

Bedürfnis/Gast DMO		Phase of Journey	Teilschritte	Bedürfnis / Interesse	Welche Daten braucht der Gast	In welcher Datenbank liegen diese Informationen?	Welche Daten braucht das DMO vom / über den Gast?
Reiseplanung	3 Informationen vorher 4 planen	1 aufmerksamen werden 2 inspirieren	Inspiration	- Auszeit - In den Urlaub gehen - Neues Erlebnis - Erholung, neue Kraft sammeln - Ziel gemeinsam verbringen - Aktiv sein - Reiseanalyse	- Wo ist die Destination? - Für welche Art von Urlaub eignet sich die Destination? - Was zeichnet die Destination aus?	- Reiseportalen - Werbung über Google Ad und Facebook, u.ä.B. durch Reiseportale, teilweise auch durch Regionale DMOs	- Wo kann ich potentielle Gäste finden - Wie kann ich auf mich aufmerksam machen? - Was regt zum "click" an?
				- bequem, schnell und einfach an Informationen kommen - das passende finden: Preis, Zeitraum, Kategorie, Lage, Personenzahl - Sonderwünsche	- Wie lange brauche ich für die Anreise? - Wie kann ich anreisen? - Was kann man vor Ort unternehmen? - Kann ich im Voraus online buchen/reservieren? - Wie voll ist die Destination? - Welche Unterkünfte und Unterkunfkategorien gibt es? - In welcher Lage sind die Unterkünfte? - Ist meine Wunschzeitraum noch frei? - Preis? - Stornobedingungen? - Corona-Situation und -Beschränkungen? - Welche vergleichbaren Destinationen bzw. Alternativen gibt es?	- Google Maps - OPNV-Gesellschaften - Reiseportale, PMS bzw. deren booking engine, Lohospo, OBS, Regiondo, Bookingkit - CMS des DMO	- Was will mein Gast wissen? - Welche Ansprüche haben die Gäste? - Welche Motive haben die Gäste? - Wie erreiche ich die Gäste? - Wie finden mich die Gäste? - Nach was suchen die Gäste? - Sind die Gäste mit dem Service der Destination zufrieden?
				- bequem, schnell, einfach - Sicherheit	- Was muss ich mit Corona beachten? - Gibt es Einschränkungen? - Wo und wie kann ich buchen? - Wo ist es am günstigsten? - Wo ist meine Wunschunterkunft noch frei? - Wo kann ich parken? - Welche Verkehrsmittel kann ich nutzen? - Kann ich vor Ort Verkehrsmittel ausleihen und wenn ja welche? - Kann ich mein E-Bike mitbringen, einschleusen und laden? - Gibt es genügend E-Ladestationen in der Destination? - Wie weit sind die Entfernungen vor Ort? - Wann ist die beste Uhrzeit für eine bestimmte Attraktion? - Wo kann man am besten Essen? - Wo kann ich Fernab der Tour-Större authentisches Erleben/essen? - Was muss ich unbedingt in der Destination gesehen und gemacht haben?	- siehe planen - Software der "Stadträder", Rad-Garagen - Gibt es eine Datenbank die E-Ladestationen bündelt? Lokale Energieversorger? - mein.bouzi, wenn eingepflegt - dear car-sharing-system im Schwarzwald - Welche Verkehrsmittel möchte die DMO fördern oder gibt es in der Region? -> diese Datenbanken anbieten! - Daten über Besucher/Ankommen: Google(Eintrag, Kennzahlen, Tracker-Daten; Wifi-Tracker HuberMedia & Zählchleifen auf Wanderwegen Ecco Counter - Datenbank über POI & HoGa & Einzelhandel (mein.toulist, Destination.On, Outdooractive) - Routeplaner (Google Maps, Outdoorapp,...) - must-do's der Dest: Gamification-Ansatz (Muss noch entwickelt werden, Evtl. auch hier zusätzlicher Partner mit Datenbank)	
Reisebuchung	5 buchen 6 Details planen	7 anreisen	Anreise	- schnell, bequem, stressfrei - Einfach zu finden - nachhaltig & umweltbewusst	- Preise - Abfahrtszeiten - In welcher Form benötige bzw. bekomme ich ein Ticket? - Abholzeiten - Rückgabemöglichkeiten für Mietfahrzeuge - Wo ist die günstigste Tankstelle auf meiner Strecke? - Welche Raststätte bzw. Parkplatz ist noch frei? - Wo gibt es eine saubere Toilette? - Muss ich Maut zahlen bzw. muss ich eine Vignette kaufen? - Gibt es Stau? - Kann ich den Stau umfahren? - Gibt es Umleitungen und wie verlaufen diese? - Welches ist die kürzeste Strecke? - Welches ist die schönste Strecke? - Welche ist die günstigste Strecke? - Kann ich auf meiner Strecke noch etwas anschauen/erleben? - Wie ist der Wetter? - Wie komme ich vom Flughafen/Bahnhof zur Unterkunft?	- Datenbank bzw. CMS des örtlichen Verkehrsverbund. - Öffnungszeiten und Buchungszeiten von Mietfahrzeugen und Mietgegenständen (dear, Regiondo). - aktuelle Saumeldungen (Radio?) - Tankstellen & öffentlichen Toiletten auf der Anreisestrecke (???) - Wetterdaten (???) - Google Maps - CMS Flughafen (Bus, Taxis, E-Roller,...?)	Welche Infrastruktur und Mobilitätsmöglichkeit nutzt der Gast und sind wir dafür ausgestattet?
				- stressfreier und einfach Check-in - schnell & intuitiv zurecht finden - Erster Eindruck, der die Erwartungen erfüllt. - Hilfestellung bei Anreise 24/7	- Welche Corona-Maßnahmen gelten hier? - Wo kann ich parken? - Wann kann ich einchecken? - Wann ist mein Zimmer fertig? - Gibt es noch einen zweiten Schlüssel? - Wo kann ich auf die nächste Toilette? - Wo kann ich mich irgendwo umziehen? - Kann ich schon ins Strandbad? - Muss ich mich für die Attraktion anmelden? - Hat es in der Attraktion noch Plätze? - Hat es in der Attraktion noch freie Parkplätze? - Muss ich mich für die Attraktion testen lassen? Wo ist die nächste Testmöglichkeit? Was kostet der Test? - Wie viel kostet der Parkplatz? - Wo sind die nächsten ÖPNV? - Wann fährt der ÖPNV an mein Wunschziel? - ÖPNV-Fahrgeld & -Preise. - Wo kann ich einkaufen? - Wo kann ich mich informieren? - Wo sind die Öffnungszeiten der Touristinfo? - Wo kann ich essen gehen? - Welches Restaurant hat überhaupt noch freie Tische? - Wo kann ich reservieren? - Was kann ich abends machen? - Wann ist mein Frühstück? - Wieso muss ich Kurtaxe zahlen? - Bekomme ich Vergünstigungen mit der Gästekarte? - Wo bekomme ich die Gästekarte? - Wo wird das Wetter?	- siehe oben - Hotel-Daten: "digitale Gästemappe" von Hotels integrieren. Evtl. die Daten der Buchungsbestätigung - Datenbank "neue Toilette" oder andere öffentliche Toiletten (auch in mein.bouzi, falls eingepflegt) - Überwachung Besucheraufkommen (Tracking s.o.) - CMS: Teststationen (Geodaten & Öffnungszeiten, Preise) - Online Tischreservierungssysteme (z.B. OpenTable) integrieren - Datenbank über Restaurants (mein.bouzi) - Abend und Nightlife-Aktivitäten (mein.bouzi) - Datenbank der Gästekarte und CMS	- Welche Infrastruktur und Mobilitätsmöglichkeit nutzt der Gast und sind wir dafür ausgestattet? - Welche Informationen benötigt der Gast über welche Mitter? - Bereits ein Profil über Interessen des Gastes, um dem Gast bei der Reiseunterführung gleich relevante Vorschläge unterbreiten zu können und ggf. passende Alternativen anbieten zu können.
				- gut zu finden, je nach Erwartung - einfach zu reservieren - keine Wartezeiten	- Wo und wie kann ich reservieren? - Wie kann ich bezahlen? - Welche Spezialitäten & Highlights gibt es wo? - Aktuelle Corona-Regelungen - Parkplätze, Ladestation, abschließbare Radgarage?	- digitale Bezahlssysteme integrieren (Kreditkarte, PayPal, Google Pay, Apple Pay...) - DMO digitaler Gastro-Flyer oder CMS oder mein.bouzi) - Infrastruktur siehe oben	
Reisebuchung	9 übernachten	10 verpflegen	11 versorgen	nach meinen Erwartungen	- Zimmernummer - Schlüssel Code - Aktuelle Corona-Regelungen - Parkplätze, Ladestation, abschließbare Radgarage?	- siehe Anreise "digitale Gästemappe" - CMS des Hotels - Datenbank des Hotels (PMS?)	
				alles was der Gast vergessen hat und braucht.	- Versorgen! - Öffnungszeiten - Wie komme ich hin? - Wo kann ich parken? (Auto/E-Bike)	siehe Planung & Anreise	
				- Was für Läden gibt es? - Ist für alle etwas dabei bzw. was macht mein Mann so lang? - Wo? - Preisklasse - Angebote & Specials - Corona-Regelungen - Parkplätze, Ladestation, abschließbare Radgarage?	?	DMO oder City-Verein (Empfehlung bzw. Datenbank aufbauen?)	
Reisebuchung	12 shoppen	13 entdecken	14 Fortbewegung (Verkehrsmittelstruktur)	- Natürliches Angebot Kultur: - historisch & aktuell - Brautrum & Kulturpark - Berühmtheiten - Legenden & Mythen - Bauwerke & Plätze	- entdecken - Was gibt's? - Was gibt's in der Nähe? - Vergünstigungen? - freie Termine - Reservierung - Online Buchung - Bezahlung - Corona-Regelungen - Anreise & Parken (Auto & Rad), Ladestation, abschließbare Radgarage - Mit was kann ich das verbinden? - Was muss man mitbringen bzw. auf was muss man achten - Ausstattung? - Alternativ-Angebote bei Überfüllung?	- Datenbanken zu POI's (siehe oben) - Besucherlenkung mit CRM-Profil - Reservierung- und Buchungssysteme (s.o.) - digitale Bezahlssysteme (s.o.) - Verkehrsmittelstruktur (s.o.) - Gamification-Ansatz (evtl. mit Punkte oder nächsten Spielschritten je nach Besucheraufkommen) - Logistisch, auslastungstechnisch und Interessen orientierte logische Tagestouren vorschlagen)	
				- Sein, Meer, Flüsse - Wald & Wiesen - Berge & Täler - Landwirtschaft	- Natur: - Sein, Meer, Flüsse - Wald & Wiesen - Berge & Täler - Landwirtschaft		
				- Abgeleitetes Angebot - Erlebnisse! - Keine Wartezeiten!	- Fortbewegung - Freie Termine / Plätze - Wo & Wie kann ich reservieren/buchen/bezahlen? - Alternative Transportmöglichkeit bei Wetterumschneung? - Angebote - besondere Highlights?	- s.o. - Datenbank zu Haltestellen und Bahnhöfen - Datenbank zu Fahrplänen - Datenbank zu Preisen - Datenbank zu Parkplätzen und Abstellmöglichkeiten - Datenbank zu Ausleih oder Sharing Möglichkeiten - Datenbanken aller Mobilitätsmöglichkeiten verbinden und Wartzeiten versuchen zu vermeiden - bzw. Vorschläge für Beschäftigungsmöglichkeiten während der Wartezeit. - Reservierungs-, Buchungs- und Bezahlssysteme integrieren - DMO Angebote (Bsp. 1 Tag E-car kostenlos - derer) - Grafik-Leistungen wie z.B. Konus	
Anreise	15 abreisen	16 heimkommen	17 reflektieren	- schöne letzte Urlaubsmomente erleben und festhalten - komfortabler Check-out, wann ich will - keine Wartezeit	- abreisen - Wie und wann kann ich aus-checken? - Wie beziehe ich die Unterkunft etc? - Wo kann ich Schlüssel abgeben? - Mietfahrzeuge abgeben - Transport zu Bahn oder Flug - Verkehrsaufkommen - Sperungen & alternative Route - Straß - Weiter - Tanken - Wo, Wie kann ich Ticket für Rückreise buchen? Welche Hardware braucht ich dazu?		
				- andere Teilhaben lassen - Als Information für andere	- Fahrgläne: Wie komme ich von Bahn bzw. Flughafen heim? - Preis - reservieren/buchen?	siehe Anreise und Ankommen	
				- Man kennt sich schon aus / findet sich bereits zurecht - weil was einen erwartet - LT kennt Gast & dessen Wünsche	- Angebote - Infos über Neuigkeiten von Unterkunft und Destination - kurzfristig freie Verfügbarkeiten	Gast sollte sein Profil reaktivieren können bzw. am besten Zuhause weitere Punkte sammeln können um eine optimale Kundenbindung zu schaffen.	- Image & Zufriedenheit der Gäste - Qualitätsbeurteilung der Gäste - Wie waren meine Gäste? - Warum waren Sie hier? - Was haben Sie gemacht? - Gibt es Verbesserungsvorschläge?
Nachbereitung	18 Erfahrung teilen	19 Wiederkommen	20	- andere Teilhaben lassen - Als Information für andere	Gamification-Ansatz (Teilen auf Social Media, etc. gibt weitere Punkte)	- E-Mail Adresse und Interessen-Kategorie - Im besten Fall Kundenprofil und darauf aufbauend passende Angebote - Double Opt In	Wie und was teilt der Gast über mich?
				- Man kennt sich schon aus / findet sich bereits zurecht - weil was einen erwartet - LT kennt Gast & dessen Wünsche	- Angebote - Infos über Neuigkeiten von Unterkunft und Destination - kurzfristig freie Verfügbarkeiten	- Zufriedenheitsbefragung - statistische Auswertung des Aufenthalts (im CRM-Profil und Gamification-Ansatz) - Folge Prozesse bestimmen - relevante Profil-Daten für weitere Aufenthalte DSGVO konform speichern um bei weiteren Besuchen direkt dort weiter zu "spielen" weiter zu machen bzw. keine bereits besuchten POIs vorschlagen werden.	