

bookingkit Analyse: Pandemie sorgt für beschleunigte Digitalisierung im Freizeitmarkt, neue Angebote und mehr Komfort für Endkunden

Berlin, 29. Januar 2021 – Rasant beschleunigte Digitalisierung, viele vor allem neue online buchbare Angebote, deutlich flexiblere Stornierungsbedingungen und ein starker Fokus auf die letzten 48 Stunden vor dem Event – das sind die wesentlichen Trends und Prognosen einer umfangreichen internen bookingkit Analyse von tausenden Anbietern in den vergangenen neun Monaten. Europas führende Buchungslösung im Freizeitsektor sieht damit in 2021 erhebliche Chancen für Innovation in der gesamten Branche. Zwar haben die ausbleibenden Buchungen aufgrund der Lockdowns die Umsätze in 2020 negativ beeinflusst. Gleichzeitig jedoch konnten bereits digital aufgestellte Unternehmen sowohl von den Nachholeffekten der zwischenzeitlichen Öffnungen, als auch von der teilweise erzwungenen Digitalisierung der Buchungsprozesse profitieren.

Wichtigster Trend aus Endkundensicht ist eine starke Verschiebung beim Umgang mit Stornierungen: „Während vor COVID19 nur etwa zehn Prozent der Unternehmen einen recht kundenfreundlichen Stornierungsprozess und entsprechend kulante Bedingungen angeboten haben, sind es jetzt fast 100 Prozent“, so Lukas C. C. Hempel, Gründer und Geschäftsführer von bookingkit. Das Unternehmen geht davon aus, dass sich dieser Komfort für Endkunden nicht vollständig zurückentwickeln wird, sondern sieht stattdessen eine dauerhafte Notwendigkeit, den Bearbeitungskosten dieser "negativen Buchungen" durch die Verwendung eines digitalen Online-Buchungssystems entgegenzuwirken. Zudem müssen sich Anbieter darauf einstellen, deutlich kurzfristiger zu denken und vor allem die letzten 48 Stunden vor einem Event im Auge behalten. „Dadurch wird die Kundenkommunikation noch wichtiger, deren Automatisierung noch dringender“, so Hempel weiter.

Angesichts weiterhin zu erwartender Auflagen, etwa bei der maximalen Kapazität eines Freizeitangebots, spielen aktuelle Informationen über die verfügbaren Plätze eine noch viel entscheidendere Rolle als zuvor, ebenso die Gewissheit zur Nutzung des Angebotes vor Ort. Spontane Offline-Buchungen am Eingang einer Attraktion, die noch in 2019 ca. 80 Prozent der

Buchungen umfassten, werde es zwar weiterhin geben, jedoch auf deutlich niedrigerem Niveau, erklärt Hempel. Demnach haben COVID19, neue Verhaltensmuster, positive Erfahrungen auf Endkundenseite und regulatorische Vorgaben für Anbieter die strategischen Argumente für den Einsatz digitaler Buchungslösungen bereits in 2020 zugespitzt.

Besonders auffällig sei zudem die hohe Zahl erstmalig online buchbarer Angebote, insbesondere mittlerer und größerer Anbieter von Attraktionen, wie z.B. Zoos, Schwimmhallen oder Museen. Denn sie haben die neuen Anforderungen wie Kapazitätsmanagement, die Lenkung von Publikumsströmen, Kontaktnachverfolgung, kontaktlose Ticketvalidierung und Zeitfenstertickets in Rekordzeit umgesetzt, um möglichst schnell wieder öffnen zu können. „Keiner dieser Anbieter wird auf 100 Prozent Offline-Verkauf zurückfallen, denn diese Funktionen ergeben auch langfristig Sinn“, so Hempel weiter.

Bildmaterial zur Medieninformation finden Sie im entsprechenden [Download-Ordner](#).

Über bookingkit

bookingkit ist Europas führende SaaS-Lösung von Touren und Aktivitäten, den drittgrößten Tourismussektor weltweit. Die Software-as-a-Service stellt eine standardisierte und skalierbare Technologie für Reise- und Aktivitätsanbieter zum Verkauf und zur Vermarktung ihrer Buchungen zur Verfügung.

Mit seinem integrierten Vertriebssystem dient bookingkit als digitale Zweiwege-Infrastruktur und verbindet auch Reisebüros und andere Vertriebskanäle mit einer umfangreichen Bibliothek von Experiences, die in Echtzeit aktualisiert werden. Das Unternehmen erhielt mehrere Auszeichnungen, darunter Platz 3 des "Deutscher Tourismuspreis 2019", die Auszeichnung "EMEA Travel Innovator" von PhocusWright Europe, die Auszeichnung "Startup of the Year" des Travel Industry Club, "Trophée d'innovation 2019" des französischen L'Echo touristique und die Bewertung "Sehr gut" von Deutschlands renommierten Vergleichsportale vergleich.org. The Hundred wählte bookingkit als eines der 100 innovativsten Start-ups in Deutschland aus, das Forbes Magazine berichtete. Darüber hinaus hat das Deutsche Institut für Qualitätsstandards und -prüfung bookingkit für seine hervorragende Kundenbetreuung mit dem Gütesiegel "Top Service" ausgezeichnet. Im Bereich der Mitarbeiterzufriedenheit bewerteten FOCUS Business und kununu bookingkit als drittbestes KMU, das in Berlin in der Kategorie "Internet" arbeitet.

bookingkit wurde 2014 von Christoph Kruse und Lukas C. C. Hempel gegründet, hat seinen Hauptsitz in Berlin und beschäftigt rund 80 Mitarbeiter. Weitere Informationen unter www.bookingkit.net

Pressekontakt

Frank Scheibe

T: +49 30 555796818 | M: +49 1577 2588917 | E: pr-germany@bookingkit.net

