



# Die ACSI Zeit

von ACSI dem Campingspezialisten: Frühjahr 2021

## Aufbau einer Campingmarke

Ein Interview mit Hannes Müller von TourTouch



Stellen Sie sich unseren Lesern doch gerne erstmal kurz vor

Gerne! Als Camper und Outdoor-Freunde gestalten wir die Campingbranche mit. Uns liegen vor allem die Themen Digitalisierung, Erlebnisdesign und Betriebsprozesse am Herzen. Unsere feste Überzeugung ist es, dass man kommenden Camper-Generationen zuallererst einen einfachen Zugang zum Produkt und dann vor Ort ein authentisches Camping-Erlebnis bieten muss. Mit unserer Agentur TourTouch unterstützen wir Campingbetriebe in der DACH-Region in den Themen Marketing, Betriebsprozesse und Gästelerlebnis. Bei unseren Kunden sehen wir täglich die Herausforderungen, die eine neue Generation von Campern und nun auch das Post-Corona Reiseverhalten mit sich bringt.

Wie habt Ihr bei TourTouch die Homeoffice-Zeit verbracht?

Viele der Betriebe machen natürlich trotz der Krise weiter und nutzen die Zeit, sich um Optimierungen zu kümmern. Da gibt es also für uns genug zu tun. Freie Zeit haben wir aber genutzt, um Campingbetriebe mit frischem Input zu versorgen und ein Online-Lern-Portal für Campingbetriebe ins Leben zu rufen: Den CAMPUS. In kurzen und bündigen Fachvorträgen, Interviews und Tutorials berichten wir dort über die relevantesten Themen der Branche. Der CAMPUS ist unter [tourtouch.de/campus](http://tourtouch.de/campus) zu erreichen und für alle komplett kostenfrei.

Ihr Vortrag auf dem virtuellen NCT dieses Jahr war gut besucht und behandelte die wichtigsten Schritte beim Aufbau einer Campingmarke. Entlang der drei Blöcke die Marke aufbauen, die Marke einschlagen, das Marketing spezialisieren und bedienen

haben Sie die Marketinggrundlagen aufgezeigt, die nach unserer Meinung für sehr viele Campingbetriebe relevant sind und in naher Zukunft anstehen. Können Sie für unsere Leser nochmals kurz zusammenfassen, worauf es dabei im Kern ankommt?

Gerne! Um eine Marke aufzubauen, braucht es zuallererst eben genau das: Eine Marke. Da gehört einiges mehr dazu, als man auf den ersten Blick vermutet. Nach außen sichtbar wird die Marke durch einen einheitlichen und stimmigen Auftritt, samt Logo und Farben und all dem Kram. Hinzu kommt ein bestimmtes Urlaubs- oder Qualitätsversprechen und die zugehörigen betrieblichen Strukturen und Prozesse, um eben diese Versprechen vor Ort auch wahr werden zu lassen. Für die meisten Campingbetriebe, mit denen wir arbeiten, ist genau das der Knackpunkt. Schöne Bilder, flotte Sprüche und Urlaubsversprechen hat man schnell beisammen. Bessere Service- und Erlebnisqualität schon bei der Buchung und dann vor Ort am Campingplatz ist schon etwas herausfordernder. Vor allem wenn gleichzeitig der Arbeitsaufwand pro Gast und Vorgang verringert werden soll.

### Die Marke aufbauen:

- Einheitlicher professioneller Auftritt
- Urlaubs- und Qualitätsversprechen
- Professionelle Betriebsprozesse

Ist die Campingmarke mit allem was dazu gehört aufgebaut, geht es darum, die fertige Marke sichtbar zu präsentieren. Die Marke sozusagen einzuschlagen und so im Markt zu etablieren. Dies gelingt mit drei Schlägen, die einfach sitzen müssen.

### Die Marke einschlagen:

- Eigene Website
- Google My Business
- Camping-Portale



Zum Aufbau einer starken Marke gehören auch hochwertige Fotos eines Campingplatzes, aber die eigentliche Herausforderung besteht darin, die Dienstleistungen auf einem hohen Niveau zu halten.

Einige Betreiber unterschätzen meines Erachtens, inwiefern Tagesgeschäft und Rezeption entlastet werden können, wenn der digitale Auftritt verlässliche Infos bietet und beim Gast keine Fragen offenlässt. Eine moderne Website mit einfacher und flacher Navigation im responsiven Design. Eine Website, die von Suchmaschinen gefunden wird, Lust auf Camping macht und einen leichten Zugang zum Produkt ermöglicht. Google My Business ist dabei die Schaltzentrale für Aktuelles, Öffnungszeiten und Bewertungen. Auch um auf der Landkarte und im geografischen Kontext gefunden zu werden. Als drittes braucht es hochwertig bebilderte und gepflegte Auftritte in Campingportalen wie ACSI und Camping.info als die wichtigsten Sprachrohre unserer Branche.

Nachdem die Marke aufgebaut ist anhand der Website, den Camping-Portalen und nachdem sie auch auf Google-Maps gut sichtbar ist, empfehlen Sie in Ihrem Vortrag das Marketing zu spezialisieren. Was genau kann man sich darunter vorstellen?

Die Spezialisierung bringt die vorab definierte Marke auf den Punkt und transportiert bestimmte Markenattribute in die Öffentlichkeit. Es geht dabei um den Aufbau und die Verwendung von geeigneten

Kanälen, um eine spezialisiertere Zielgruppenansprache und um Kampagnen, die ein bestimmtes Ziel verfolgen. Ziele sind dabei immer betriebswirtschaftlicher Natur: Auslastungsoptimierung, Preisakzeptanz, Gästezufriedenheit, Saisonverlängerung.

### Spezialisiertes Marketing:

- Kanäle und Inhalte
- Zielgruppen
- Kampagnen

Eine letzte Frage: Worin sehen sie die Herausforderungen der Campingbranche in den nächsten Jahren?

Aus Branchensicht wird es m.E. darum gehen, Übernachtungs- und Freizeitangebote weitergehend entlang den Bedürfnissen einer neuen Camper-Generation zu entwickeln. Natürlich online buchbar, variantenreich spezialisiert und von durchgängig hoher Qualität. Ich denke, der Fokus wird sich dabei wohl etwas auf die zusätzlichen Angebote (Freizeit, Erlebnis, Kurse usw.) richten und weniger auf die 10 x 10 Meter Wiese mit Wasserhahn. Auf Betriebsebene wird man Zeit und Ressourcen brauchen für diese Entwicklung. Wiederkehrende Aufgaben und Abläufe zu standardisieren und anschließend zu digitalisieren ist ein greifbarer Weg, um sich

im Tagesgeschäft weniger mit bürokratischen Abläufen (Buchen, Einchecken, Bezahlen usw.) und mehr mit den Gästen beschäftigen zu können: Ausflugs Tipps, Empfehlungen, Extraleistungen, Erlebnisse...

Vielen Dank für Ihre Zeit und Ihren Input.

Sehr gerne. Danke für die Einladung und alles Gute.



Hannes Müller, [www.tourtouch.de](http://www.tourtouch.de)

Hannes Müller ist Geschäftsführer der Marketing- & Strategieberatung TourTouch und Gründer des Infoportals CAMPUS

Ich bin gespannt auf Ihren Betrieb und bevorstehende Herausforderungen. Schreiben Sie mir gerne an [hannes@tourtouch.de](mailto:hannes@tourtouch.de)

## Pressemitteilung LeadingCampings April 2021

### Online Tutorials und Schulung

Seit 2009 gibt es bei den LeadingCampings of Europe jedes Jahr vor Beginn der Saison eine Schulung für die Mitarbeiter der Mitgliedsplätze. Bislang fand sie immer auf einem anderen LeadingCamping statt. Die Schulung 2020 fiel dem ersten Lockdown und den Reisebeschränkungen zum Opfer, nun haben sich die LeadingCampings neu orientiert. Am 22. April fand die diesjährige Schulung als Online-Format statt – mit dem großen Vorteil einer deutlich gestiegenen Teilnehmerzahl.

Klar, wenn Reiseaufwand und mehrtägige Abwesenheit entfallen, können mehr Mitarbeiter mitmachen. Und wenn die Campingplätze geschlossen sind, haben auch mehr Mitarbeiter Zeit, sich fortzubilden. Die Erfahrung aus dreieinhalb Stunden intensiver Zoom-Sitzung zeigt: Es geht, aber es ist anders. Corona brachte also neben vielem, was wir lieber heute als morgen wieder loswerden wollen auch etwas, was bleiben wird: Die Zentrale der LeadingCampings hat die Zeit genutzt, um das Mitarbeiter-Training

zu verstetigen und um ein ständiges Online-Angebot zu ergänzen. Was in der Pandemie zunächst aus der Not geboren war, wird nun fester Bestandteil unseres Fortbildungsangebots an Mitarbeiter auf LeadingCampings sein. 24/7 können diese sich über alles, was LeadingCampings betrifft, informieren. Dazu stehen alle relevanten Dokumente nun übersichtlich sortiert als Online-Datenbank zur Verfügung sowie zunächst vier je 30-minütige Video-Tutorials zu Leading-spezifischen Themen. Diese Tutorial-Videothek soll in Zukunft wachsen. Mitarbeiter haben 365 Tage im Jahr Zugang über

<https://academy.leadingcampings.com>, allerdings müssen sie sich zuvor registrieren.

Mehr Information: LeadingCampings of Europe Kettelerstr 26, D-40593 Düsseldorf. Tel.: +49 (0)2 11 / 89 96 49 95 Fax: +49 (0)2 11 / 87 96 49 96 [info@leadingcampings.com](mailto:info@leadingcampings.com) [www.leadingcampings.com](http://www.leadingcampings.com)

