

Kommunikation nach innen & außen anno 2023.



Karin Stefanie Niederer
Managing Partner bei Kohl > Partner

Brennpunkt Innovation 2023
INNOVATIVE KOMMUNIKATION IN SPANNENDEN ZEITEN
11. Mai 2023

 **Brennpunkt**
Innovation

Man kann nicht nicht kommunizieren

Paul Watzlawick



Wohin geht die Reise im Tourismus?

7:25

✕

trip and your budget? Also, what are your preferred locations and amenities? With this information, I can provide you with a list of recommended hotels in Sicily.

[Report a problem](#)

Mid range budget with a pool

ChatGPT

Great! Here are some mid-range hotels in Sicily with a pool that you might be interested in:

1. Hotel Villa Sonia - This hotel is located in the charming town of Castelmola and offers stunning views of Mount Etna. It features a beautiful outdoor pool and a restaurant serving delicious Sicilian cuisine.
2. Hotel Villa Carlotta - This elegant hotel is situated in the heart of Taormina and boasts a panoramic terrace with a pool and a bar. The rooms are spacious and tastefully decorated.
3. Hotel Baia Taormina - This hotel is located in a secluded bay near Taormina and offers direct access to the beach. It features a large outdoor pool, a spa, and a restaurant serving fresh seafood.
4. Hotel Villa Diodoro - This hotel is located in a quiet area of Taormina and offers breathtaking views of the sea and Mount Etna. It features a large outdoor pool, a garden, and a restaurant serving traditional Sicilian dishes.

I hope this helps! Let me know if you have any other questions.

EXPEDIA & CHAT GPT

7:25

< Back ⋮ Menu

A Trip to Sicily

Assistance in finding mid-range hotels with a pool in Sicily

CM [+ Invite to your trip](#)

Your bookings

You don't have any bookings yet. But you will find everything you book here as you plan your trip.

Your saved items

Places to stay

 ♥ Saved

Baia Taormina Hotel

4.0/5 (305 reviews)

[Check availability](#)

 ♥ Saved

Villa Diodoro Hotel

4.2/5 (478 reviews)

[Check availability](#)

⋮



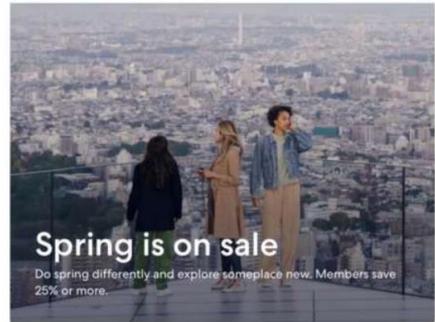
9:41

Expedia

 Stays	 Flights
 Cars	 Things to do
 Cruises	 Packages

 **Planning a new escape? Let's chat.**

Explore trip ideas with ChatGPT



Spring is on sale

Do spring differently and explore someplace new. Members save 25% or more.

Ideas for your next trip

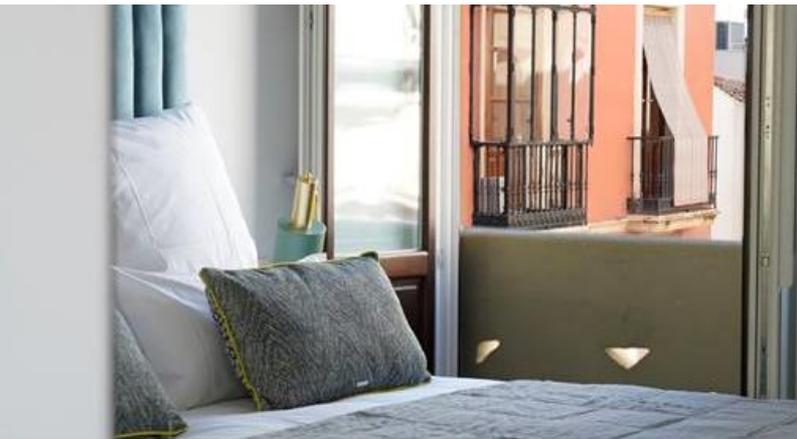
⬆️ ⬇️ ⬆️ ⬇️



Marriott goes Metaverse



BetUVerse als erstes Metaverse Hotel der Welt
(Opening: Anfang 2022)



© Fotos: Numa Group, Limehome. Collage: HI



© HardwareZone.com

Sleep Number 360:
Das Bett passt sich dem User im Schlaf an.



K > P

© Best Practice Business.de

Marriott Hotel bietet Virtuelle Reisen als
Roomservice an.

Was wollen unsere Gäste?

Persönliche Digitalisierung.

Keine Kompromisse beim Zwischenmenschlichem.

- Technologie soll bei der Abwicklung von Backend-Aufgaben unterstützen um den Mitarbeiter:innen **mehr Zeit für die Gäste** zu ermöglichen.
- Über 90 % der Befragten schätzen die Anwesenheit von **Mitarbeiter:innen vor Ort**.
- **Menschen bleiben einer der Hauptgründe**, warum Gäste in ein Hotel zurückkehren.
- Das Bedürfnis nach **persönlichem Kontakt** und Fürsorge ist nach der Pandemie gestiegen.



Was wollen unsere Mitarbeiter:innen?



Gen Z....

....will den **Kontakt zum Vorgesetzten** – online und in Präsenz

....findet Gehalt & **Transparenz in der Kommunikation** wichtig

.....findet **Ansehen & Wertschätzung** & Teil eines Teams sowie eines „Großen Ganzen“ zu sein wichtig

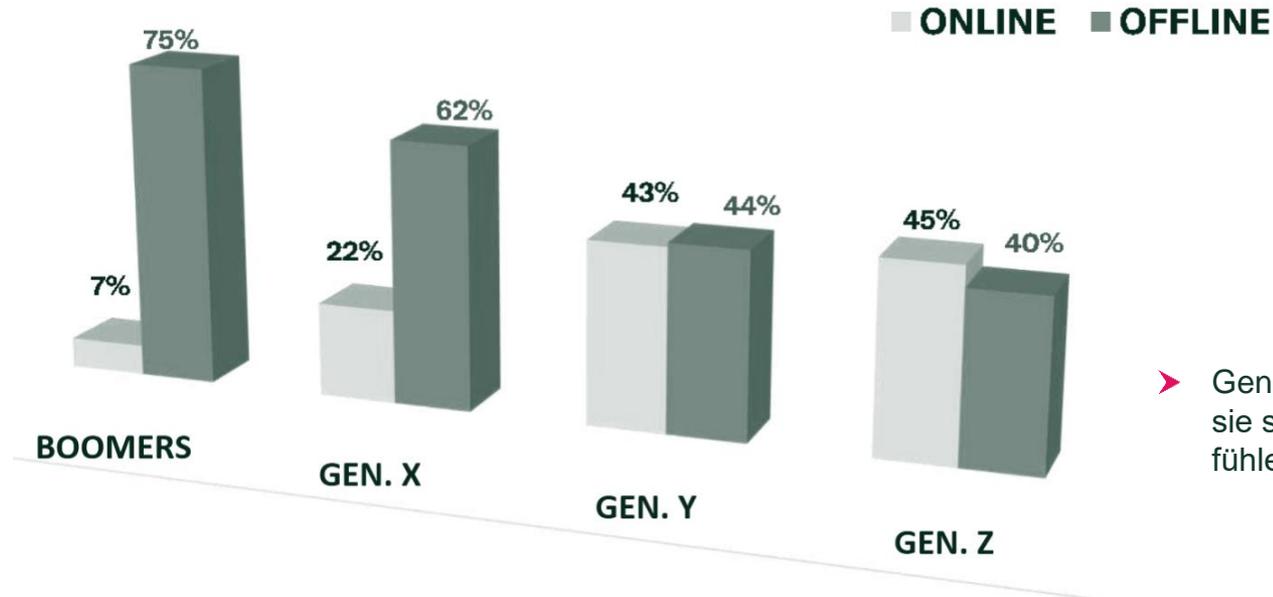


Gibt es einen Unterschied der Generationen?



Wo fühlst du dich am meisten wie du selbst?

Prozentsatz der Antworten je Generation



- Gen Z Konsumenten sagen, dass sie sich „online“ mehr wie sich selbst fühlen als „offline“.

Gen Z & künstliche Intelligenz ...

46% ... finde ich super – wird uns viel Arbeit
abnehmen.

54% ... macht mir Angst – könnte mich irgendwann
ersetzen.



**Ist die Digitalisierung im
Tourismus schon
durchgängig angekommen?**

a+ Einsteiger-Tipps für die virtuelle Hospitality

Von Jan Paul Stich | Mittwoch, 26. April 2023



Bernhard Haas berichtete auf Stage 2 des Deutschen Hotelkongress, was heute schon im Metaverse geht - und was noch nicht.

Chatbots, Metaverse, Generative KI und virtuelle Übernachtungen - die Digitalisierung ist wieder in eine heiße Phase eingetreten und Buzzwords lauern überall. Doch was steckt hinter den Science-Fiction-Konzepten? Was wird heute schon genutzt und was wird der Hospitality tatsächlich weiterhelfen?

Antwort im Rahmen der Online-Umfrage am DHK in Rust: Nein!

Quelle: DHK 2023 live Online Umfrage unter den anwesenden Teilnehmer:innen





Status Quo: Es lebe die Zettelwirtschaft





**Fazit:
Wir müssen mehr Gas geben**

**Die reinste Form des
Wahnsinns ist es, alles
beim Alten zu belassen
und gleichzeitig zu hoffen,
dass es besser wird.**

Albert Einstein



Von: Werkskapelle voestalpine Tubulars Stadt Kindberg <no-reply@team-conductor.com>

Datum: 8. Mai 2023 um 02:05:11 MESZ

An: "Karin Niederer, Kohl>Partner" <Karin.Niederer@kohl-partner.at>

Betreff: Terminerinnerung an "Platzkonzert Rosengasse(Quellengasse) "

Antwort an: @gmx.at

Hallo Karin Stefanie,

wir würden dich gerne an folgende Termine erinnern.

Bitte sag uns, ob du teilnehmen kannst.

Fr., 12. Mai 2023 17:00 - 19:00: Platzkonzert Rosengasse(Quellengasse)

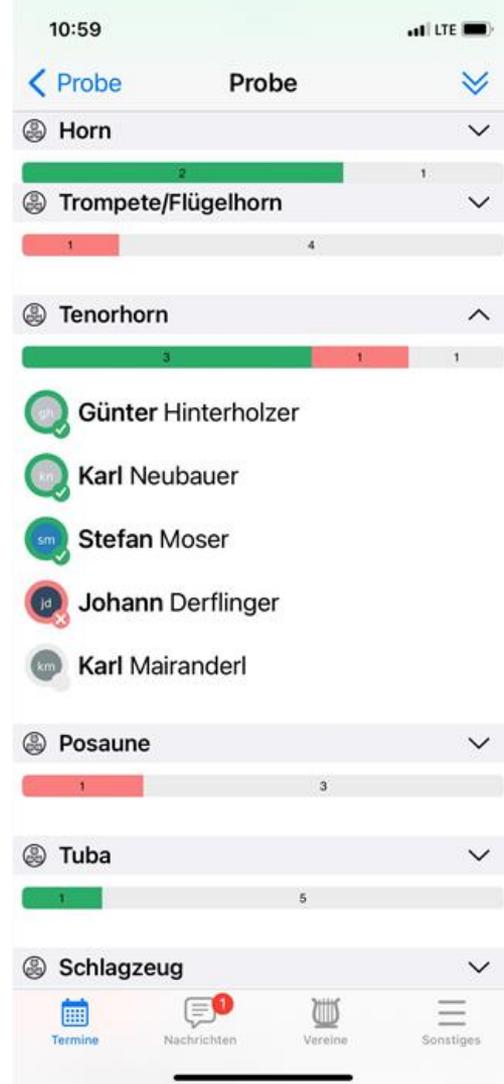
[Zusagen](#) | [Absagen](#) | [Anzeigen](#)

Um zu antworten, klicke einfach auf die Links oberhalb beim jeweiligen Termin.

Liebe Grüße,

Deine Werkskapelle voestalpine Tubulars Stadt Kindberg

Fun Fact: **Blaskapelle goes digital.**



Digitalisierung & Kommunikation im Tourismus





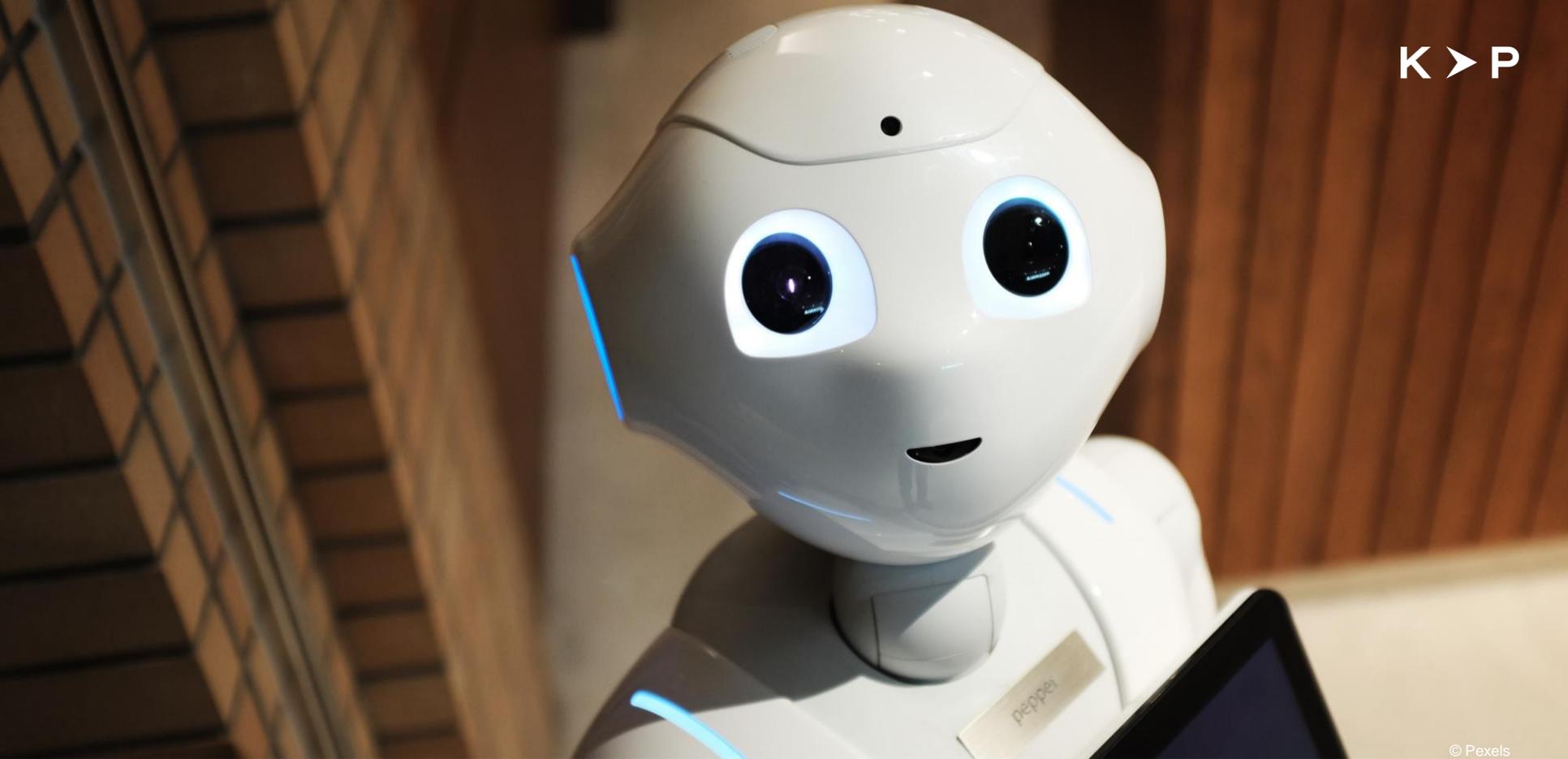
© Kohl > Partner

Asia Wok, Klagenfurt:
Lucky Cat Service



©

Deutscher Hotelkongress, Europa Park Rust



Digitale Lösungen sind auf dem Vormarsch. Persönliche Qualität auch.



Gäste-Bewertungen via KI, Software MARA



© www.tourismuspresse.at / wagrain-kleinarl.at

Wagrain-Kleinarl Tourismus launcht den erster KI-Chatbot für Urlauber.

a+ "Alexa, ich brauche Handtücher"

Von Rolf Westermann | Dienstag, 02. Mai 2023



Amazon-Managerin Meryem Tom:

Amazon rollt Alexa Smart Properties for Hospitality in Deutschland aus. Damit können Gäste Dienstleistungen per Sprachsteuerung bestellen. Was dahinter steckt, erläutert Meryem Tom, Director und General Manager EMEA Alexa Enterprise bei Amazon. Die Fragen stellte Rolf Westermann.



This is an artificial intelligence interpretation of the Wöhrersee Rosental region.

**Wo wird digitalisierte
Kommunikation im Tourismus
bereits großflächiger
eingesetzt?**

Von: Reservierung <reservierung@das-achental.com>

Gesendet: Donnerstag, 4. Mai 2023 20:37

An: Karin Niederer, Kohl>Partner <Karin.Niederer@kohl-partner.at>

Betreff: Bestätigung Ihrer Buchung im Resort DAS ACHENTAL - Spa Camp 2023

Sehr geehrte Frau Niederer,

herzlichen Dank für unser freundliches Telefonat und die damit verbundene Zimmerreservierung zum SPA-Camp. Wir freuen uns sehr, Sie bald in unserem Resort DAS ACHENTAL begrüßen zu dürfen.

Zur Garantie Ihrer Buchung benötigen wir bitte Ihre Kreditkartendaten.

Bitte klicken Sie innerhalb der nächsten 7 Tage auf „Buchung garantieren“ um Ihre Kreditkartendaten elektronisch zu hinterlegen.

[BUCHUNG GARANTIEREN](#)

Ihre Kreditkarte wird nicht vorab belastet, Sie können Ihre Rechnung bequem vor Ort bei Abreise begleichen.

Sollten Sie weitere Fragen und Wünsche haben, stehen wir Ihnen gerne jederzeit unter der Tel.-Nr. 08641-4010 oder per Mail unter: reservierung@das-achental.com zur Verfügung.

Wir wünschen Ihnen eine gute Anreise ins schöne Chiemgau und bleiben Sie gesund!

Mit freundlichen Grüßen

Anna-Maria Scholz
Reservierungsmitarbeiterin

Das Achental
Mietenkamer Straße 65
D-83224 Grassau / Chiemgau
T: +49/86 41/401-0
info@das-achental.com



RED

Radisson Red Vienna
Check-in and Check Out Point

Friday, April 14, 2023

ENG


Check-in
(For reservations of more than 2 rooms, please complete the Check-in at reception)


Check-out

RADISSON+
Stay your way



RED
Radisson

**CHECK IN
& OUT POINT**

WELCOME 

**CLICK
HERE**

RADISSON+
Stay your way



Start > Your Active Holiday. Falkensteiner Resort Punta Skala



Kommunikation nach außen zu Ihren Gästen



Kommunikation zu Ihren Gästen

Man verliert langsam den Überblick....



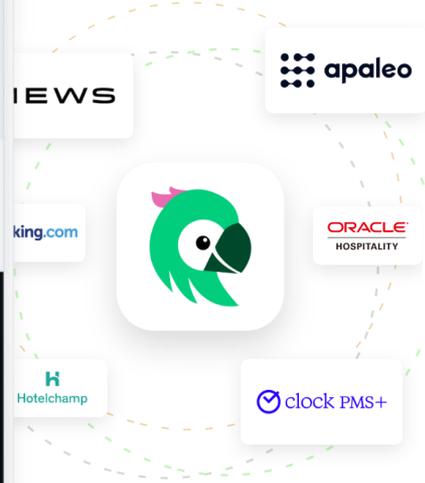
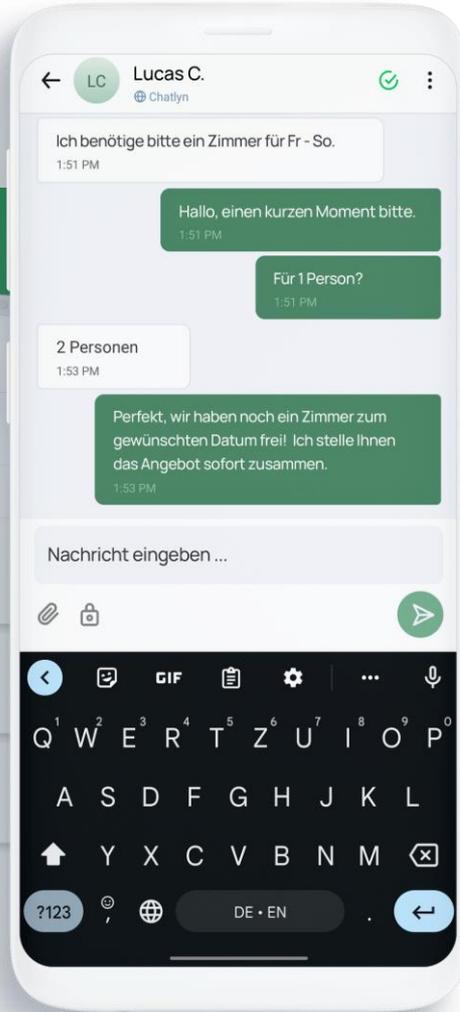
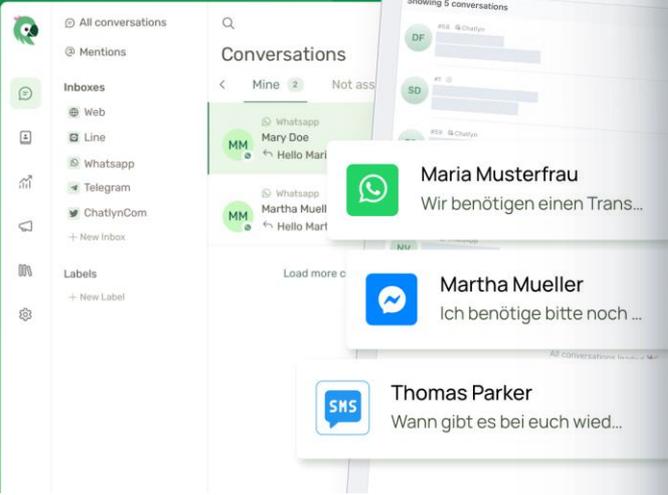
**Digitalisierung kann & soll
bei der Kommunikation
helfen**

**Die Herausforderung heute
besteht nicht darin,
genügend Systeme zu
finden, sondern deren
Vernetzung.**

Karin Niederer, Kohl > Partner

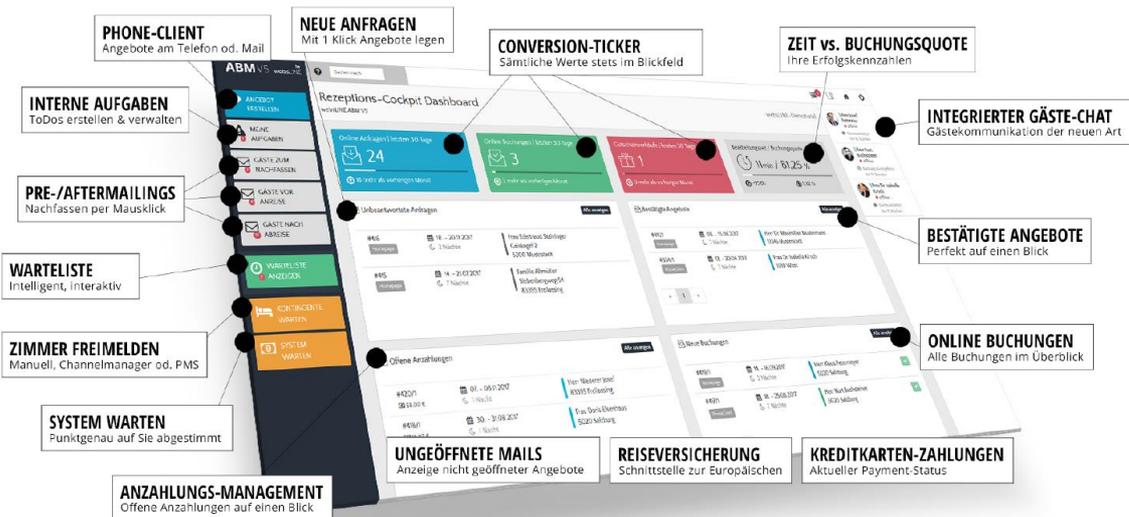


Auf allen Kanälen.



Chatlyn.

ALLES SYSTEME IN EINER OBERFLÄCHE PERFEKT FÜR IHRE MITARBEITER



websLINE. Best Case. The perfect guest journey.



“

Über eine „Custom-Audience“ Kampagne wird Sophie direkt in Facebook beworben.

Mit dem Promotin-Code „super-bonus23“ erhält sie noch 2% für eine Direktbuchung über die Hotelwebseite.



SOPHIE'S GASTPROFIL

- ✔ Angebot 12.07.-19.07.2022 **€ 3.457,-**
 für 2 Erw. + 2 Kinder 7, 12 Jahre (Happy Family Angebot)
- ✔ Angebot geöffnet **KORRESPONDENZ**
 am 18.03.2022 | 14:29 Uhr
- ✔ Buchung 12.07.-19.07.2022 **€ 3.457,-**
 für 2 Erw. + 2 Kinder 7, 12 Jahre (Happy Family Angebot)
- ✔ Pre-Check-In **PRE CHECK DATEN**
 am 05.07.2022 | 21:15 Uhr
- ✔ Hotelbewertung ★★★★☆
 Aufenthalt: 12.07.-19.07.2022
- ✔ CRM > Newsletter > Gutschein **€ 750,-**
 19.12.2022 : Jetzt Gutscheine für Weihnachten sichern!
- ✔ CRM > Newsletter > Buchung **€ 2.120,-**
 02.05.2023 : „Pauschale Auszeit für zwei!“
- ✔ SHOP > EINKAUF **€ 134,-**
 21.08.2023 : 4 Pkg. Beauty-Creme, 4 Fl. Kräuter-Shampoo
- ✔ Kampagne > Direktbuchung **€ 3.799,-**
 2 Erw. + 2 Kinder (Hits für Kids Angebot) | super-bonus23

Profil Details



Frau Dr. Lotte Buch
 Hoferstrasse 95
 5020 Salzburg
 Österreich
 Audi AG
 Zusatz: UID
 de

offline
 Stauungsgast

Angebote	8	
Buchungen	8	Ø 4,25 Nächte € 9.604,80
Stornierungen		€ -1.060,20
Zusatzleistungen	24	€ 201,00
Verkaufte Gutscheine	4	€ 570,98
Verkaufte Shopartikel	1	€ 18,50
Bewertungen	5	★★★★★
Mailings geöffnet		☆☆☆☆☆

ALLE SYSTEME SPEICHERN DIE DATEN IM GASTPROFIL

Profil Details

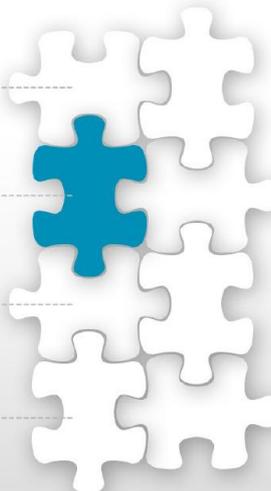


Frau Dr. Lotte Buch
 Hoferstrasse 95
 5020 Salzburg
 Österreich
 Audi AG
 Zusatz: UID
 de

offline
 Stauungsgast

Angebote	8	
Buchungen	8	Ø 4,25 Nächte € 9.604,80
Stornierungen		€ -1.060,20
Zusatzleistungen	24	€ 201,00
Verkaufte Gutscheine	4	€ 570,98
Verkaufte Shopartikel	1	€ 18,50
Bewertungen	5	★★★★★
Mailings geöffnet		☆☆☆☆☆

60
 Bewertung des 60. Jahres



websLINE. Best Case. The perfect guest journey.

Kommunikation nach innen zu Ihren Teams



**90% der Führung ist
Kommunikation!**

**Und:
Feedback muss „Instant
Charakter“ haben!**



Social Media Kanäle für die Kommunikation nutzen

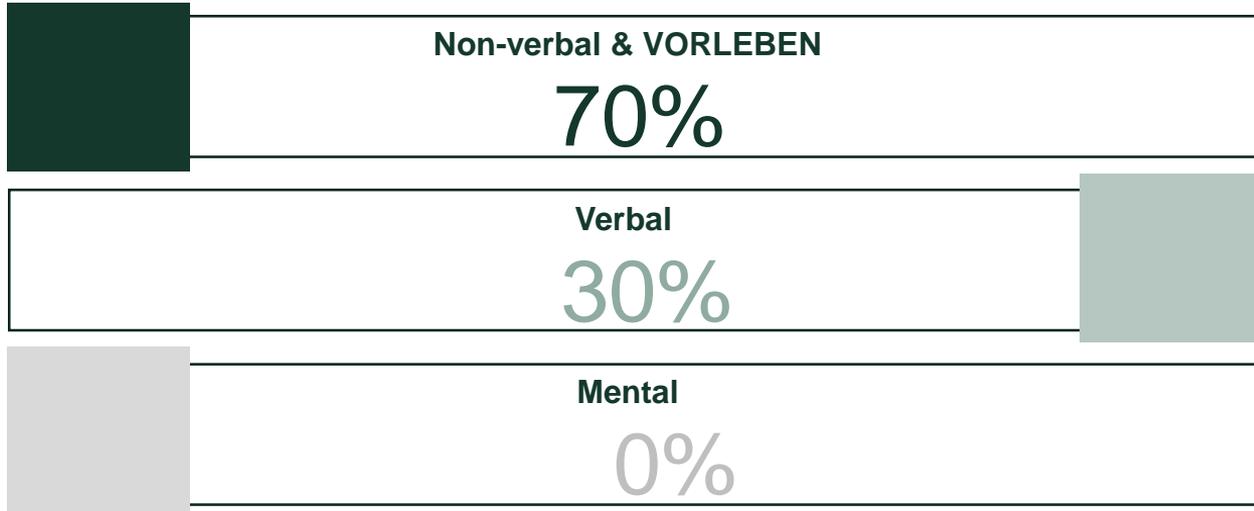
- Aktuelle Kanäle der Kommunikation – toll, der Schuss kann aber auch nach hinten losgehen



Menschen brauchen 2 Dinge.

1. Uns verbunden fühlen
2. Aufgaben, an denen wir wachsen





Online ersetzt nie die Offline Gefühlswelten, die berühren

Treffen, Feiern, Austauschen, gemeinsames Erleben



© Kohl > Partner



© Köhl & Partner

A man with dark hair and a beard, wearing a green sweater with brown shoulder accents and a watch, is shown in a forest setting. He is looking upwards and to the right with a thoughtful expression, his hand resting on his chin. The background is a blurred forest with green foliage.

**Was ist zu tun?
Überlegen Sie Ihre
Kommunikations-Strategie und
neue Ideen mit digitalem Support**



**Wege entstehen dadurch,
dass man sie geht / fliegt.**

Franz Kafka



Und nun: Einblicke in online versus offline Kommunikation am Beispiel Sonnenalp Resort



Karins „Brennpunkt Innovation“ Hotline.

karin.niederer@kohl-partner.at

+43 664 4602 777

+43 676 36 666 36 (inkl. WhatsApp)

+43 4242 21123

Kohl & Partner GmbH
Hans Gasser Platz 9, 9500 Villach

ENTWICKLUNG
Pioniere
SEIT 1981

