

Kundenfokus wirkt!

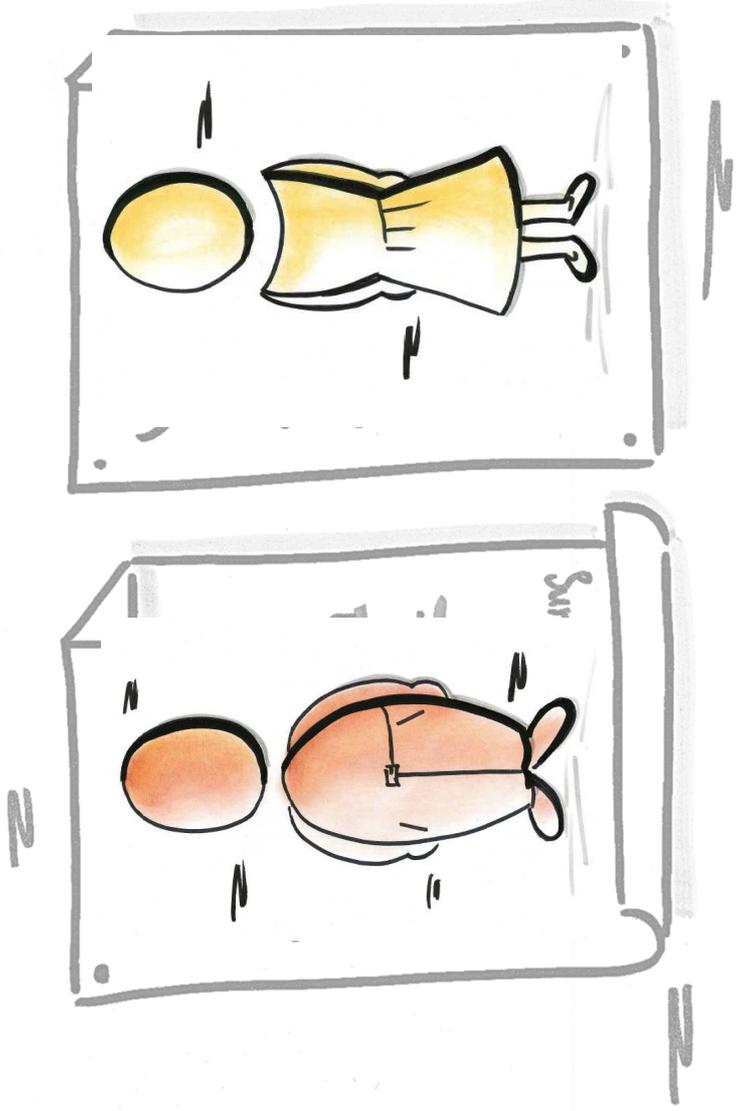


Begeisterung wirkt (ansteckend)





Bieriger Kurzurlaub für Frauen



Eintauchen in die Welt unserer Kunden



Fragen, die's betrifft!



Werner Beutlmeyer, der Marktforscher



Männer geht's um
Literleistung.
Frauen riechen und
schmecken besser!

Was sagt Conrad Seidl, Bierpapst

Männer klassifizieren
Frauen haben
♥ emotionalen,
Zugang!



Zusammen ist man weniger alleine!

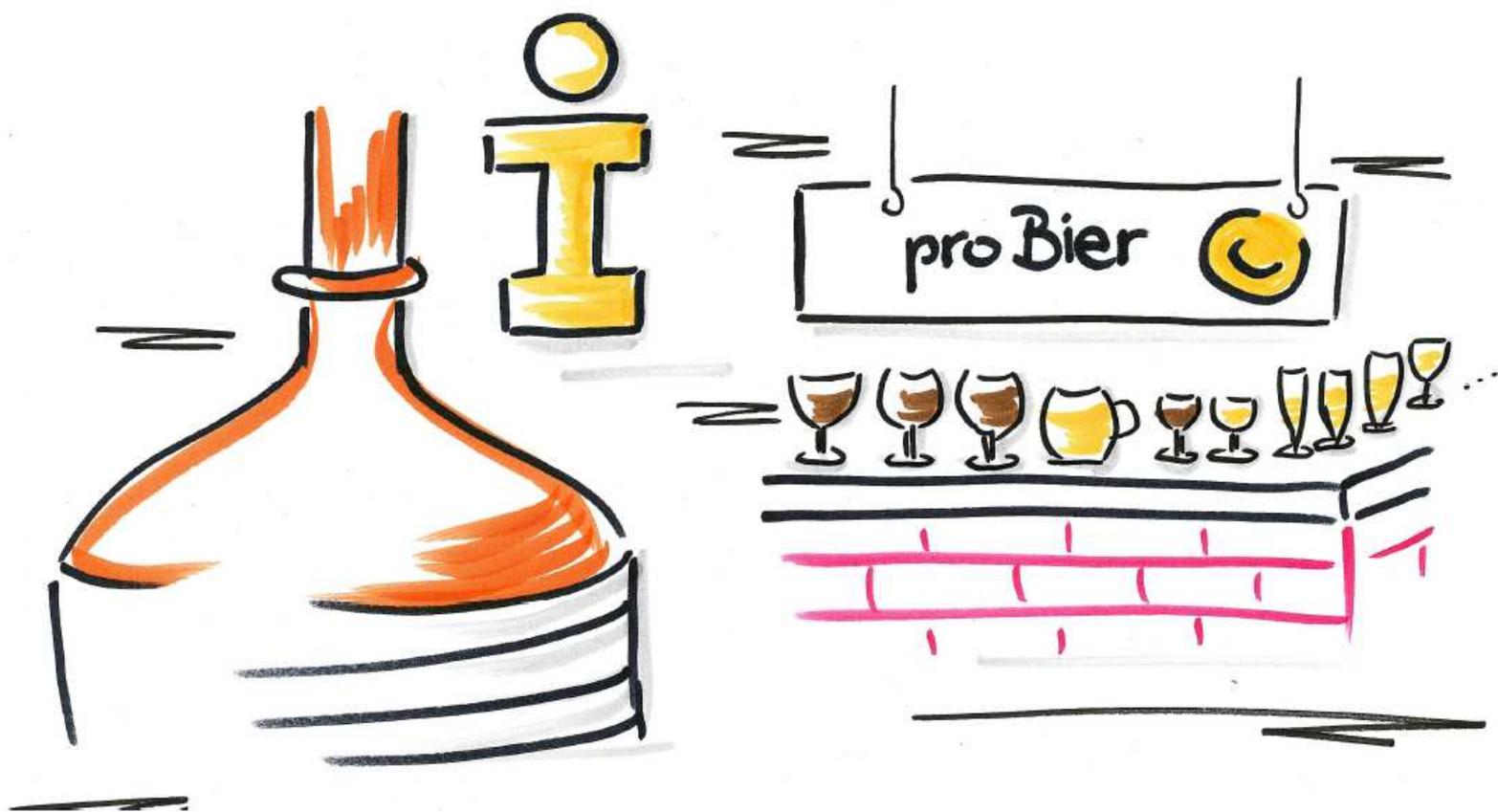


— Interdisziplinär —

Ladylike



Wissens & Bier gut dosiert



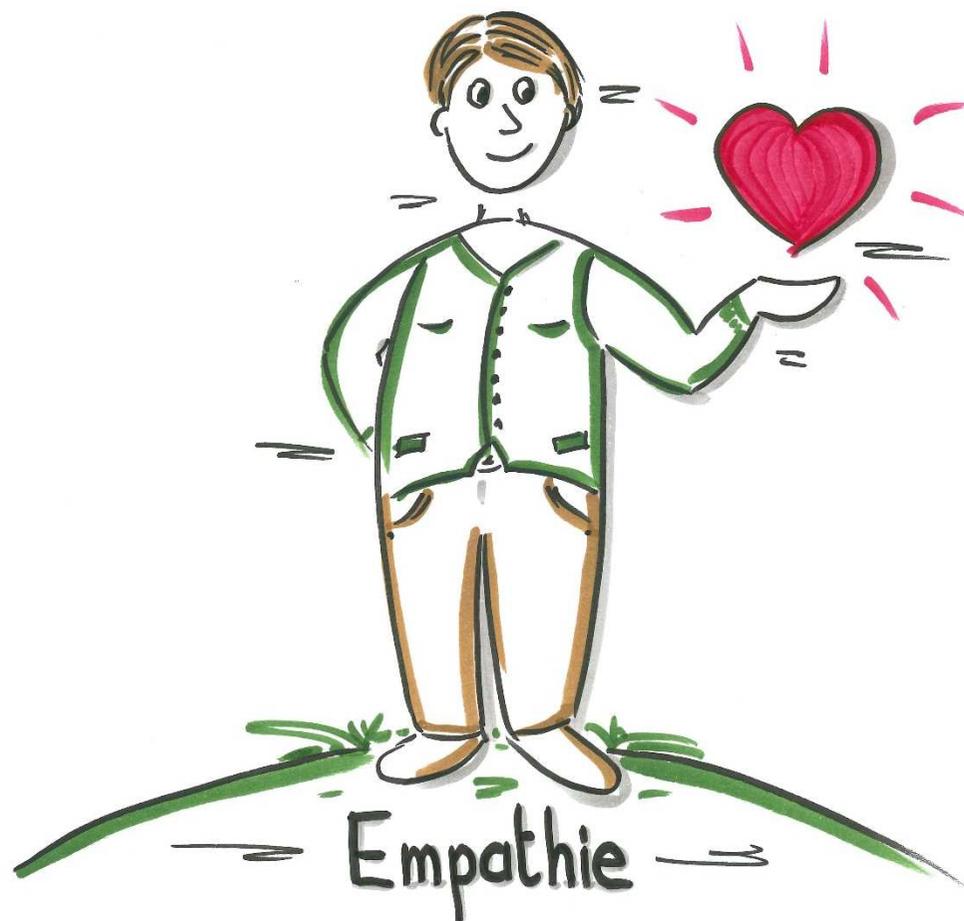
Entspanntes Genießen unter Sternenhimmel



Gemeinschaftlich kochen und genießen



Auf Augenhöhe



... und erhalten wertvolles Feedback



Verbesserung ist immer möglich!



Eine Frage der Perspektive

80%
80% der Firmen glauben, dass Sie ein hervorragendes Service bieten.



Nur 8% der Kunden stimmen dem zu.
8%

Gemeinsamen Nenner finden

Meine Werte!

Deine Werte!

Die Werte sind für uns alle da!

Paradigmenwechsel

- Wir entscheiden bewusst.
- Viel hilft viel.
- Es gibt objektive (Service) Qualität.
- Themenmarketing hilft.
- Digitalisierung ist wichtig.

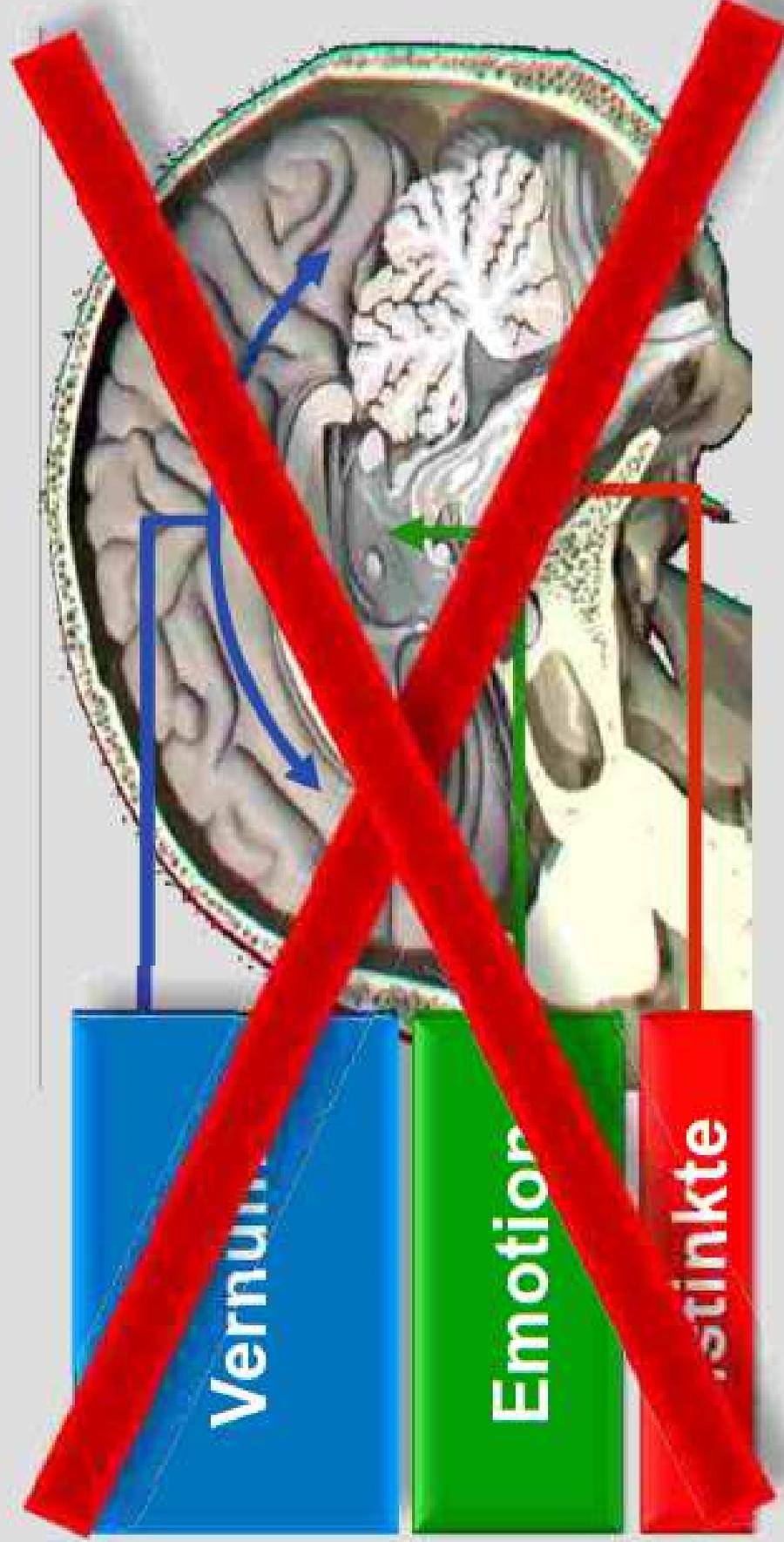
- Wir entscheiden unbewusst.
- Summe der Kleinigkeiten entscheidet.
- Nur die Wahrnehmung von Qualität zählt.
- Erlebnisplanung und Dramaturgie wirkt.
- Mobile only

© Olaf Hartmann

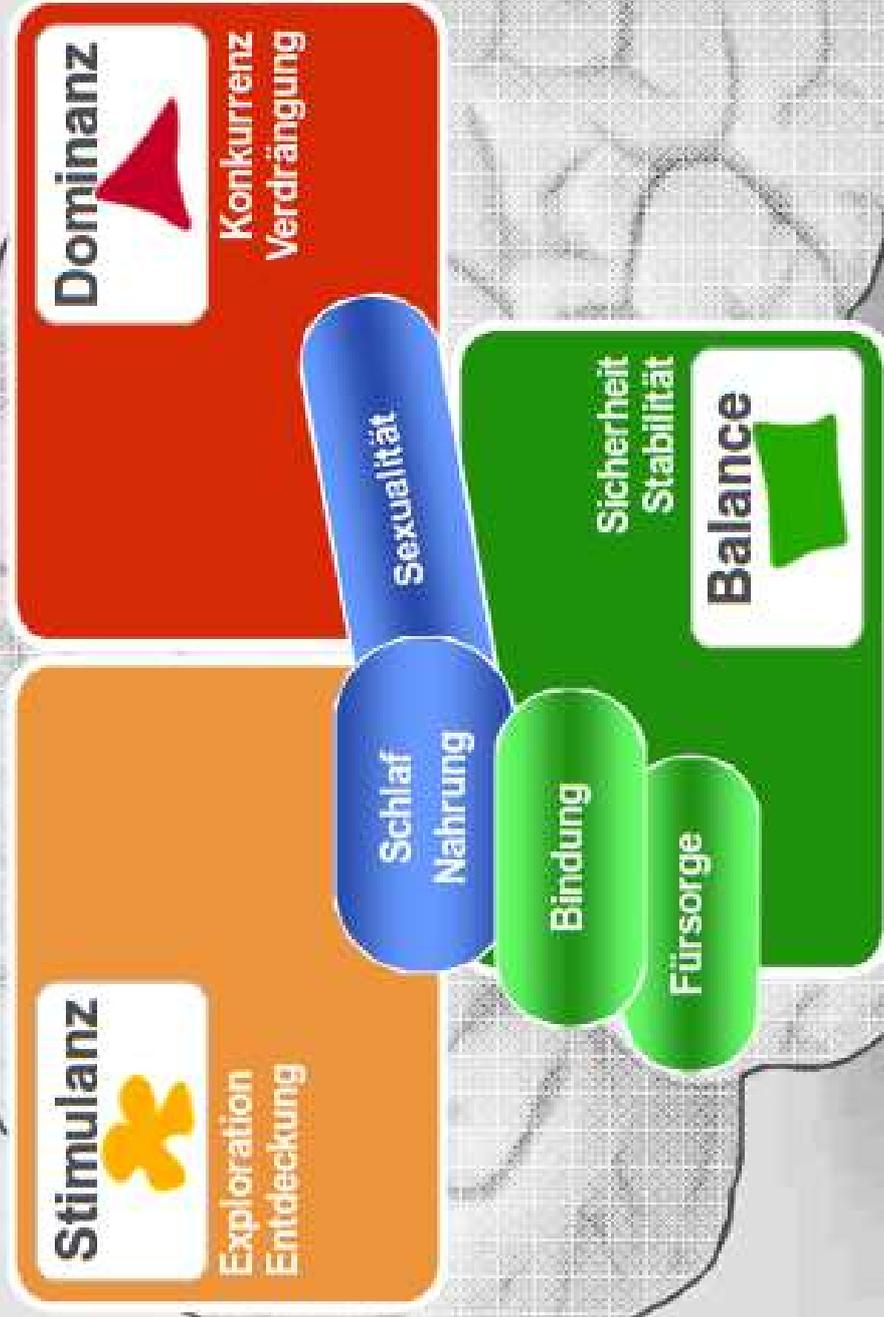
Der größte Marketing-Gag unseres Gehirns

**Ich entscheide
bewusst!**

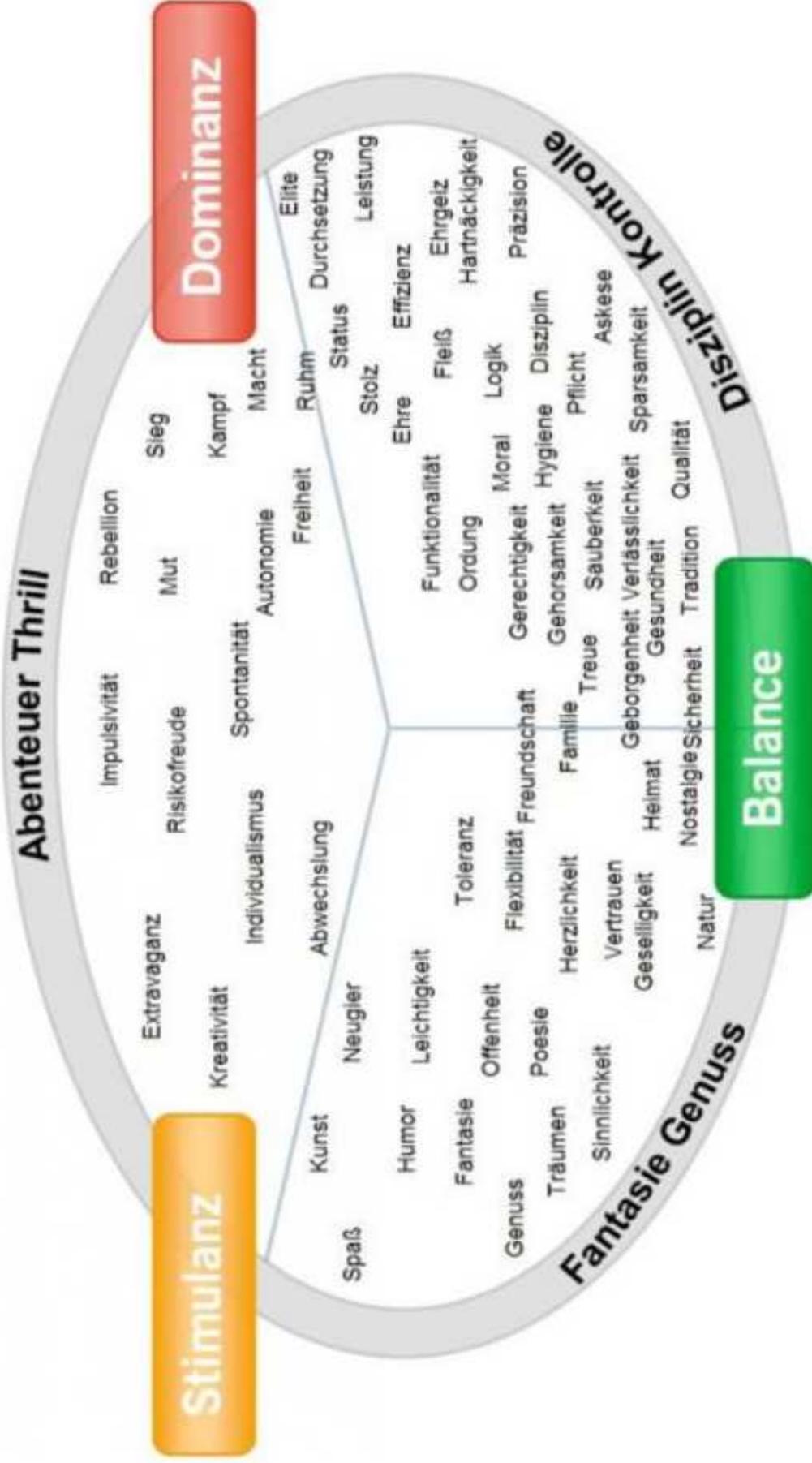
Das alte Denken



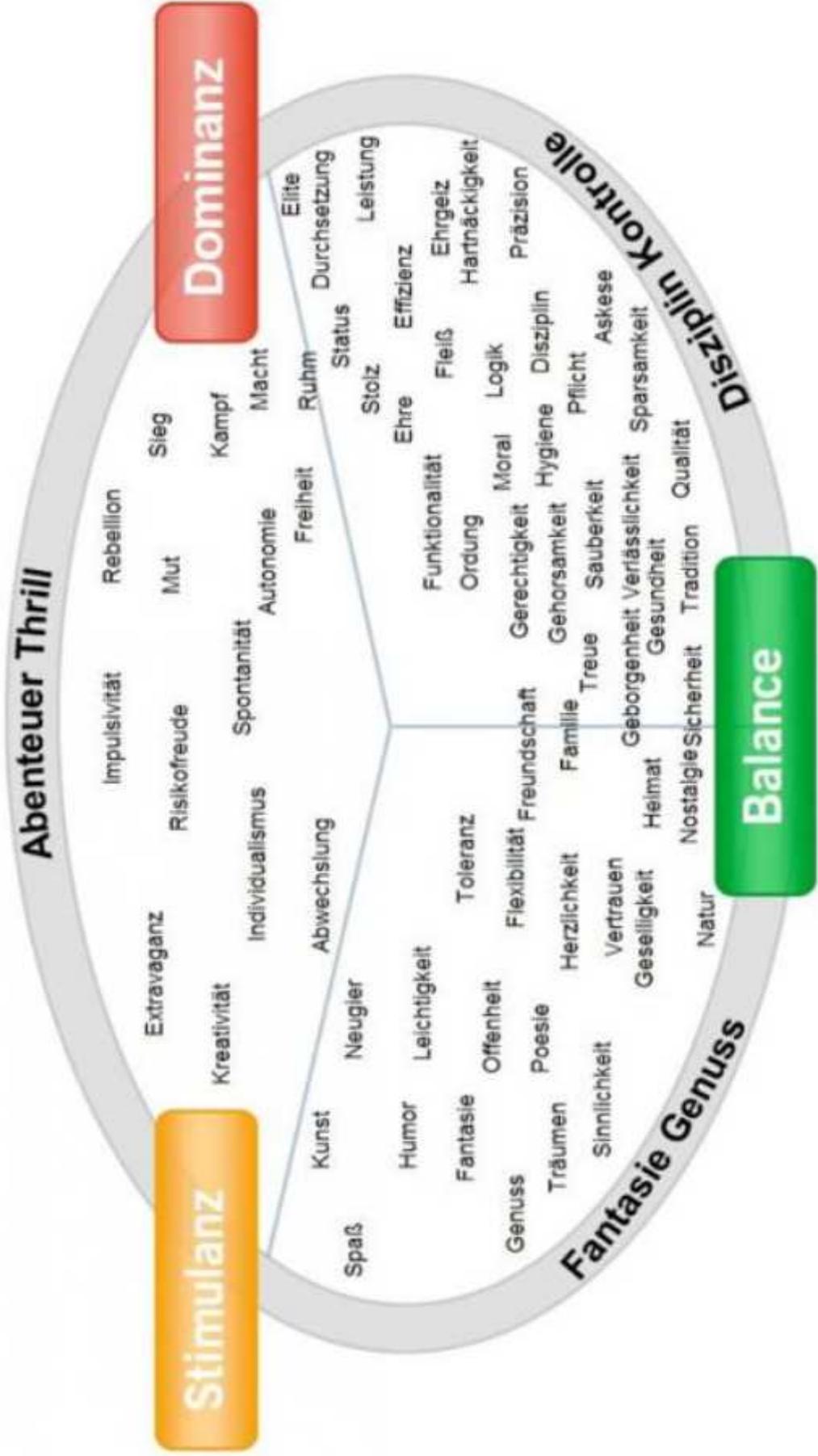
Die Emotionssysteme im Gehirn



Limbic® Types



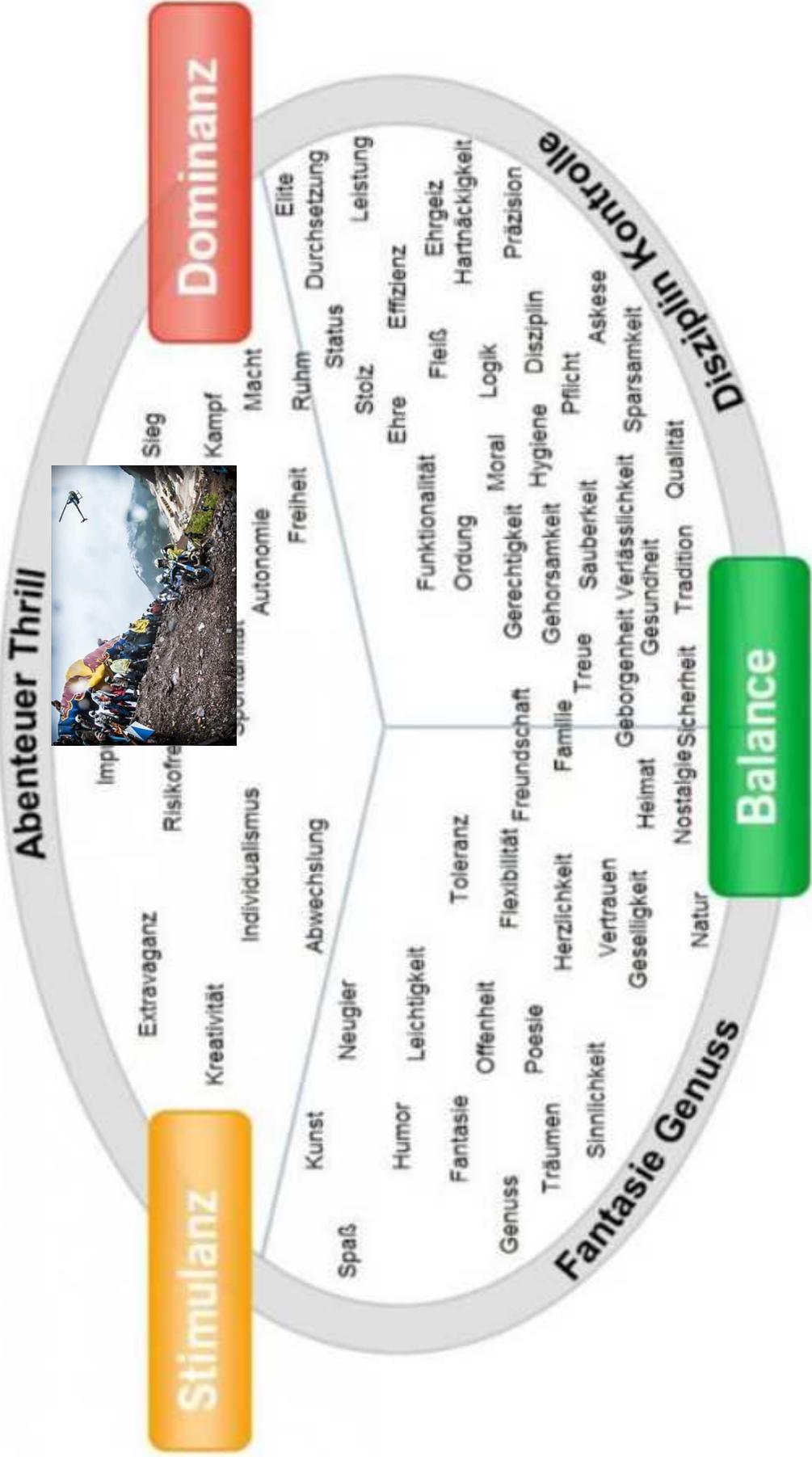
Limbic® Types



Erzbergrodeo



Limbic® Types





WIE DIE WILDEN HÜHNER LEBEN

Natürlicher Lebensraum des Wildhuhns ist der Waldrand, wo es tagsüber Deckung findet und nachts „aufbäumen“ kann, also auf einem Baum Platz zum Übernachten findet. Bei Sonnenaufgang und kurz vor Sonnenuntergang begibt es sich auf Futtersuche.



zzzzzz



WO...
... unsere Naturpark-Hühner die Nacht verbringen siehst du hier - schau durch das Guckloch!



Piepshow

"1. FAHRENDE NATURPARK-PIEP-SHOW ÖSTERREICHS"



Gasthof Schnabl

8931 Landl

Mit dem Viabono CO₂-Rechner wurde nach einer von CO₂OL entwickelten Methodik der CO₂-Fußabdruck des oben genannten Betriebes berechnet und wie folgt eingestuft:

Klimaeffizienzklasse **A**

klimafreundlich

8,35 kg CO₂ / Übernachtung

Bereich	CO ₂
Mobilität	2,23 t
Gebäude	6,83 t
Food & Beverage	8,71 t
Print	0,005 t
Reinigung/Wäsche	0,43 t
Sonstiges	1,62 t
Sicherheitszuschlag	3,975 t
Gesamt	23,80 t



klimaschädlich

Bauchladen war gestern!

- Wir entscheiden bewusst.
- Viel hilft viel.
- Es gibt objektive (Service) Qualität.
- Themenmarketing hilft.
- Digitalisierung ist wichtig.

- Wir entscheiden unbewusst.
- Summe der Kleinigkeiten entscheidet.
- Nur die Wahrnehmung von Qualität zählt.
- Erlebnisplanung und Dramaturgie wirkt.
- Mobile only

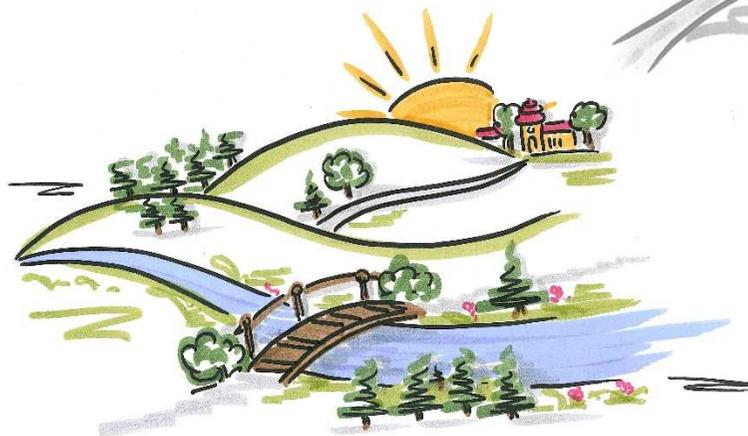
Wir lassen keine Wünsche offen!



Machen wir uns auf die Reise ...



Kundenreisen gestalten



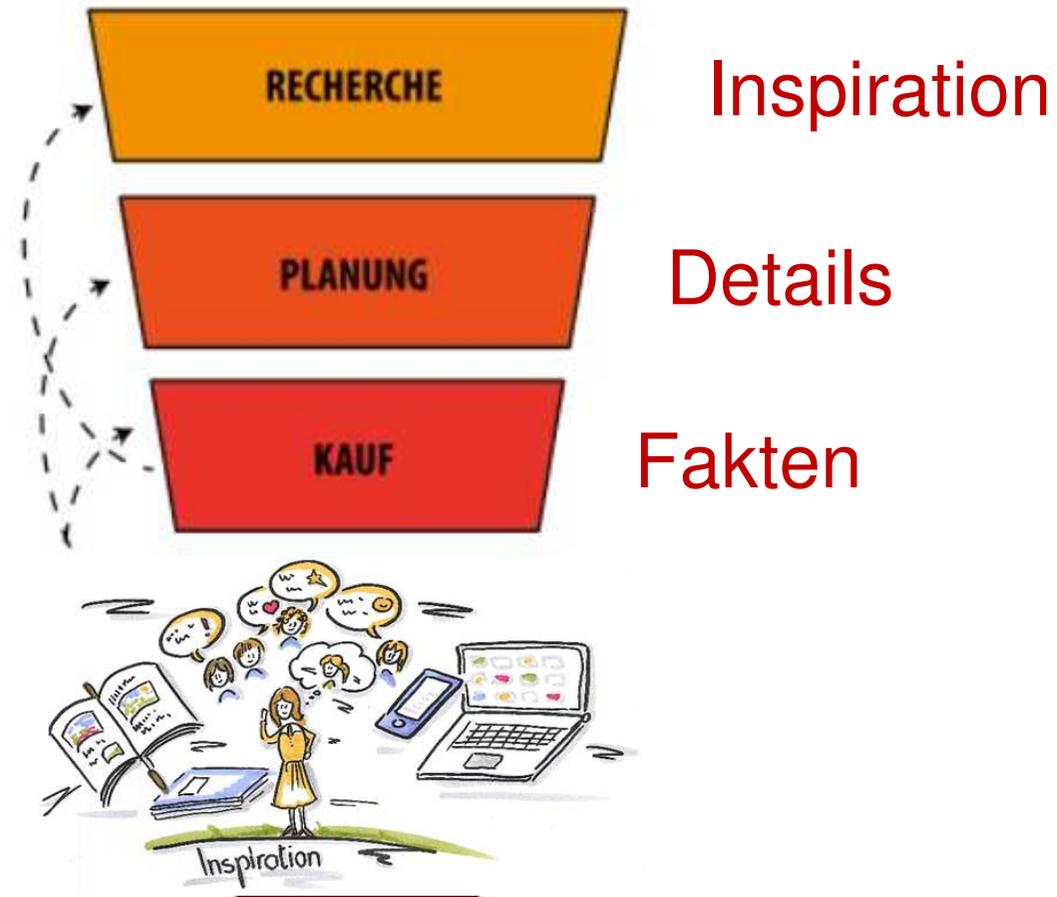
Wer ist mein Gast?



©Zukunftsinstitut „Lebensstile“

Wann braucht unser Gast welche Informationen?

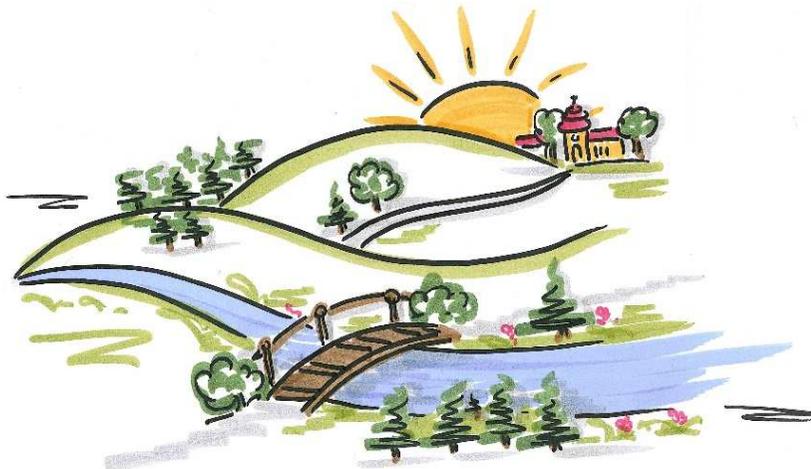
Markentrichter



Gäste sind die besten Betriebsberater



Service Qualität an den Kontaktpunkten



Hygienefaktor Qualität

- Wir entscheiden bewusst.
 - Viel hilft viel.
 - Es gibt objektive (Service) Qualität.
 - Themenmarketing hilft.
 - Digitalisierung ist wichtig.
- Wir entscheiden unbewusst.
 - Summe der Kleinigkeiten entscheidet.
 - Nur die Wahrnehmung von Qualität zählt.
 - Erlebnisplanung und Dramaturgie wirkt.
 - Mobile only

© Olaf Hartmann

Meinungs-Wunder analog



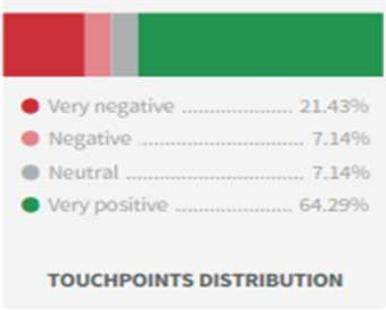
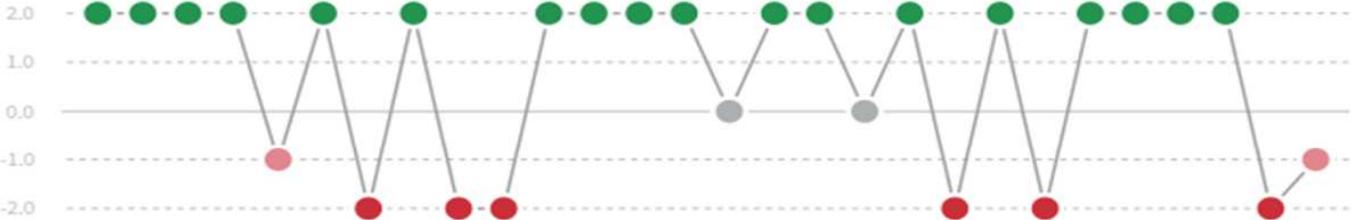
Meinungs-Wunder digital



Helena Staudinger

AGE 25 GENDER ↓

PARTICIPANT'S JOURNEY OVERVIEW



Smart, immer und überall

- Wir entscheiden bewusst.
- Viel hilft viel.
- Es gibt objektive (Service) Qualität.
- Digitalisierung ist wichtig.
- Themenmarketing hilft.

- Wir entscheiden unbewusst.
- Summe der Kleinigkeiten entscheidet.
- Nur die Wahrnehmung von Qualität zählt.
- Mobile only
- Erlebnisplanung und Dramaturgie wirkt.

Damals, 2005 in Rom



AD

© APA/DPA

... ein paar Jahre später, 2013



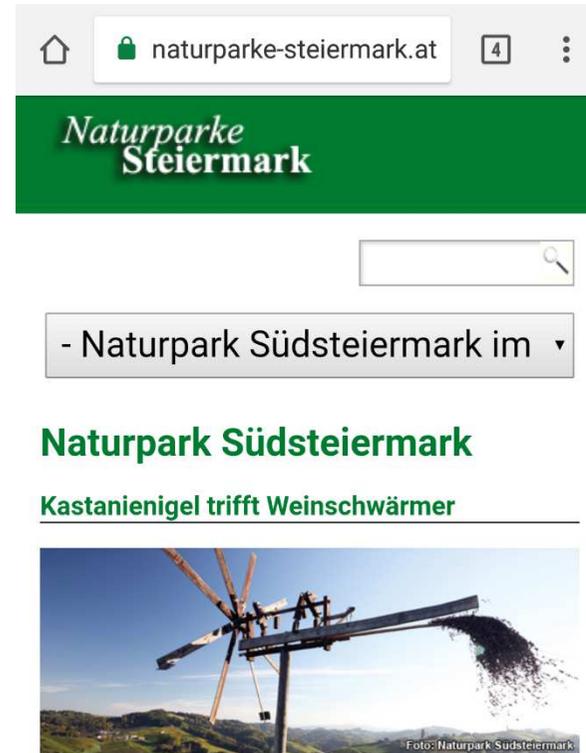
©APA/(DPA

Naturerlebnis & mobile



Ich brauche Hilfe!

- Orientierungssicherheit
- Wissenstransfer
- Erlebnisse teilen
Multiplikator
- Ermöglicher



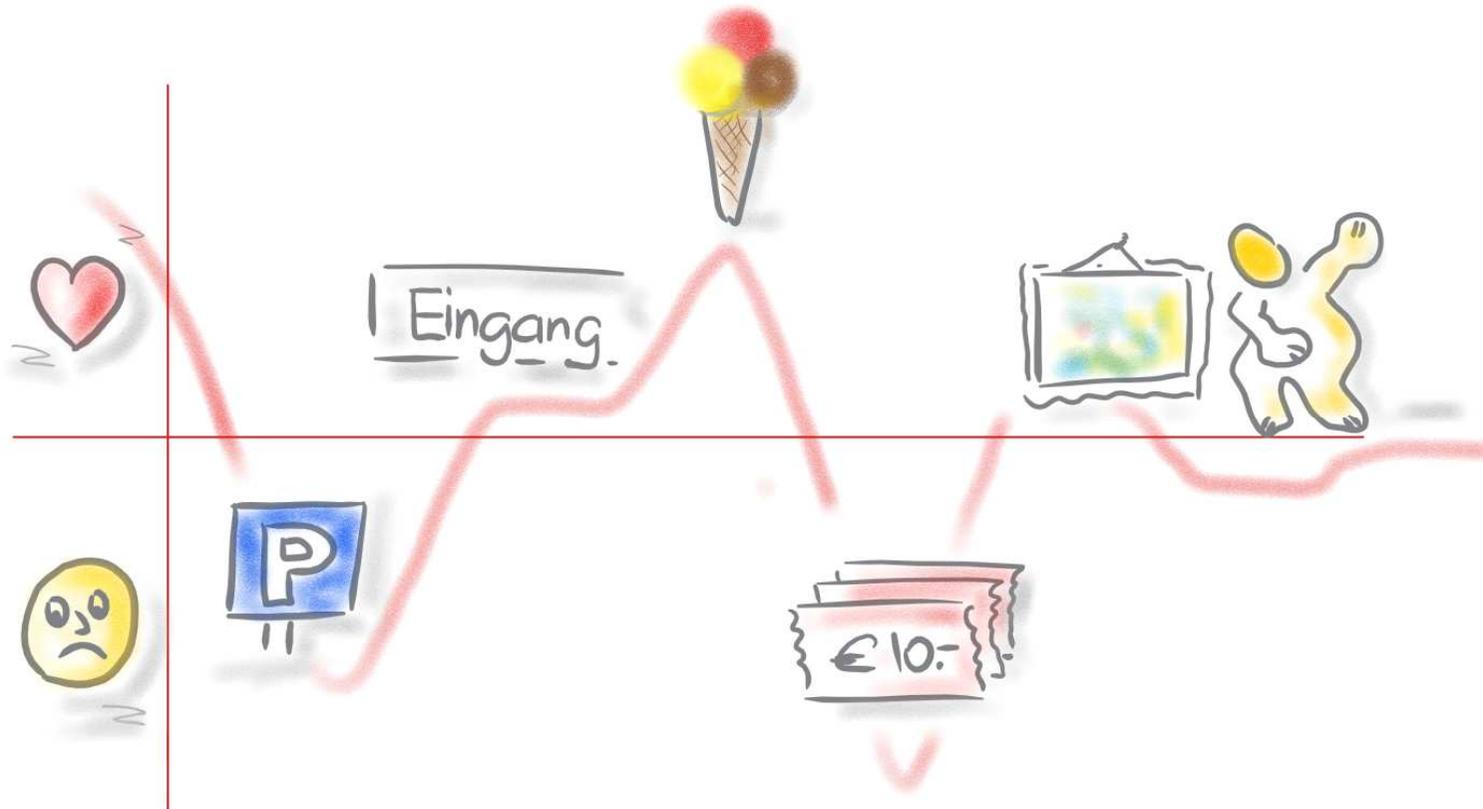
Vom Weinhängen und Südsteirern

Willkommen im Naturpark in der Südsteiermark! Auf den Weiden blöken Schafe mit ihren Lämmern. Schwalbenschwänze tanzen über Wiesensalbei und Margerite hinweg. **Honfenfelder Streuhstiesen**

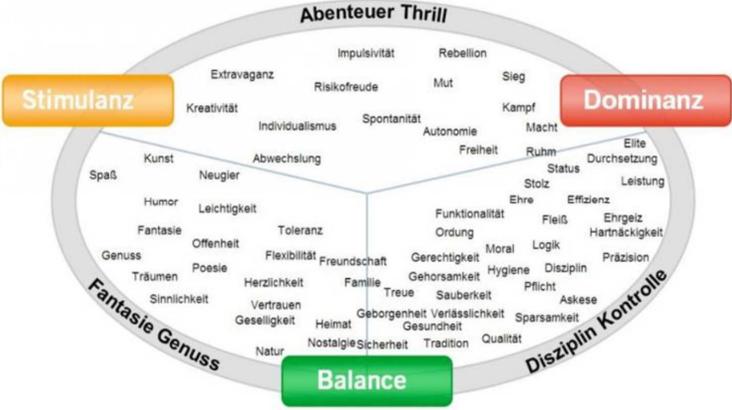
Paradigmenwechsel

- Wir entscheiden bewusst.
 - Viel hilft viel.
 - Es gibt objektive (Service) Qualität.
 - Digitalisierung ist wichtig.
 - Themenmarketing hilft.
- Wir entscheiden unbewusst.
 - Summe der Kleinigkeiten entscheidet.
 - Nur die Wahrnehmung von Qualität zählt.
 - Mobile only
 - Erlebnisplanung und Dramaturgie wirkt

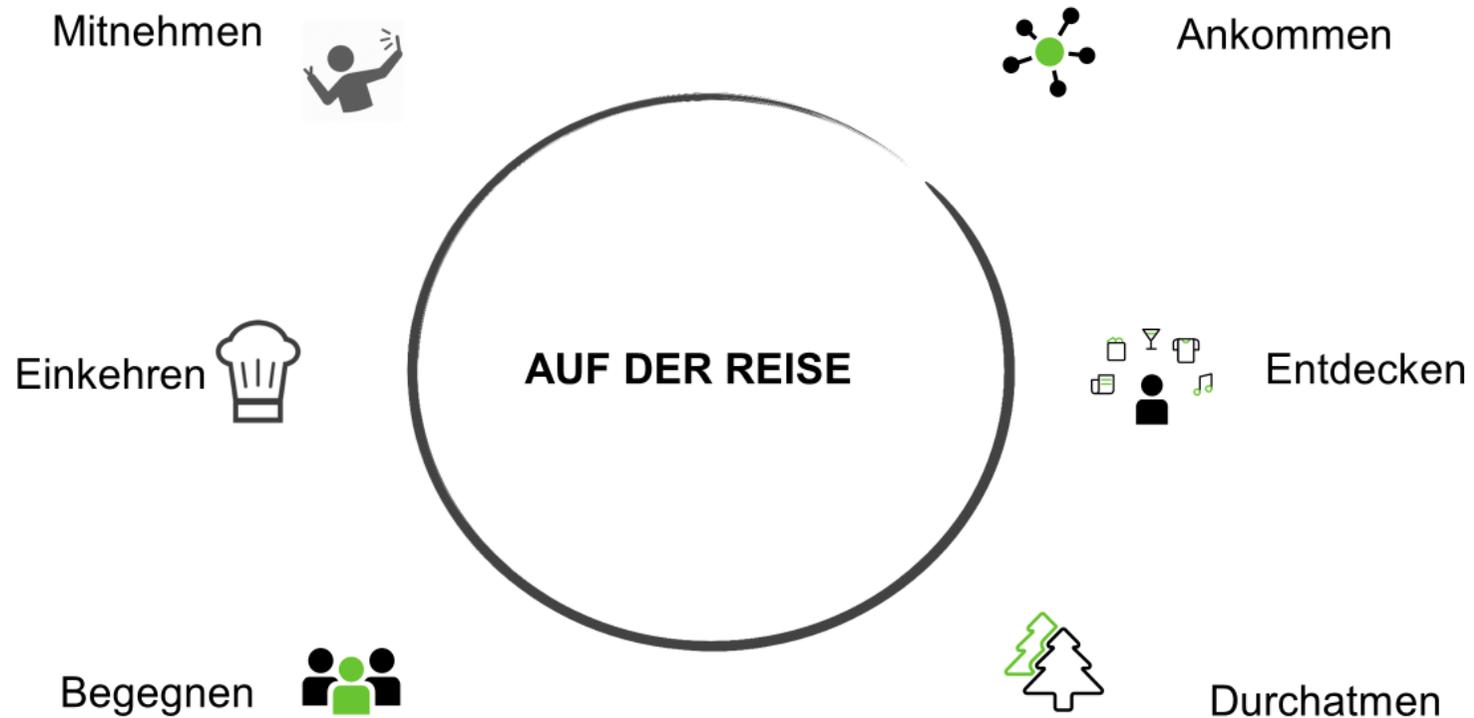
Ja, aber ...



Logik trifft Emotion bei Produktentwicklung



Elementare Erlebnispunkte während der Reise



Mit dem E-Bike auf der TransNationalpark-Route

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
1	Streckenabschnitt von bis		Point of Interest			Erlebniswert 1-5 1 schlecht 5 sehr gut	Geschichte wenn man was über den Platz und die Trans Nationalpark erzählen würde	Ankommen Parkplatz, Beherberger, Services, ...	Entdecken In der Natur etwas Neues erfahren, zu einem besonderen Platz kommen	Durchatmen Rastplatz, Fotopoint, am Gewässer sitzen, ...	Einkehren Essen, trinken, ... was ist daran besonders typisch	Begegnen Personen, Guides, Taui, Tiere, ...	Mitnehmen regionale Spätialitäten, Lieferservice, Besonderheiten der Region	Kilometer für die Strecke jeweils von einem Punkt zum nächsten Höhenmeter Zeitfaktor (z.B. durchschnittliche Zeit zum	Fotopunkt wo genau?	Ladestation ja / nein	Rad abstellen kann das E-Bike Rad (relativ) sicher abgestellt werden.	
2	Nationalpark Lodge Villa Sonnewald						Alltags-Geschwindigkeit raus, Wohlfühlen und Power bei Bewegung rein.	Besondere Lage in Windschgarsten, Zimmer mit Aussicht, hoher Servicegrad und Nationalparkaffinität	Hinter der Villa rauf auf den Steig x rüber zum Wurbauerkogel	Rastplatz vor der Villa im Grünen Sauna im Haus	Nationalpark Rind, ...	Leo gibt Infos zum Nationalpark und dem Bikeerlebnis	Shop im Haus					
19	Panoramatum Wurbauerkogel								X									
20	Hansstalm									Aussicht bis zum Toten Gebirge	X	Hüttenwirt						
21	Sieben Brunn'								idyllischer Platz mitten im Buchenwald wo 7 Quellen entspringen	hinsetzen und genießen, dem Plätschern zu hören, im Sommer angenehm kühl			Fotos	eine gute Stunde zu Fuß von der Dörfelmoaralm	Sieben Brunn'			
22	Hengstpassalmen / Zickerreith																	
23	Von Alm zu Alm (Almenweg)								Aussichtspunkte und Infotafeln (Vielfalt auf der Weide, Vielfalt Wald/Wildnis, Leben im Fels, Gedanken am Bach)	das Panorama auf die Haller Mauern genießen	Hengstpassalmen			Große Almrunde: 4 km, 2 Std Gehzeit, 195 Hm Kleine Almrunde: 34 km, 1/2 Std Gehzeit, 30 Hm				
24	Hengstpasshütte								Stützpunkt des NPK			NPK-Info	Nationalpark Shop					
25	Lausserbauernalm									idyllisches Almgebiet	X			mit dem MTB ca 5-10 Min von der				
26	Sagwirt										Gesäuse Lachs							
27	Türkenkopf								Felsformation "Türkenkopf"				Foto	Parkplatz an Straßenseite				
28	Knappenhaus						das heutige Knappenhaus wurde		im heutigen Nationalpark			Markus Berger kann über das Parkhaus		30 Min für den Besuch der Ausstellung mit				

Wie war der Weg dorthin?



Für wen gestalten wir unsere Dienstleistung?

Urlaub Trans NP Heli



Bilder im Kopf

- Wo ist das? (Schneeberg)
- 2 Nationalparks (Nö, Vorarlberg)
- Aussteigepfad, lang / weit
- Gemütlich (Stille, Ruhe, Wärme)
- Ruhig, Grün
- FAHRSPASS PUR
- Alpen, Berge, Wald
- UN im Wald?

Motive Status, sozial, Gefühl, persönlich

- Ordnlich ein gemeinsames Kurzurlaub
- GEMEINSAM
- Mit der Familie ein gem. Erlebnis
- GEMEINSAMES FAMILIEN-ERLEBNIS
- Freude an Radfahren entdecken
- GESUNDE, SPAZIELLE, SPANNENDE BESCHÄFTIGUNG
- Techn. ABENTEUER
- Natur ist Anziehung
- HÜTTEN-ERLEBNIS
- STERNENREICHE SPAZIELLE ZIELANGABE
- NEUE ERREICHBARE ZIELE
- BILDUNG u. NATURERBEWAHRUNG BEWUSST VERMITTELN!
- E-Bike Verleih (f. Familien)

Urlaub Trans NP Silke & Thilo



Bilder im Kopf

- SAWIGE HÜGEL
- WALDUNTERWEGS - FARBEVIELFALT
- NP UNTERSCHÖNE NATUR
- NATUR HAUTNAHE
- FÜSSE ILL BACH WÄRMEN
- GLASKLARE GEBIRGSBÄCHE
- URIGE ALMHÜTTEN
- Geschichten von der Semmering
- Bierkrug im Semmering in der Hütte + Apfelkuchen
- HAUSEGEMACHTER ALTSCHNAPPE
- Aussicht von oben GENESSEN
- Heimatgefühl
- von Urkulturrest erleben
- Wald nach wie hier
- etwas "nachmachen"
- Schöne Gespräche während dem Radn.

Motive Status, sozial, Gefühl, persönlich

- Radeln durch 2 NP! Bin gespannt was der Unterschied ist?
- Radeln durch die Wildnis
- ALMHÜTTE STOLZ ERREICHT NATIONALPARK ERLEBBAR
- Endlich wieder mal Zeit zu zweit
- Sicherheit Sicherheitsgefühl
- Apfelkuchen sind (alle Qualitätsmerkmale)

Tester unterwegs



Das Erlebnis aus Gästesicht



Prototyping – was hätte ich mir gewünscht?



© Florian Voggeneder

Stakeholder als Erlebnis-Scouts



Geschafft !



Unentdeckte Kalkalpen E-Mountainbike 2018 - Trans Nationalpark

5 Tage/4 Nächte, ca. 227 km/5.180 hm,
53–66 km / 1.200–1.720 hm täglich,
3-Sterne-Hotels

Im südlichen Oberösterreich befindet sich die wilde Landschaft des Nationalparks Kalkalpen. Die Trans Nationalpark Kalkalpentour führt zu den schönsten Plätzen dieser atemberaubenden Bergwelt. Mit dem E-Mountainbike geht es entlang glasklarer Bäche und entlang der Krummen Steyr. Durch die Schluchten im Sengengebirge und Reichraminger Hintergebirge führt Ihre E-Mountainbike-Tour in Oberösterreich. Als Belohnung im waldreichen Almen und Hütten in der Nationalparkregion Kalkalpen, wild-romantische Naturkulissen und fantastische Panoramablicke.

Anforderungen:

Individuelle, anspruchsvolle Trans Nationalpark E-Mountainbike Tour mit allen eindrucksvollen ursprünglichen Landschaften, geeignet für Mountainbiker mit Abenteuer- und Natursinn. Die MTB Strecken der Trans Nationalpark führen vorwiegend auf Forstwegen



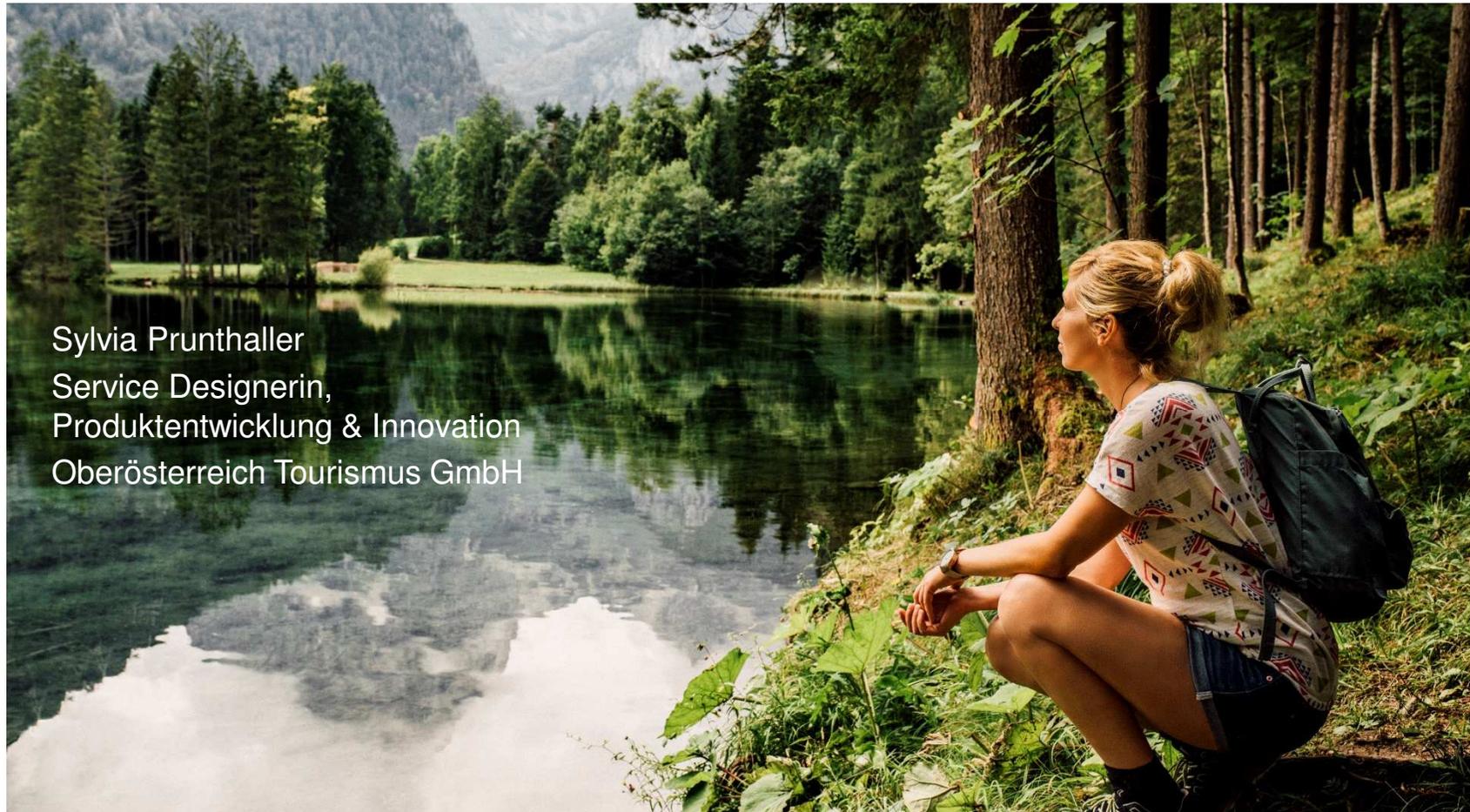
RE-Tester unterwegs



Was habe ich davon?



Kundenfokus wirkt – echt!



Sylvia Prunthaller
Service Designerin,
Produktentwicklung & Innovation
Oberösterreich Tourismus GmbH

Oberösterreich Tourismus GmbH / Robert Maybach