



chiemgau
AKADEMIE



Herzlich Willkommen
zum Webinar

Technische Hinweise

- Präsentation wird im Anschluss zur Verfügung gestellt
- Das Webinar wird aufgezeichnet und kann später noch einmal angesehen werden
- Bei technischen Schwierigkeiten Webinar neu starten/aktualisieren
- Fragen können über den **Chat** gestellt werden. Diese werden vom Referenten nach der Präsentation beantwortet

Nächste Webinare

- Gäste gewinnen, halten, zurückgewinnen: 20.04.20, 14-15 Uhr
- Smartphone Fotografie – da geht noch was: 22.04.20, 10-10.45 Uhr
- Weitere Webinare folgen <https://www.chiemsee-chiemgau.info/webinare>





chiemgau
AKADEMIE



Krise – Stunde der Kulanz?

Wer ist Ihr Referent?

- Mario Kljajic, Projektleiter IRS – Region 18 e.V. (kurz IRS18)
- IRS18 ist Betreiber des regionalen Reservierungssystems/Channelmanager
- Kompetenzzentrum für den touristischen online Vertrieb



Inhalt

- Handlungsempfehlungen für den Umgang mit Stornoanfragen
(keine juristische Beratung!)
- Handlungsempfehlungen für die Zeit nach Corona: Daten optimieren, Inserate überprüfen und optimieren, Netzwerk erweitern



Quellen

- Deutscher Tourismusverband:
<https://www.deutschertourismusverband.de/service/coronavirus/faq.html>
- DEHOGA: <http://www.dehoga-corona.de>
- Chiemgau Tourismus: <https://www.chiemsee-chiemgau.info/partnernetz-informationen-vermieter>

Welche Gastaufnahmebedingungen?

- Für Gastgeber, die über IRS18 an die Buchungskanäle angeschlossen sind: Standard Gastaufnahmebedingungen (einsehbar über Tourist-Information)
 - Stornogebühr nach Buchung: 90% / 80% / 70% / 60%
- Achtung: Individuelle Einstellungen sind möglich → mit Tourist-Info abklären
- Für Gastgeber mit eigenen Inseraten: Hinterlegte Richtlinien prüfen

Aktueller Stand – vertragliche Sichtweise

- Einzelbuchungen – Keine Pauschalreise (Reiseveranstalter)
- Reiseeinschränkungen bis 03.05.2020
- Gäste können aufgrund behördlicher Anordnung nicht anreisen → Fall von Unmöglichkeit = **kostenfreies Storno**
- Gastgeber können aufgrund behördlicher Anordnung keine Gäste annehmen → Wegfall der Geschäftsgrundlage = **Storno**

Aktueller Stand – Sichtweise OTA

- Booking.com: Buchung mit Buchungsdatum ab 06.04.20 unterliegen nicht der höheren Gewalt
- Expedia: Für Buchungen mit Anreise im Mai, die nach dem 20. März 2020 vorgenommen wurden, werden Ihre eigenen Stornierungsbedingungen anerkannt.
- ABER: Deutsche Rechtsprechung beachten!

Aktueller Stand – Provisionskosten

- **Provisionen auf kostenfrei stornierte Buchungen:** Auf kostenfrei stornierte Buchungen fallen keine Provisionen an. Wichtig: Das Storno muss regulär durchgeführt sein. Achten Sie auf die Bestätigung der Stornierung.
- **Provisionen auf nicht kostenfrei stornierte Buchungen:** In den meisten Fällen, fällt keine Provision auf die Stornogebühr an. In Einzelfällen können jedoch Provisionen auf Stornogebühren anfallen. Das hängt hauptsächlich von individueller Einstellung der Gastgeber ab. Fragen Sie dazu Ihre Tourist-Information.

Aktueller Stand – praktische Sichtweise

- Reisezeitraum fällt in Zeit mit Reiseeinschränkung: Kostenfreies Storno
- Reisezeitraum fällt in Zeit ohne Reiseeinschränkung: Siehe nächste Folien

Aktueller Stand – praktische Sichtweise

- Reisezeitraum fällt in Zeit ohne Reiseeinschränkung:
 - Kostenfreies Storno nur aus Kulanz
 - Aber: Situation erfordert beidseitiges Verständnis. Daher: Mit den Gästen reden und einvernehmliche Lösung finden.
 - Umbuchung auf einen alternativen Zeitraum anbieten (wenn möglich)
 - Stornofrist lockern
 - Gutschein anbieten / Stornogebühr verrechnen

Auswirkungen auf Reiseverhalten

- Gäste sind verunsichert und reagieren auf Stornorichtlinien sensibler
- Buchungsplattformen passen Ihre Websites an (Fewo-direkt, Expedia bereits umgesetzt)
- Gastgeber sollten sich Gedanken über ihre Stornorichtlinien machen

Um Reisende in diesen unsicheren Zeiten zu einer Buchung anzuregen, empfehlen wir Ihnen, Ihre Stornierungsbedingungen zu vereinfachen und flexible, erstattungsfähige Ratentypen, die eine Stornierung bis zu 24 Stunden vor der Anreise ermöglichen, anzubieten. Bitte erstellen Sie diese in Partner Central oder über Ihren Channel Manager. (Expedia E-Mail, 15.04.2020)

Was können Gastgeber aktuell tun?

- Vermutung: Inlandstourismus wird profitieren, wenn die Reiseeinschränkungen gelockert werden
- Buchungsgeschäft wird sich noch mehr online abspielen. Daher ist die online Präsenz umso wichtiger.

Was können Gastgeber aktuell tun?

- Online buchbar werden und Präsenz auf den Buchungskanälen nutzen.
- Daten optimieren:
 - Jetzt Zeit nutzen und qualitativ hochwertig Fotos erstellen (Webinar Smartphone Fotografie am 22.04.)
 - Texte und Merkmale auf Vollständigkeit prüfen und ergänzen
 - Preise und Verfügbarkeiten pflegen
 - Mindestaufenthaltsdauer der Nachfragesituation anpassen



Was können Gastgeber aktuell tun?

- Google my Business nutzen
- Holidaycheck Einträge erstellen/optimieren
- Tripadvisor, etc...



Zusammengefasst

- Krise – Stunde der Kulanz?

Es gibt hier kein Ja oder Nein. Letztendlich muss das jeder Gastgeber selbst entscheiden.

- Zeit nach/mit Corona?

Zeit nutzen und Inerate optimieren (Fotos, Daten, Buchungsplattformen...). Online buchbar werden.

Themenvorschläge & weitere Infos

- www.chiemsee-chiemgau.info/webinare
- Themenvorschläge: glasow@chiemsee-chiemgau.info
- Infos auch über Newsletter von Chiemgau Tourismus
Anmeldung per E-Mail an presse@chiemsee-chiemgau.info



Nächste Webinare

- Gäste gewinnen, halten, zurückgewinnen: 20.04.20, 14-15 Uhr
- Smartphone Fotografie – da geht noch was: 22.04.20, 10-10.45 Uhr
- Weitere Webinare folgen <https://www.chiemsee-chiemgau.info/webinare>





chiemgau
AKADEMIE



Vielen Dank für Ihre
Teilnahme am Webinar!