



INNOVATIVE  
PRODUKTENTWICKLUNG  
IM TOURISMUS

„Coronability“- Akademie  
22. und 28.05.2020

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS



HPH CONSULT GMBH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS



- 10 Strategie & Marke
- 10 Beratung & Coaching
- 10 Unternehmen gegründet
- 20 Jahre selbständig

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS



5 BITTEN

- Bitte Micros auf AUS
- Bitte bei Fragen melden/Hand heben
- Bitte Fragen jederzeit im Chat
- Bitte mitdiskutieren
- Bitte lächeln



DIE NÄCHSTEN 60 MINUTEN



- Die großen Treiber/Trends durch und nach der Krise
- Unsere Werte als Basis für starke, authentische Angebote mit Anziehungskraft
- Was wir aus der Startup-Welt lernen können
- Unsere Zielgruppe und deren Bedürfnisse unter der Krisen-Lupe
- 08/15 ist endgültig vorbei
- Mit innovativen Methoden zu spannenderen Produkten und besserem Geschäft

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS



## In·no·va·ti·on

/ˌnovaˈtsjoːn, ˌɪnnovaˈtiˌɔːn/

Substantiv, feminin [die]

### 1a. SOZIOLOGIE

geplante und kontrollierte Veränderung, Neuerung in einem sozialen System durch Anwendung neuer Ideen und Techniken  
"politische Innovation"

### 1b. BILDUNGSSPRACHLICH

Einführung von etwas Neuem; Neuerung; Reform

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS



## DISRUPTIV

Was bedeutet disruptive Veränderung?

Bei einer normalen **Veränderung**/Innovation handelt es sich um eine Neuerung, die zum Beispiel einen Markt oder die Art, ein Problem zu lösen, nicht fundamental verändert; eine **disruptive Veränderung**/Innovation hingegen führt zu einer völligen Umstrukturierung eines Marktes oder zu einer ganz neuen Art, Probleme zu lösen ...

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS



## DIE STUNDE DER POSSIBILISTEN

Markus Hengstschläger 2020



## LEARNINGS

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| Disruptiv         | fundamentale Krise   |
| Scallieren        | Auslastung           |
| Value proposition | Nutzen stiften       |
| Bootstrappen      | Eigenfinanzierung    |
| Runway            | Liquidität           |
| Burn Rate         | Verlust              |
| Bridge Loan       | Zwischenfinanzierung |
| Fire sale         | unter Wert verkaufen |





## DIGITALISIERUNG

### DIE KRISE ALS DIGITALER KATALISATOR

- Kommunikation
- Buchen, Bestellen, Reservieren
- Bezahlen
- Fotos, Videos, Streaming
- Chatbots
- Social Media
- Anytime - Anywhere



## ...HOW DARE YOU...

- Klima und Umwelt
- Energie-Versorgung
- Mobilität
- Regionale Lebensmittel
- Selbstgemachtes
- Manufakturen
- Verpackung & Müll
- Lieferketten
- Qualität & Zertifizierungen
- Lebensstile ....

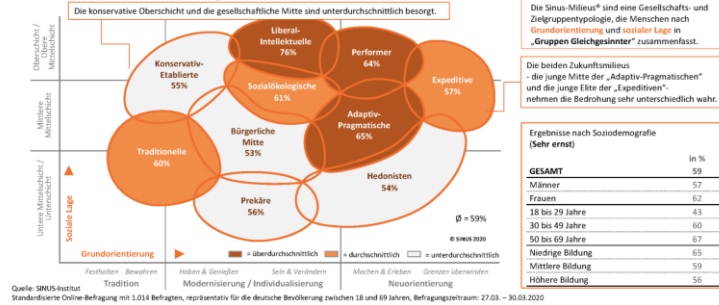




## SINUS:

**59% der Deutschen nehmen die Bedrohung durch das Corona-Virus sehr ernst**  
**Im Gesellschaftsmodell der Sinus-Milieus® ist dieser Wert im Milieu der Liberal-Intellektuellen am höchsten, am geringsten im Milieu der Bürgerlichen Mitte**

Alles in allem, wie ernst muss man Ihrer Meinung nach die Bedrohung durch das Corona-Virus nehmen? (in %)  
 -- Antwort: **Sehr ernst (59% in der Gesamtbevölkerung)**



## ZIELGRUPPEN

Unsere Gäste in IHRER Welt abholen

- Was/wer genau ist meine Zielgruppe?
- In welchem Umfeld, welcher Lebenssituation leben unsere potentiellen Gäste?
- Was sind deren – derzeitige und längerfristige - Bedürfnisse?





## FAMILIEN

### Patchwork

Müssen alles unter einen Hut bringen

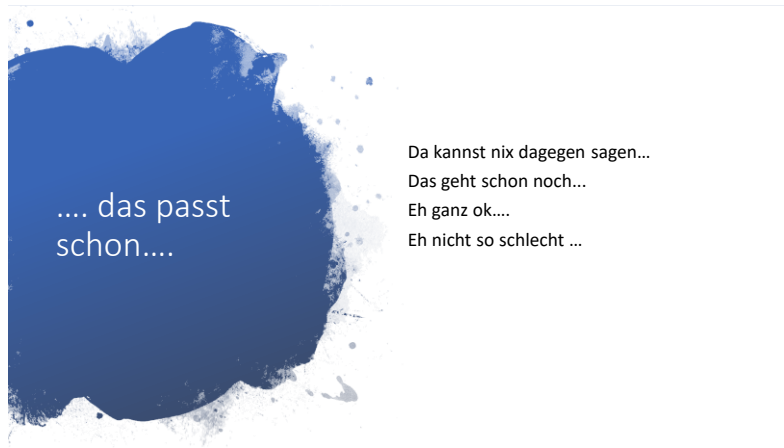
Manchmal wenig Budget für viele Wünsche von vielen Mitgliedern

Wer trifft die Urlaubsentscheidung

Gemeinsame Zeit vs. Zeit für sich

Entlastung  
Erlebnis  
Quality Time







RAUS AUS DER  
KOMFORTZONE



STÄRKEN  
STÄRKEN



*Groß denken.*  
KLEIN ANFANGEN.

INNOVATION



Produkt

Verbessern  
Erneuern  
Erfinden



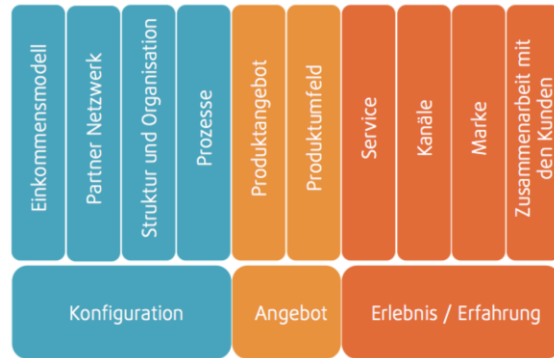
Prozess

Optimieren  
Disruptiv  
verändern



Geschäftsmodell –  
Wertschöpfung

Shift in  
andere  
Bereiche



10 Types of Innovation, Larry Keeley

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS



#### In der Kategorie **Konfiguration**:

- Womit und wie lässt sich Geld verdienen?
- In welchen Bereichen können uns Partner helfen, Wert zu generieren?
- Wie kann sich unsere Organisation weiterentwickeln?
- Wie können wir unsere operative Exzellenz verbessern?

#### In der Kategorie **Angebot**:

- Welche Funktionen, welche Werte, welchen Nutzen kann unser Produkt- und Leistungsangebot bieten?
- Welche Ergänzungen im Umfeld unseres Angebotes helfen uns, den Wettbewerb hinter uns zu lassen?

#### In der Kategorie **Erlebnis/Erfahrung**:

- Welche Services können die positive Wahrnehmung unseres Leistungsangebotes nachhaltig stützen?
- Über welche Kanäle können wir unsere Kunden im Rahmen der Customer Journey erreichen?
- Wie können wir unsere Marke nutzen, um unsere Kunden für uns zu begeistern?
- Wie können wir die Zusammenarbeit mit dem Kunden so gestalten, dass seine Wünsche und Anforderungen optimal bedient werden?



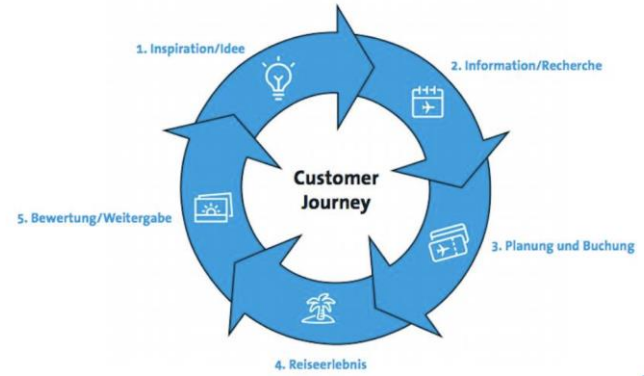
WERTE ALS  
GEMEINSAME  
BASIS

Respekt  
Ehrlichkeit  
Ehrlichkeit  
Sinn  
Anerkennung  
Freiheit  
Vertrauen  
Erfolg  
Gesundheit  
Ruhe  
Kreativität  
Weiterentwicklung  
Begeisterung  
Unabhängigkeit  
persönliches Wachstum  
Fairness  
Familie  
Humor





## Customer Journey im Tourismus



## START WITH WHY

- Nutzen stiften





## GAINS & PAINS

- Welches „gute“ Gefühl können wir maximal verstärken?
  - Urlaub
  - Ankommen
  - Freiheit
  - „aus dem Vollen schöpfen“
- Welche „Mühsal“ können wir maximal verkleinern?
  - Buchungs-Prozesse
  - Anreise-Prozedur
  - Abreise-Prozedur
  - Vor Ort?

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS





## PROTOTYPING

- Basteln, was das Zeug hält
- Ausprobieren
- STRUKTUR
- Time-Boxing
- „Gut genug für jetzt“



## DESIGN

Alles außer gewöhnlich  
Unkonventionell  
inspirierend

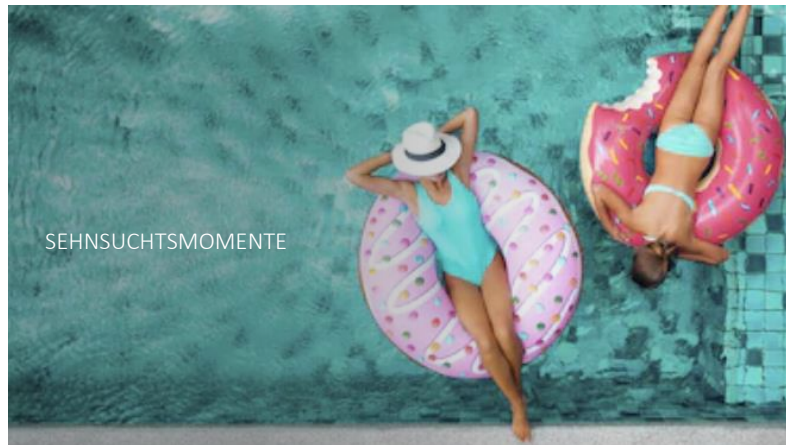
25hours Hotels  
Mama Thresl  
„Das Sepp“ Maria Alm  
Grand Ferdinand  
Wiesergut  
Der Daberer – die mit dem Vogel  
u.v.m.





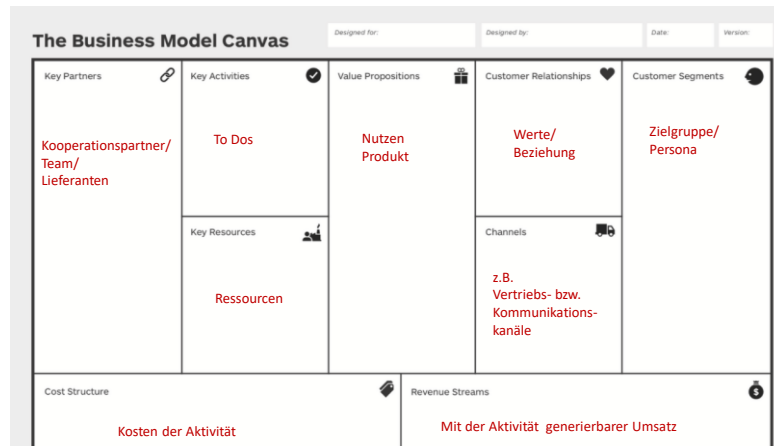






## KOOPERATIONEN

- Nachbarn
- Kollegen
- Ausflugsziele
- Infrastruktur-Partner
- Lieferanten
- Gleichgesinnte



## DIGITALISIERUNG

- Consierge Apps - Xamoom, Gastfreund
- Kommunikation - Hotelkit, Smarthost, Suitepad, etc.
- Revenue Management – Rateboard
- Quick check In – Feratel
- Bezahlssysteme – Paypal, Klarna
- Chatbots
- Digitale Abrechnungen
- Social Media



## LEBENSSTRÄUME

- „Once in a lifetime“ - Momente
- „Kleine Träume“ – jeden Tag
- Überraschungen – Inspiration - Inszenierung
- Sonnenaufgang – Sonnenuntergang
- Besondere Plätze
- Erlebnisse erzählen am „Lagerfeuer“
- Foto-Points

Buchempfehlung:  
Christian Mikunda „Warum wir uns Gefühle kaufen: Die 7 Hochgefühle“



## KLIMA & UMWELT

- Energie-Screen in der Lobby
- Hauseigene Produktlinie
- Slow Food – Kommunikation
- Konzept-Food
- Fuhrpark – Rad, Roller, E-Mobil
- Ernährungsformen
- Müllvermeidung



## KOMMUNIKATION

### VOR DER ANREISE

- Homepage
- Alle Mails, Buchungsbestätigungen, Anreise-Infos
- Texte auf den Plattformen (Booking.com etc.)
- Social Media

### INFO VOR ORT

- Willkommens-Text am Zimmer
- A-Z
- Frühstücks-Menü
- Morgenpost
- Consierge-App o.ä.
- Wände, Haus-TV

### NACH DER ABREISE

- Rechnung und Geschenk
- Bewertungsmail



## DESIGN THINKING

- VERSTEHEN
- BEOBACHTEN
- PROBLEMBESCHREIBUNG
- IDEEN
- PROTOTYPING
- TEST
- EINFÜHRUNG

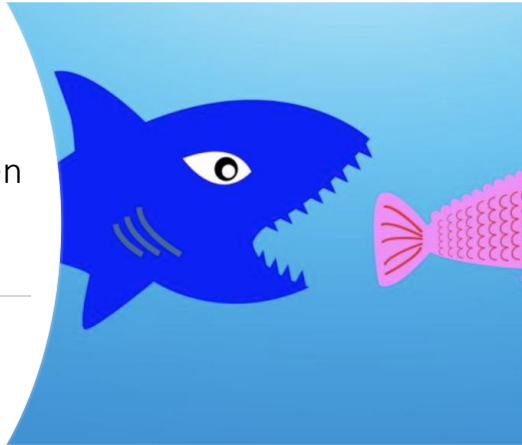
### FÄHIGKEITEN & WISSEN

### OFFENHEIT & KREATIVITÄT

- ANZIEHUNGSKRAFT
- UMSETZBARKEIT
- WIRTSCHAFTLICHKEIT

- COLABORATIV
- OFFEN
- KREATIVE RÄUME
- VERTRAUEN „Gut genug für jetzt“
- VERFEINERN

... die Schnellen  
und die  
Langsamen....



WIR SCHEITERN  
UNS NACH OBEN  
Hermann Scherer

## 8 SÄULEN DER INNOVATION

- Have a mission that matters
- Think big - but start small
- Continual innovation – not instant perfection
- Look for ideas – everywhere
- Share everything
- Spark with imagination – fuel with data
- Be a platform
- Never fail to fail

Susan Wojcicki

Google Mitarbeiterin Nr 16, Youtube CEO, Google VP



Ihr TUN macht den Unterschied.

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS





DANKE!

Mag. Heide Pichler-Herritsch  
HPH Consult GmbH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS  
[www.heidepichler.com](http://www.heidepichler.com)  
[heide@heidepichler.com](mailto:heide@heidepichler.com)  
+43 664 1122821  
#hptourismuscoach

[www.diegastgeberinnen.at](http://www.diegastgeberinnen.at)

HEIDE PICHLER HERRITSCH  
LÖSUNGEN IM TOURISMUS

