

Fit für die Fernmärkte: Fallbeispiel Indien

Michael Maeder, CEO, Switzerland Travel Centre

Über Switzerland Travel Centre



- Reiseveranstalter für die Schweiz (und nur die Schweiz)
- 130+ Mitarbeiter
- Individualreisen & Gruppenreisen
- Direktkunden & Tour Operator
- Hotels, Bahn und Pauschalen
- Online & Offline



Fit für die Fernmärkte: Themen heute

- Analyse Fernmärkte
- Fernmärkte ja oder nein
- Buchbarkeit Hotel
- Vermarktung Hotel
- Gäste aus der Ferne



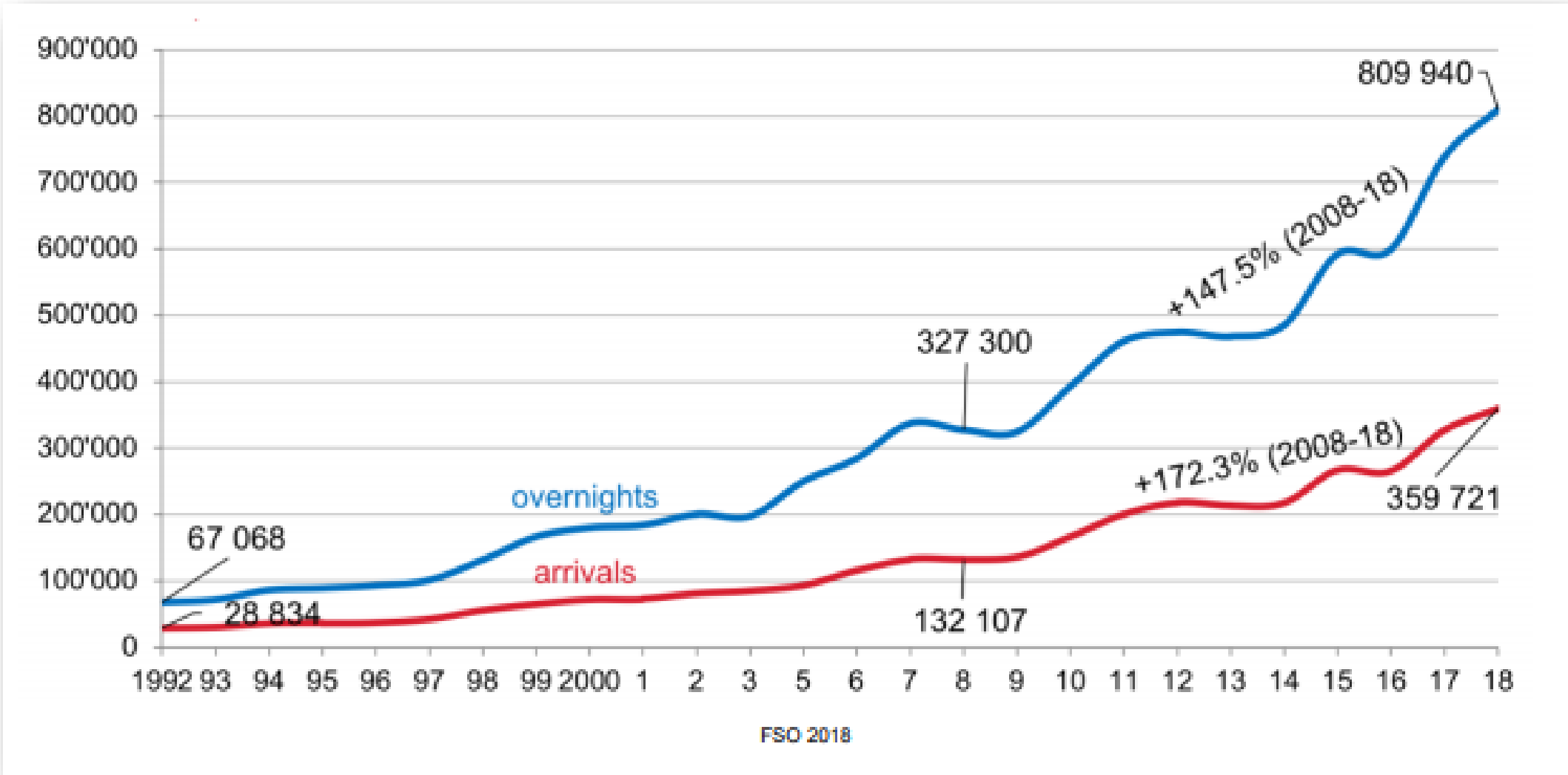
Analyse Fernmarkt - Indien



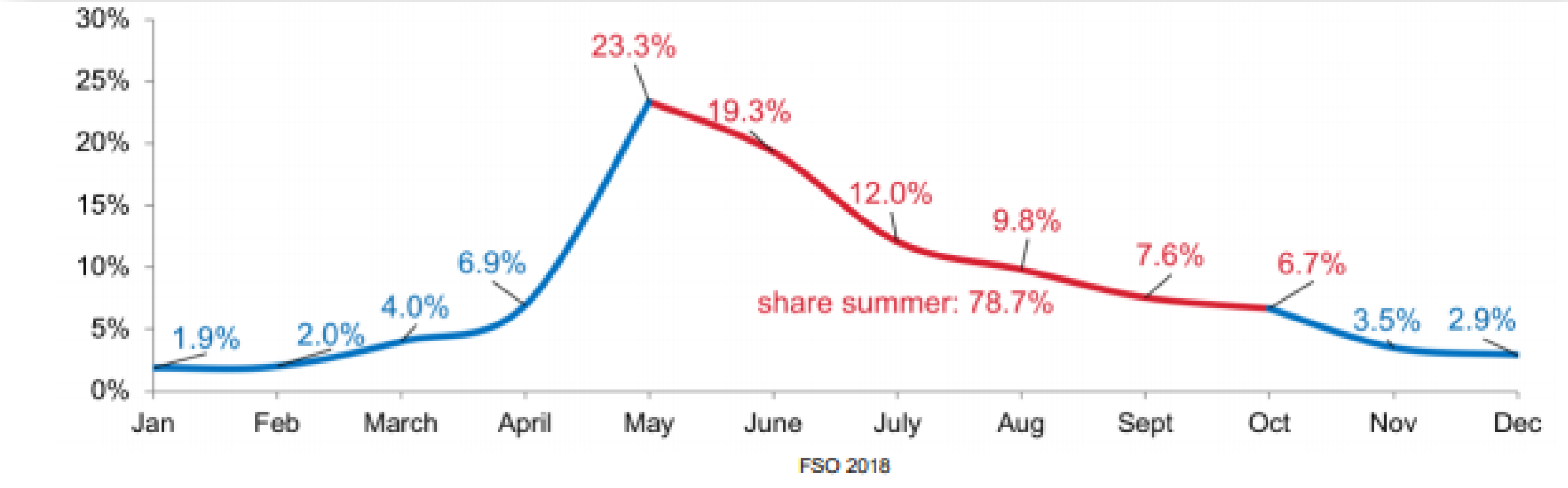
Die Schweiz ist «Dream Destination»



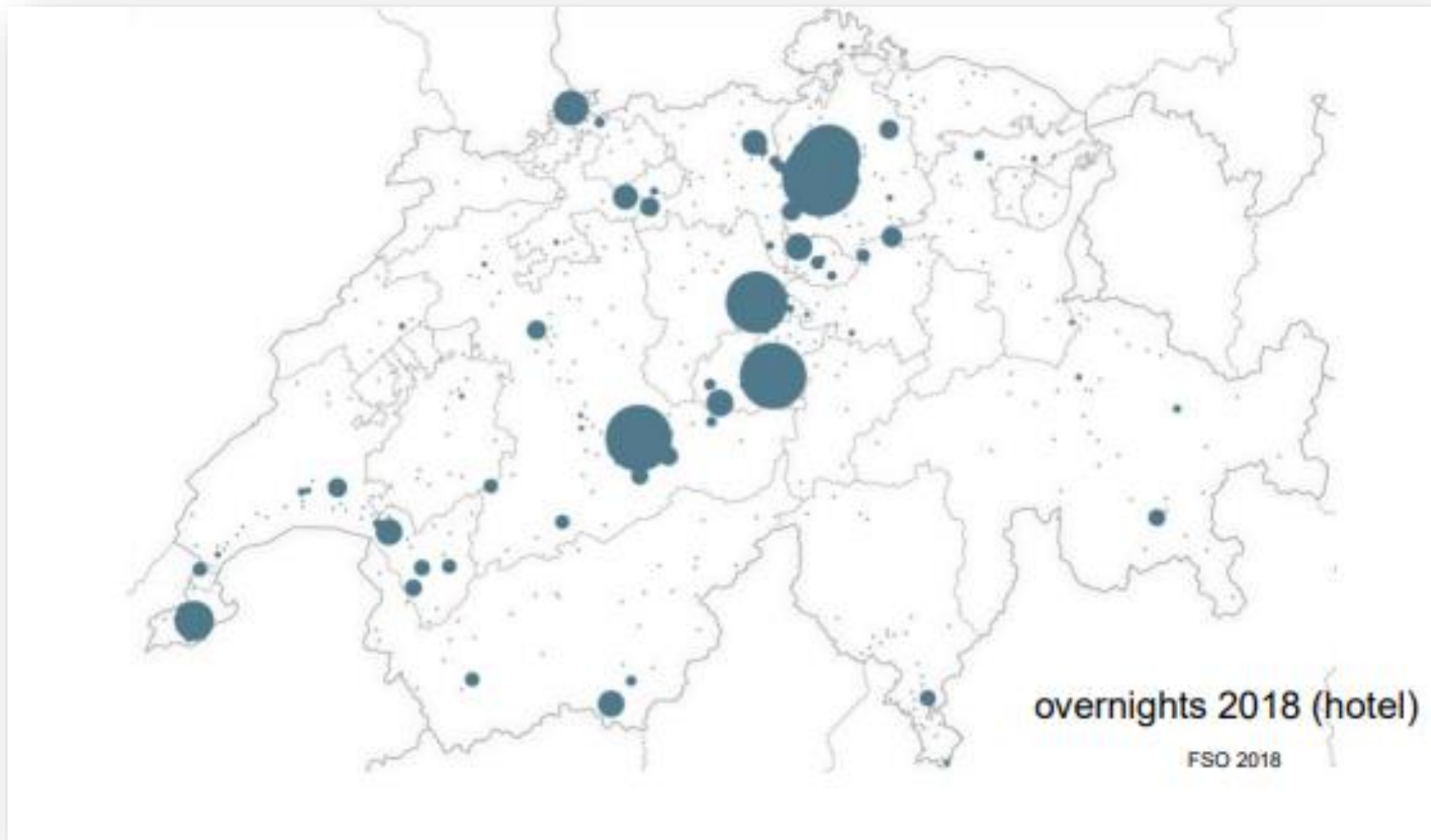
Anzahl Ankünfte / Übernachtungen



Reisemonate



Reiseziele Schweiz



Outbound Tourism: Market Trends

- Extended Family groups of 10 to 15 people with tailor made itineraries are growing
- FIT grows faster than groups
- Serviced Apartments very popular
- MICE sector grown exponentially

Tour Operator Indien

- SOTC
- Cox and Kings
- Thomas Cook
- Ottila
- Swisstours
- Travel Oyster
- Yatra.com
- MakeMyTrip.com



Switzerland - Rs.49990/-
5 days, Airfare, Hotels, Rail tks
Tel- 022-61282400, 011-23415012 /15
www.SwissToursOnline.com



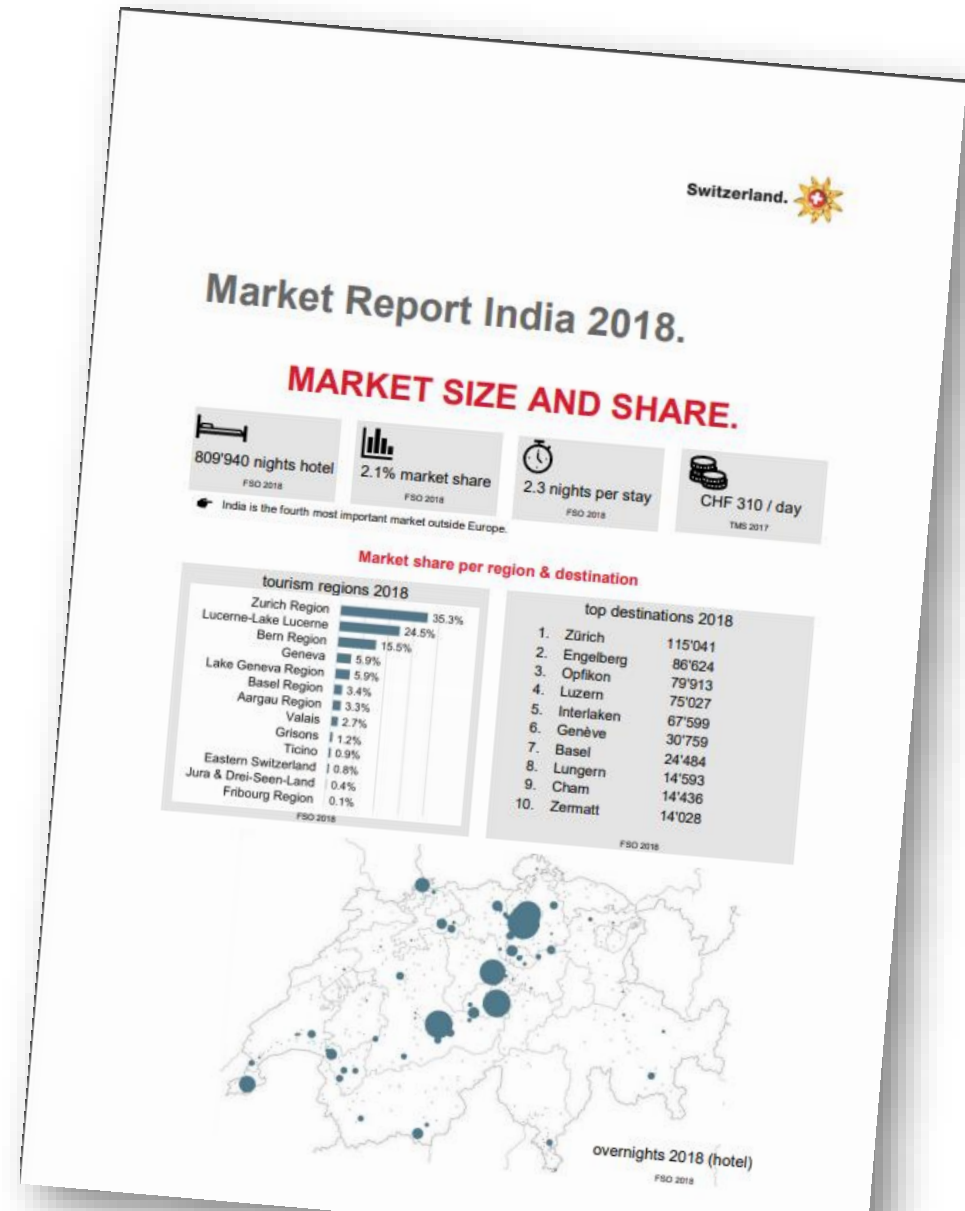
Essen

- Essen:
 - Gruppenreisen: indisches Essen
 - FIT: Indische Essen nicht nötig, aber gut wenn ab und zu verfügbar
- Vegetarian / Non-Vegetarian:
 - Vegetarisch oder Nicht Vegetarisch sind nur Oberbegriffe von vielen verschiedenen Wünschen. Non-Veg ist meistens ohne Rind- und Schweinefleisch

Indisches Verhalten

- “Instant Behaviour”:
 - Inder denken und handeln sehr kurzfristig, es wird rollend geplant.
=> unsere Sicht, für die Inder macht es schon Sinn.
- Familien:
 - Inder leben und reisen in Gruppen, meistens Familien.
 - Zeit für sich oder Privatsphäre ist nicht ein grosses Bedürfnis

Informationen über Markt



Fernmärkte ja oder doch eher nein?



Fernmärkte ja oder doch eher nein?

- Entspricht mein Angebot der Nachfrage aus Indien?
- Reisen die überhaupt in die Nähe meines Hotels?
- Was muss ich / will ich anpassen?
- Will ich überhaupt Inder – kommen wir mit denen zurecht?
- Was halten meine anderen Gäste davon? Und was mit Chinesen?

Fernmärkte ja oder doch eher nein?

- Indisches Essen? => Gruppen wichtig, FIT Reisende weniger
- Teekocher im Zimmer? => Ja - auch für andere Gäste wichtig
- Gruppen oder Individualreisende? => Ertrag? Infrastruktur? Gäste Mix?
- Nur Direktkunden? => Buchungen nicht so beeinflussbar
- Auch Nettoraten via Tour Operator? => Buchungen besser beeinflussbar

Buchbarkeit

stc **Rundreisen Angebote Swiss Travel Pass Hotel Entdecken** **+41 43 210 55 00 Deutsch**

Ihre Suche

Basel

Anreise: 19 November 2019

Abreise: 20 November 2019

☐ Kein bestimmtes Datum

Gäste: 2 Erwachsene (1 Zimmer)

> Suche

10 Ergebnisse gefunden

sortieren nach: **Bewertung** Preis Sterne

Grand Hotel Les Trois Rois
★★★★★ Klassifiziert von Hoteliersuisse
Basel Karte anzeigen

Gönnen Sie sich das Vergnügen in die Atmosphäre eines der ältesten Stadthotels Europas... **> Mehr**

4.7
1 000 Bewertungen
TRUSTYOU

1 Nacht exkl. Taxen ab **CHF 555.00**

> Buchen

Zimmer anzeigen (1) **noch 2 Zimmer zu diesem Preis bei uns**

Hotel Spalentor
★★★★ Klassifiziert von Hoteliersuisse
Basel Karte anzeigen

Nur 5 Gehminuten von der Altstadt von Basel und der Universität entfernt empfängt Sie das Hotel... **> Mehr**

4.6
1 000 Bewertungen
TRUSTYOU

1 Nacht exkl. Taxen ab **CHF 243.00**

> Buchen

Zimmer anzeigen (1) **noch 1 Zimmer zu diesem Preis bei uns**

Hotel Euler
★★★★ Klassifiziert von Hoteliersuisse
Basel Karte anzeigen

Im Zentrum der Stadt und direkt am Basler Bahnhofplatz bietet das Hotel Euler modernen Komfort... **> Mehr**

4.4
1 000 Bewertungen
TRUSTYOU

1 Nacht exkl. Taxen ab **CHF 306.00**

> Buchen

Karte **Satellit**

Saint-Oulx Weil am Rhein Rheinfelden Liestal

Alte Schwellen Karte anzeigen

Nach Preis

CHF 0 CHF 599

Käuferschutz inklusive
Sehr gut

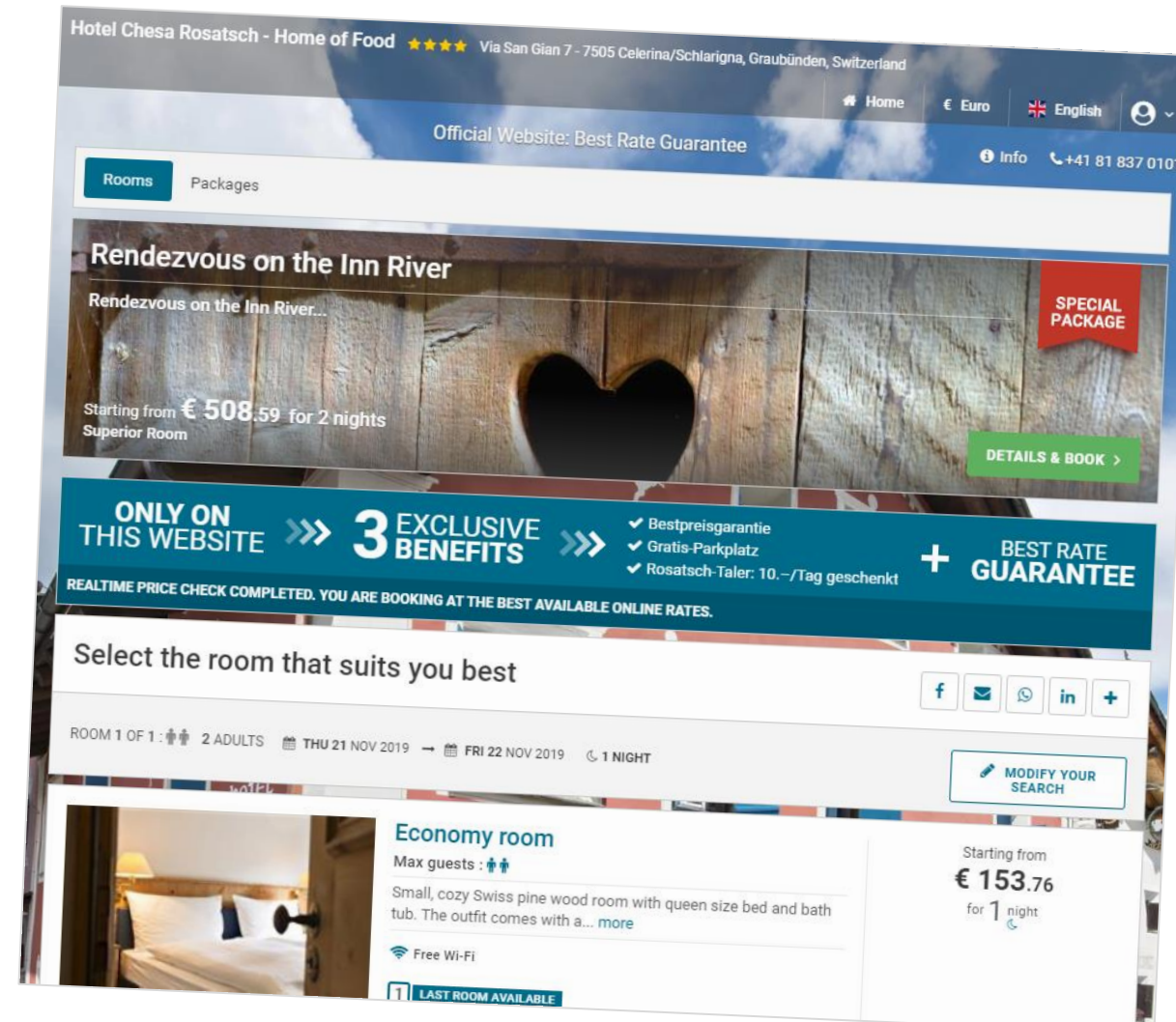
Buchbarkeit sicherstellen

Direktkunden Eigene Website

- Online Buchbarkeit
- Mobilefähig

⇒ Wichtig

- Auffindbarkeit Google schwierig
- Google ads teuer
- Sprachen, Währungen etc
- Keine Kommission



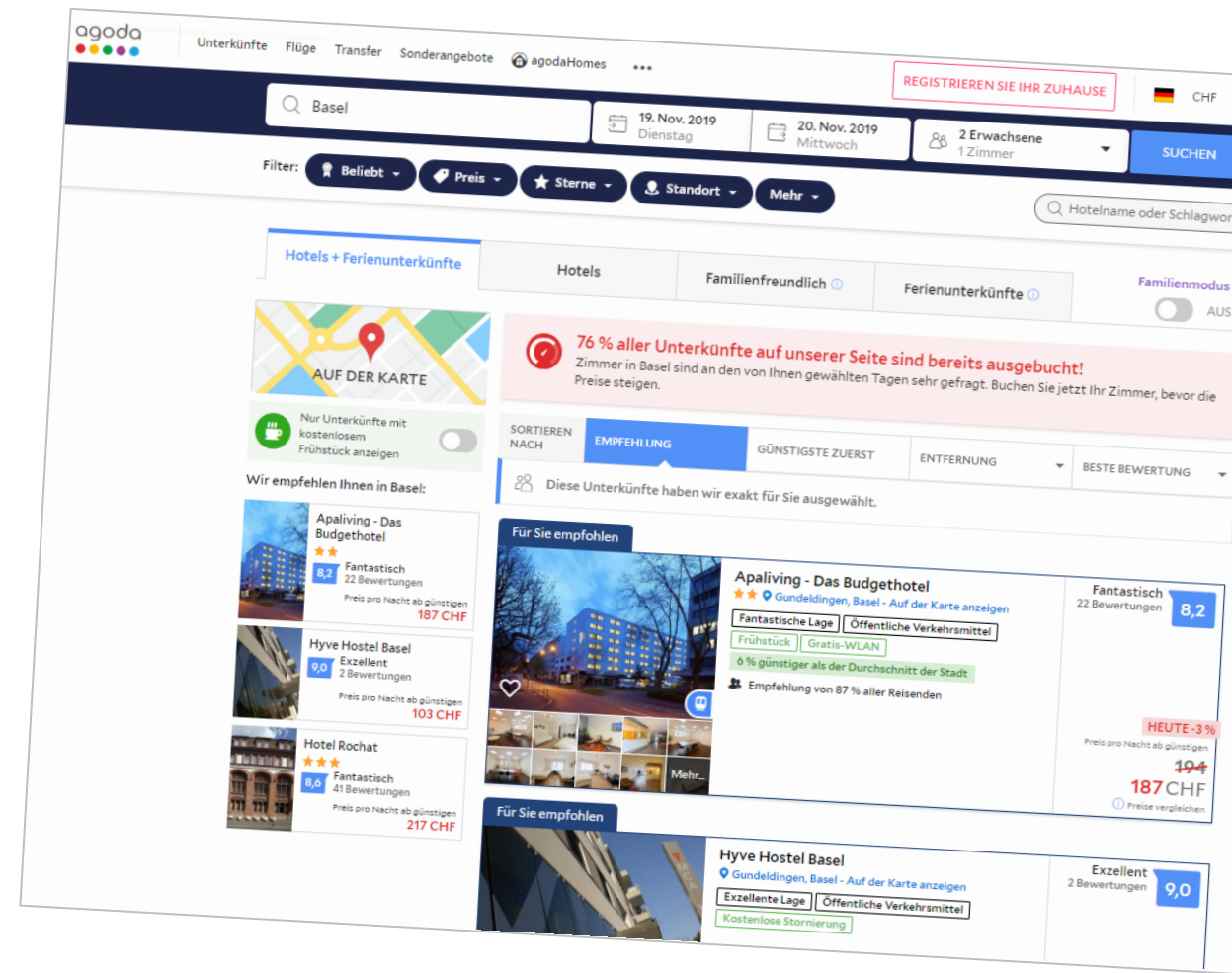
Buchbarkeit sicherstellen

Direktkunden OTA

- Booking.com, Expedia, Agoda
- Switzerland Travel Centre

⇒ **Wichtig**

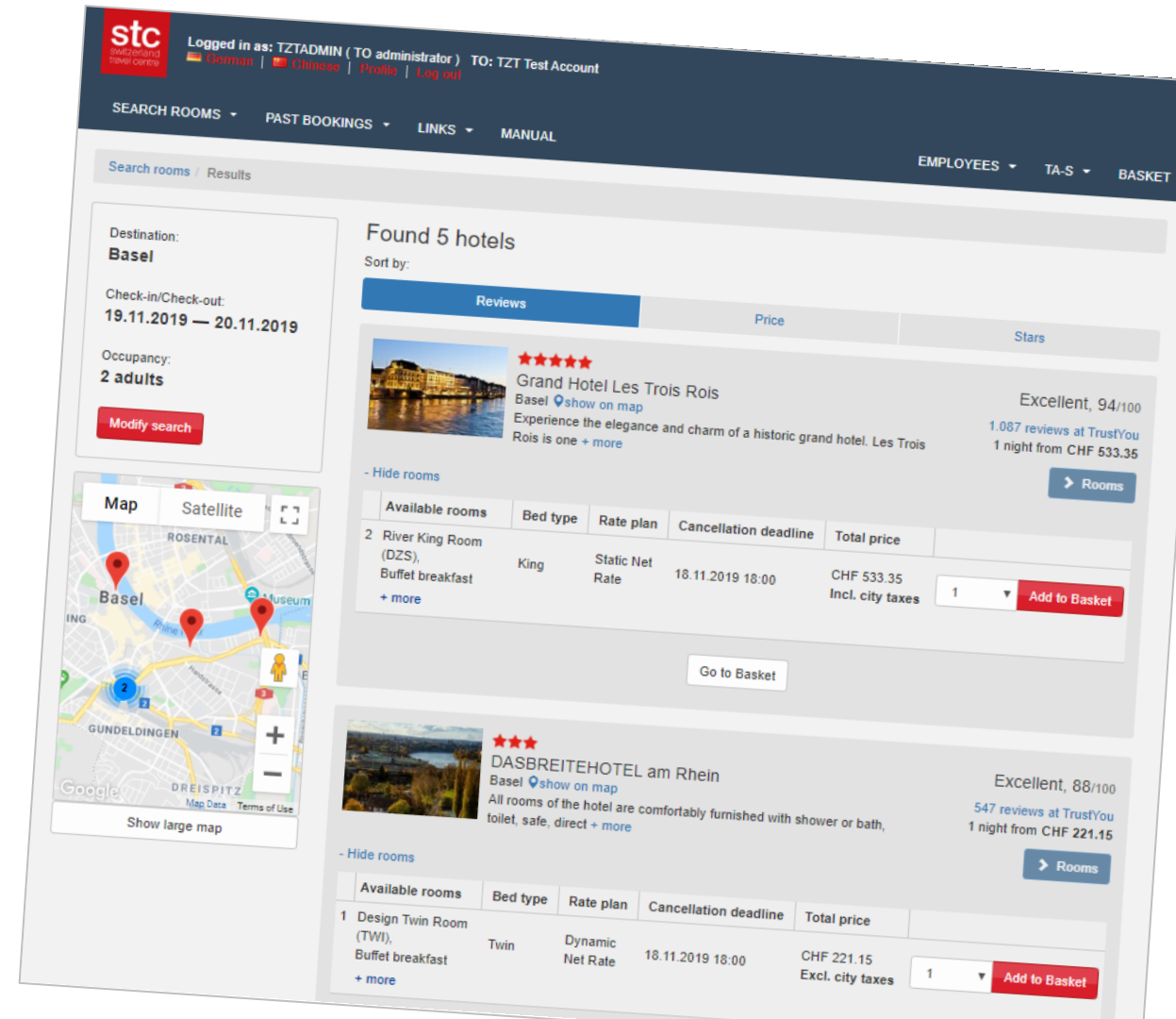
- Auffallen schwierig
- Kein direkter Einfluss auf Kunden
- In allen Sprachen und Währungen
- Kommission



Buchbarkeit sicherstellen

Veranstalter Individualreisende

- Switzerland Travel Centre
 - Hotelbeds, Miki Travel
 - Indische Veranstalter
- ⇒ **Wichtig**
- Abschlag durch Nettorate
 - Wie wird Rate verkauft
 - Einfluss auf Veranstalter möglich
 - Noch mehr Kommission (Netto Rate)



Buchbarkeit sicherstellen

Veranstalter Gruppen

- Switzerland Travel Centre
- Kuoni, Miki, G2

⇒ Wichtig

- Kontingente
- Fixe Raten
- Muss sehr günstig sein
- Ihr Hotel wird indisch
- Grosser Einfluss auf Distribution



=>Einfachster Zugang mit
Nettoraten und Gruppen

Vermarktung in Fernmärkten



=>Alleingang Hotel schwierig

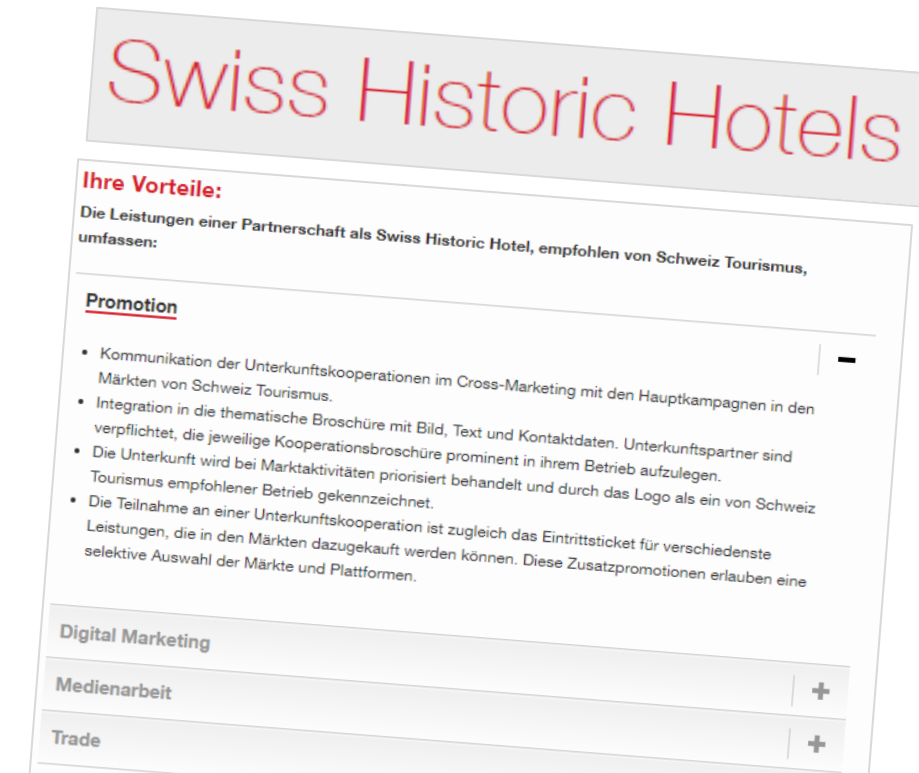
Beispiel: Marktbearbeitung Switzerland Travel Centre

- Sales Calls: Besuche Tour Operator in Indien
- ST India Workshop: 20 – 30 Tour Operator geladen in Schweiz
- Kommunikation: E-mail, Telefon etc.
- ST Messen: WTM, ATM, ITB
- ST Swiss Travel Mart: Alle 2 Jahre in Schweiz
- ST Marketing Indien: ST zum Mitmachen



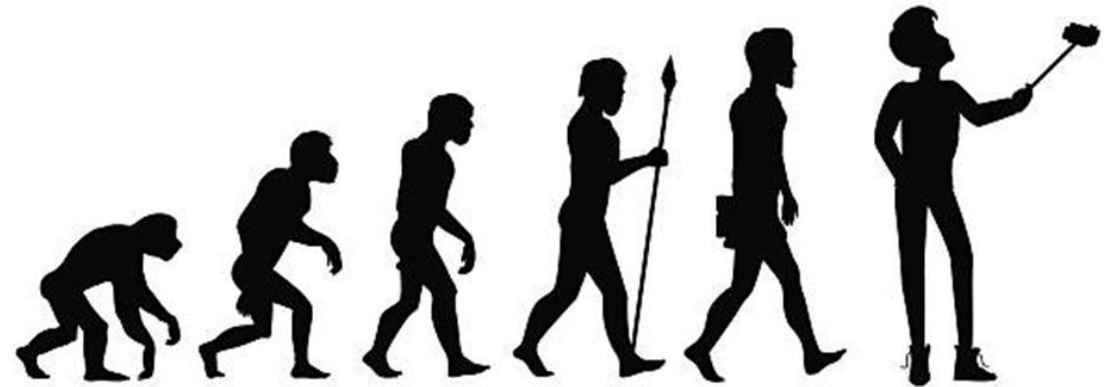
Marktbearbeitung Hotels

- Buchbarkeit sicherstellen
- Lokale und regionale Destination Marketing Organisation
- Schweiz Tourismus / hs: Unterkunftsmarketing => => =>
- Hotelgruppen Bsp. Swiss Quality Hotels
- Zusammenarbeit Switzerland Travel Centre
- Eigene Präsenz in Markt für 5* Resorts

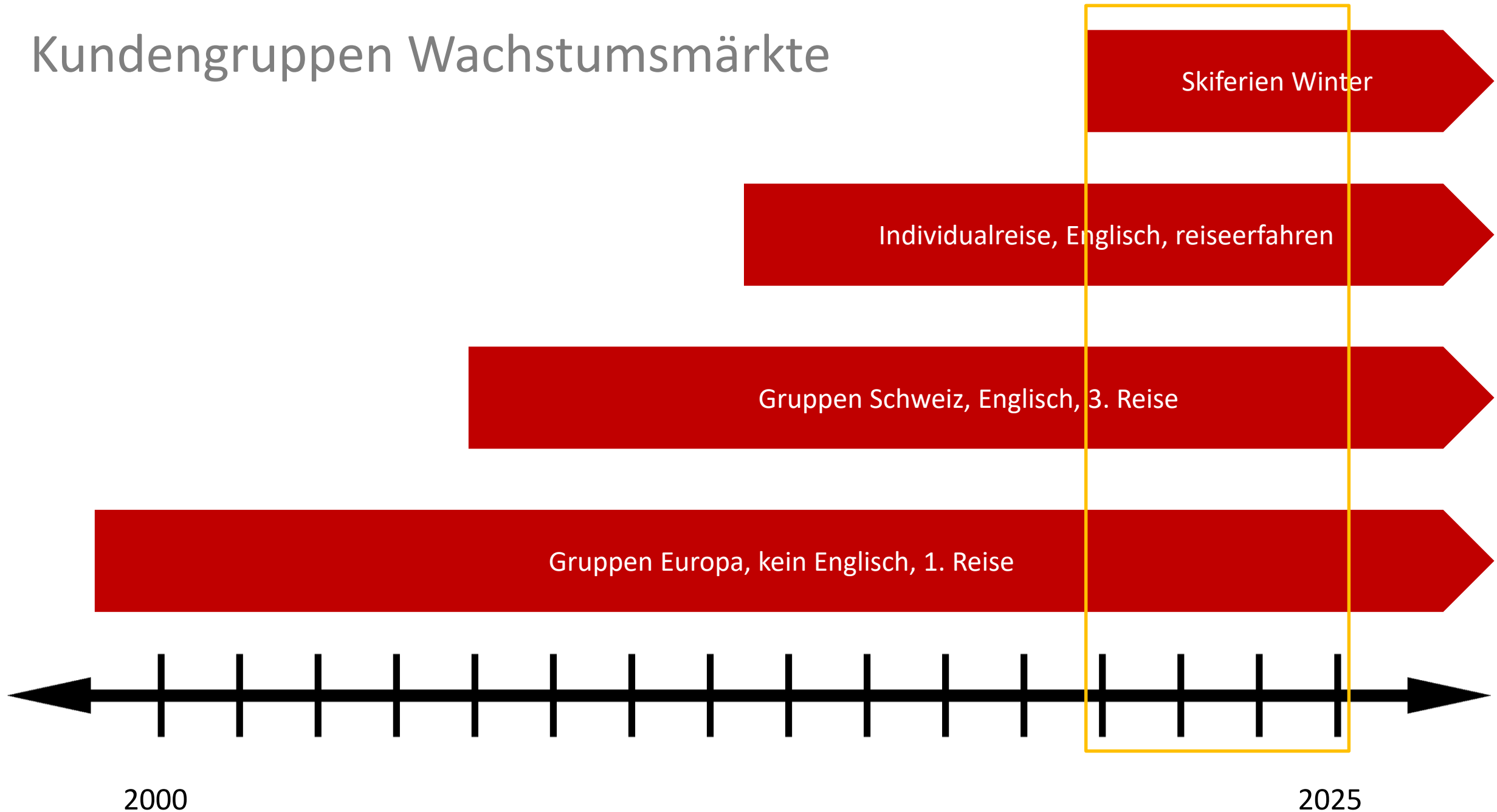


=>Marktaufbau braucht Jahre

Evolution Kundenverhalten Wachstumsmärkte

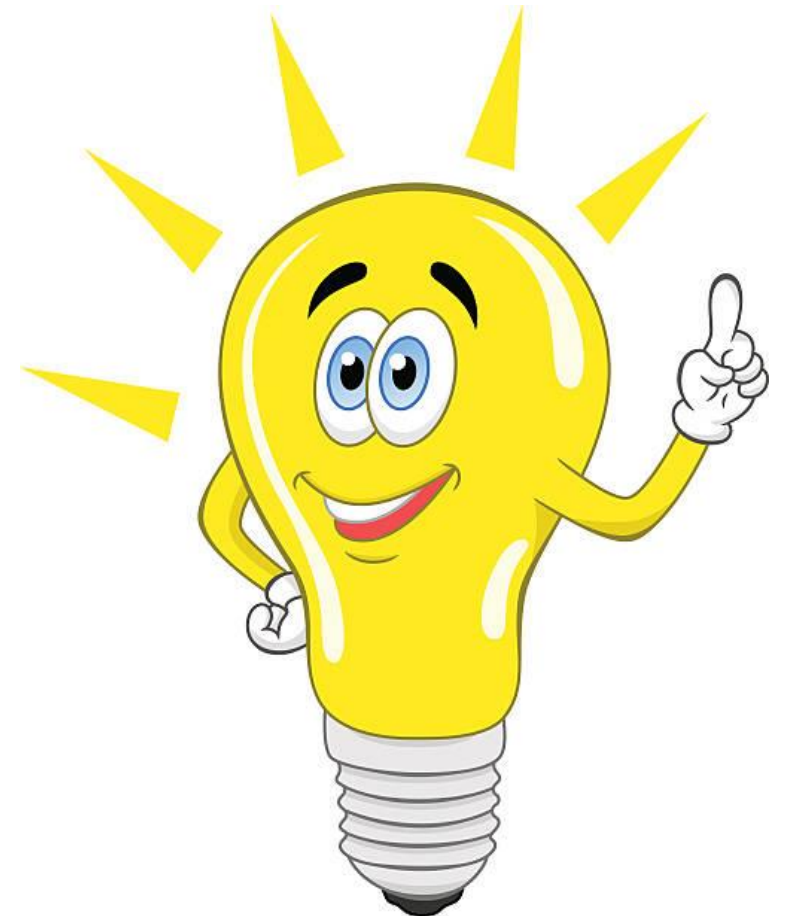


Kundengruppen Wachstumsmärkte



Fazit

1. Analyse Fernmärkte
2. Entscheid ja/nein
3. Buchbarkeit sicherstellen
4. Vermarktung sicherstellen
5. Von Wachstumsmärkte langfristig profitieren
6. Gäste aus der Ferne gerne haben



⇒ Fussnote zu Kundenverhalten



Mehr auf

[SwitzerlandTravelCentre.com](https://www.switzerlandtravelcentre.com)

Kontakt: michael.maeder@stc.ch