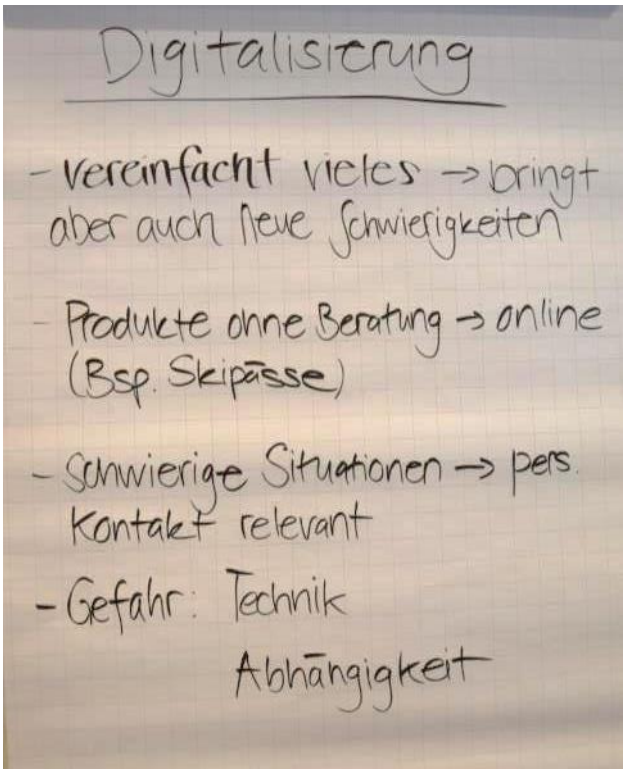
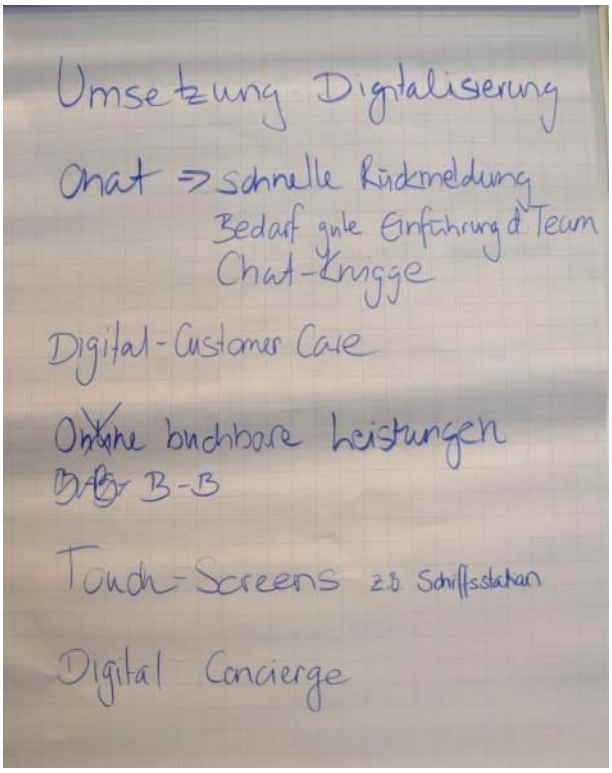
# Fotoprotokoll Erfahrungsaustausch der Tourist Informationen am 28.03.2018 in Luzern

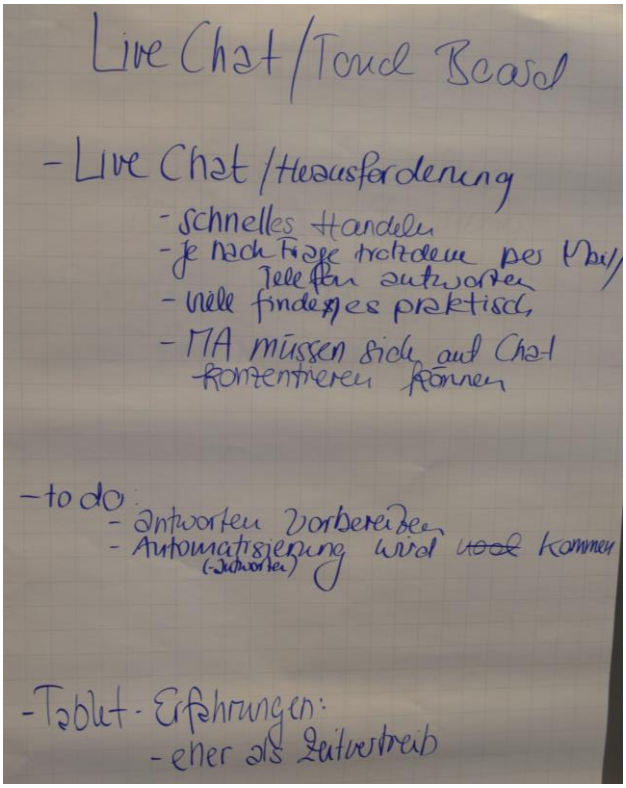
**Luzern Tourismus –** Tourist Board
Bahnhofstrasse 3 | CH-6002 Luzern | Tel. +41 (0)41 227 17 17
luzern@luzern.com | www.luzern.com

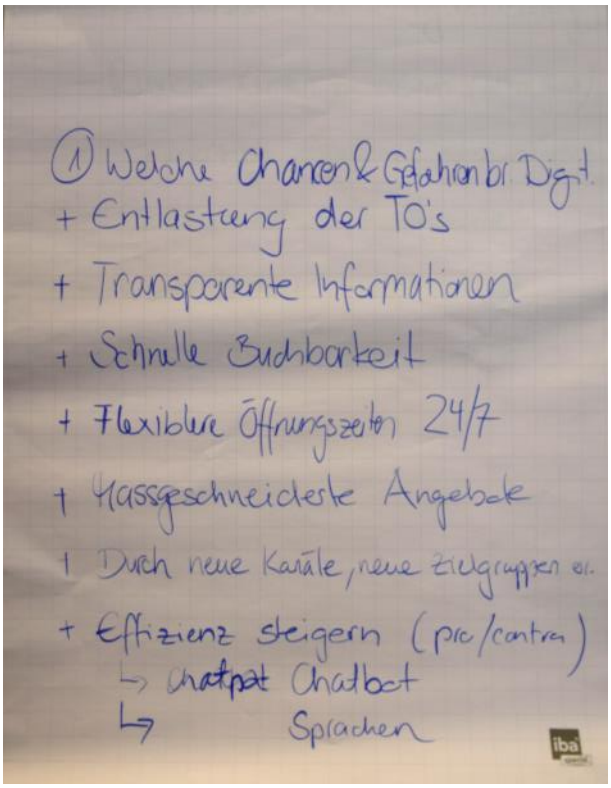
# Digitalisierung in der Tourist Information

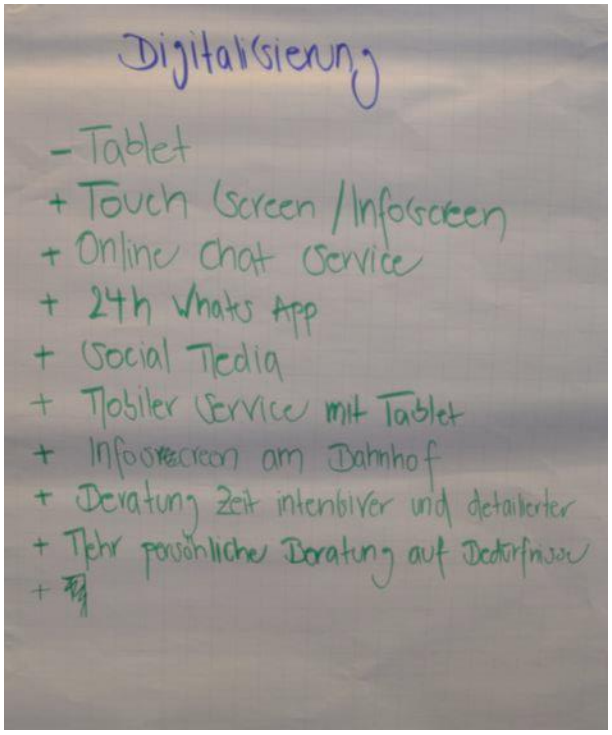
- Chancen und Gefahren der Digitalisierung für Tourist Informationen
- Bereits vorgenommene Anpassungen im Bereich Digitalisierung (Chat, Touch-Boards, etc.)
- Möglichkeiten von Big Data / Augmented Reality
- Wechsel der Berufsfelder durch Digitalisierung

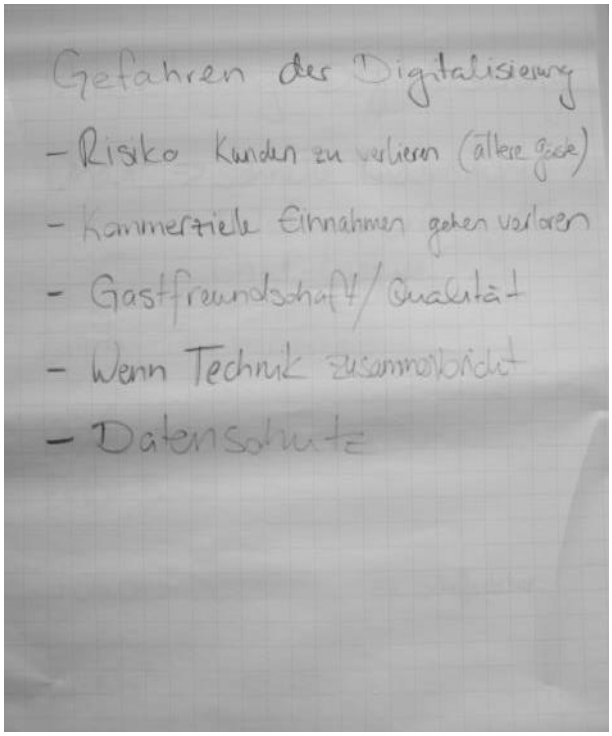


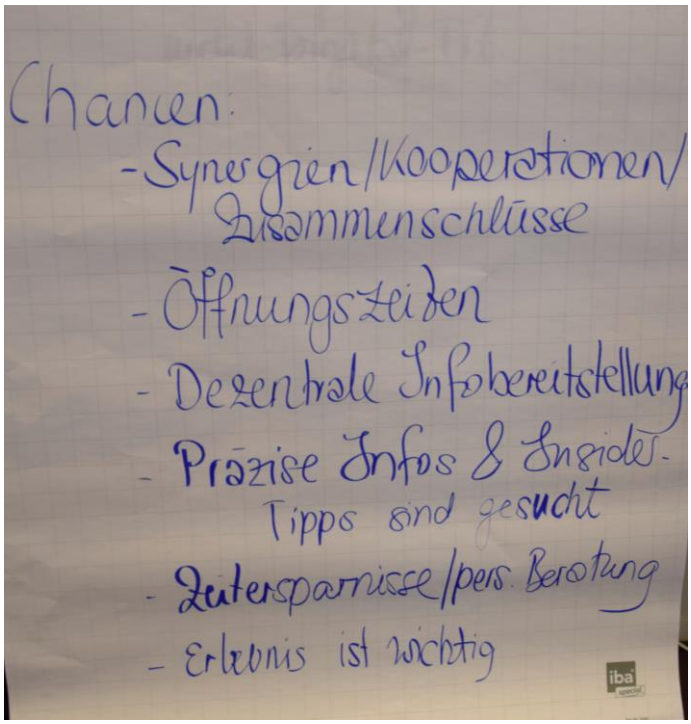



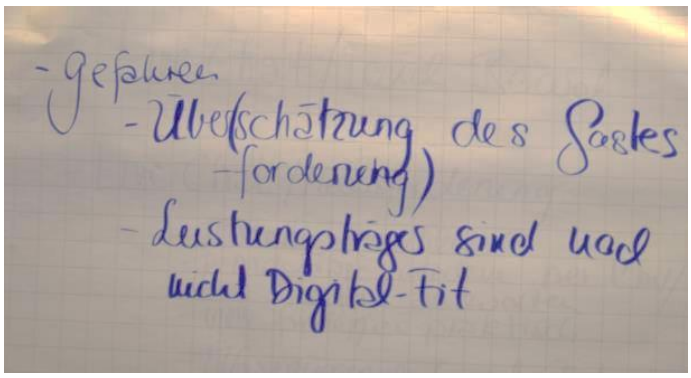

Live Chat / Touch Board
- Live Chat / Herausforderung
- schnelles Handeln
- je nach Frage trotzdem per Mail / Telefon antworten
- viele finden es praktisch
- MA müssen sich auf Chat konzentrieren können
- to do:
- Antworten vorbereiten
- Automatisierung wird kommen (Chatbot)
- Tablet - Erfahrungen:
- eher als Zeitvertreib

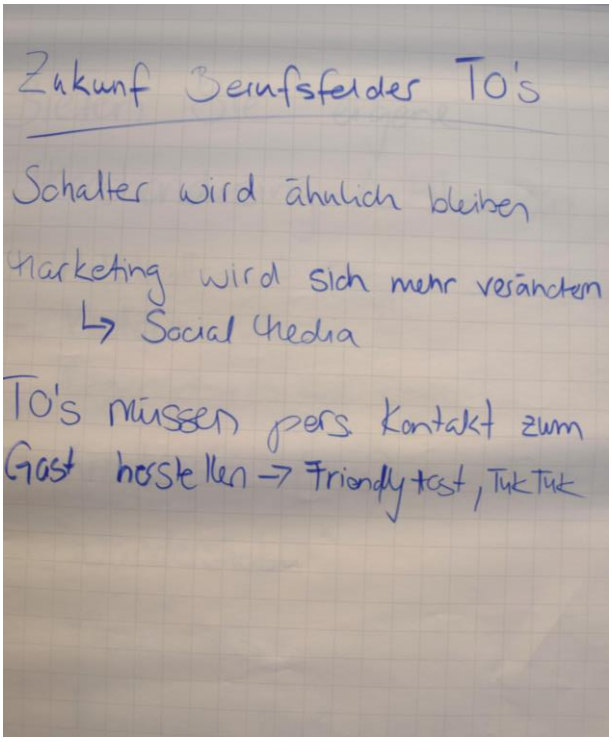

① Welche Chancen & Gefahren bei Digit.
+ Entlastung der TOs
+ Transparente Informationen
+ Schnelle Buchbarkeit
+ Flexiblere Öffnungszeiten 24/7
+ Massgeschneiderte Angebote
+ Durch neue Kanäle, neue Zielgruppen etc.
+ Effizienz steigern (pro/contra)
↳ chatbot Chatbot
↳ Sprachen

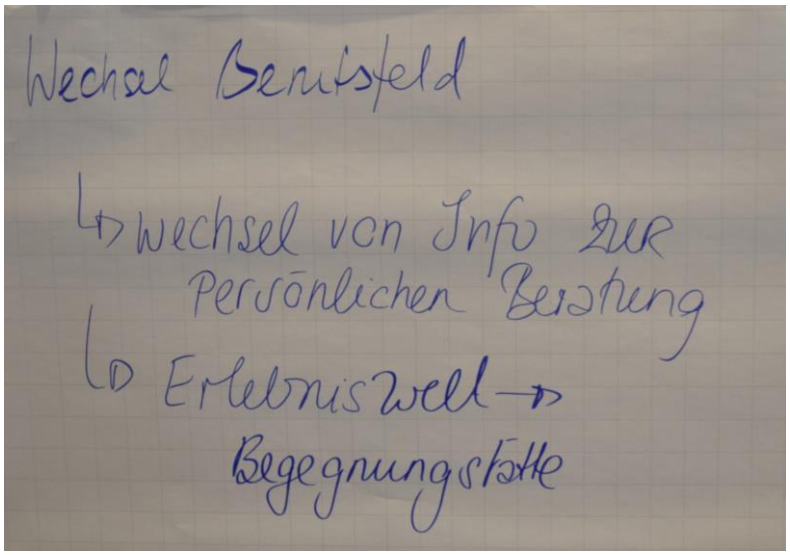

Digitalisierung
- Tablet
+ Touch Screen / Infoscreen
+ Online Chat Service
+ 24h Whats App
+ Social Media
+ Mobiler Service mit Tablet
+ Infoscreen am Bahnhof
+ Beratung Zeit intensiver und detaillierter
+ Mehr persönliche Beratung auf Bedürfnisse


Gefahren der Digitalisierung
- Risiko Kunden zu verlieren (ältere Gäste)
- Kommerzielle Einnahmen gehen verloren
- Gastfreundschaft / Qualität
- Wenn Technik zusammenbricht
- Datenschutz


Chancen:
- Synergien/Kooperationen/
Zusammenschlüsse
- Öffnungszeiten
- Dezentrale Infobereitstellung
- Präzise Infos & Insider-
Tipps sind gesucht
- Zeitersparnisse/pers. Beratung
- Erlebnis ist wichtig

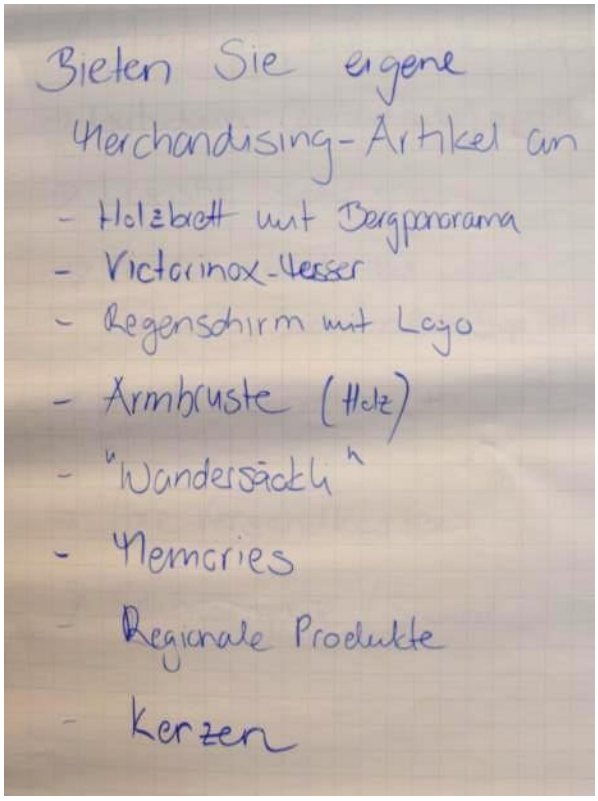

- Gefahren
- Überschätzung des Gastes
(-forderung)
- Leistungsträger sind nach
nicht Digital-fit

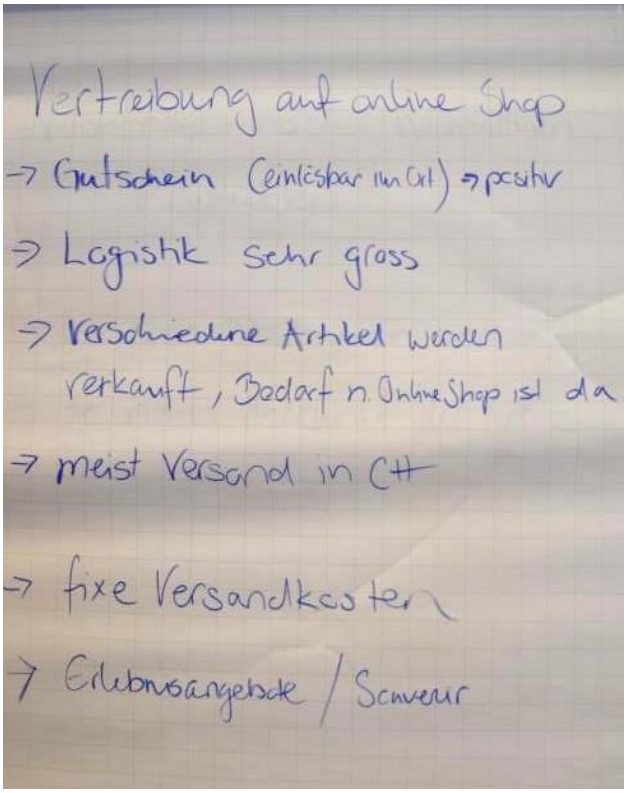

Zukunft Berufsfelder TO's
Schalter wird ähnlich bleiben
Marketing wird sich mehr verändern
↳ Social Media
TO's müssen pers. Kontakt zum
Gast herstellen → Friendly Fest, Tuk Tuk

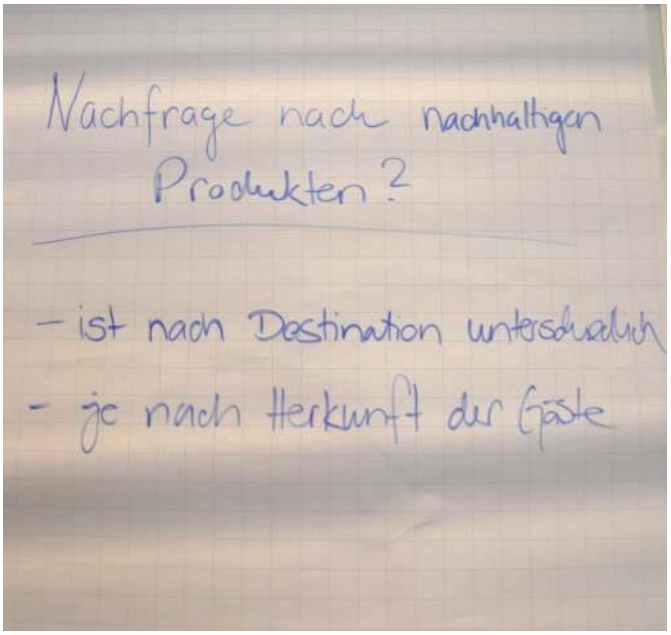

Wechsel Berufsfeld
↳ Wechsel von Info zur
persönlichen Beratung
↳ Erlebniswelt →
Begegnungsstätte

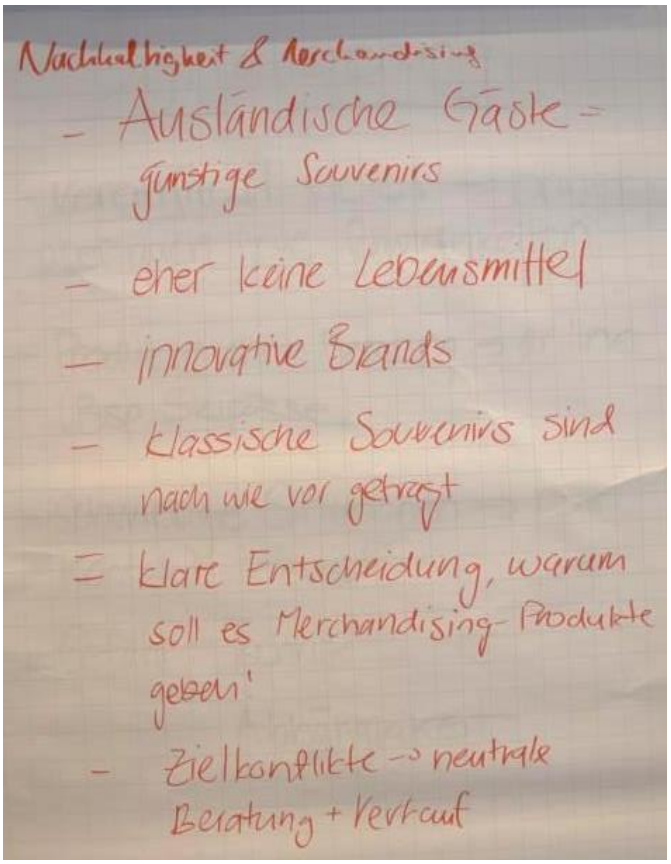
# Nachhaltigkeit in der Tourist Information und Produktion von eigenen Merchandising-Artikel

- Bestehendes Angebot an eigenen, gebrandeten Merchandising-Artikeln
- Vertrieb über einen eigenen Online-Shop, Lagerung, Versand
- Gästenachfrage nach nachhaltigen Angeboten



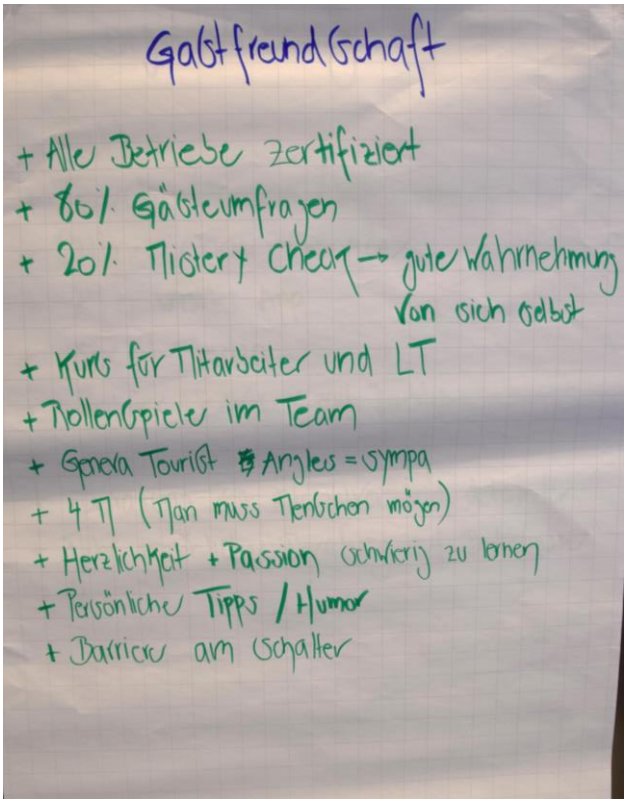




Nachfrage nach nachhaltigen Produkten?
- ist nach Destination unterschiedlich
- je nach Herkunft der Gäste


Nachhaltigkeit & Merchandising
- Ausländische Gäste = günstige Souvenirs
- eher keine Lebensmittel
- innovative Brands
- klassische Souvenirs sind nach wie vor getragt
= klare Entscheidung, warum soll es Merchandising-Produkte geben'
- Zielkonflikte -> neutrale Beratung + Verkauf

# Gastfreundschaft und Qualität in der Tourist Information

- Vorhandene ISO-Zertifikate oder Q-Qualitätssiegel des STV
- Schulung der Mitarbeitenden / Durchführung von Mystery Checks
- Vertrieb über einen eigenen Online-Shop, Lagerung, Versand



LUZERN
DIE STADT. DER SEE. DIE BERGE.

# Vielen Dank für eure aktive Teilnahme am ersten Erfahrungsaustausch der Tourist Informationen in Luzern!

**Luzern Tourismus –** Tourist Board
Bahnhofstrasse 3 | CH-6002 Luzern | Tel. +41 (0)41 227 17 17
luzern@luzern.com | www.luzern.com