

# Elektronischer Vertrieb in der Schweizer Hotellerie

IFITT Switzerland  
Luzern, 21. Juni 2007

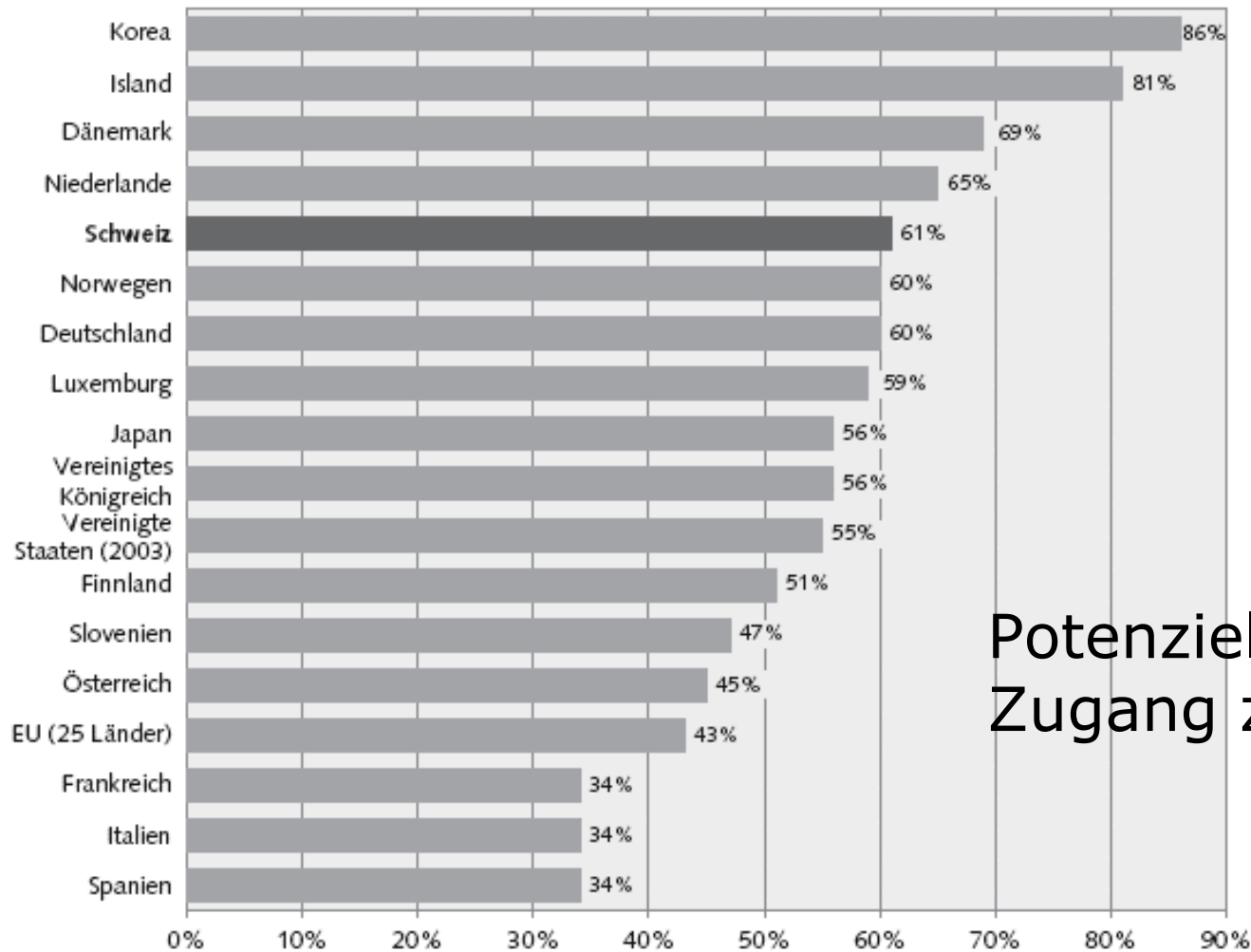
Forum "Mehr Erfolg durch  
Internetmarketing und -vertrieb im  
Tourismus"

Roland Schegg (HES-SO Valais Wallis)  
Michael Fux (Universität Bern)  
Andreas Liebrich (ITW Luzern)

# Inhalt

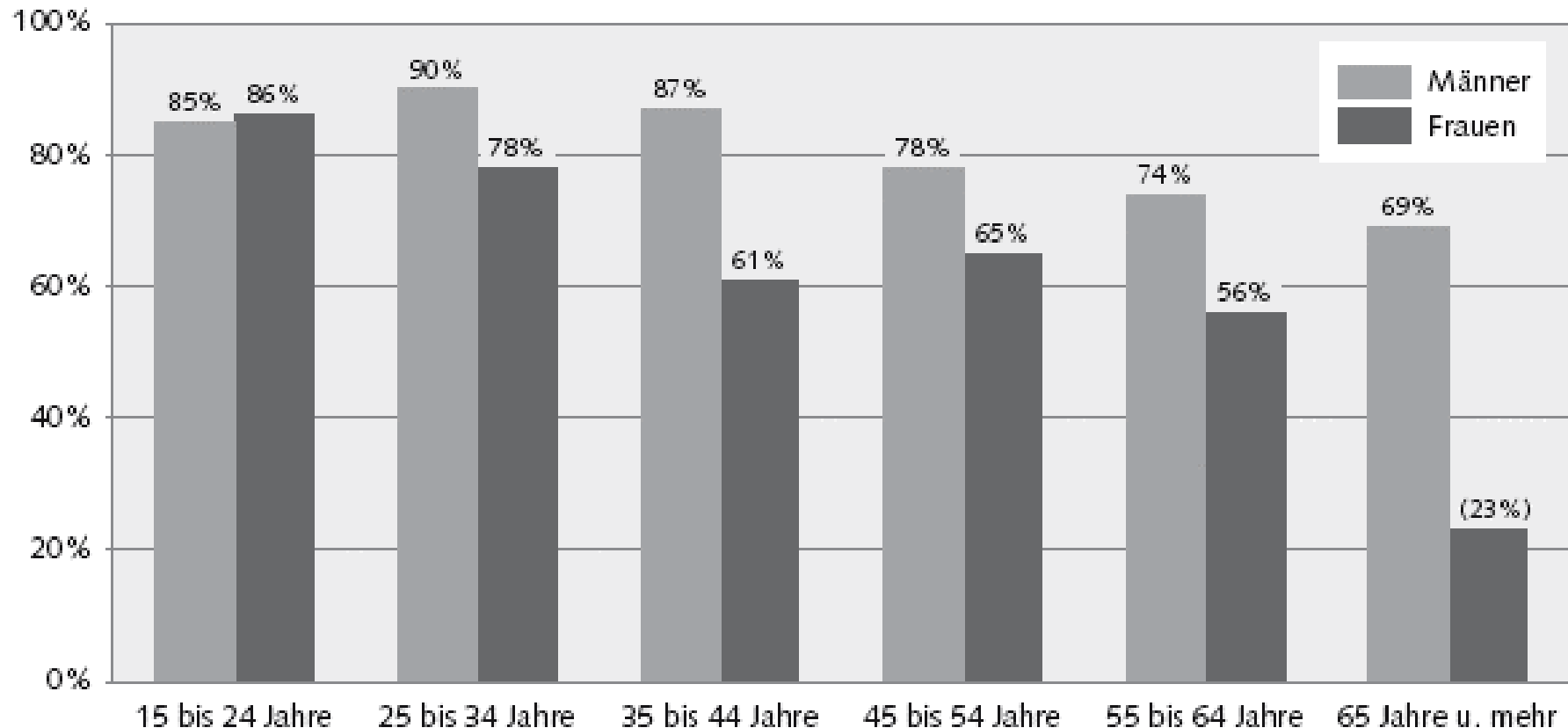
- Einführung
- Umfragen
- Online Distributionsformen in der Hotellerie
- Wichtigkeit der Kanäle
- Schlussfolgerungen

# Prozentsatz der Haushalte mit eigenem Internetzugang (2004)



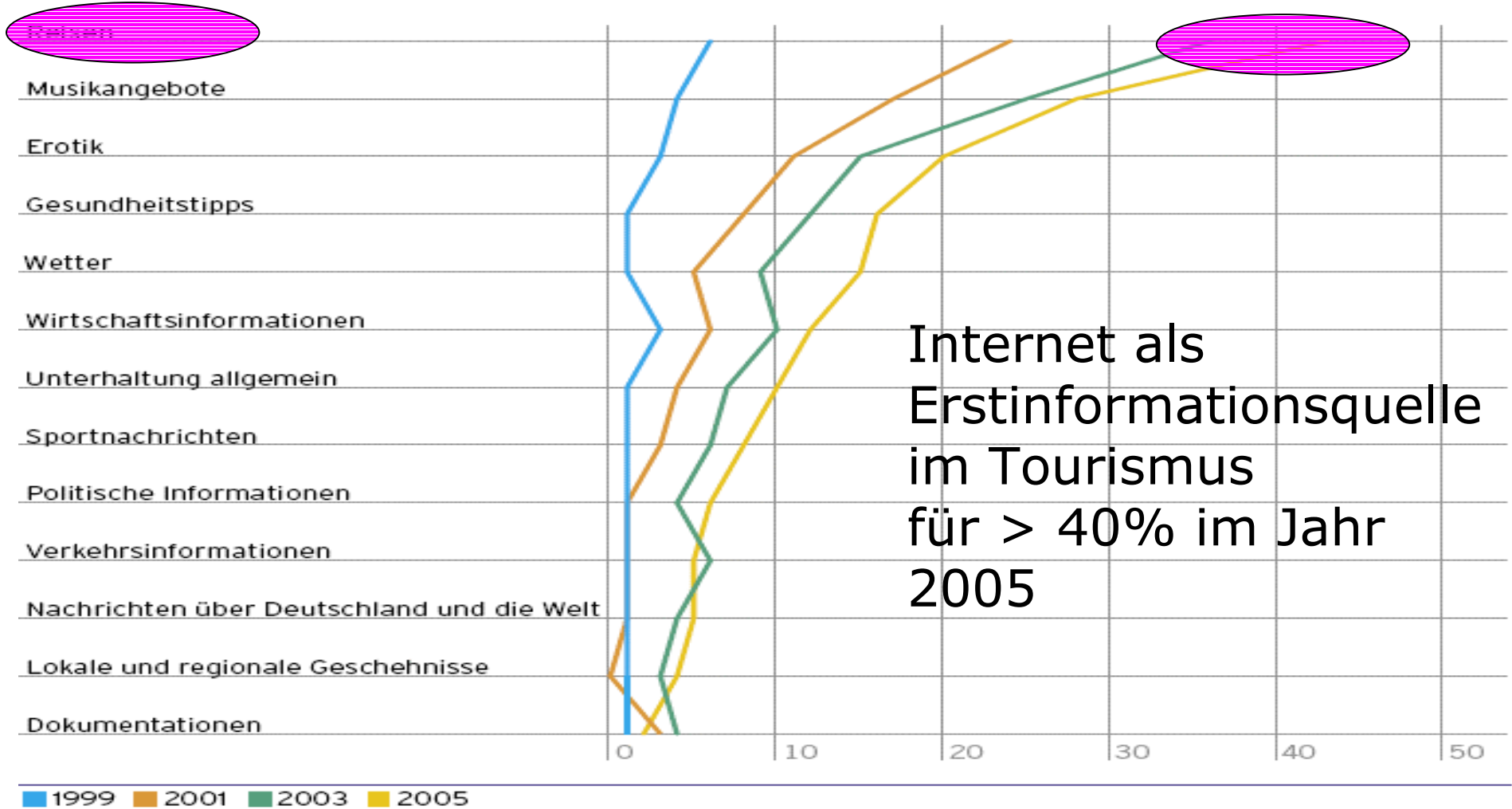
Potenzielle Kunde hat Zugang zum Internet

# Internetnutzung während des letzten Monats gemäss Geschlecht und Alter in der Schweiz



Alle Altersklassen sind online!

# Wichtigkeit des Internets für den Reisemarkt

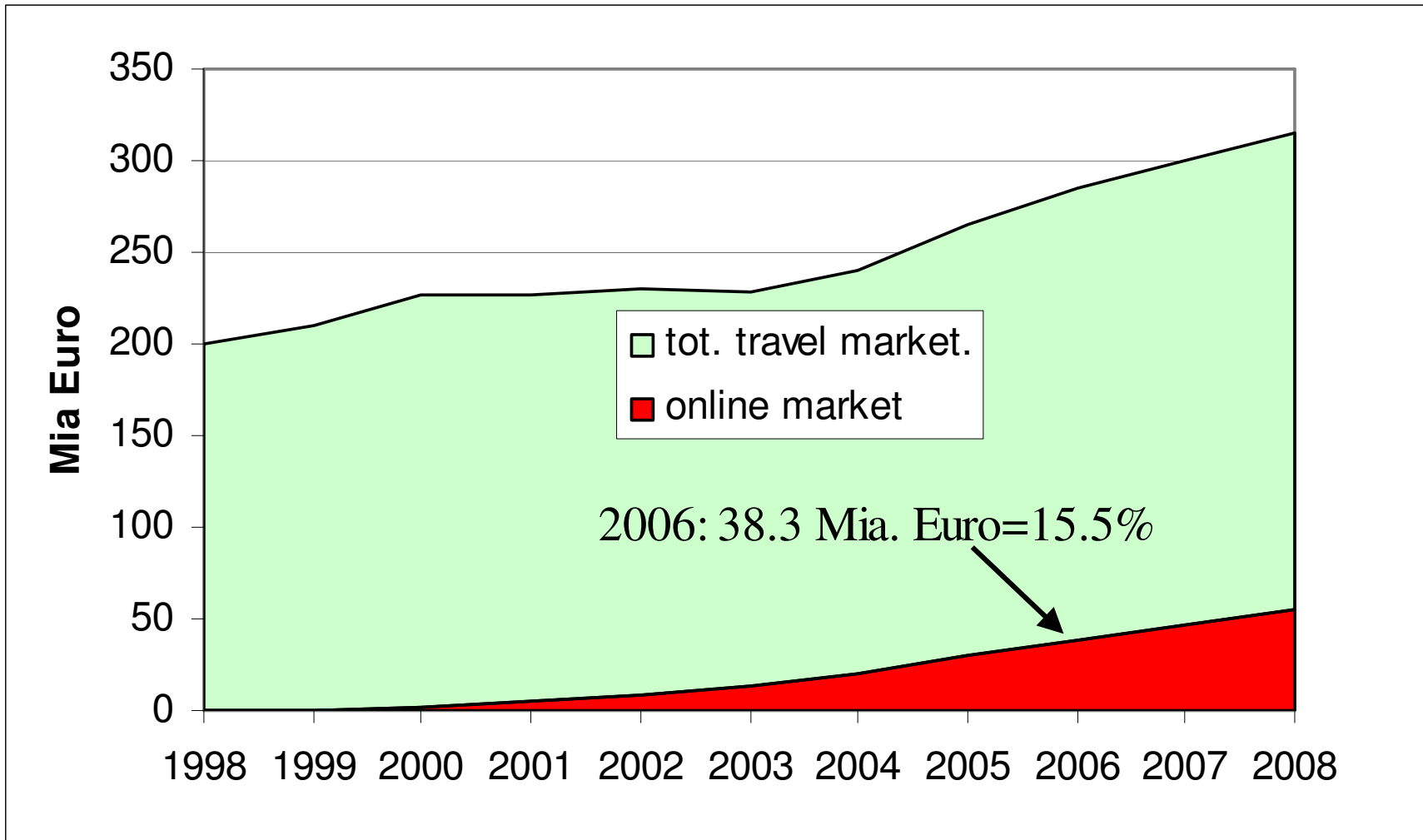


## Trends in Frankreich

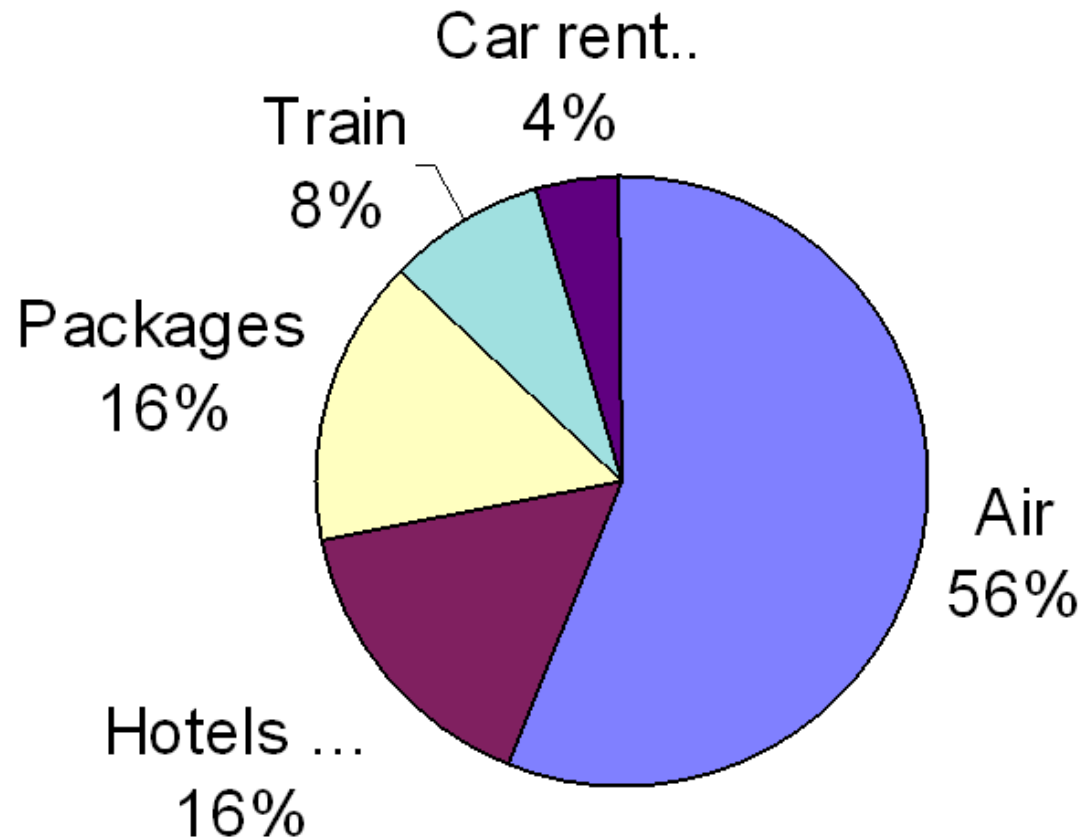
- 12.4 Millionen Franzosen (d.h. 40 % aller Reisenden) haben die gesamte oder Teile der Reise mit Hilfe des Internets vorbereitet.
- 6.5 Millionen Franzosen haben 2006 online reserviert (mit Kreditkarte) -> Konversionsrate von 50%! Das geschätzte Buchungsvolumen beträgt rund 4 Mia Euro.
- Wichtiger online Trend in Frankreich: Erhöhung der Direktbuchungsanteile im Beherbergungssektor, in Freizeitindustrie und Transport.

- *Quelle: « Nouvelles tendances de consommation touristique et e-tourisme B2B et B2C », Guy Raffour, 2007.*

# Europa: Internet als Buchungsinstrument im Reisemarkt



## Europa: Onlineumsätze aufgeteilt

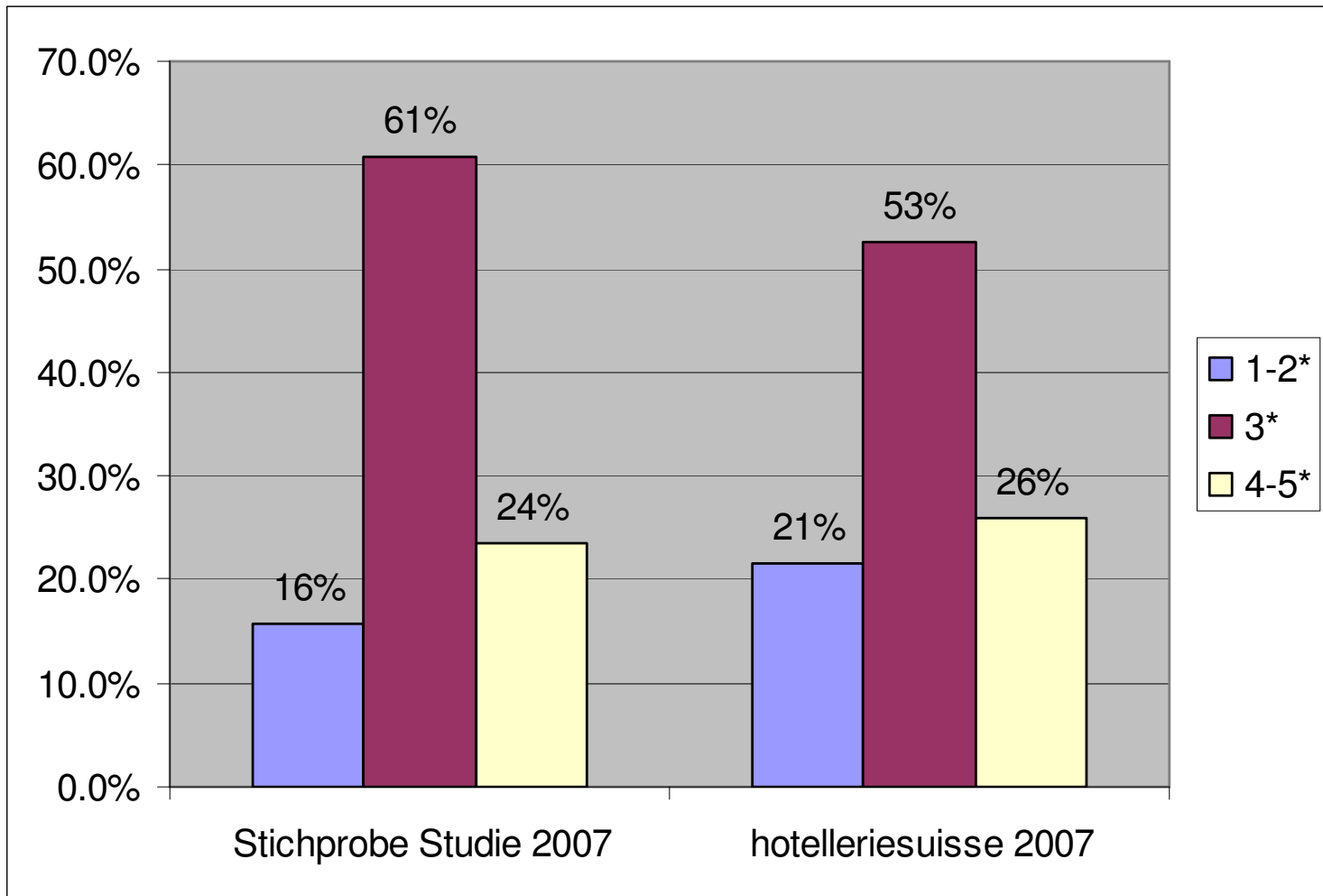


Source: Carl H. Marcussen, Centre for Regional and Tourism Research, [www.crt.dk/trends](http://www.crt.dk/trends), 22 May 2007.

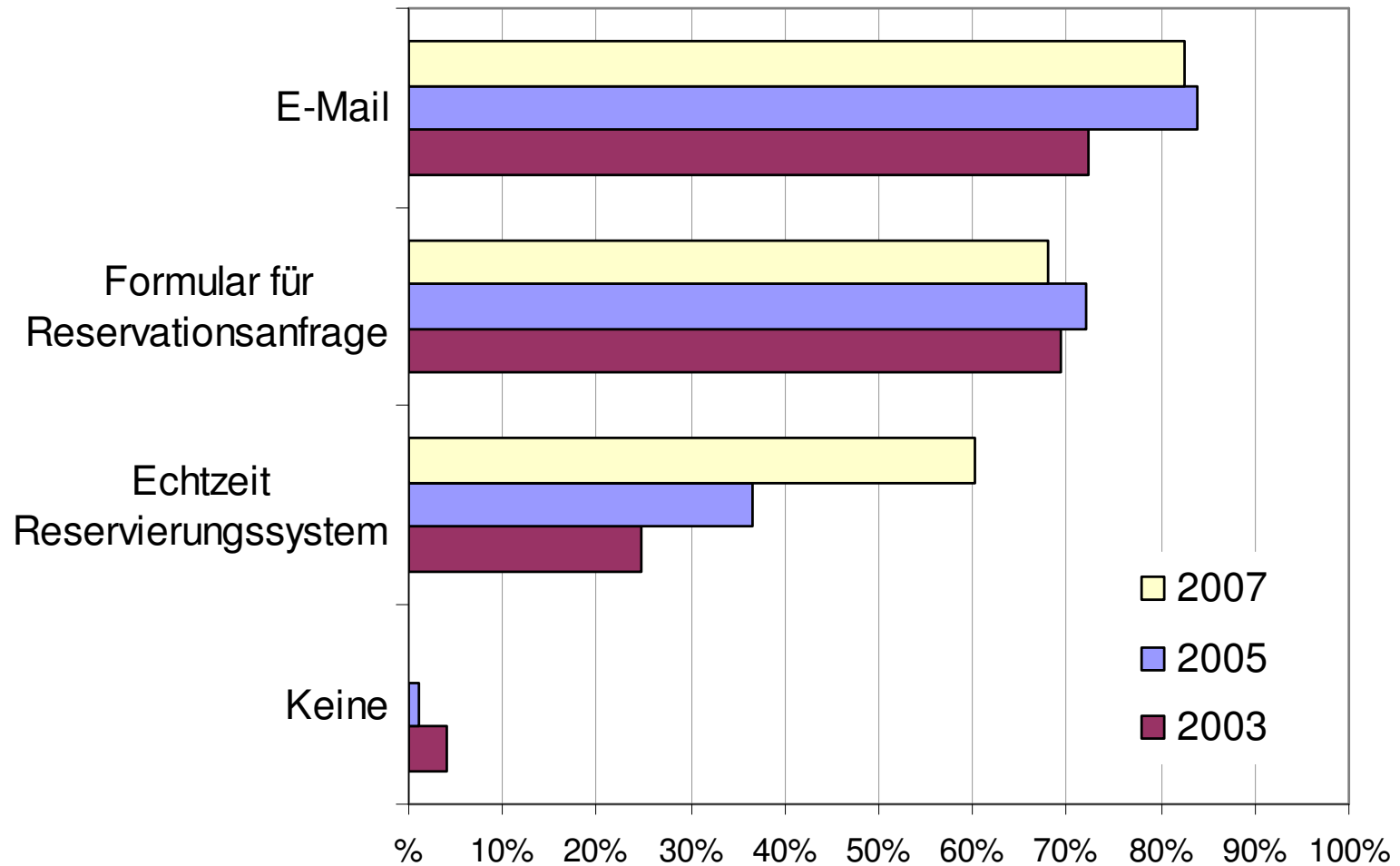
# Die Schweizer Umfragen zu Hotellerie & Internet

Grundgesamtheit	Schweizer Hotellerie Mitglieder hotelleriesuisse
Wann	a) März 2003 (Thema: generelle Internetnutzung) b) Februar 2005 (Thema: Internet- und Suchmaschinenmarketing) c) Dezember 2005 (Thema: IT- und Interneteinsatz) d) Juni 2007 (Thema Internetvertrieb)
Methode	Online Fragebogen
Rücklaufsraten	a) März 2003: 14 % (n = 202) b) Februar 2005: 26.2 % (n = 420) c) Dezember 2005: 4.5 % (n=94) d) Juni 2007: 5.1% (n=103)

# Charakterisierung der Hotels der Umfrage 2007



# Buchungsmöglichkeiten auf Websites von Schweizer Hotels



Quelle: Umfragen 2003/2005/2007

# Was manche unter Buchbarkeit verstehen...

Quelle: Screenshot  
September 2005

*Reservation*

Bitte senden Sie uns ein E-Mail das folgende Angaben enthalten sollte!

Name            Vorname

Adresse        PLZ        Ort        Land

Telefon        E-Mail Adresse

Datum der Anreise            Datum der Abreise

Anzahl Erw. Personen        Anzahl Kinder

Anzahl Doppelzimmer (Standard, Comfort)

Anzahl Einzelzimmer (Standard, Comfort)

*Jetzt Reservieren*

Wir bestätigen Ihnen Ihre Reservation umgehend per E-Mail

Unsere E-Mail Adresse: [info@](mailto:info@) [REDACTED]

# ... was sich der Gast wünscht

ZIMMER ▶

▶ PAUSCHALEN

BEI FRAGEN ZU IHRER RESERVATION RUFEN SIE UNS AN:

▶ ANFRAGE ANSCHAUEN

**Bitte wählen Sie Ihr Abreisedatum**


<< JUNI 2007

MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

JULI 2007 >>

MO	DI	MI	DO	FR	SA	SO
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

**ZIMMERINFORMATION**



**ANREISE** 22-6-2007

**ABREISE** 24-6-2007

Alle Preise verstehen sich pro Zimmer.

Preise angezeigt in: EUR ▼

**Wählen Sie aus der Zimmerliste Ihre gewünschten Zimmer aus.**

1 Person	<i>i</i>	EINZELZIMMER STANDARD	EUR	108.00	0	+	-
2 Personen	<i>i</i>	DOPPELZIMMER STANDARD	EUR	210.00	1	+	-
2 Personen	<i>i</i>	JUNIORSUITE	EUR	248.00	0	+	-
2 Personen	<i>i</i>	SUPERIOR JUNIORSUITE	EUR	337.00	0	+	-
2 Personen	<i>i</i>	FAMILIEN SUITE / APPARTEMENT	EUR	222.00	0	+	-
2 Personen	<i>i</i>	ATTIKA SUITE	EUR	349.00	0	+	-

1 Person = max. Anzahl Personen  
 ▲ = nur Reservationsanfrage  
 ▼ = definitive Buchung möglich

**WEITER**

## Was manche unter Buchbarkeit und Kommunikation verstehen...

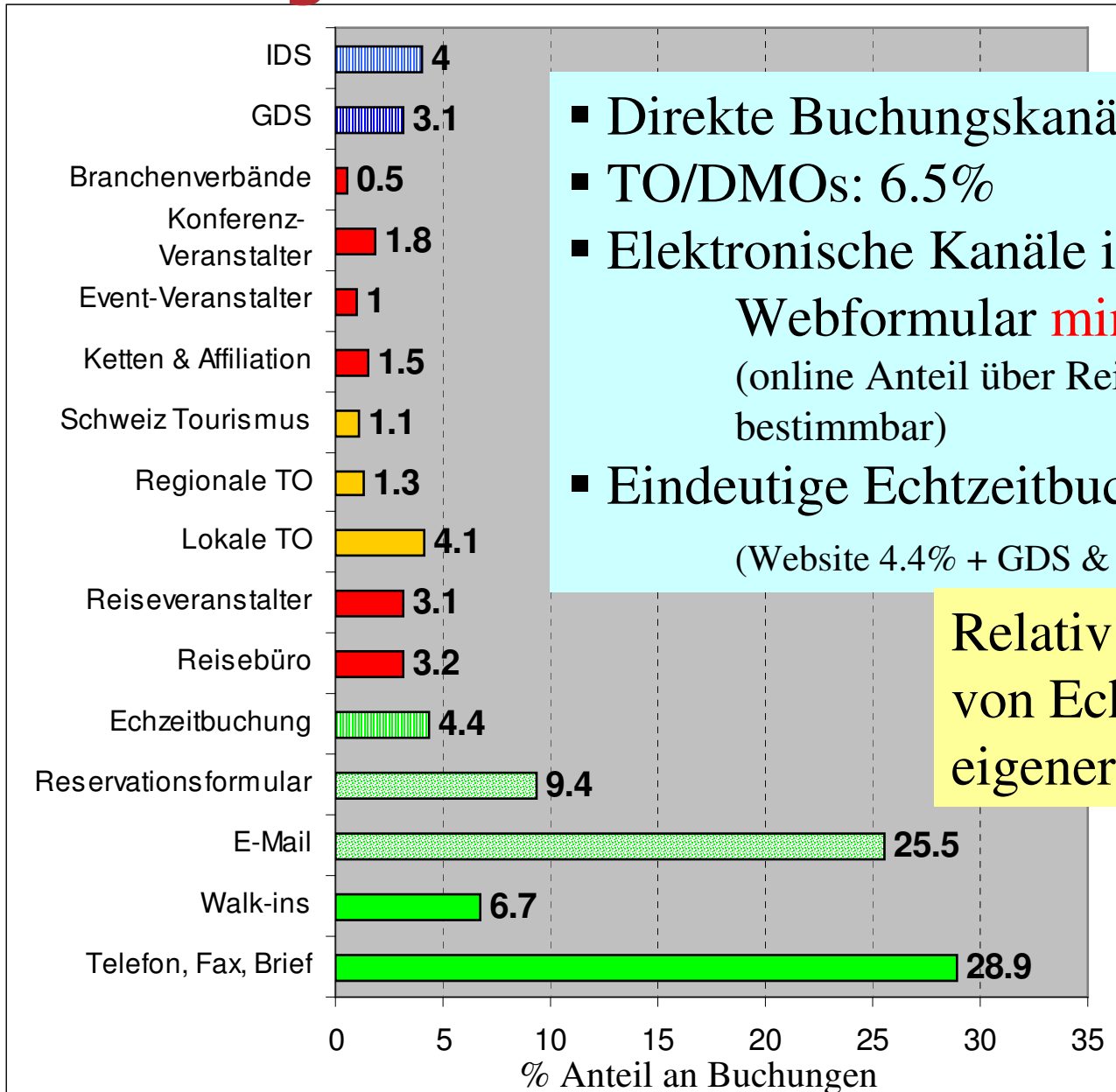
```
Hallo,  
  
20.3. - 31.3.05  
  
no App, und no rooms frei ( OSTER- Ferien )  
  
mfg
```

Quelle: Antwort auf eine E-Mail Reservationsanfrage

# Buchungskanäle: mehr Kanäle = mehr Erfolg?



# Buchungskanäle 2007

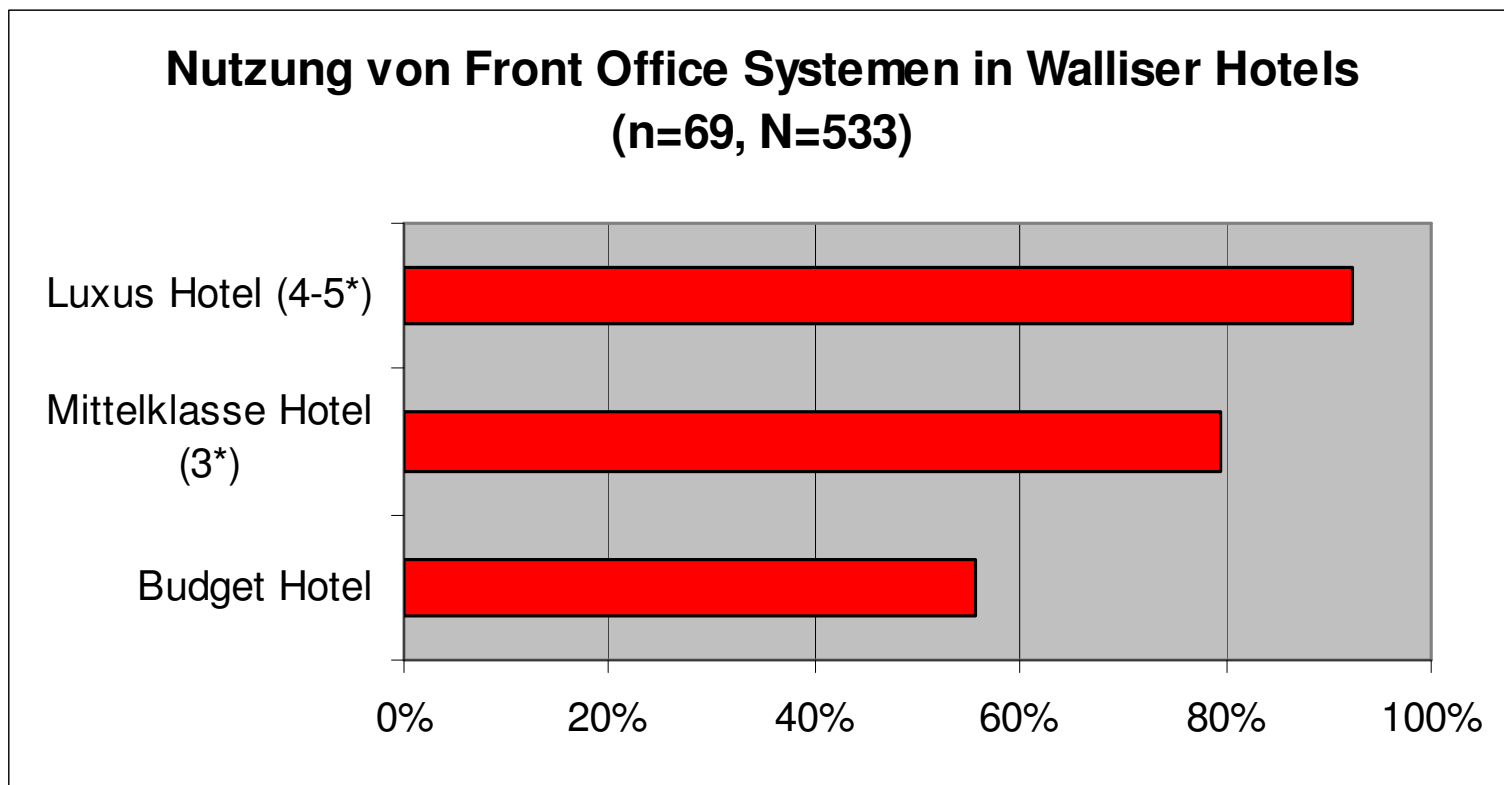


- Direkte Buchungskanäle: 75%
- TO/DMOs: 6.5%
- Elektronische Kanäle inkl. E-Mail und Webformular **min.:** 46.5%  
(online Anteil über Reisebüros, etc. nicht bestimmbar)
- Eindeutige Echtzeitbuchung: 11.5%  
(Website 4.4% + GDS & IDS 7.1%)

Relativ tiefer (4.4%) Anteil von Echtzeitbuchungen auf eigener Website

# Erklärungsmöglichkeiten für tiefen Echtzeitbuchungsanteil

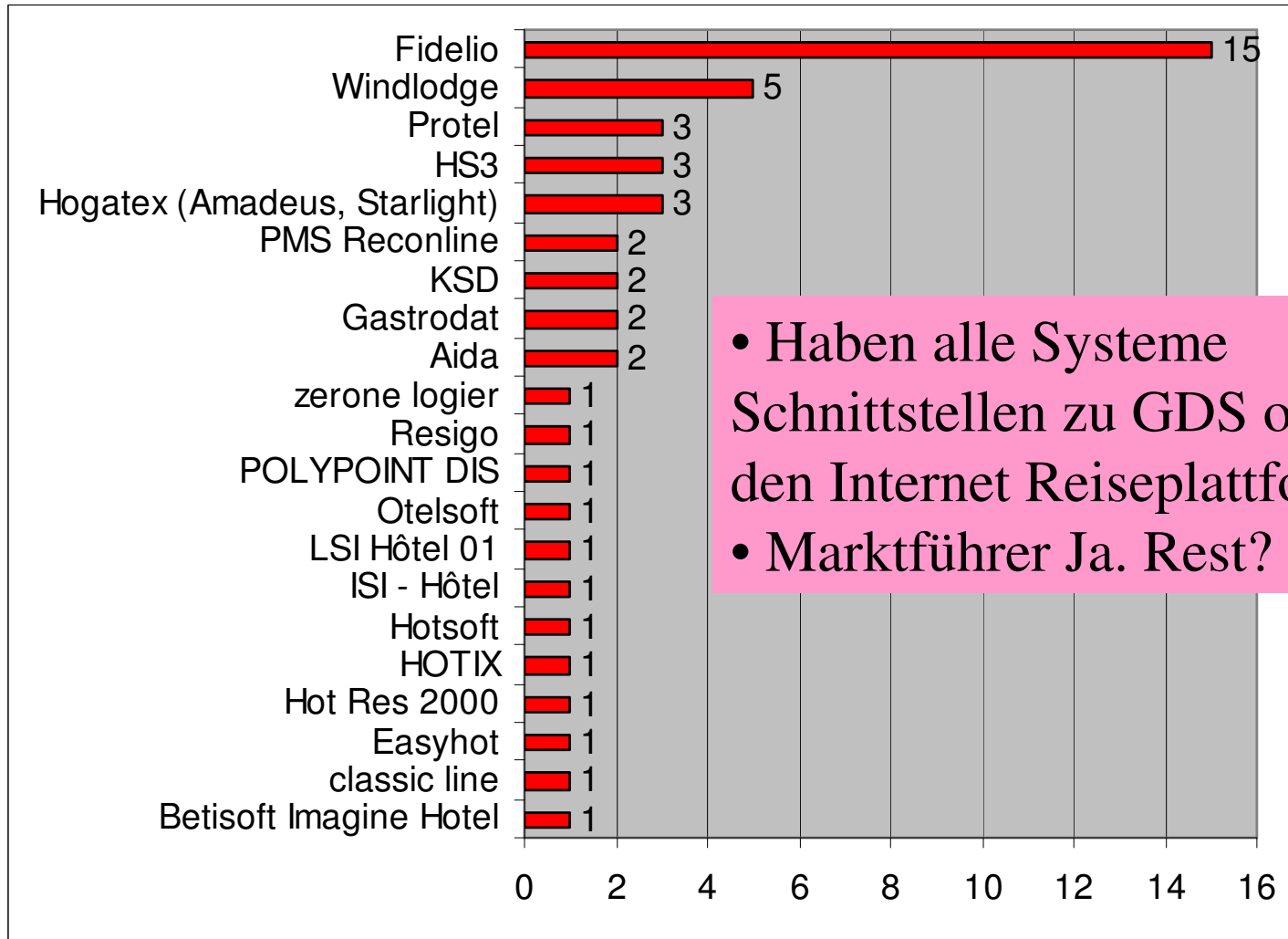
Fehlende Hotelsoftware (Front Office / PMS) ist wahrscheinlich nicht der Hauptgrund



Durchschnitt 78% -> hoch (Bias?)

Quelle: Umfrage Walliser Hotelier-Verein & HES-SO Wallis (April-Mai 2007)

# Front Office System in Walliser Hotellerie – grosse Vielfalt



- Haben alle Systeme Schnittstellen zu GDS oder zu den Internet Reiseplattformen?
- Marktführer Ja. Rest?

Quelle: Umfrage Walliser Hotelier-Verein & HES-SO Wallis (April-Mai 2007)

## Mögliche Erklärung 1: Bescheidene Investitionen in Website / Buchungssysteme

Hotel Kategorie	Budget	Mittel Klasse	Luxus	Durchschnitt
Aufbaukosten	2'259	5'783	15'580	7'677
Unterhaltskosten / Jahr	733	1' 242	2' 833	1' 596

## The Mansfield

Klicken Sie bitte auf die Schaltflächen unten, um Anreisetag, Abreisetag, Zimmer sowie Anzahl der Erwachsenen

Jun 2007 - Juli 2007

So	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Anreise: 6 Juli, 2007

Abreise: 7 Juli, 2007

Erwach.  Zimmer

Kinder   
(12 Jahre und jünger)

Löschen

Legende Für Details

- Datum verfügbar
- Mindestaufenthalt
- Ausgewähltes Datum
- Datum nicht verfügbar
- Nur Abreise

Wenn Sie unten ein Zimmer auswählen, wird dessen Verfügbarkeit im Kalender angezeigt.

durchschnittlicher Tagespreis

Chambre Petite	US\$249.00
Chambre Queen	US\$269.00
Parlour Queen	US\$349.00
Parlour King	US\$369.00
Parlour Double Double	US\$389.00
Club Row Suites	US\$449.00



Intimate in scale, the Chambre Petite features ebony stained hardwood floors and a full-sized bed complemented by luxurious 300-count linens, down comforter and pillow-topped mattress. The Chambre

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Füllen Sie bitte das Formular unten aus und klicken Sie auf "Reservierung beenden", um Ihre Reservierung zu beenden.

Anreise: 6 Juli, 2007  
 Abreise: 7 Juli, 2007  
 Zimmertyp: Chambre Petite  
 Nächte: 1 Zimmer: 1  
 Erwachsene: 1 Kinder: 0  
 Preis: US\$249.00  
 Mwst.: US\$36.80  
 Gesamtpreis: US\$285.80

<input type="text"/>		*Nachname
*Straße/Hausnr.		
*Ort		*Bundesland
*Land		*PLZ
*E-Mail		
*Telefon		Fax
Inhaber der Karte		Gültigkeitsdatum
Kreditkartennummer		
Anreiseinformation		
Anmerkungen		

\* erforderliche Felder

Nehmen Sie mich bitte in Ihren E-Mail Newsletter-Verteiler auf.

**\*\*Reservierung abschließen\***

Startseite

Pakete

Reisebüro

Sonderangebote

Gruppenreservierung

Firmenpreise

Ändern/Stornieren

WEBSITE PROMOTIONAL RATE: Website Promotional Rate



1  
Zimmersuche

2  
Zimmerauswahl

3  
Ihre Daten

4  
Preisberechnung

5  
Buchung/An

Hotel:   
Ort:   
Von: 11.07.2007  
Bis: 15.07.2007

### Doppelzimmer

Familienzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	als Familienzimmer buchbar ...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Nord Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	Heimelig mit neuem Badezimmer...
Doppelzimmer süd Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	mit Südbalkon...
Doppelzimmer Süd Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	mit Südbalkon...
Doppelzimmer Süd Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	Sehr schön mit Südbalkon...
Doppelzimmer Süd Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	Sehr schön mit Südbalkon...
Doppelzimmer Süd Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	als Familienzimmer buchbar...
Familienzimmer Nordost Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	als Familienzimmer buchbar...
Doppelzimmer Nord Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	Heimelig und gemütlich mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Silbersand	Zimmerinfo	Auswahl	mit Balkon...
Doppelzimmer Nord Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	Heimelig mit Balkon...
<b>Appartement</b>			
Monte Leone	Zimmerinfo	Auswahl	Originelles Duplex Dachappartement mit F...
<b>Suite</b>			
Churchill Room Riederhof	Zimmerinfo	Auswahl	Sehr schönes Zimmer mit Südbalkon...

Zurück Hilfe

### Zimmer Doppelzimmer Silbersand

Kategorie: Doppelzimmer

Zimmerinfo: mit Balkon

Ausstattung: Dusche WC  
 Heizung Radio  
 TV Telefon  
 Balkon

Von: 11.07.2007

Bis: 15.07.2007

Anzahl Erwachsene:

Die Personenanzahl muss grösser als 0 sein!

Kinder:

Kleinkinder:

[Preisberechnung](#)

[Fenster schliessen](#)

## Zimmer Verfügbarkeit

**Ankunftsdatum** Dienstag, 18. September 2007

**Erwachsene pro  
Zimmer** 2

**Abreisedatum** Mittwoch, 19. September 2007

### Ergebnis der Verfügbarkeitsabfrage

Klicken Sie auf den Preistyp für Preisdetails, auf Zimmerbeschreibung für Photos und auf den Zimmerpreis für einen Währungsrechner.

#### Best Available Rate-Web -- includes taxes and buffet breakfast

Auswählen

2. Basic Double Rm (attic) (max occ 2)

18.09 CHF 108,00 Basic Double Room-2  
beds-sink-phone-TV-radio-safe-Communal  
shower and toilet



**Vertragsbedingungen** Cxl by 5PM 7 days prior to arr date or pay 80pct of full stay including tax  
All reservations must be guaranteed with a credit card

Auswählen

3. Economy Double Rm (max 2)

18.09 CHF 140,00 Small Double Room-bath or shower on  
request -toilet-phone-TV-radio-safe

**Vertragsbedingungen** Cxl by 5PM 7 days prior to arr date or pay 80pct of full stay including tax  
All reservations must be guaranteed with a credit card

Auswählen

4. Double Standard Rm (max 2)

18.09 CHF 155,00 Double Standard Room-bath or shower on  
request -toilet-phone-TV-radio-safe



**Vertragsbedingungen** Cxl by 5PM 7 days prior to arr date or pay 80pct of full stay including tax  
All reservations must be guaranteed with a credit card

Auswählen

6. Triple Room (max 3)

18.09 CHF 180,00 Triple Room-bath or shower on  
request-TV-radio -toilet-phone-safe



**Vertragsbedingungen** Cxl by 5PM 7 days prior to arr date or pay 80pct of full stay including tax  
All reservations must be guaranteed with a credit card

Auswählen

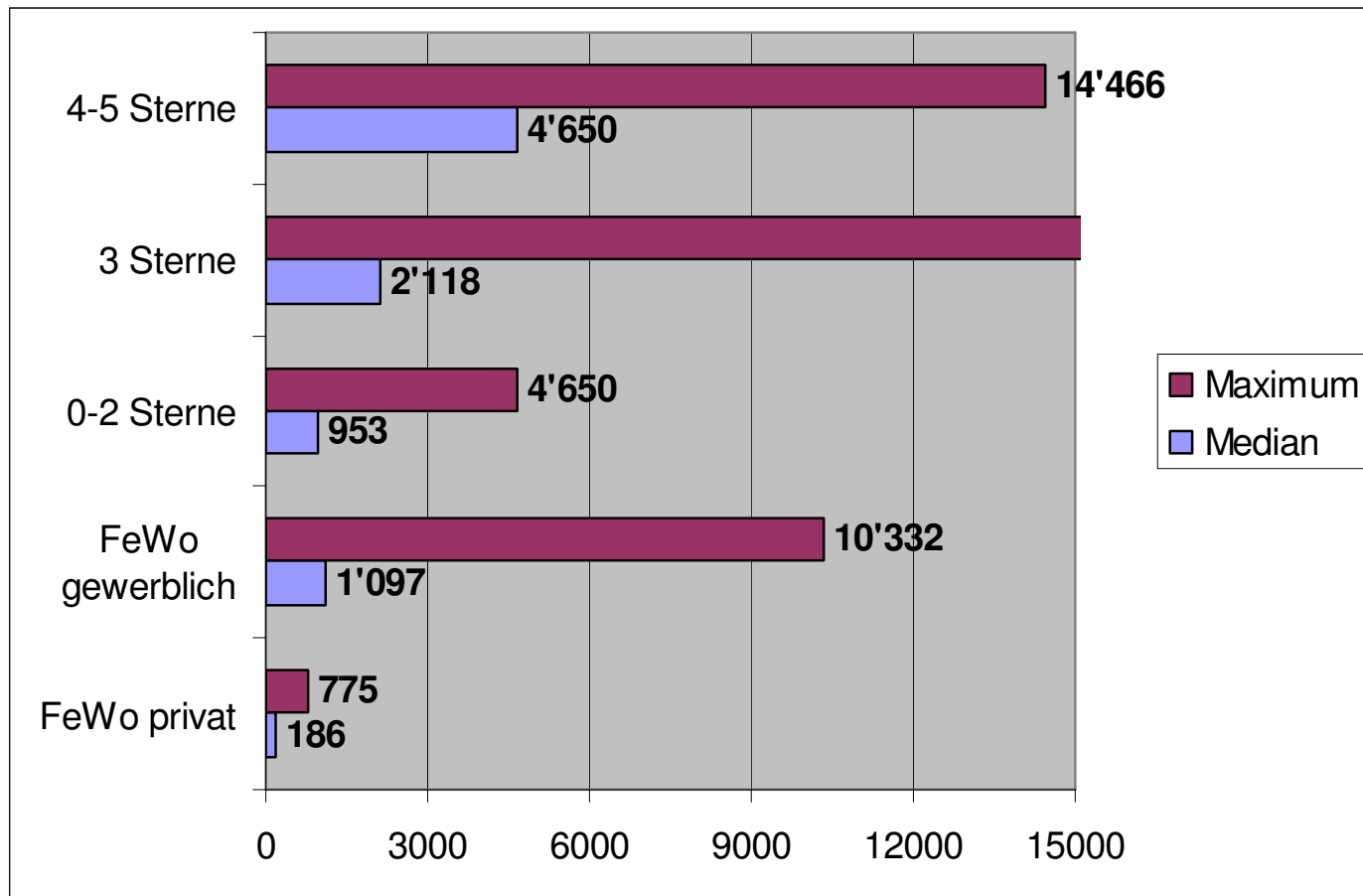
8. Quadruple Room (max 4)

18.09 CHF 240,00 Quadruple Room-TV-radio-toilet-bath or  
shower on request-phone-safe



**Vertragsbedingungen** Cxl by 5PM 7 days prior to arr date or pay 80pct of full stay including tax  
All reservations must be guaranteed with a credit card

# Mögliche Erklärung 2: Bescheidene Onlinemarketingbudgets



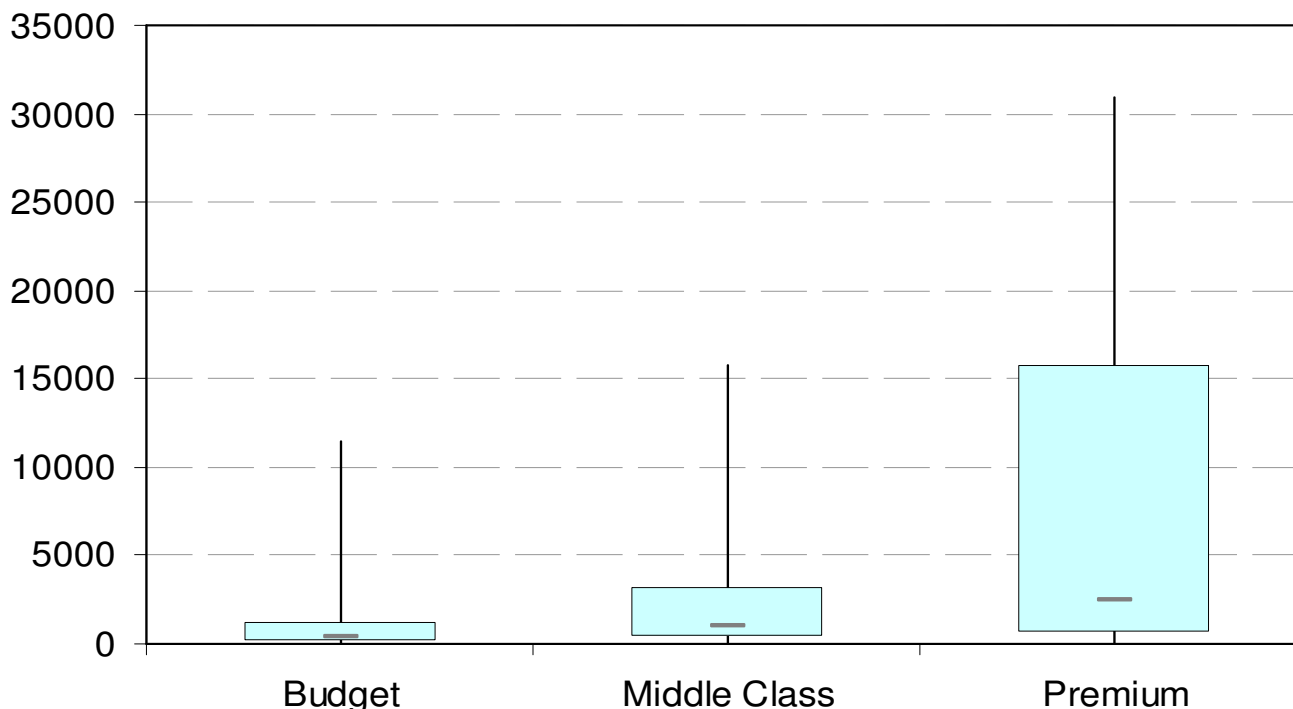
Quelle: eFitness.ch (Check 2006)

# Mögliche Erklärung 3: Defizite im Suchmaschinenmarketing und -optimierung

	Suchbegriffe: Zermatt vacation	Suchbegriffe: Zermatt accomodation
	google.ch (13. Juni 2007)	google.ch (13. Juni 2007)
1	www.zermattvacations.com	www.zermatt.ch/e/hotels/
2	www.tripadvisor.com	www.holidaycityeurope.com
3	www.go-today.com	www.hotelsenfrancais.com
4	www.cantieni.net	www.zermattchalets.co.uk
5	www.reconline.ch/tenne/	www.world66.com
6	www.alpinezermatt.ch/	switzerland.isyours.com
7	www.skiresorts-test.com	www.tiscover.ch
8	travel.away.com	www.tiscover.ch
9	public.fotki.com	www.simplehotels.com
10	travel.yahoo.com	www.cheaperthanhotels.co.uk
11	www.ghotw.com	www.snowrental.net

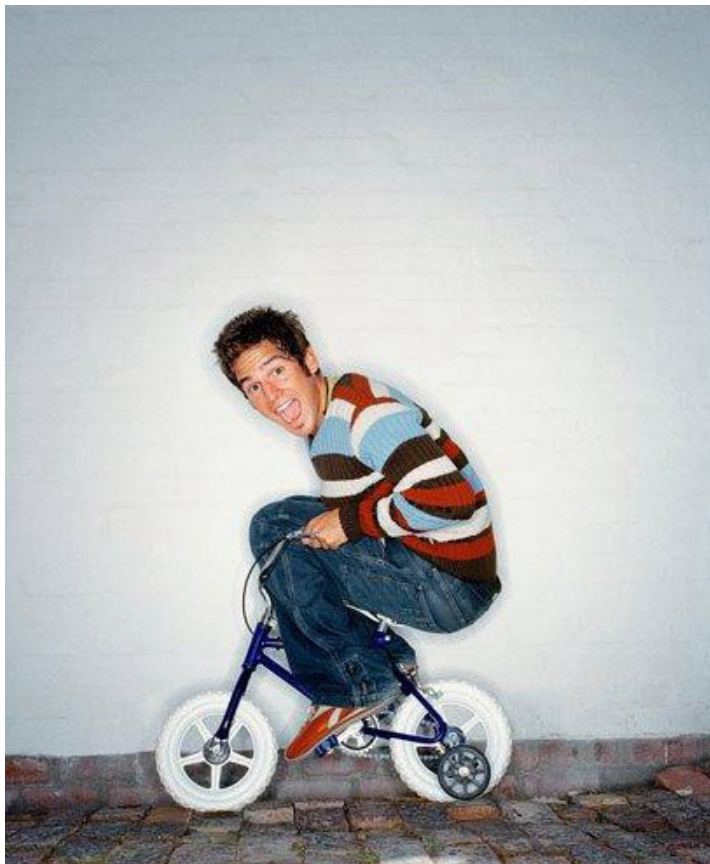
Ganz wenige Leistungsträger in den Spitzenplätzen -> Mehrheit für Touristen **unsichtbar!**

# Wenig Besucher auf Website pro Monat

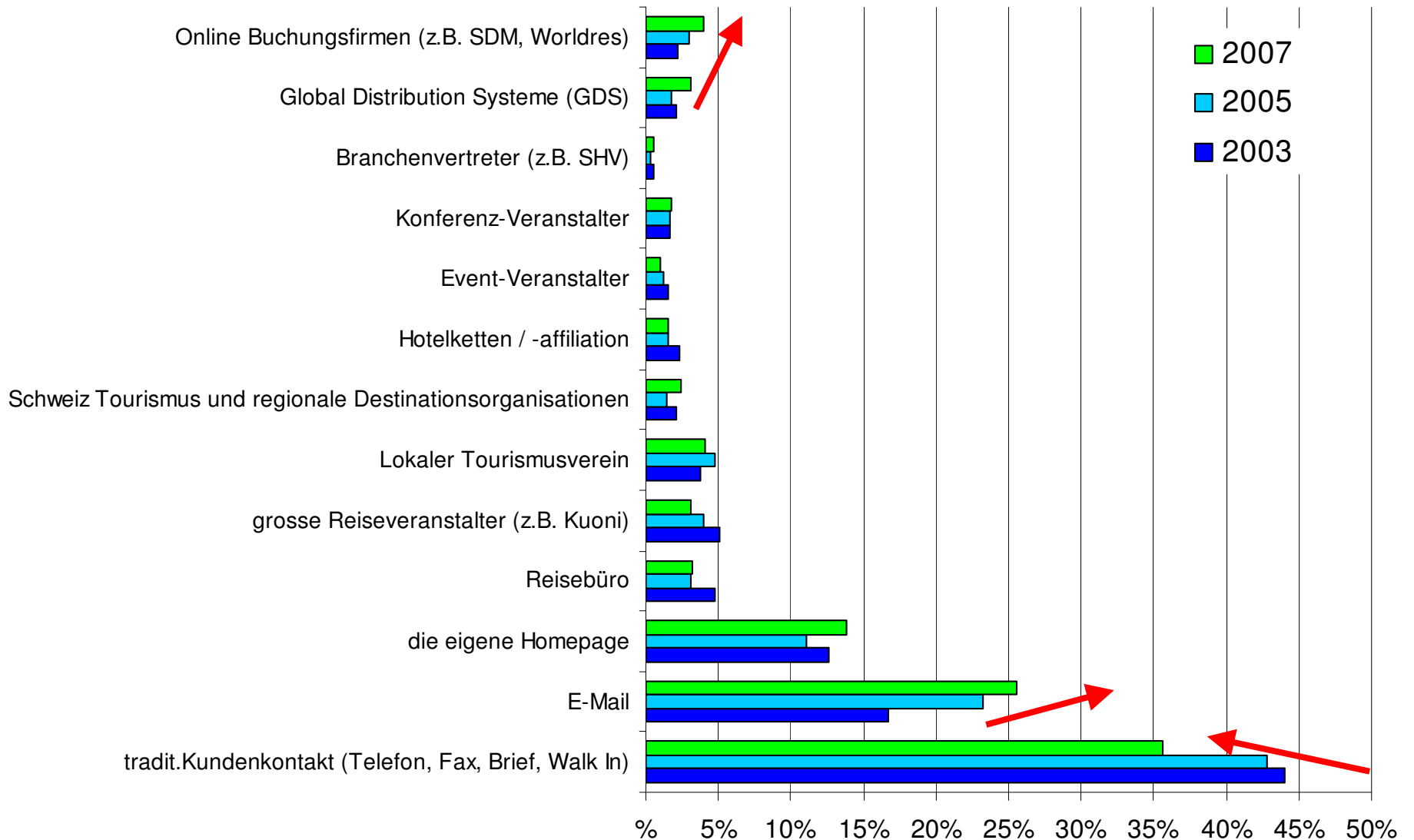


	<b>Budget</b>	<b>Mittel Klasse</b>	<b>Luxus</b>	<b>Durchschnitt</b>
<b>2003</b>	<b>300</b>	<b>350</b>	<b>1500</b>	<b>500</b>
<b>2005</b>	<b>400</b>	<b>1000</b>	<b>2500</b>	<b>1000</b>

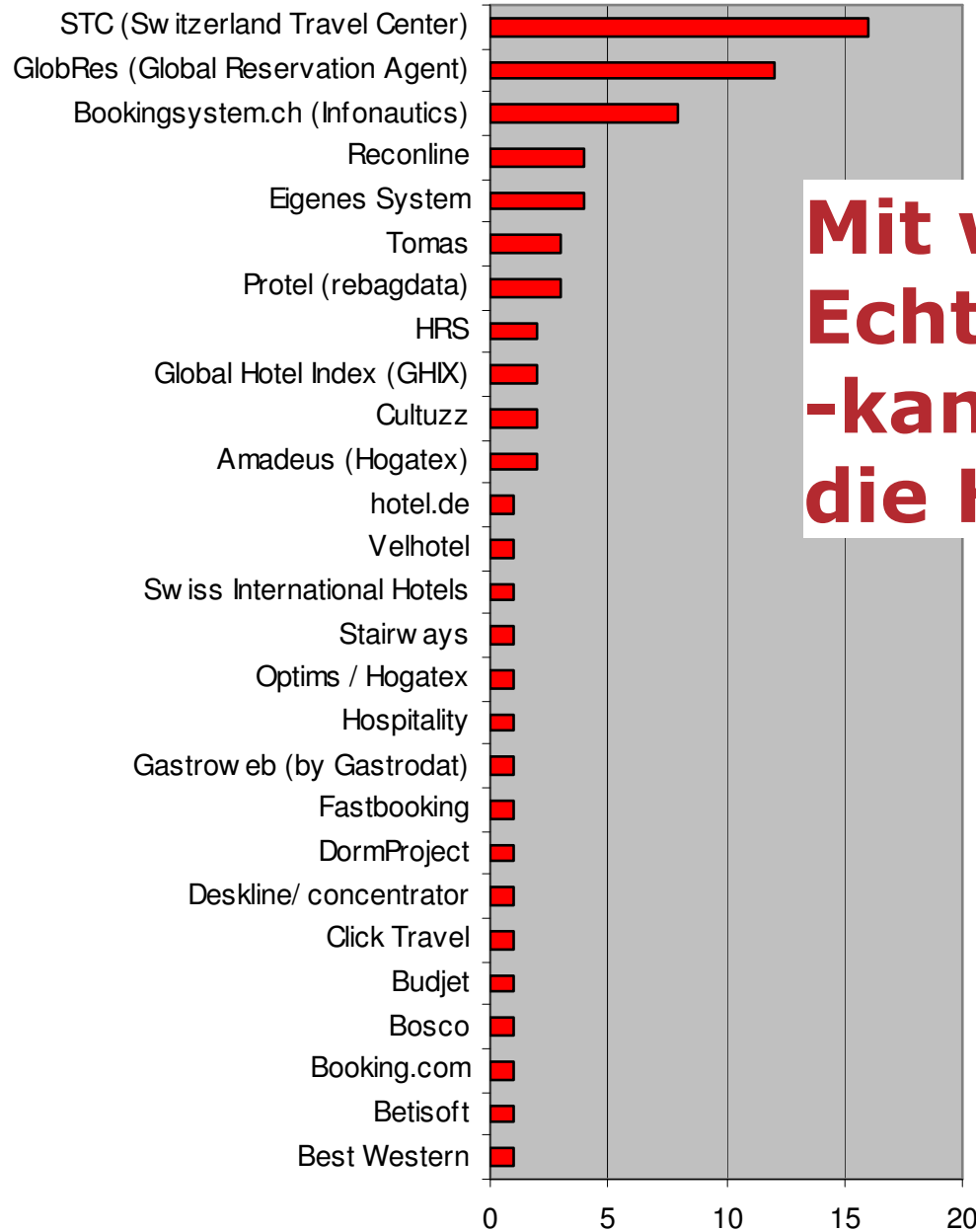
# Schlussfolgerung: Es ist Zeit das Gefährt zu wechseln und neue Kompetenzen zu erwerben



# Buchungskanäle 2003 - 2007



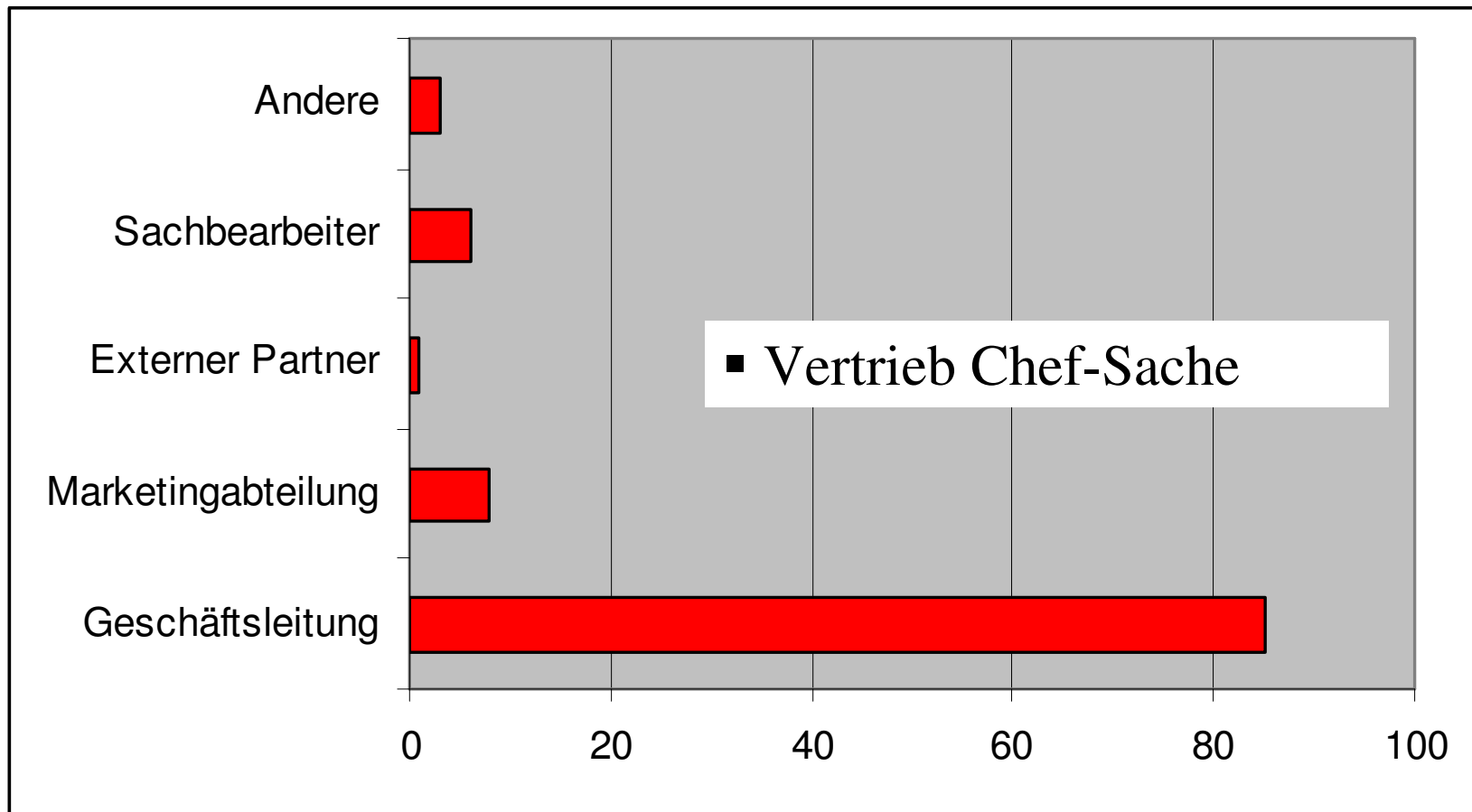
Quelle: Umfragen 2003/2005/2007



## Mit welchen Echtzeitbuchungs-kanälen arbeiten die Hoteliers?

- grosse Vielfalt

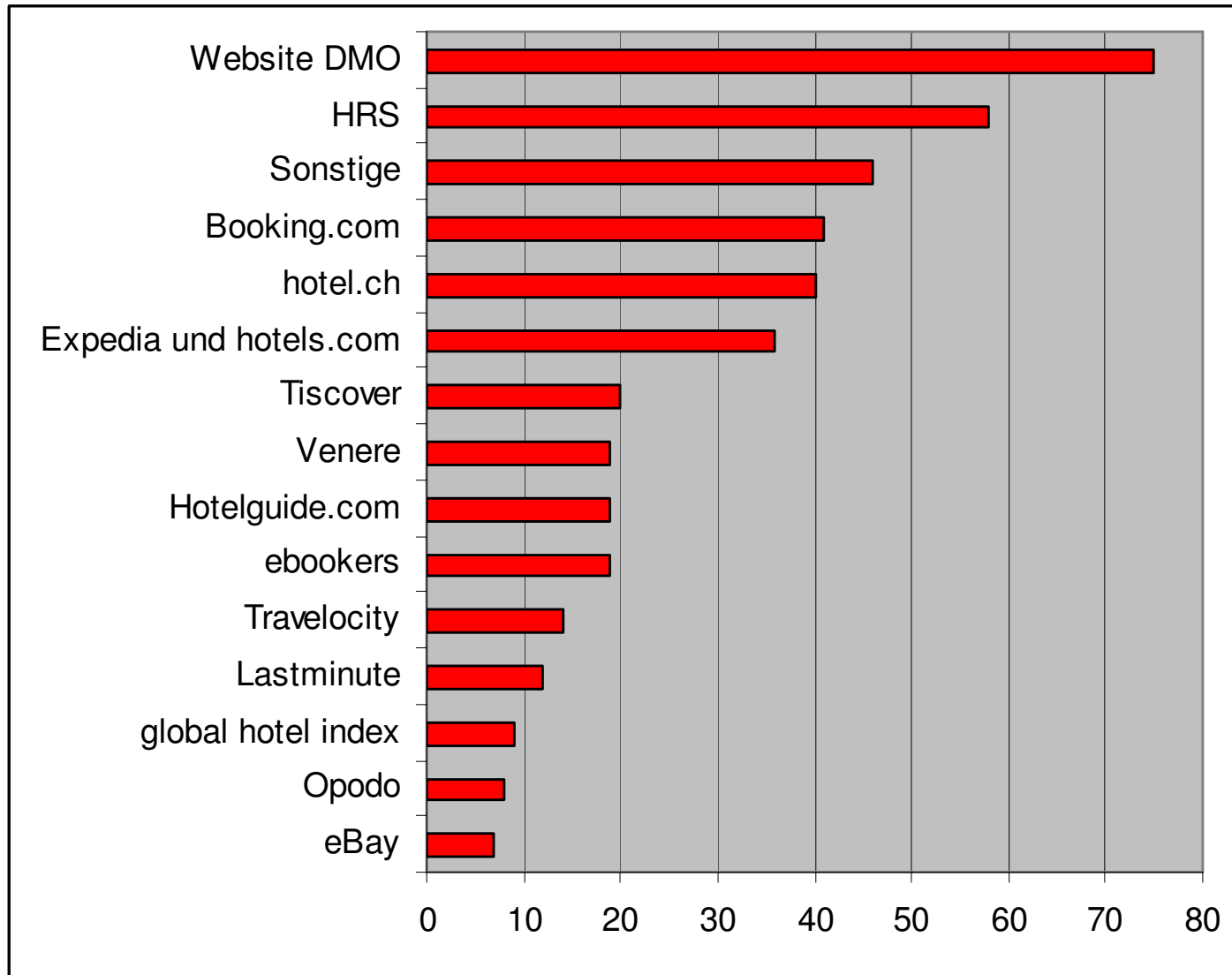
# Wer ist für die Bewirtschaftung der Vertriebskanäle verantwortlich?



## Wie viel wird jährlich in Vertriebskanäle investiert?

	<b>Mittel</b>	<b>Max</b>	<b>n</b>
Budget Hotel	10'021	50'000	12
Mittelklasse Hotel (3*)	10'662	140'000	54
Luxus Hotel (4-5*)	20'722	100'000	18
<b>Total</b>	<b>12'726</b>	<b>140'000</b>	<b>84</b>

# Buchbarkeit auf Internet Reiseplattformen

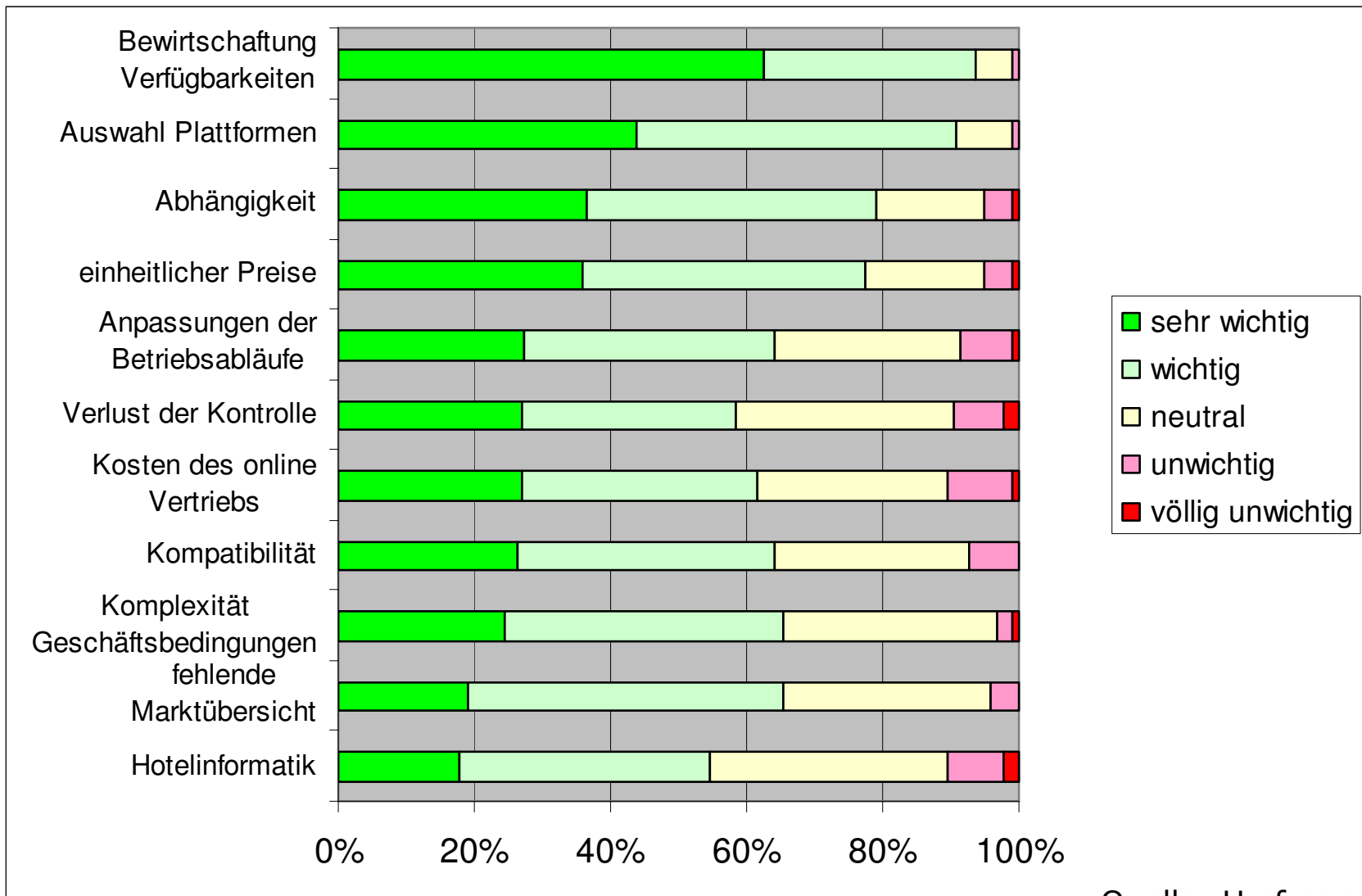


Quelle: Umfrage 2007

# Präsenz des Hotels auf Destinationswebsite

Vertretung auf der lokalen Destinationswebseite (bspw. www.davos.ch). Wir präsentieren unseren Betrieb auf der Destinationswebseite....		
	Nb	% cit.
<b>ohne</b> Angabe der <b>Zimmerverfügbarkeiten</b> und bieten eine Anfrage mittels E-Mail an	29	29,3%
<b>mit</b> der Angabe der <b>Zimmerverfügbarkeit</b> und bieten eine Anfrage mittels E-Mail an	14	14,1%
<b>mit</b> der Angabe der <b>Zimmerverfügbarkeit</b> und bieten die Möglichkeit zur direkten <b>Onlinebuchung</b>	51	51,5%
In unserer Destination ist keine Präsentation auf einer Webseite der Tourismusorganisation möglich.	5	5,1%

# Herausforderungen im Internetvertrieb



Quelle: Umfrage 2007

## Schlussfolgerungen

- Internet Distribution
  - Wichtigkeit der direkten Kanäle mit 75% aller Verkäufe (Kommunikation/Buchung über E-Mail!)
  - Elektronische Kanäle fast bei 50%
  - Eindeutige Echtzeitbuchung knapp über 10%
  - Verkäufe, die über Destinationsorganisationen (lokal–national) vermittelt werden, sind auf bescheidenem Niveau
  - Reisemittler spielen in vielen Schweizer Hotels eher eine kleine Rolle

# Schlussfolgerungen

- Bescheidene Buchungsvolumen über eigene Website
  - Website Investitionen auf bescheidenem Niveau
  - Erfolg (Besucherzahlen) eher tief
  - Mögliche Gründe
    - Mängel im bei der Benutzerfreundlichkeit
    - Mängel beim Internetmarketing
    - Defizite bei der Suchmaschinenoptimierung
    - Fehlende Anreize für die Kunden

## Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Institut Economie  
& Tourisme



### **Roland Schegg**

Fachhochschule Westschweiz Wallis (HES-SO  
Wallis)  
Institut Wirtschaft & Tourismus (IWT)  
Techno-pole 3  
3960 Siders  
Tel. 027 606 90 04  
roland.schegg@hevs.ch  
iet.hevs.ch / www.hevs.ch

### **Andreas Liebrich**

Hochschule für Wirtschaft Luzern  
Institut für Tourismus  
und Wirtschaft  
Rösslimatte 48  
6002 Luzern  
aliebrich@hsw.fhz.ch

### **Michael Fux**

Universität Bern  
Institut für Wirtschaftsinformatik  
Engenhaldenstrasse 8  
3012 Bern  
michael.fux@iwi.unibe.ch