



STADT SCHNEVERDINGEN

Die Bürgermeisterin

Stabsstelle Stadtmarketing

Claas Hammes

Telefon: 05193 93-124

Telefax: 05193 93-190

E-Mail: claas.hammes@schneverdingen.de

Schneverdingen, 7. April 2014

Pressemitteilung

Mit Erwartungsmatrix Kooperation intensivieren

Die Schneverdinger Tourismus-Akteure bündeln ihre Kräfte

Schneverdingen, 4. April 2014 – Ein Urlaub in der Heideblütenstadt ist ein rundes Gesamterlebnis, das auf der erfolgreichen Zusammenarbeit der verschiedenen Tourismus-Akteure basiert. Um ihre Kooperation weiter auszubauen, trafen sich im vergangenen Jahr die am Tourismus Beteiligten, zur Ausarbeitung einer sogenannten Erwartungsmatrix. Die Hoteliers, die Gastronomen, die Anbieter von Ausflugsangeboten, die Vermieter sowie die Schneverdingen Touristik und die Vertreter der überregionalen Tourismus-Organisationen Erlebniswelt Lüneburger Heide und Lüneburger Heide GmbH kamen in acht Arbeitstreffen zusammen. Jede Gruppe formulierte ihre Erwartungen an die jeweils anderen Gruppen. Anschließend wurden diese von Martina Klein, Leiterin der Schneverdingen Touristik, und dem Stadtmarketing-Koordinator, Claas Hammes, ausgewertet und vergangenen Mittwoch den Vermietern vorgestellt.

„Neben den vielen interessanten Erwartungen und Maßnahmenvorschlägen ist das wichtigste Ergebnis für uns der Informationsaustausch“, erklärt Martina Klein. Sie führt weiter aus: „Unser anspruchsvolles Tagesgeschäft lässt häufig kaum die erforderliche Zeit, um sich über alle Angebote und Aktivitäten der verschiedenen Gruppen zu informieren. Mit der Matrix haben wir diesbezüglich viel erreicht, denn sie beschreibt auch die Erwartungen, die die Akteure an sich selber haben bzw. ihren Beitrag zum Tourismusgeschäft.“

Eine Vielzahl der Erwartungen, die die ca. 30 Mitwirkenden aneinander formulierten, wurden bereits in Form kleinerer und größerer Projekte umgesetzt. Andere werden aktuell auf ihre schnelle Realisierbarkeit hin überprüft. So meldeten die Hoteliers den dringenden Bedarf für ein Bewertungsportal an, in dem die Gäste nach ihrem Aufenthalt darüber berichten können, wie ihnen ihr Hotel- oder Pensionsaufenthalt gefallen hat. Die positiven Aussagen dienen dann neuen Gästen als Entscheidungshilfe. Auch die Schneverdingen Touristik hatte dieses Projekt schon seit längerer Zeit auf ihrer Agenda. Im Rahmen der Erwartungsmatrix kam nun die Erlebniswelt Lüneburger Heide mit ins Spiel. Sie übernahm aufgrund ihrer übergeordneten Funktion die Umsetzung und führte Mitte Februar in dem vorhandenen Reservierungssystem Nethotels das Bewertungsportal als Zusatzmodul ein. Es kann nun von allen Übernachtungsbetrieben in der Region genutzt werden.

In Richtung der Tourismusorganisationen wurde auch die Erwartung formuliert, die Kommunikation mit den vielen Übernachtungsgästen ganzheitlicher zu gestalten. Die Lösung bieten Computerprogramme zur Pflege der Kundenbindung, sogenannte Customer Relations Management Systeme. In ihnen werden sämtliche Kundendaten erfasst und sicher verwaltet. Mithilfe dieser Software ist die zentrale Steuerung aller Kommunikationsprozesse möglich, was die Grundlage für ein strategisches Marketing ist. Die Erlebniswelt Lüneburger Heide holt nun Erfahrungsberichte zu verschiedenen Softwaretypen ein und wird diesen Ansatz im Laufe des Jahres dem verantwortlichen Marketingausschuss vorstellen.

Über einen praktischen Erfolg ganz anderer Art konnten die Vermieter berichten. Aus ihrer Gruppe wurde der Wunsch geäußert, die Schneverdinger Restaurants im Rahmen von Testessen kennenzulernen. Darauf hin hatten im vergangenen Jahr mehrere Betriebe dieses Angebot erstmalig eingeführt.

„Am liebsten empfehle ich meinen Mietern Restaurants, deren Gerichte ich selber schon ausprobiert habe. Für sie ist es ein großer Unterschied, ob ich nur vom Hörensagen berichte oder selbst dort zu Gast war“, erläutert Brigitte Meyer. Die Vermieterin weiter: „Es wäre schön, wenn dieses gegenseitige Kennenlernen noch intensiviert werden könnte, z. B. in Form eines Tages der offenen Tür bei den Mietern. Hier hätten dann alle die Möglichkeit, sich ein eigenes Bild von der Vielfalt und hohen Qualität der hiesigen Pensionen zu machen.“

Die Auswertung der Erwartungsmatrix erhalten alle Teilnehmer in den kommenden Tagen per E-Mail. Die weiteren Projekte werden dann in direkter Kooperation zwischen der Schneverdingen Touristik und den betroffenen Akteursgruppen bearbeitet.

Für weiterführende Informationen zu diesem Artikel steht Ihnen der Stadtmarketing-Koordinator Claas Hammes Telefon 05193 93-124, E-Mail claas.hammes@schneverdingen.de zur Verfügung.