

**In diesem Fokus finden Sie: Was braucht eine gute App?** Seite 8; **Was machen Hotelgruppen?** Seite 9;  
**Was macht ein gutes Social Media Marketing aus?** Seite 10; **Ein Facebook-Tag im Leben von...** Seite 11

## Wer mitmacht, ist vorn dabei

**Der Hotelier und Touristiker, der mit Facebook oder Twitter kommuniziert, hat einen Marketingvorteil, sagt Simon Künzler, Fachmann für Online-Marketing.**

SIMONE LEITNER

**Simon Künzler, sollte sich jeder Hotelier und jeder Touristiker mit Social Medias auskennen?**

Derjenige der sich mit Facebook, Twitter und anderen Plattformen beschäftigt und damit kommuniziert, hat einen klaren Marketingvorteil. Touristen laden Fotos auf Flickr, werden auf Facebook Fans von Destinationen, bewerten Hotels auf Holidaycheck oder berichten von Reisen auf ihrem Blog. Die Nutzung dieser Online-Dienste zeigt, dass die Gäste zunehmend Informationen ins Web stellen und über neue Medien kommunizieren.



**«Es ist unabdingbar, dass der Chef des Unternehmens diese Strategie unterstützt.»**

Simon Künzler  
Dozent Hochschule Luzern

**Ist jetzt der richtige Zeitpunkt, auf den Zug aufzuspringen, oder ist es schon zu spät?**

**Fakten Referent für Online-Kommunikation**

Simon Künzler, lic. oec. HSG, ist geschäftsführender Partner der auf Online- und Social Media-Marketing spezialisierten Agentur xeit GmbH (www.xeit.ch) und Dozent für Online-Kommunikation an der Hochschule Luzern. Er wird am 17. Juni 2010 in einem Seminar zum Thema «Social Media Marketing für Tourismusorganisationen» referieren. Veranstalterin des Seminars ist die Hochschule Luzern, Wirtschaftsinstitut für Tourismuswirtschaft ITW. Das Event richtet sich an Entscheidungsträger aus Tourismusorganisationen. sls

www.hslu.ch/itw

Die Formulierung «auf den Zug aufspringen» stimmt für mich nicht. Es tönt, als seien diese neuen Medien ein Boom, der schnell wieder vorbeizieht. So ist es aber nicht. Facebook, Twitter und alle die anderen sozialen Plattformen sind bereits heute fest verankert in der Gesellschaft. Jeder kann sich dem Thema annähern, wann und wie er will. Es gibt kein allgemein gültiges Rezept.

**Heisst das, es können keine Fehler gemacht werden?**

Eigentlich kann nichts falsch gemacht werden. Höchstens wenn eine Facebook-Fanseite nicht bewirtschaftet oder ein Blog nicht aktualisiert wird. Wer sich entscheidet, diese Plattformen als Marketing-Instrument zu nutzen, muss es auch professionell machen, also Aktualität bieten.

**Das bedeutet aber auch, dass es Ressourcen braucht?**

Auf jeden Fall. Daher ist es unabdingbar, dass der Chef des Unternehmens diese Strategie unterstützt und Arbeitszeit zur Verfügung stellt. Aber auch die Philosophie dieser neuen Medien und die Prozesse müssen verstanden werden.

**Also sind auch die sozialen Plattformen Chefsache?**

Es heisst nicht, dass der General Manager selber die Facebook-Fanseite betreiben muss. Aber wie gesagt, die Geschäftsleitung muss das Engagement unterstützen und, ganz wichtig, die Mechanismen einschätzen können. Auch das Online-Monitoring ist ein zentrales Thema und muss gewährleistet sein.

**Grosse Firmen wie Swisscom oder Credit Suisse haben professionelle Social Media Manager. Ist das auch für den Hotelier oder den Tourismusmanager ein Thema?**

Nein. Ich bin überzeugt, dass es möglich ist, mit einem affinen Mitarbeiter aus dem eigenen Unternehmen diese Arbeit gut zu machen. Vielleicht ist es aber von Vorteil, wenn für die Initialberatung ein Spezialist beigezogen wird, der auch nach dem

**Das Symbol für Facebook.**



**Einstieg als Sparring-Partner unterstützen kann.**

**Wie viel Ressourcen braucht es denn für die Betreuung?**  
Schwierig zu sagen, aber mit einem 20- bis 50-Prozent-Pensum muss ein Betrieb rechnen.

**Ist die Grösse eines Hotel oder einer Destination entscheidend, ob Facebook oder Twitter genutzt werden soll?**

Nein. Es hängt von den Zielen ab, die mit dem Engagement verbunden sein sollen. Grundsätzlich gilt aber: Ein Unternehmen ist bereit, an den Dialogen mit den Konsumenten teilzunehmen und selber aktiv zu partizipieren, oder eben nicht.

**Täglich erscheinen neue iPhone Apps. Heisst die Devise: Hauptsache ein App?**

So sollte die Devise auf keinen Fall lauten. Gerade weil so viele Apps auf den Markt kommen, ist die Konkurrenz nicht zu unterschätzen, und die Gefahr, dass der User ein neues App nicht akzeptiert, vorhanden.

**Macht es Sinn, wenn einzelne Hotelkooperationen ein iPhone App anbieten?**

Ja. Sobald der potenzielle Gast die App auf seinem iPhone hat, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass er auch bei dieser Kooperation bucht. Wichtig ist immer, dass eine iPhone App Zusatz-Nutzen bietet.

**Also ohne iPhone keine Apps?**  
Es gibt immer mehr Apps, die auch für andere Smartphones, wie BlackBerry, verfügbar sind. Das mobile Internet hat eine grosse Zukunft.

**Begriffe und ihre Bedeutung Von Apps über Smartphones bis Twitter**

**A**pp ist die Kurzform für Application und bedeutet im Allgemeinen Anwendungsprogramm. Im Speziellen sind damit jedoch Anwendungen für moderne Smartphones gemeint, die über einen integrierten Onlineshop bezogen und direkt auf dem Smartphone installiert werden können. Das derzeit (Stand Februar 2010) umfangreichste App-Angebot bietet der App Store der Firma Apple.

**Facebook** ist ein soziales Netzwerk, das Menschen – aber auch Firmen – mit Freunden, Arbeitskollegen, Kommilitonen oder eben auch Kunden miteinander verbindet.

**Smartphones** (u.a. iPhone, BlackBerry) sind keine einfachen

Handys, sondern kleine Multifunktionsgeräte. Man kann mit ihnen nicht nur mobil telefonieren und SMS sowie MMS verschicken, sie verfügen zudem über ein eigenes Betriebssystem und oftmals die Möglichkeit, Apps (Programme/Anwendungen von Drittanbietern) zu installieren.

**Social Media** sind Online-Plattformen, die den Usern erlauben, Inhalte zu publizieren oder zu erstellen und sich untereinander auszutauschen (u.a. Facebook, MySpace, LinkedIn, Twitter).

**Twitter** gilt als die erfolgreichste Anwendung von Mikroblogging und ist eine Plattform für das Publizieren von Kurznachrichten. Twitter wurde im März 2006 der Öffentlichkeit vorgestellt. sls

ANZEIGE

ERFAHRUNG,  
DIE SICH AUSZAHLT.

HOTELA  
WWW.HOTELA.CH