

Pressemitteilung

2022/17

22. April 2022

Re-Start im Tourismus: Berührungsarmes Reisen, minimierte Risiken, größere Angebotspalette und offene Kommunikation

Neue Studie stellt Handlungsempfehlungen für touristische Leistungsträger zusammen

Kempten. Wie müssen sich touristische Unternehmen kurz-, mittel- und langfristig aufstellen, um dem durch die Corona-Pandemie möglicherweise veränderten Reiseverhalten erfolgreich zu begegnen? Dieser Frage ist ein Konsortium aus deutschlandweiten Partnern unter Koordination von C.I.S.T (Center for innovation & Sustainability in Tourism) nachgegangen, zu denen das Wissenstransferzentrum „Innovative und Nachhaltige Tourismusentwicklung“ (WTZ Füssen) der Hochschule Kempten, das Bayerische Zentrum für Tourismus (BZT), die LMU München und das Deutsche Institut für Tourismusforschung der Fachhochschule Westküste gehörten.

Das Vorhaben bestand aus einer repräsentativen deutschlandweiten Befragung, einer qualitativen Studie und der Analyse konkreter Praxisbeispiele. Im Fokus der Untersuchung stand die Identifizierung von Strategien und Maßnahmen, die von Betrieben und Destinationen über die politischen Vorgaben hinaus zur Wiederbelebung und Absicherung ihres Tourismus umgesetzt wurden. Dazu wurde ein Analyseraster erstellt, in das konkrete Beispiele für Maßnahmen entlang der Customer Journey in die Bereiche „Gesetzliche Rahmenbedingungen“, „Kommunikation“, „Buchungsbedingungen“ und „Angebotsgestaltung“ eingeordnet wurden. Aus der Analyse der Praxisbeispiele und dem Abgleich der Ergebnisse mit der deutschlandweiten Studie von C.I.S.T. und BZT, welche ebenfalls im Rahmen des Vorhabens durchgeführt wurde, ergeben sich überwiegend Maßnahmenempfehlungen, die greifen, solange die Pandemie noch nicht beendet ist. Zudem liefert sie Erkenntnisse für den professionellen Umgang mit zukünftigen Gesundheitskrisen.

Pressekontakt:

Dipl. Betriebswirtin (FH)
Sybille Adamer

Telefon 0831 2523-494
Telefax 0831 2523-106
sybille.adamer@hs-kempten.de

Leitung
Hochschulkommunikation

Hochschule für angewandte
Wissenschaften Kempten

Postanschrift:
Postfach 1680
87406 Kempten (Allgäu)

Campus:
Bahnhofstraße 61
87435 Kempten (Allgäu)

Telefon 0831 2523-0
Telefax 0831 2523-104
post@hs-kempten.de
www.hs-kempten.de
www.facebook.com/hs.kempten
www.twitter.com/hskempten
www.youtube.com/hskemptentv

Die im Rahmen der „LIFT Wissen“-Ausschreibung des Bundeswirtschaftsministeriums geförderte Studie kommt zu folgenden Ergebnissen:

Low Touch Tourism

Ein selbstbestimmtes, berührungsarmes Reisen ist für die Reisenden wichtiger denn je. Gastgeber sollten durch räumliche und zeitliche Entzerrung der Tagesabläufe und Aktivitäten der Gäste unter anderem dafür sorgen, dass Menschenansammlungen vermieden werden. Unter der Überschrift „Low Touch Tourism“ fassen die Studienautoren verschiedene Maßnahmen zusammen, die genau dazu beitragen: Reservierungspflicht, Vorabbuchungsoptionen und eine Kontingentierung des Angebots. All das sollte zudem klar kommuniziert werden, um (potentiellen) Gästen Sicherheit zu vermitteln.

Zusätzliche Risikominimierung

Reisenden ist zudem wichtig, nicht auf Kosten sitzen zu bleiben. Um diesem Anspruch der Risikominimierung gerecht zu werden, empfiehlt die Studie, kulantere Stornobedingungen oder besondere Absicherungen anzubieten. Ergänzend erhöht eine Erweiterung der Angebotspalette die Widerstandsfähigkeit der Anbieterseite in Krisensituationen. Bei der Ausweitung oder Veränderung der Produkt- und Dienstleistungspalette sind insbesondere Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen, welche in Zukunft noch an Wichtigkeit zunehmen werden.

Kommunikation und weitere Maßnahmen

Alle Maßnahmen werden erst auf der Grundlage einer klaren und transparenten Kommunikation wirksam, da nur die ehrliche und durchaus auch emotionale Ansprache des Gastes das Gefühl von Sicherheit unter den Beschäftigten und den Gästen vermittelt. Diese Erkenntnis ging auch aus den quantitativen und qualitativen Befragungen im Vorhaben hervor: Die Angst vor Ansteckung ist mit 47 Prozent im Reisejahr 2020 bzw. 45 Prozent im Jahr 2021 der Hauptgrund, sich gegen eine Reise zu entscheiden oder das Reiseverhalten durch Wahl anderer Reiseziele oder Transportmittel zu ändern. Zudem sind Ende 2021 34 Prozent der Befragten tagesaktuelle Informationen zu Regelungen und Vorgaben für die Reise seitens des Gastgebers wichtig.

In diesem Zusammenhang sollten mögliche Preissteigerungen von der Anbieterseite offensiv kommuniziert werden. Rund die Hälfte der Befragten zeigt durchaus Verständnis für höhere Preise. Dabei sollten die kausalen Rahmenbedingungen, Gründe und Hintergründe der Preissteigerungen (pandemiebedingte Schutzmaßnahmen und -vorkehrungen wie z. B. Trennwände, größere Abstände zwischen Tischen, gestiegene Energie- oder Mietpreise, Qualitätssteigerungen, Personalmangel etc.) zielgruppenspezifisch verständlich dargestellt werden.

Ergänzend dazu sollte vermittelt werden, wie bedeutsam das Reisen für viele Menschen ist und welchen Beitrag es zum individuellen Wohlbefinden leisten kann. Ein fokussiertes Betonen, wie die Nutzung der touristischen Angebote die in der Pandemie vernachlässigten Erlebnisbedürfnisse stillen kann, kann helfen eher Akzeptanz beim Reisenden zu bilden und den kritischen Blick auf den Preis zu reduzieren.

Alle Ergebnisse aus dem gesamten Vorhaben sind im Bericht „Perspektiven für den Tourismus: Analysen und Strategien zur Wiederbelebung und langfristigen Erfolgssicherung des Tourismus“ verfügbar unter <https://kompetenzzentrum-tourismus.de/tourismusfoerderung/lift-wissen/cist/>

Ansprechpersonen:

Wissenstransferzentrum „Innovative und Nachhaltige Tourismusentwicklung“
Hochschule für angewandte Wissenschaften Kempten

Prof. Dr. Alfred Bauer: alfred.bauer@hs-kempten.de

Dr. Sabrina Brey; sabrina.brey@hs-kempten.de

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages