

Visitor Economy

Beziehungs-Management statt
Besucherlenkung

Andreas Reiter



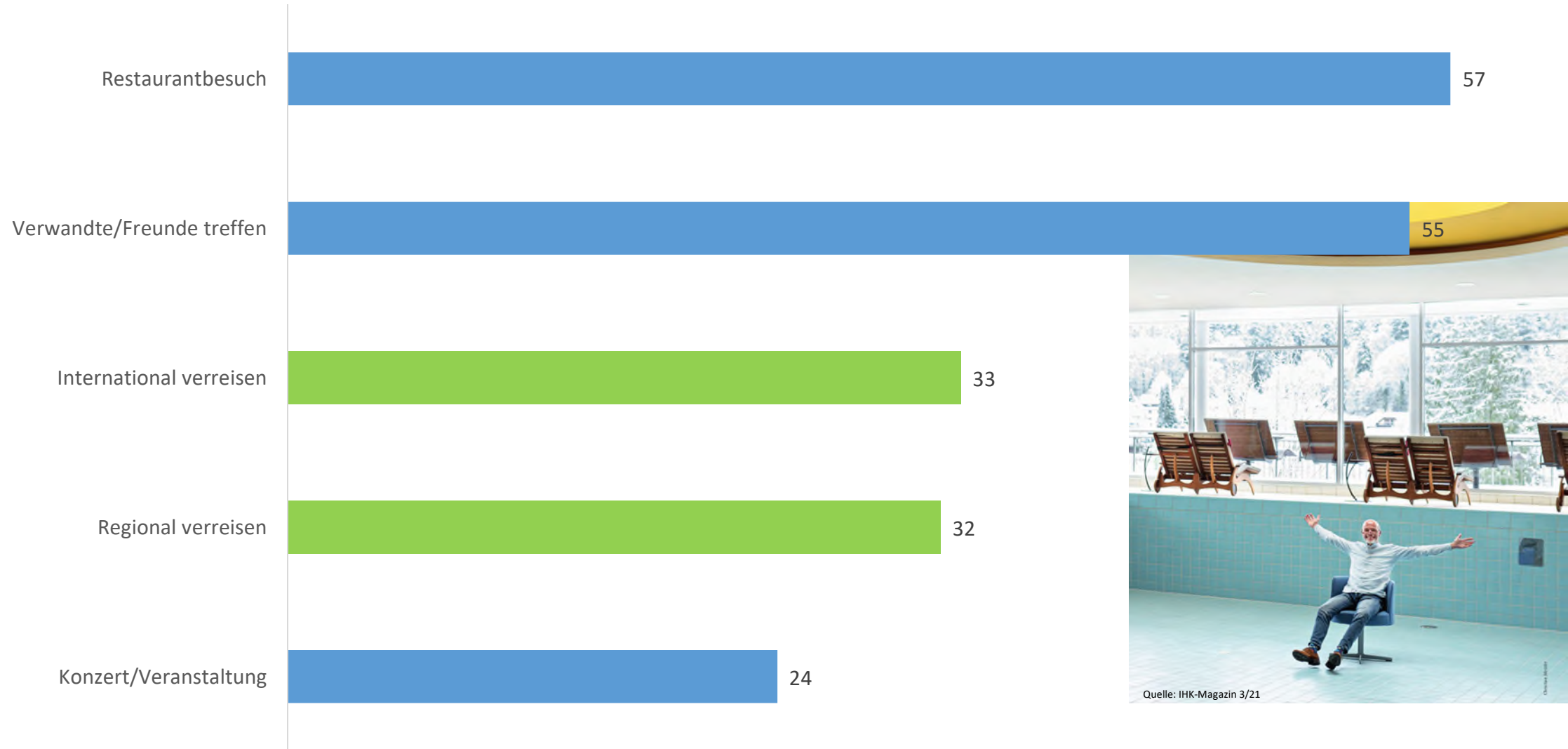


Urlaub ist
„wiedergegebene
Zeit“

(Valentin
Groebner)

Man holt sich
zurück, was
einem der Alltag
vorenthält

Pläne nach der Pandemie



In Prozent; Quelle: Yougov, Umfrage in Deutschland 01/2021

Revenge Travel



In Pandemie (2020)
hohe Sparquote: 16,3%
(im Vgl. 2019: 10,9%)

Abbau des Konsumstaus ➡
Wachstumstreiber im
Sommer

30% fließen 2021 in privaten
Konsum
(Quelle: DB, Deutschland Monitor,
03/2021)

Auswirkung auf Tourismus:
Hohe Reisefrequenz,
Upgrading, Premium-Urlaub
u.a.

Natur ist DER (post)pandemische Sehnsuchtsraum städtischer Gäste



Beyond Mainstream -
niemand will Teil der
Masse sein



Zahlreiche **Nutzungskonflikte** an Points of Interest



Besucher-Management wird wichtige Management-Funktion in DMO's

Flow



Warteschlangen erzeugen schon in normalen Zeiten Stress

Komplexität

- Stau ist ein (*auch* positives) Ritual: z.B. Sommerbeginn (Stau auf der Autobahn)
- Je mehr Leute warten (aber bitte hinter einem), desto attraktiver erscheint dem Wartenden das Ziel (Image)

Information

- Queuing Management (Freizeit-Parks, ÖPNV):
Echtzeit-Information über Wartedauer (Nichtwissen verlängert die *subjektiv* empfundene Wartezeit)

Crowd Management

- Echtzeit-Monitoring
- Vorausschauende Lenkung (KI)
- Entzerrung / Dispersion



Lernen von POI's



Freizeitparks

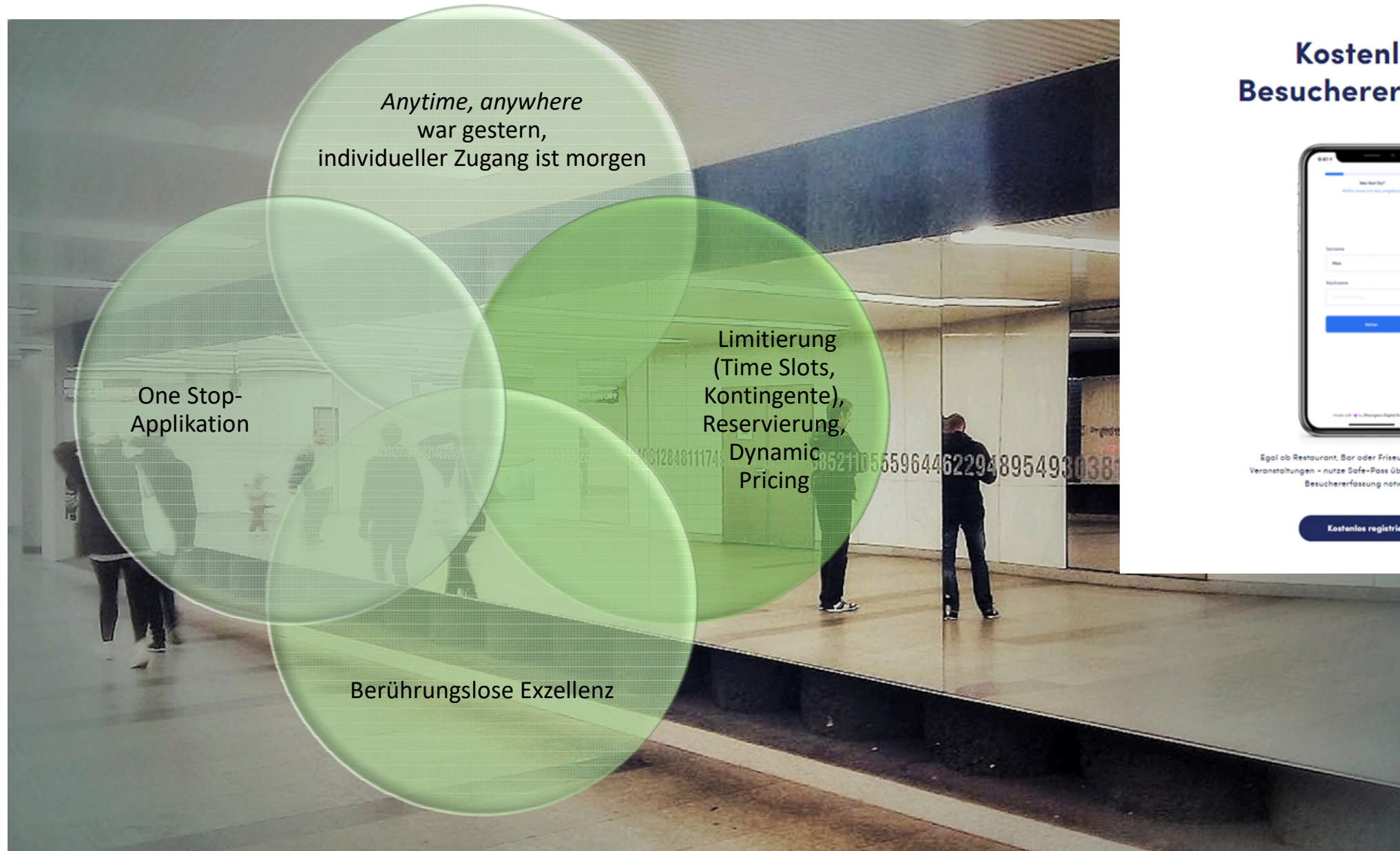
Sightseeing-Hot
Spots

Outlets, Malls

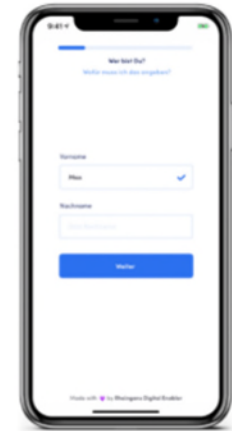
Fußgängerzonen

Umschlagplätze
(Flughäfen, MICE...)

Paradigmenwechsel im Tourismus: Access Economy (auch post Corona)



**Kostenlose
Besuchererfassung.**



Egal ob Restaurant, Bar oder Friseursalon, Schulen oder
Veranstaltungen – nutze Safe-Pass überall kostenlos, wo eine
Besuchererfassung notwendig ist.

Kostenlos registrieren

Zutrittsmanagement steuert Erlebnis-Qualität



Kunde

Sicher
(Abstands-/Hygiene-
vorschriften)

Kontaktlos

Convenient & mobil
(All in One: Ticketing,
Zutritt etc.)

Betrieb
DMO

Besucherlenkung
(Echtzeit-Daten)

Management-Dashboard
(Kundendaten für
Produktentwicklung,
Services etc.)

Anbindung an
reichweitenstarke
Vertriebswege (Expedia,
Get your Guide...)

Hochfrequenz-Orte

Temporär und
räumlich begrenzt

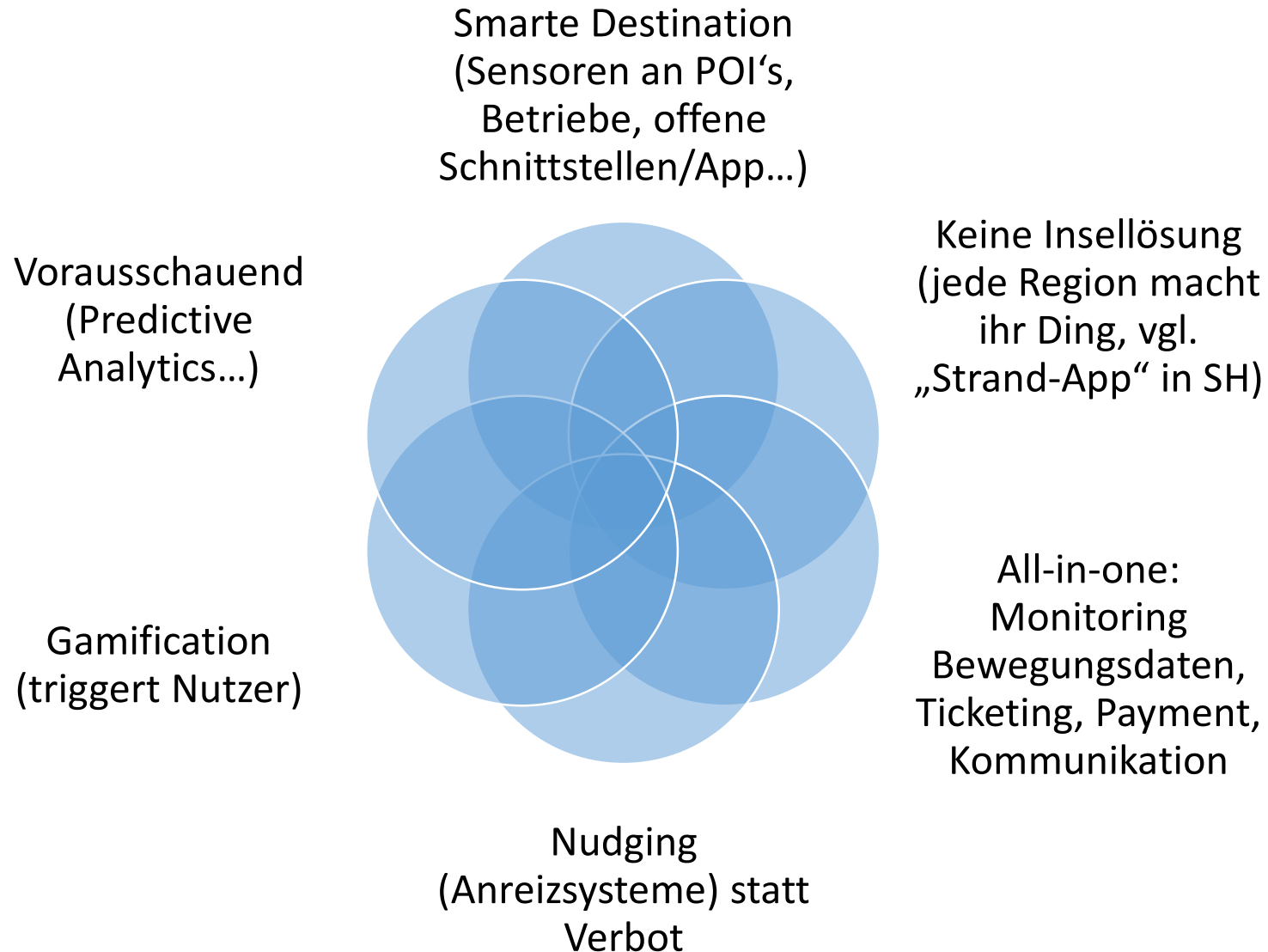
Spezielle
Problemlage in
Pandemie
Distancing
Dichtestress



Visitor Management hat 2 Ebenen

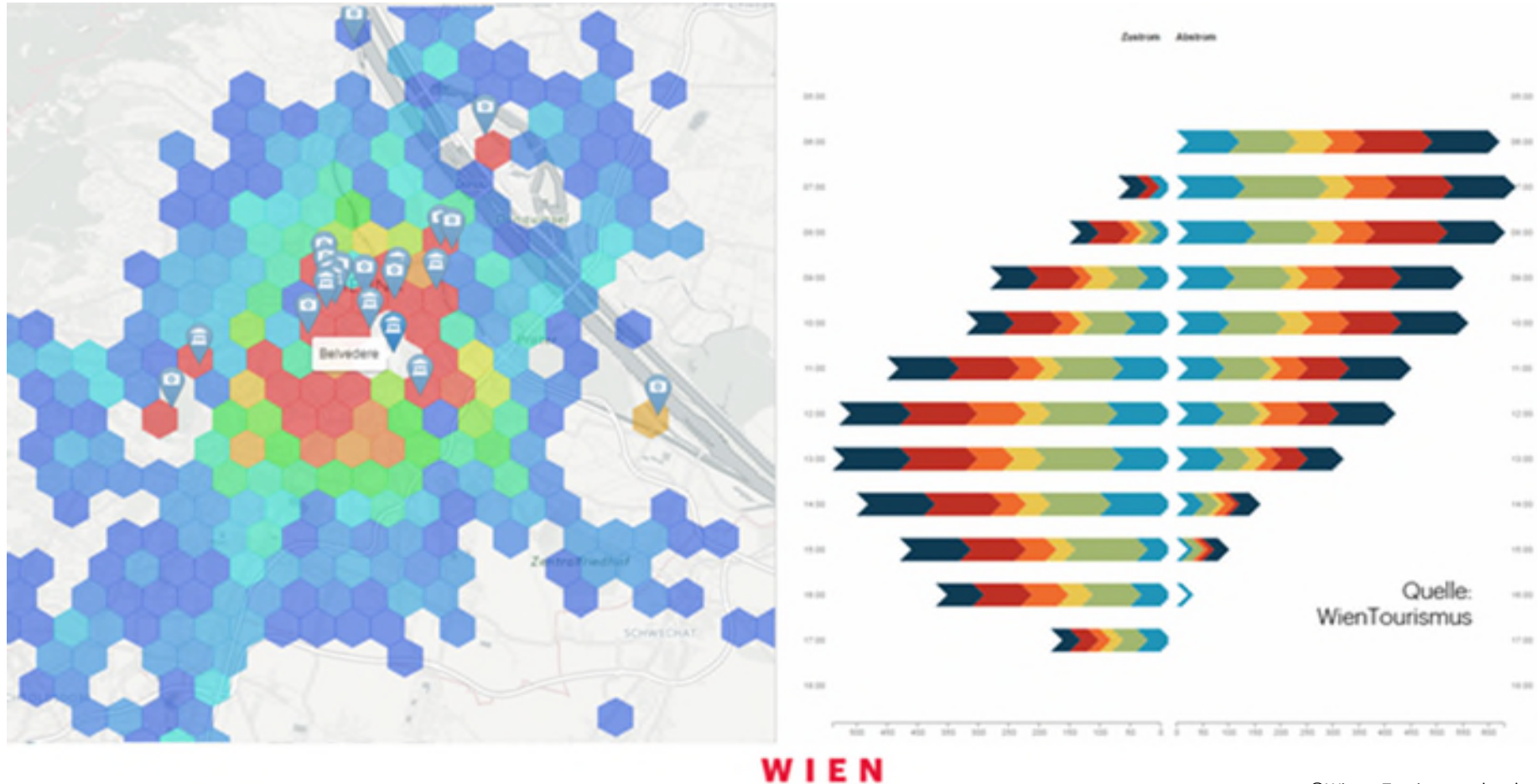


Smartes Crowd Management



Quelle: <https://bw.tourismusnetzwerk.info/>

Monitoring von POI's & touristische Bewegungsmuster: Basis für strategische Ziele

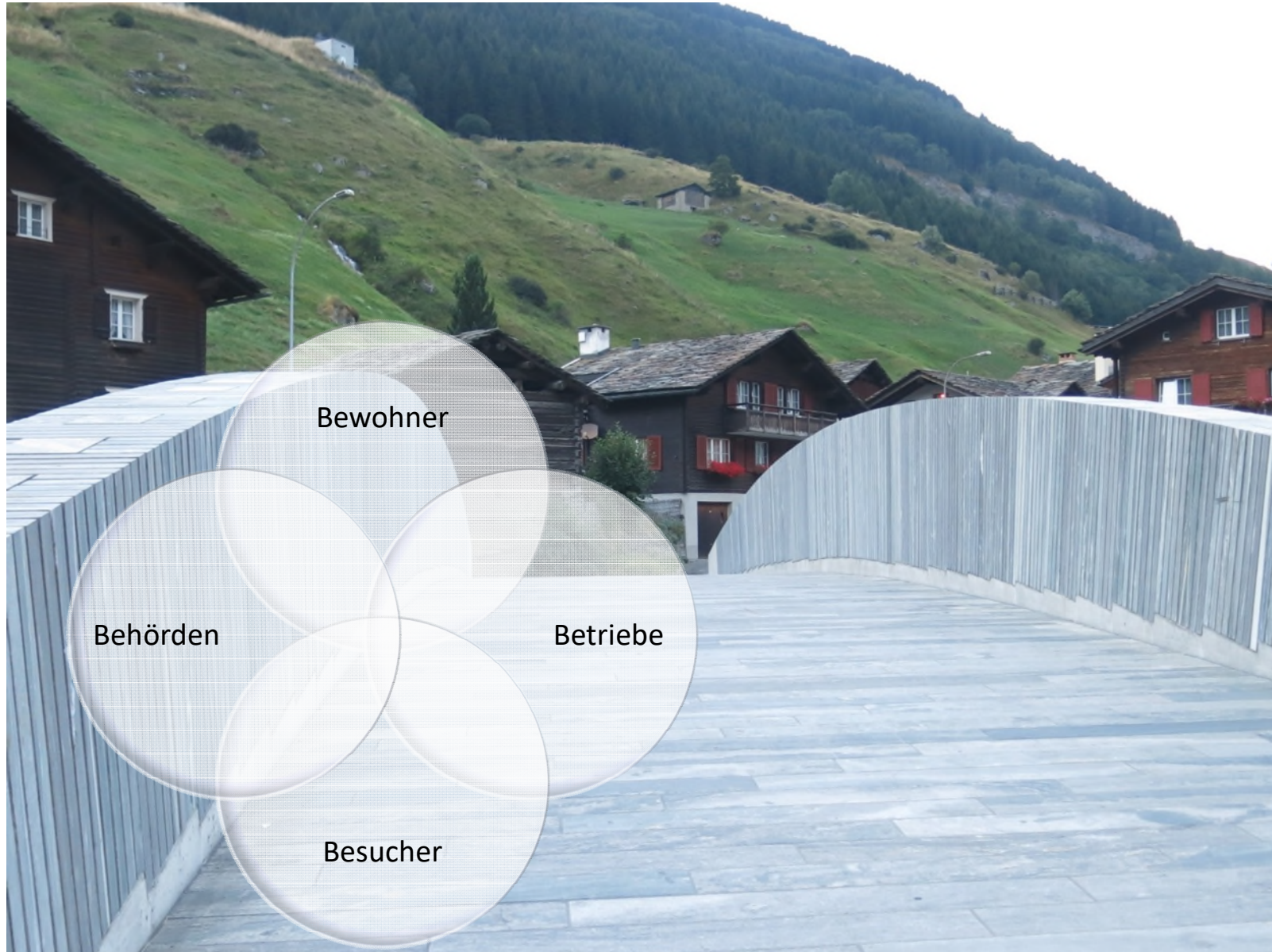


Entzerrung der Besucherströme erweitert Attraktions-Portfolio

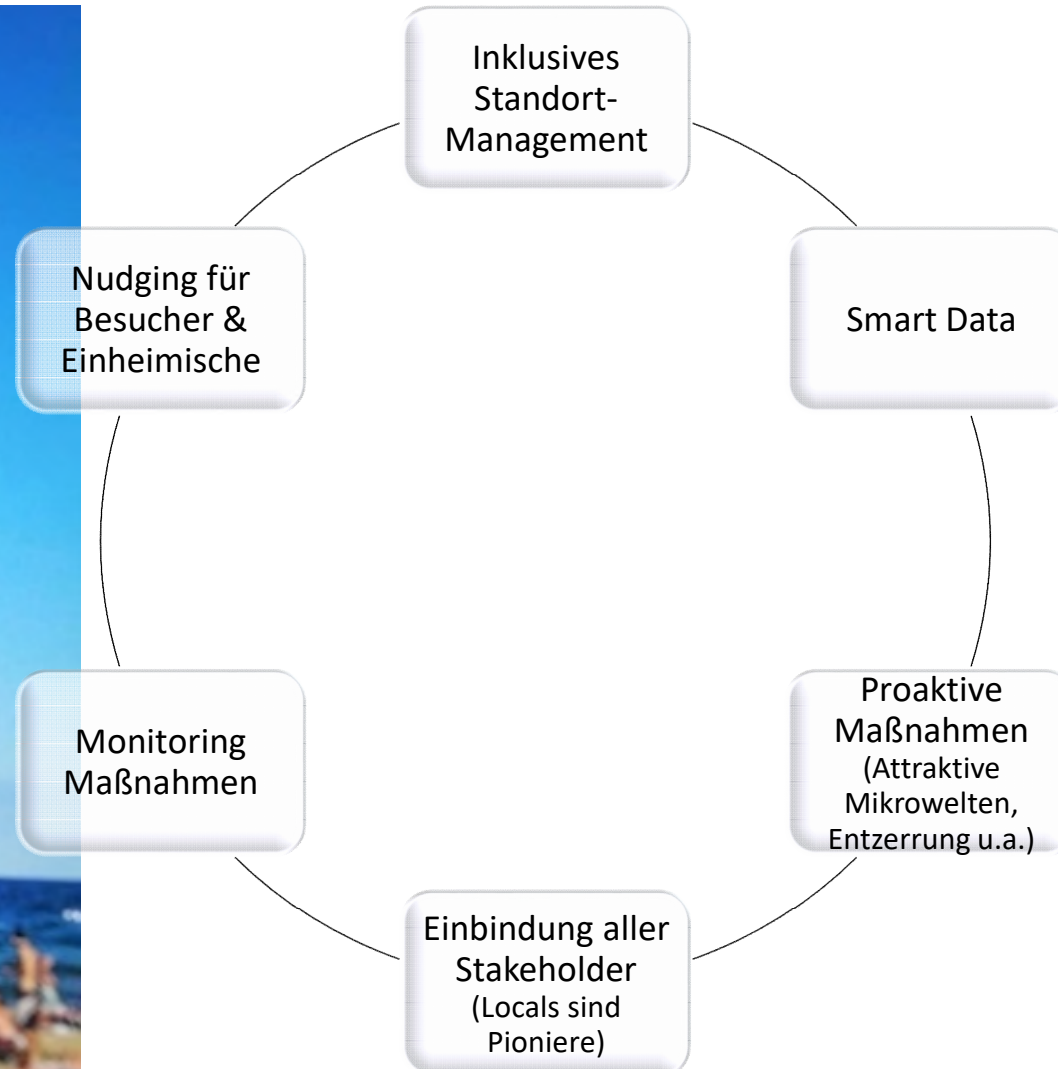
Amsterdam: Raus aus der City, hinaus an den Beach



Denken in Ökosystemen: 4 B's



Good Governance erfordert...



Erfolgsindikatoren (KPI's) in Destinationen weiter denken



„Visitor Economy“ balanciert die Bedürfnisse von Einheimischen wie Gästen aus



Quelle: Wien Tourismus



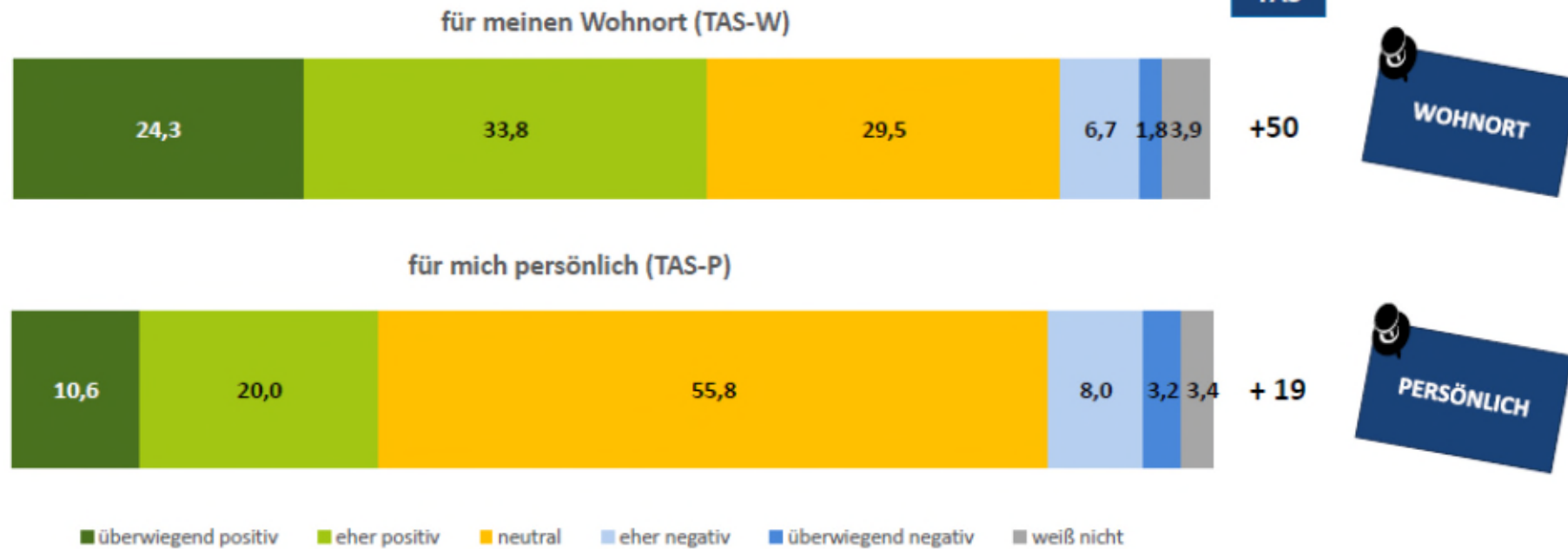
Tourismusakzeptanz vor Ort

DITF
Deutsches Institut
für Tourismusforschung

Bewertungen der Auswirkungen des Tourismus

FIKTIVE DATEN

FH Westküste
Wirtschaft und Technik



Quelle: FHW (2021), Tourismusakzeptanzbefragung, Angaben in Prozent, fiktive Daten zur Darstellung der TAS-W und TAS-P Berechnung

Quelle: DITF, TAS

The background image shows a modern observation deck with curved concrete walls and a floor made of square metal grates. A person in a dark coat stands in the distance, looking out over a calm lake towards a range of mountains under a cloudy sky. Tall pine trees are scattered around the deck.

"Ich liebe
Wiederholungen.
Sie verwandeln
die Zeit in einen
Ort."

(Karl Ove Knausgård)