



Veranstaltung:

Marketing für Hotel und Gastronomie

Termin/Ort:

20.09.2006 in Wernigerode-Silstedt

Veranstalter:

- DEHOGA Sachsen-Anhalt e.V. Geschäftsführer Herr Manfred Eichmann
- Projekt NETWORK-KMU, QFC GmbH Projektleiter Herr Jürgen Maiwald

Referenten:

- Herr Prof. Dr. Walter Langhammer Unternehmensberater, Halle
- Herr René Klühe arcforms, Magdeburg
- Herr Jürgen Maiwald Projektleiter NETWORK-KMU

Insbesondere das Gastgewerbe war nach der Wende einer umfassenden Neuorientierung ausgesetzt. Mittlerweile ist der kapazitive Nachholbedarf gedeckt. Nunmehr wirken der Wandel im Bevölkerungsaufbau (Demographie), damit zusammenhängende Änderungen in den Konsumgewohnheiten und eine ganze Reihe technologischer Veränderungen verstärkt auf Hotels und Gaststätten ein. Daraus ergeben sich zum einen Verschiebungen in der Struktur, in den verfügbaren Einkommen und den Freizeitansprüchen der Gäste. Zum anderen ersetzen die neuen Medien (Internet) die klassischen Marketinginstrumente wie Anzeigen und persönliche Briefe nicht, sondern ergänzen sie. Nach den Erfahrungen von Professor Langhammer ist der richtige Mix entscheidend. Er gab an die Teilnehmer vier „Leitsätze“ weiter:

- a) Inhalt vor Form,
- b) sich finden lassen, wo man gesucht wird,
- c) präsentieren, was für den Kunden interessant ist und
- d) dazu sämtliche technischen Möglichkeiten nutzen.



Professor Langhammer (hintere Reihe, 2.v.l.) und Teilnehmer des Workshops

Im anschließenden Vortrag betonte Herr Klühe die Aktualität der auf Internetseiten angebotenen Informationen. Ein Content-Management-System (CMS) bietet dabei eine Reihe von Vorteilen, wie etwa eine auf MS Word basierende, graphische Oberfläche, die die Handhabung erleichtert. Mit kleinen Hilfsprogrammen lassen sich die Wege der Besucher über die Internetseite auswerten – Größen, die für das Marketing und die Kundenbindung verwendet werden können. Die Planung der Inhalte im Vorfeld ist von ausschlaggebender Bedeutung. Die wesentlichsten Informationen müssen schon auf der Startseite erscheinen. Zur Zweckmäßigkeit von umfangreichen Bild- und Videosequenzen gab es einen kontroversen Meinungs austausch, da damit hohe Anforderungen an die technische Ausstattung des Nutzers gestellt werden. In jedem Fall ist eine professionelle Gestaltung zwingend.

Die weitere Diskussion konzentrierte sich auf die Vor- und Nachteile von Hotelportalen und entsprechenden Buchungssystemen. Einigkeit bestand in der Auffassung, dass eine enge regionale Kooperation, die viele - auch kommunale - Akteure der Tourismusbranche einbezieht, die wirtschaftliche Lage von Hotels und Gaststätten in der Harzregion nachhaltig stärken kann.

Abschließend stellte Herr Maiwald die Ziele und das Leistungsspektrum des Projektes NETWORK-KMU vor und bot den anwesenden Unternehmen die thematische Mitgestaltung künftiger Veranstaltungen an.