



Kommunikation und Vermarktung in Zeiten von Corona

Erfolgreich Ferienunterkünfte
vermieten



Ratgeber
inkl. Gratis-Checkliste



Kommunikation und Vermarktung in Zeiten von Corona

Damit Gastgeber eine bestmögliche Auslastung und Kundenzufriedenheit in Zeiten von Covid-19 erzielen, sind eine geschickte Kommunikation und durchdachte Vermarktungsstrategie gefragt. Konkrete Hilfestellung möchten wir Ihnen mit diesem kleinen Ratgeber inklusive Gratis-Checkliste bieten.



1. Märkte und Zielgruppen optimieren

Gastgeber sollten eine permanente Analyse des Such-, Anfrage- und Buchungsverhaltens durchführen. Da derzeit eine hohe Dynamik vorherrscht, können sich Bedürfnisse schnell ändern. Eine regelmäßige Anpassung ist notwendig, um nicht vielversprechende Zielgruppen außen vor zu lassen. *Nutzen Sie hierzu z. B. Google Analytics oder den Statistik-Bereich Ihrer Anzeige, wenn Sie bereits Gastgeber auf Ferienhausmiete.de sind.*

2. Aktive Ansprache von Stammgästen

Bei der Wiedergewinnung einer optimalen Gästestruktur ist es empfehlenswert, vor allem diejenigen anzusprechen, die bereits spezifisches Interesse an Ihrer Ferienunterkunft gezeigt haben:

- Stammgäste
- Gäste, die bereits gebucht und aufgrund des Lockdowns storniert haben
- Interessierte, die angefragt, aber nicht gebucht haben

Diese Gästegruppen haben sich bereits mit Ihrem Angebot auseinandergesetzt und hegen eine Sympathie zu Ihrer Ferienunterkunft. *Diese positive Verbindung können Sie z. B. für einen Newsletter mit einem speziellen Angebot nutzen.*

3. Vermarktungsbudgets erhöhen und laufend anpassen

Der Einsatz von Werbebudgets für verschiedene Buchungskanäle sollte wieder erhöht werden, um insbesondere für Auslastung in der Anfangszeit zu sorgen. Entscheidungen zu Grenzöffnungen und Aufhebung von Reisebeschränkungen werden Länder voraussichtlich nicht einheitlich, sondern einzeln treffen. Beobachten Sie daher genau die Entwicklungen und schalten Sie entsprechend Anzeigen auf Ihren Vermarktungskanälen.

4. Ausbau der Kommunikation

Veränderungen sollten kommuniziert werden, damit sie bei (potentiellen) Gästen ankommen. Hierzu zählen:

- Termin für die Wiedereröffnung der Ferienunterkunft
- Platzieren positiver Botschaften, um die Reiselust nach Ausgangssperren bei potenziellen Gästen zu forcieren. *z. B. "Urlaub, Erholung und Genuss in unserer Ferienunterkunft sind wieder möglich. Wir freuen uns über ein Wiedersehen."*

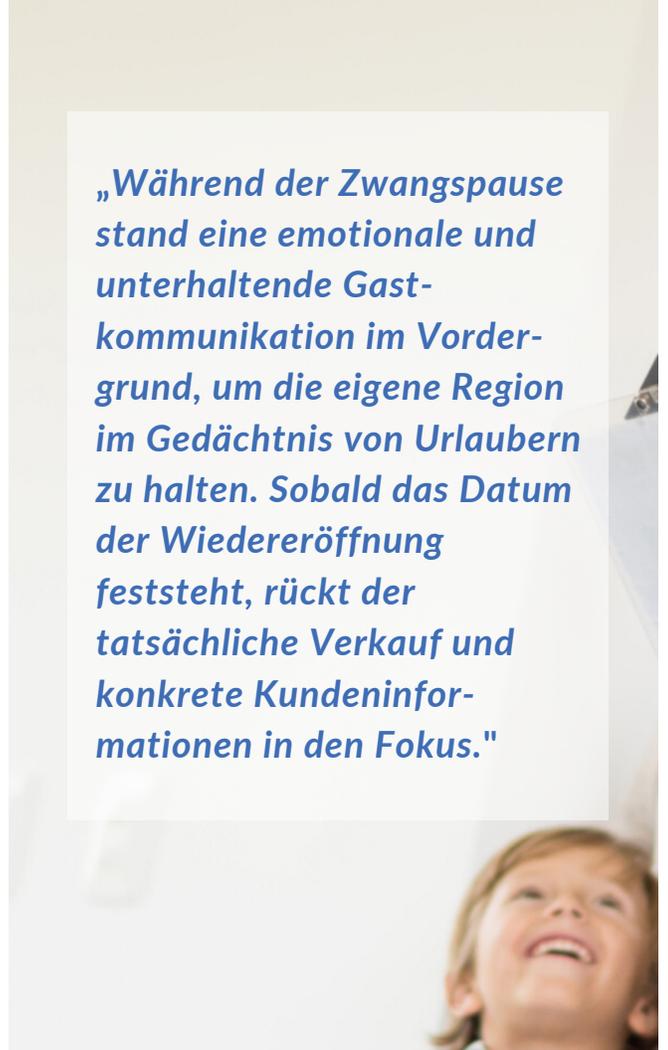
„Während der Zwangspause stand eine emotionale und unterhaltende Gastkommunikation im Vordergrund, um die eigene Region im Gedächtnis von Urlaubern zu halten. Sobald das Datum der Wiedereröffnung feststeht, rückt der tatsächliche Verkauf und konkrete Kundeninformationen in den Fokus.“

5. Sicherheit vermitteln

Damit Gäste eine konkrete Vorstellung haben, was sie am Urlaubsort erwartet, ist eine transparente Kommunikation unausweichlich. Ehrlichkeit und Offenheit sind dabei maßgeblich, um ein Gefühl von Sicherheit und Verantwortungsbewusstsein zu vermitteln. Ihre Kommunikation sollte eine Beschreibung zur Umsetzung der Richtlinien beinhalten und keine falschen Erwartungen wecken. *Kommunizieren Sie die Möglichkeiten eines kontaktlosen Aufenthaltes oder einer kostenlosen Stornierung. Nutzen Sie hierfür zum Beispiel die entsprechenden Eingabemöglichkeiten auf unserem Portal.*

6. Bindung zum Gast trotz fehlendem persönlichen Kontakt halten

Berichten Sie von der Wiederaufnahme Ihres Unternehmensebetriebes oder vermittelt Sie mit Beschreibungen ein Bild der Urlaubssituation, das für viele Gäste buchungsentscheidend sein kann. Formulieren Sie ein persönliches Begrüßungsanschreiben und bieten Sie den telefonischen Kontakt während des Aufenthaltes an. *In Ihrem Inserat auf unserem Portal haben Sie z. B. die Möglichkeit, Ihre Kontaktdaten zu hinterlegen, damit der Gast Sie schon vor Anfrage persönlich kontaktieren kann.*



7. Auf Aktualität achten

Je näher der Aufenthalt rückt, desto konkreter und umfangreicher ist der Informationsbedarf der Gäste. Bei der aktuellen Dynamik kann es für den einzelnen Gastgeber eine echte Herausforderung sein, eine aktuelle Weitergabe von Informationen zu gewährleisten. Daher ist es empfehlenswert, Textbausteine für die Kommunikation zu erarbeiten. Greifen Sie auch auf externe, fortlaufend aktualisierte Informationsquellen z. B. von Tourismusorganisationen oder auf FAQs der Landesregierungen zurück und verlinken Sie diese.

Beispielformulierung: Wichtige Informationen zu Ihrem Urlaub am Timmendorfer Strand und zur Urlaubsgestaltung finden Sie [hier](#).

8. Linksammlung

Es kann durchaus sinnvoll sein, dass Sie sich in Ihrer Favoritenleiste die wichtigsten Informationsquellen speichern und diese von Zeit zu Zeit prüfen. In unserem Blogbeitrag "Corona-Krise: Was Gastgeber jetzt tun können" haben wir relevante Informationsquellen verlinkt. Allerdings können aufgrund regionaler oder länderspezifische Unterschiede noch weitere Informationsquellen für Ihre Ferienunterkunft Relevanz haben.

[Zum Blogbeitrag](#)



„Eine direkte, authentische und verlässliche Gastgeber-Kommunikation und die „digitale Begleitung“ des Gastes vor, während und nach Abreise wird zu einer erhöhten Gästezufriedenheit führen.“



Checkliste

Kommunikation & Vermarktung

Die Überarbeitung und Erstellung folgender Textbausteine/Dokumente könnten für Sie hilfreich sein:

- ✓ Informationen zum geänderten Check-In Verfahren, geänderter Check-In-Zeiten
z. B. aufgrund von längeren Endreinigungszeiten oder kontaktloser Schlüsselübergabe
- ✓ Angepasste Stornierungs- und Zahlungsbedingungen/Bezahlverfahren in der
Buchungsbestätigung und im Mietvertrag
- ✓ Hinzufügen von Verhaltensregeln und geltenden Kontaktbeschränkungen zum Schutz
der Eindämmung von Covid-19 in der Hausordnung, in (digitalen) Gästemappen und
als Ausdruck zum Aushang in der Ferienunterkunft
- ✓ Anpassung von Tipps zur Freizeitgestaltung (z. B. Wander- und Fahrradrouten);
nicht so stark frequentierte Plätze empfehlen
- ✓ Auf geänderte Zugänge und Beschränkungen zu Stränden, anderen touristischen
Sehenswürdigkeiten oder der Gastronomie hinweisen
- ✓ Inserate auf Buchungsportalen überarbeiten/anpassen
 - Buchungskalender aktualisieren
 - ggfs. Kosten für Endreinigung erhöhen
 - ggfs. Check-In Zeiten aufgrund von längeren Reinigungszeiten anpassen
 - ggfs. Kosten für Wäschepakete ändern aufgrund von höheren Kosten der
Spezialreinigung
 - neue Filtermöglichkeiten nutzen: z. B. Kostenlose Stornierung, Kontaktloser Aufenthalt
 - Ausstattungsmerkmale und angebotene Dienstleistungen auf Aktualität und
Vollständigkeit prüfen. Ist vielleicht ein zusätzlicher Brötchenservice möglich?
 - Sind die angegebenen Kontaktdaten aktuell?
- ✓ Eigene Homepage überarbeiten/anpassen (Link zu aktuellen Informationen, Tipps zur
Freizeitgestaltung am Urlaubsort in Zeiten von Covid-19)

Die Checkliste hat keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit und ist sicherlich nicht im vollen Umfang für alle Vermieter relevant. Wir haben diese Informationen zusammengestellt, um Sie zu unterstützen und Anhaltspunkte zu geben. Wir weisen Sie zudem darauf hin, dass wir keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der dargestellten Inhalte übernehmen können.