

eFitness Benchmarking

Was ist eFitness?

eFitness ist die Fähigkeit kompetent und erfolgreich mit den wachsenden Anforderungen in Sachen Internet, Informations- und Kommunikationstechnologie, eMarketing usw. umzugehen.

Eigentümer und Mitarbeiter von touristischen Betrieben und Regionen müssen ihr Know-how im Bereich der Nutzung neuer Medien laufend ausbauen (Kontingentpflege und Anfragebearbeitung steigt rapide an) und auch die Kosteneffizienz beachten. In Bezug auf Informationstechnologien werden Gäste immer anspruchsvoller, daher ist eine laufende Prüfung und Weiterentwicklung der Qualität on E-Mail Korrespondenz, Website, Online-Buchung, ... notwendig.

Kosten sparen kann man dank professionellem Einsatz der richtigen Mittel. Druckkosten und Porti können durch Downloads von Prospekten gespart werden sowie auch zeitaufwendiges Verfassen von Angeboten durch Buchungen per Internet.

Zur Aufgabe einer Destination gehört: eFitness fördern!!

Man vergleiche:

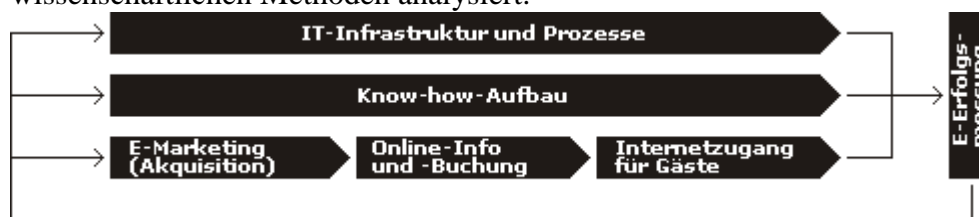
80% der Schuhe werden aufgrund der Schaufensterauslage gekauft.

→ eFitness-Qualität ist ein Teil der wahrgenommenen Destinations-Qualität.

Projekt:

- 7 Destinationen (aus Deutschland, Österreich und Schweiz)
- 230 Betriebe
- 3 Checks
- Kriterien (für eFitness definiert)

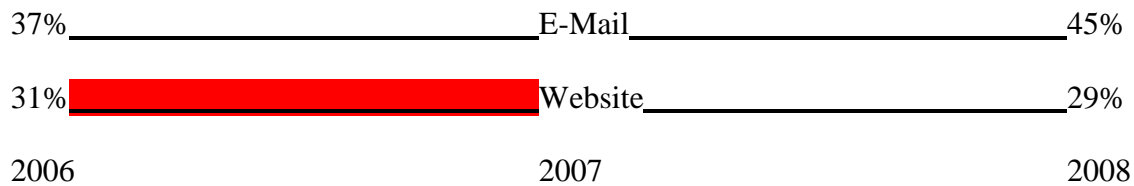
Beim **eFitness®** Check werden mittels eines Kriterienkataloges folgende Bereiche mit wissenschaftlichen Methoden analysiert:



Praktische und wissenschaftliches Know-how wird im Projekt vereint:

Wissenschaftliches Know-how	Praktisches Know-how
Wie verschiedene Studien aus den letzten Jahren zeigen, baut die Mehrheit der Hotels in Europa noch immer auf eine traditionelle Internet-Marketingstrategie auf und verbesserte die Qualität von Websites seit Anfang 2000 nicht entscheidend.	Im Projekt Kleinwalsertal wurden bisher zahlreiche Maßnahmen initiiert, um die eFitness der touristischen Betriebe gesamthaft zu erhöhen und so die Wettbewerbsfähigkeit der Region nachhaltig positiv zu beeinflussen.

Entwicklung der eFitness:



Häufige Probleme:

- Fehlende Interaktionsmöglichkeiten
- Fehlende „Vernetzung“ mit der Destination
- Schlechte E-Mail Qualität
- Fehlende Fremdsprachen-Kenntnisse
- Benutzerfreundliche Gestaltung

Gisine Schneider (Beraterin Kleinwalsertal):

- Schulungen seit 2002
- Jedes Jahr ca. 10 bis 20 Schulungen
- Technische Grundlagen sowie Sprachen unterrichtet
- Seit 2007 Interreg. Projekt (Zusammenarbeit mit anerkannten Schweizer Hochschulen, um online Benchmarking-Plattform für eFitness zu realisieren.)

E-Mail Qualität und Service der Betriebe in Kleinwalsertal hat sich mittlerweile wesentlich verbessert.

Die Betriebe verwenden von FERATEL den Anfragepool und Verfügbarkeitskalender.

Dieser zeigt dem User an welchen Tagen noch freie Kapazitäten verfügbar sind- Dies führte dazu, dass die Lücken gefüllt werden.

54 von 100 Betrieben sind zur Vermarktung bei HOLIDAYCHECK angemeldet.

Arbeitserleichterung durch 3 D-Bilder bei Homepage.

Kleinwalsertal -- > 43 Häuser im 3-4 * Bereich

Verbesserung von eMarketing für Kleinbetrieben durch diverse Plattformen

- Know-How aufbauen
- Gefühl haben welche Plattformen sie wählen

Mail Check:

- Kurze Situation beschreiben
- Messen, ob Kriterien beantwortet werden
- Idealform gibt es jedoch nicht (A4 Seite druckbar wäre perfekt)
 - HTML wäre gut aber lässt sich oft durch Technik nicht ermöglichen