslos, veraltet und nutzen die Inszenierungs-Chancen nicht
- Ihre Social Media-Strategie ist ausbaufähig

SOLL-Zustand von Reisebüros

Modern ausgerichteter Dienstleister

- der für seine Leistungen Geld verlangt
  (von den Kunden / Veranstaltern / Airlines / Hotels)
- der die wichtigsten Prozesse digital nutzt und seine Kunden damit begeistert
- der Lead-Gewinnung proaktiv und digital durchführt
- der sich mit anderen Reisebüros zusammenschließt “Kette in der Kette”, um
- sich immer wieder schnell anzupassen und zu verändern.

Veranstalter,
Airlines oder
wer auch immer…
werden ihnen
nicht helfen!

Sie dürfen jetzt endlich loslegen!!
Mit Sehr hoher veränderungs-geschwindigkeit!

Meine Empfehlungen…

(Auszug)

(1) Zeit frei schaufeln

- Sie brauchen jetzt Zeit, um zu modernisieren
- Mind. 4h pro Woche nur über Veränderungen reden und Prozesse verändern!!!
- Unwichtige Arbeiten konsequent löschen
- Strategische Ausrichtung wichtiger als Weiterleitung von Veranstalter-Informationen
- Keinerlei “private” und geschäftlichen Jammer-Social Media Aktivitäten
- Volle Fokussierung auf schnelle Veränderungen

(2) Service-Gebühren einführen / erhöhen

- Sortige Einführung von Service-Gebühren (z. B. Sitzplatzreservierung, Umbuchungen…)
- Sortige Erhöhung von Service-Gebühren um mind. 10-15%

(3) Beratungs-Gebühren einführen / erhöhen

- Sortige Einführung / Erhöhung von Beratungs-Gebühren
- Unterschiedliche Umfänge je Dienstleistung
- Stammkunden anders “behandeln” als Neukunden / Wenig-Bucher

(4) Akquise bei allen Stammkunden

- Ab sofort und alle Stammkunden
- Mindestens 10-20 pro Tag kontaktieren (per E-Mail / besser Telefon)

(5) Kundendaten sammeln / verbessern

- Mind. bei 80% Geburtstage
- Mind. 500-1000 E-Mail-Adressen
- Mind. 2-3 Marketingmerkmale je Kunde

(6) Digitalisierung vorantreiben

- Online-Terminvereinbarungen mit automatisierter realen Bestätigung +
- weiteren automatisierten Lead-Gewinnungsprozessen
- Online-Bedarfsanalyse
- Video-Call-Beratung
- Automatisierte Geburtstagsgrüße mit Gutschein-/Rabatt-Aktion (Kalkulation beachten!)
- Automatisiertes Cross-Selling vor Abreise

(6) Digitalisierung vorantreiben

- Alle Bezahlsysteme einführen (paypal, Applepay, Kreditkarten etc.)
- “Shopsysteme” einführen wo für Kunden hilfreich
- Formulare digitalisieren mit
- Online-Unterschriften
- Digitale Kundenakte mit Zugriff via Cloud
- Automatisierte mehrstufige E-Mail-Kampagnen (keine klassischen Newsletter!)

(7) Ihre Dienstleistungen inszenieren

- Wer sind Sie?
- Warum sind Sie besser als andere / das Internet?
- Welche ZDF können Sie bieten?
- Wieso soll ich bei Ihnen buchen?
- Was macht Sie aus?
- Wieso ist es schneller / einfach mit Ihnen?
- Via automatisierten, digitalen Vertriebsschleifen vermarkten

(8) Sich helfen lassen

- Holen Sie sich Profis zur Unterstützung
- Sie müssen nicht alleine durch die Krise

(9) Neues Mitarbeiter-Rollenkonzept entwickeln

- Arbeiten Sie in Kooperationen zusemmen Holen Sie sich für bestimmte Tätigkeiten Freelancer – auch für den Verkauf
- Überdenken Sie Ihre Verkaufsstrategie – wie werden zukünftig Geschäftsreisen gebucht?

Wann, wenn nicht jetzt?

„Stay hard,
stay hungry,
stay alive.“

Bruce Springsteen

Ihnen alles Gute!

Bleiben Sie gesund und gute Veränderungen!

Dr. Peter ASCHENBRENNER Training & Beratung
Ihr Augenöffner und Klarheits-Experte
Dr. Peter Aschenbrenner
Ginsterweg 4A
61239 Ober-Mörlen

Tel +49 6002 9397963

www.peteraschenbrenner.de
info@peteraschenbrenner.de