



**bookingkit**  
eBook

Wie du dein Geschäft schnell, sicher und am effektivsten wiedereröffnen kannst, um möglichst schnell wieder einen positiven Cashflow zu erzeugen! Welche Tools entscheidend sind, welche Strategien du anwenden solltest – alles in einem kompakten und übersichtlichen E-Book.



**Der ultimative Guide  
zur Wiedereröffnung  
von Touren, Aktivitäten  
& Attraktionen 2021**

# Inhaltsverzeichnis

Die neue Realität: Chancen und Anforderungen

3

Die 5 wichtigsten Funktionen eines Online-Buchungssystems bei der Wiedereröffnung

5

Dein wichtigstes Ziel: Schneller Umsatz vor und nach der Wiedereröffnung

6

Aktions-Checkliste: Schnell zurück zum Cashflow – diese 10 Dinge solltest du jetzt sofort umsetzen

8



Besucherlenkung & Kapazitäts-Management

9

Die richtige Preisstrategie: unsere Empfehlung

10

Senkung von Stornierungskosten

11

Attraktivität & Conversion deiner Website

12

Channel Manager: Erhöhung deiner Reichweite durch Marketingpartner

13

Rückblick Sommer 2020/21: Der Faktor Zeit & bookingkit

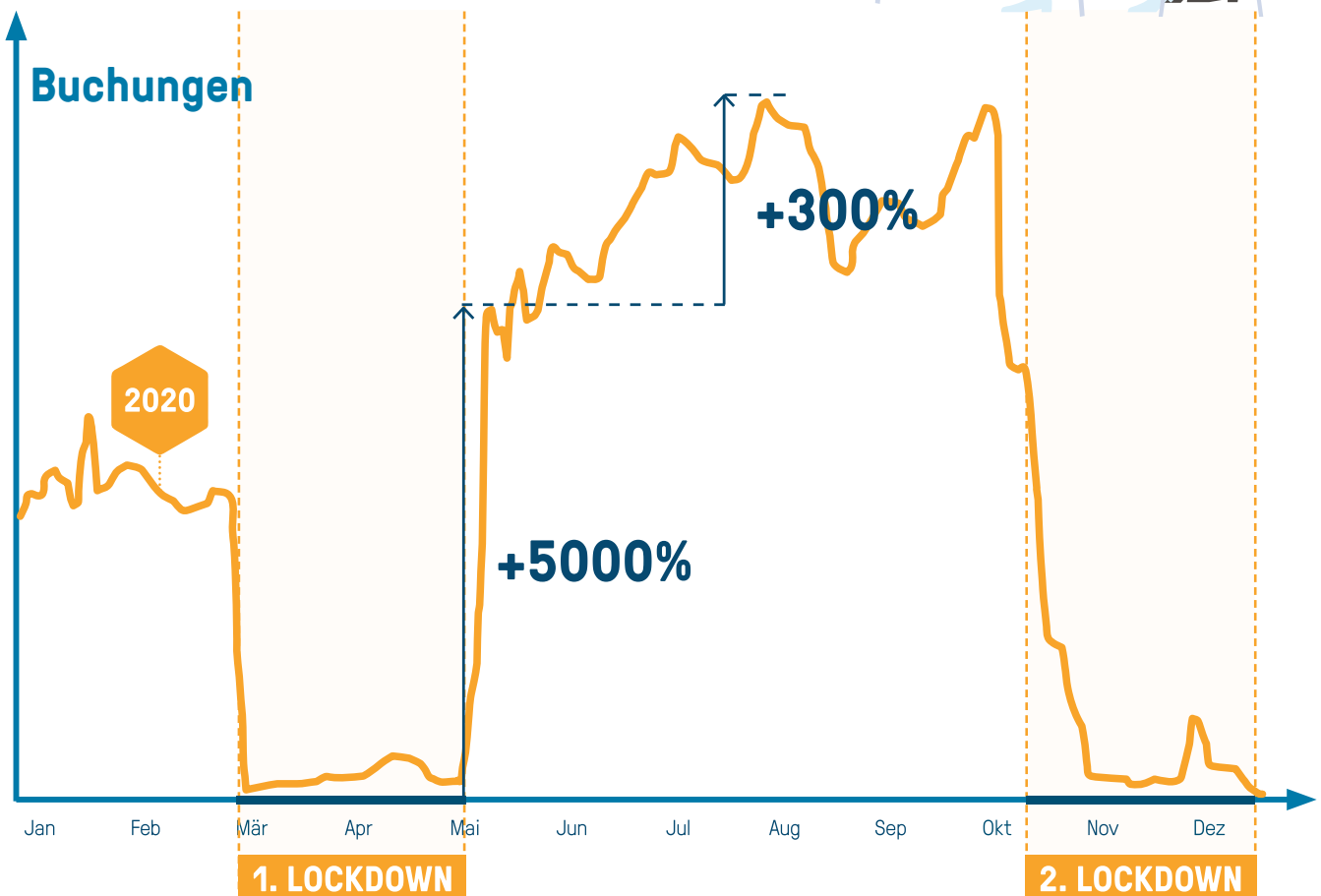
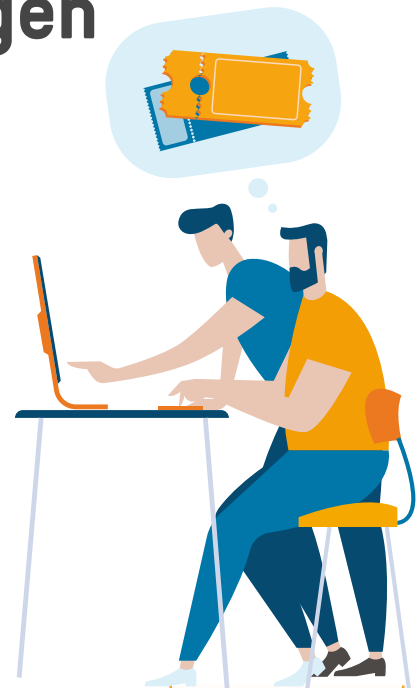
14



# Die neue Realität: Chancen und Anforderungen

Lass uns gemeinsam nach vorn schauen!  
Touren, Aktivitäten & Attraktionen werden zu den ersten Angeboten gehören, die in der Breite für Menschen wieder verfügbar sind – wir bilden den Auftakt für die Rückkehr zu einer vielfältigen, abwechslungsreichen und spannenden Freizeitgestaltung. Und es liegt an uns selbst, ob und wie wir diese Chance nutzen.

Stell dir vor, dass die Regierung morgen sagt, dass du wieder öffnen darfst. Wärst du darauf vorbereitet und hättest ein gutes Gefühl?



# Die neue Realität: Chancen und Anforderungen

Wenn wir eines aus dem Sommer 2020 gelernt haben, dann ist es Folgendes:

## **Sobald der Lockdown endet, heben die Buchungen ab**

Tatsächlich beginnen die Online-Vorbestellungen in großem Stil, sobald die Lockerungen auch nur mit einem voraussichtlichen Termin angekündigt werden! Und darauf solltest du dich und dein Geschäft unbedingt optimal vorbereiten. Zumal angesichts der zu erwartenden eingeschränkten internationalen Reisemöglichkeiten, die Urlaubsoptionen im eigenen Land auch während des Sommers weiterhin im Vordergrund stehen werden.

## **Du brauchst ein Online-Buchungssystem. Punkt.**

Ergänzend zu den schon sehr direkt formulierten Empfehlungen von offizieller Seite ist ein Online-Buchungssystem nicht nur erforderlich, sondern ergibt in jeder Hinsicht auch Sinn. Denn die Pandemie hat u.a. auch dazu geführt, dass viele Menschen ihre Skepsis vor Online-Käufen verloren haben und nun den neu entdeckten Komfort auch an anderen Stellen erwarten – so z.B. bei der Ticketbuchung für dein Angebot.



Deshalb haben wir eine spezielle Onboarding-Taskforce eingerichtet, um sicherzustellen, dass jeder bookingkit-Kunde vom ersten Tag an bereit ist, die Vorteile der Wiedereröffnung voll auszuschöpfen. So geht dir keine Umsatzgelegenheit verloren!



# Die 5 wichtigsten Funktionen eines Online-Buchungssystems bei der Wiedereröffnung



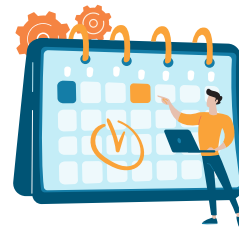
## GRUNDSÄTZLICHE VORTEILE VON ONLINE-BUCHUNGEN

Online-Buchungen sind zu jeder Zeit, von jedem gängigen Endgerät aus möglich. Du kannst diese automatisch entgegennehmen und freie Plätze werden in Echtzeit synchronisiert. Die Bezahlung erfolgt sofort und steht dir direkt zur Verfügung.



## KEINE SCHLANGENBILDUNG & KONTAKTLOSE EINGANGSKONTROLLE

Durch den Verkauf von Online-Tickets verminderst du nicht nur den Kontakt bei der Buchung, sondern auch die Schlangenbildung am Eingang. Über Scanner oder Drehkreuze lässt sich auch die Ticketvalidierung kontaktlos gestalten.



## EINHALTUNG DER MAXIMALEN BESUCHERZAHL DURCH ZEITFENSTERTICKETS

Über den limitierten Verkauf von Tickets für einen festgelegten Zeitpunkt oder Zeitraum verhinderst du die Überschreitung der maximalen Besucherzahl, einer grundlegenden Voraussetzung für die Wiedereröffnung sowie einen sicheren Dauerbetrieb.



## STELLE SICHER, DASS JEDER MÖGLICHE SLOT BUCHBAR IST

Indem du Verfügbarkeiten und Stornierungen automatisierst und in Echtzeit synchronisierst, sorgst du für einen stetigen Kundenstrom und bietest deinen Kunden gleichzeitig ein Höchstmaß an Transparenz und Flexibilität.



## KONTAKTNACHVERFOLGUNG

Bei der Online-Buchung werden die wesentlichen Kontaktdaten direkt miterfasst. Dies erfüllt die Vorgaben von offizieller Seite und erleichtert die Nachverfolgung bei potentiellen Risiken.

# Dein wichtigstes Ziel: Schneller Umsatz vor und nach der Wiedereröffnung

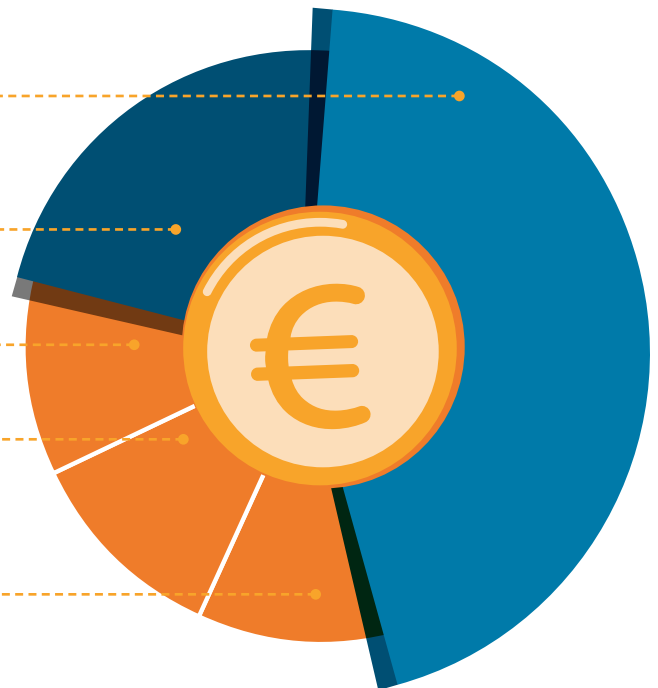
## VORAUSSETZUNGEN ZUR WIEDERERÖFFNUNG ERFÜLLEN

### BUCHUNGEN IM VORAUS & GUTSCHEINVERKAUF

### BISHERIGE KUNDEN KONTAKTIEREN

### MEHR REICHWEITE DURCH ZUSÄTZLICHE VERKAUFSSKANÄLE & PARTNER

### NACHFRAGE INTELLIGENT STEUERN & AUSLASTUNG OPTIMIEREN



In vielen Gesprächen mit unseren Kunden haben wir erfahren, dass ihre dringendste Herausforderung darin besteht, schnell wieder einen stetigen Cashflow zu generieren. Daher haben wir hier die dafür wichtigsten Bausteine zusammengestellt:

## Voraussetzungen zur Wiedereröffnung erfüllen

Ohne zumindest die Aussicht auf eine baldige Wiedereröffnung, gibt es keinen Cash-Flow. Bemühe dich daher zuallererst um die Einhaltung von offiziellen Vorgaben, Hygienekonzepten und Maximalkapazitäten. Mit einem Buchungssystem wie bookingkit ist das sehr einfach möglich. Behalte daher die offiziellen Anforderungen speziell in deinem Bundesland im Blick.

## Buchungen im Voraus & Gutscheinverkauf

Durch das Akzeptieren von Buchungen im Voraus kannst du bereits im Vorfeld der Öffnung Umsätze generieren. Über einen Online-Buchungskalender solltest du jetzt schon Termine für das vor dir liegende Quartal anbieten und aktiv darauf hinweisen. Ähnlich verhält es sich beim Gutscheinverkauf, denn dieser benötigt gar keine Termine und viele Gutscheine werden nicht einmal eingelöst. Gerade kurz nach dem Lockdown wird es eine hohe Nachfrage an Gutscheinen geben, als Geschenke und Zeichen der Rückkehr zur Normalität. [Details zum Thema Gutscheine findest du hier.](#)

# Dein wichtigstes Ziel: Schneller Umsatz vor und nach der Wiedereröffnung

## Bisherige Kunden kontaktieren

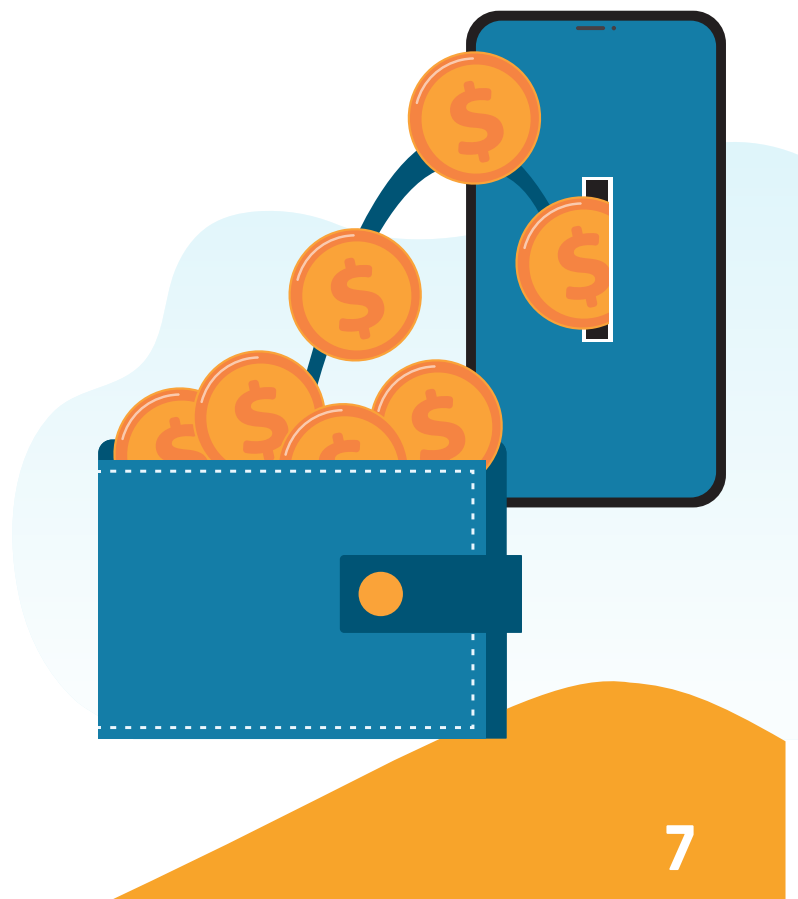
Wenn du über Stammkunden verfügst, ist jetzt die richtige Zeit, diese auf deine Wiedereröffnung hinzuweisen – am besten über eine frohe und freundliche E-Mail-Kampagne. Denn auch sie freuen sich auf eine aktive Freizeitgestaltung und bringen dir Umsätze ganz ohne große Überzeugungsarbeit. Vielleicht musstest du im Zuge des Lockdowns bereits gebuchte Tickets stornieren. Kontaktiere auch diese Käufer und belohne ihre Geduld mit einem netten Gimmick oder Rabatt.

## Mehr Reichweite durch zusätzliche Verkaufskanäle & Partner

Im vierten Schritt solltest du dich um den Ausbau deiner Reichweite kümmern und das auch nach der Öffnung konsequent weiterverfolgen. Ein guter Anfang sind lokale Partnerschaften, etwa mit Hotels oder Touristeninformation und ergänzenden Angeboten, z.B. eine Stadttour mit anschließender Weinverkostung. Über Vermarktungspartner, die an dein Buchungssystem angeschlossen sind, bekommst du die Möglichkeit, direkt auf den wichtigsten Plattformen präsent zu sein und neue Zielgruppen zu erreichen. Mehr dazu findest du auf Seite 13 dieses E-Books oder im [Blogartikel](#).

## Nachfrage intelligent steuern & Auslastung optimieren

Durch die intelligente Steuerung der Nachfrage nach deinem Angebot kannst du deinen Cash-Flow weiter optimieren. So lässt sich mit Hilfe niedrigerer Preise für weniger attraktive Tage oder Uhrzeiten deine Gesamtauslastung erhöhen. Wenn du also mit hoher Nachfrage zu ganz bestimmten Spitzenzeiten rechnest, diese aber deine erlaubte Kapazität übersteigt, dann implementiere bereits jetzt flexible Preisstrukturen, etwa mit der entsprechenden bookingkit Funktion. Mehr zum Thema Preisstrategie findest du auf Seite 10.



## Aktions-Checkliste:

Schnell zurück zum Cashflow –  
diese 10 Dinge solltest du jetzt  
sofort umsetzen



Entscheide dich für ein Online-  
Buchungssystem deiner Wahl



Passe Gruppengröße  
und Nutzererlebnis deines  
Angebotes an die neue  
Situation an



Starte den Verkauf von  
Zeitfenstertickets für  
gegenwärtige / zukünftige  
Termine



Schule dein Personal  
in der freundlichen  
Durchsetzung von Vorgaben



Starte mit dem Verkauf  
von Gutscheinen



Schaffe Anreize zur  
Auslastung wenig  
frequentierter Zeiten



Etabliere komfortablere  
Stornierungsbedingungen  
und neue Stornierungs-  
prozesse



Schließe lokale / regionale  
Partnerschaften  
mit potentiellen  
Wiederverkäufern



Setze die behördlichen  
Hygiene- und Sicherheits-  
vorgaben um



Vergrößere deine Marketing-  
Reichweite durch weitere  
Verkaufskanäle



# Besucherlenkung & Kapazitäts-Management

Einer der derzeit zentralen Begriffe und Grundvoraussetzung bei der Wiedereröffnung im Bereich Touren, Aktivitäten & Attraktionen ist die Besucherlenkung (Audience Flow Management). Doch was verbirgt sich dahinter? Folgende fünf Ziele mit den entsprechenden Maßnahmen:

## META-ZIEL:

### Kompletter Überblick durch digitale Verwaltung sämtlicher Abläufe

Durch die Verwendung eines digitalen Buchungssystems entsteht mit jedem verkauften Ticket ein digitaler Prozess, der sich von der Buchung über die Bezahlung, die Entwertung bzw. die Einlösung bis hin zum Beenden des Erlebnisses erstreckt. Dabei steht dir als Anbieter an jedem Punkt ein Komplettüberblick zur Verfügung – als Entscheidungsgrundlage aber auch zu Dokumentationszwecken gegenüber den Behörden.



## KERNZIELE:

### Entzerrung von Besucherströmen durch flexible Preiskategorien

Anhand der Zuweisung unterschiedlich hoher Preise für verschiedene Zeiträume lenkst du potentielle Kunden in weniger frequentierte Zeiträume und glättest und optimierst so deine Auslastung.

### Einhaltung von Kapazitätsobergrenzen durch Zeitfenstertickets

Mit Hilfe des Verkaufs einer begrenzten, auf den theoretischen Mindestabstand abgestimmten Anzahl an Tickets für verschiedene Zeiträume, sicherst du dich gegenüber den Behörden ab. Im Gegenzug erhalten deine Kunden eine Sicherheit, dass sie tatsächlich Zugang zu deinem Angebot erhalten und nicht aufgrund von Überfüllung enttäuscht umkehren müssen.

### Kontaktvermeidung durch kontaktlose Ticketvalidierung & Zugangskontrolle

Durch die Verwendung von digitalen Scannern oder die Einbindung des Buchungssystems mit vorhandenen Drehkreuzanlagen verminderst du nicht nur die Kontakte zwischen Besuchern und deinem Team, sondern kannst zudem den Zugang zu bestimmten Sektoren deines Angebots kontrollieren.

## REPORTING:

### Dokumentation & Kontaktnachverfolgung durch Datenerhebung

Für den Fall einer Positivtestung einer deiner Besucher ist es entscheidend, nicht nur die betroffenen weiteren Besucher schnell ausfindig zu machen, sondern deinen ordnungsgemäßen Betrieb gegenüber Rechtsansprüchen abzusichern. Entlang der kontinuierlich erhobenen Daten ist die Erstellung einer entsprechenden Kontaktliste und Dokumentation jederzeit möglich.

# Die richtige Preisstrategie: unsere Empfehlung

Im Hinblick auf Preise für Freizeitaktivitäten haben wir es mit zwei gegenläufigen Tendenzen zu tun: Auf der einen Seite mussten viele Menschen aufgrund der Pandemie wirtschaftliche Einschnitte hinnehmen – mit nachvollziehbaren Auswirkungen auf ihr Freizeit-Budget. Auf der anderen Seite allerdings ist vielen bewusst geworden, wie sehr sie eine aktive, vielfältige Freizeitgestaltung vermissen – anders gesagt, ihr Wert ist gestiegen.

Grundsätzlich empfehlen wir dir daher, deine Standardpreise nicht zu stark zu verändern. Denn es gilt, zunächst wieder

in den Normalbetrieb zurückzukehren. Lockdown-bedingte Rabatte und Aktionen sollten wie der Lockdown ebenfalls enden.

Wenn sich dein Angebot im Vergleich zu vor dem Lockdown stark verändert hat oder mit anderen Kostenstrukturen verbunden ist, solltest du über Preisanpassungen jedoch nachdenken – sofern sich diese auch nachvollziehbar erklären lassen. Die Praxis hat bisher gezeigt, dass Anbieter, die offen über auflagenbedingte Preissteigerungen kommunizieren, überwiegend positives Feedback erhalten.



## Höhere Preise durch Exklusivität

So sehr sich Mindestabstand und weniger gefüllte Attraktionen im ersten Moment auf die Einnahmen auswirken, so steckt darin auch eine Chance: Sicher empfinden viele deiner Kunden diese „auferlegte Exklusivität“ als angenehm und sind bereit, dies auch durch höhere Ticketpreise anzuerkennen. Unter Umständen ergibt sich daraus in Verbindung mit der Funktion „Flexible Preise“ ein Angebotsmodell für die Zukunft – je exklusiver, desto höher die Preise.



### Mit diesen Fragen findest du den richtigen Preis für dein Angebot

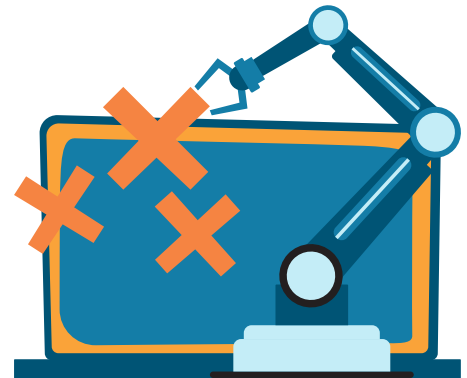
Welche Fixkosten hast du?  
Was kostet dich die Umsetzung  
der neuen Vorgaben? Wie hat  
sich dein Angebot verändert?  
Was macht der Wettbewerb?  
Wie stark sind deine Auslastungs-  
und Leerlaufzeiten?

Wenn du noch unsicher bist, kannst  
du dich gerne an einen [unsere  
Spezialisten wenden](#), der dich gerne  
berät – kostenlos und unverbindlich!



# Senkung von Stornierungskosten

## KUNDENFREUNDLICHE STORNIERUNGSBEDINGUNGEN:



Der wichtigste aktuelle Trend, den wir aus Sicht der Endkunden sehen, ist eine Verschiebung beim Umgang mit Stornierungen. Während vor COVID-19 nur etwa 10 % der Unternehmen einen einigermaßen kundenfreundlichen Stornoprozess und entsprechend kulante Bedingungen angeboten haben, sind es jetzt nahezu 100 Prozent. Fast alle unserer bestehenden und neuen Kunden haben also ihre Richtlinien und Prozesse angepasst.

Und wir gehen davon aus, dass sich diese Art der Bequemlichkeit für die Endkunden

nicht völlig zurückbilden wird, sobald wir die Wiedereröffnungsphase hinter uns haben. Infolgedessen werden wir einen viel dringenderen Bedarf sehen, den Bearbeitungskosten von Stornierungen entgegenzuwirken. Denn diese werden nun viel häufiger auftreten und deine Ressourcen binden, während du trotzdem Umsatz verlierst.

Unserer Meinung nach kann dies nur durch ein digitales Online-Buchungssystem gelöst werden – denn was ist eine Stornierung anderes als eine negative Buchung?

## Die wichtigsten Funktionen zur Bearbeitung von Stornierungen:

- Interaktive Entgegennahme von Stornierungen
- Email-Automation, inkl. Information aller Teilnehmer im Falle von Absagen des gesamten Events
- Automatische Zahlungsrückabwicklung
- Synchronisation von Verfügbarkeiten auf allen Verkaufskanälen
- Automatische Anpassung von Ressourcen, z.B. freie Räume, freies Personal
- Übersicht aller Vorgänge als Grundlage für weitere Entscheidungen
- **Sonderaspekt:** Verarbeitung von Stornierungen, die über mehrere angeschlossene Vermarktungsplattformen erfolgen.

Hier geht's zum Leitfaden [„Umgang mit massenhaften Stornierungen bei Touren & Aktivitäten“](#)



# Attraktivität & Conversion deiner Website

Eine professionelle Webseite ist selbsterklärend dein wichtigstes Instrument, um potentielle Kunden davon zu überzeugen, deine Angebote online zu buchen. Je besser deine Seite darauf ausgelegt ist, desto wahrscheinlicher eine Buchung.

## So bringst du einen Inhalte auf Vordermann

**Benutze hochauflösende Fotos, um deine Angebote optisch noch ansprechender zu machen.** Solltest du keine Möglichkeit haben, selbst hochwertige Fotos zu machen, nutze eine der vielen teilweise kostenlosen Stockfoto-Datenbanken im Internet, wie z.B. Pexels oder Unsplash.

**Videoinhalte vermitteln den besten Eindruck davon, was deine Kunden von deinem Angebot erwarten können.** Denn bewegte Bilder lösen Emotionen aus und zeigen eindrucksvoll, was dich und dein Angebot einzigartig macht.

**Achte auf ein einheitliches Design auf all deinen Verkaufskanälen.** Verwende ein unverkennbares Logo, nutze konsequent deine Unternehmensfarben und achte natürlich auch auf die Richtigkeit von Informationen.

**Lege wert auf den richtigen Ton in deinen Marketing-Texten.** Es gibt viele Möglichkeiten, dein Unternehmen in Texten zu präsentieren. Wähle dafür eine Sprache, die möglichst viele Kunden erreicht.

## So verwandelst du Website-Besucher in zahlende Kunden

### GUTE CONVERSION

#### ✓ Übersichtlich

- Klar sichtbare Navigationsleiste
- Durchdachte Struktur
- Nicht überladen mit unnötigen Inhalten

#### ✓ Einfach

- Prominent platzierte CTAs
- Online-Buchungsoptionen auf der Startseite

#### ✓ Relevante Inhalte

- Nur die wichtigsten Informationen
- Relevanter Content auch mobil sichtbar (responsive)
- Für jeden Schritt auf der Webseite wird an den Conversion-Pfad gedacht

### SCHLECHTE CONVERSION

#### ✗ Unübersichtlich/chaotisch

- Unnötig viele Navigationspunkte
- Zu viele Unterseiten ohne Zielführung
- Zu viele Inhalte

#### ✗ Komplex

- Online-Buchungsoptionen sind versteckt
- Zu viele Schritte führen zum Buchen

#### ✗ Nicht auf den Punkt

- Flut an Informationen, zu viel Text
- Relevanter Content mobil nicht sichtbar
- Der Kunde verliert sich auf der Webseite

Erfahre mehr zum Thema in unserem [Conversion-Leitfaden](#)

# Channel Manager: Erhöhung deiner Reichweite durch Marketingpartner

Während des Lockdowns hieß es, deine aktuellen Kosten auf ein Minimum zu reduzieren und alle Register zu ziehen, um die verbleibenden Kosten durch Einnahmen zu decken. Jetzt musst du in den Marketing-Modus schalten und dein Angebot auf möglichst vielen Plattformen präsentieren. Außerdem: nahezu alle Vermarktungspartnerschaften setzen auf ein Provisionsmodell, d.h. es entstehen nur im Fall einer Buchung auch wirklich Kosten – der Ausbau deines Vermarktungsnetzwerkes wird dadurch einfach und risikolos.



**Deutlicher Reichweitensprung:** Große Plattformen bieten eine Millionen-Reichweite: Allein die "Großen Drei" (tripadvisor, GetYourGuide, Expedia) erreichen über 25 Millionen potentielle Kunden.

**Vielfältige Nutzergruppen durch Auffindbarkeit:** Erfolgreiche Plattformen sind in den Suchanfragen bei Google sehr gut auffindbar und erhöhen deine Sichtbarkeit insbesondere für neue Zielgruppen.

**Nutze die zusätzliche Marketing-Power:** Viele Marketing-Kanäle investieren viel in – nun ja, Marketing. Es liegt in ihrem eigenen Interesse, einen großen Teil ihres Budgets

und ihrer Bemühungen darauf zu verwenden, die richtige Zielgruppe für dich zu gewinnen.

**Kundenansprache aus verschiedenen Perspektiven:** Endkunden wechseln bei der Informationssuche nicht nur zwischen verschiedenen Kanälen hin und her, sondern buchen oft auch spontan am Reiseziel – online über Portale oder Marktplätze.

**Gewinne Multiplikatoren durch regionale Vernetzung:** Städte- und Tourismusportale sind sehr gut in den jeweiligen Regionen vernetzt. Viele Agenturen und Veranstalter greifen auf die dort angebotenen Aktivitäten zurück.

## Einbindung eigener Wiederverkaufsnetzwerke

Mit dem brandneuen bookingkit Reach stellen wir dir außerdem ein Tool zur Verfügung, mit dem du deine eigenen, eventuell bereits vorhandenen Vermarktungspartner ebenfalls anschließen kannst. Im Gegenzug erhalten diese eine einfach bedienbare, attraktive Möglichkeit, zusätzliche Umsätze und Erträge zu erzielen.

→ Alle Infos zu [bookingkit Reach findest du hier.](#)

# Sommer 2020/21: Der Faktor Zeit & bookingkit

Die durch den Lockdown erforderlich gewordenen Maßnahmen im Rahmen des Ticketkaufs, bei der Besucherlenkung und in der Vermarktung sind für bookingkit nicht neu. Die Digitalisierung, Vereinfachung und Automatisierung all dieser Prozesse macht unsere Lösung aus. Daher sind wir nachweislich in der Lage, jedem Anbieter und unabhängig von der Komplexität seines Angebotes innerhalb kürzester Zeit technisch in die Lage zu versetzen, wiederzueröffnen.

Die bookingkit Garantie:  
**Schnellstmögliche Wiedereröffnung  
für Anbieter von Touren,  
Aktivitäten & Attraktionen**



Wenn du mehr über bookingkit erfahren willst, dann vereinbare jetzt deine unverbindliche Produkt-Demo mit einem unserer Wiedereröffnungs-Experten

**DEMO TERMIN VEREINBAREN**



## Abschließender Blick nach vorn

Alle in diesem E-Book aufgeführten Funktionen ergeben auch lange nach dem Lockdown Sinn, selbst dann noch, wenn Auflagen nach und nach verschwinden. So ist es weiterhin eine gute Strategie, Tickets online anzubieten, durch Besucherlenkung deine Kapazitäten auszulasten oder Abläufe durch Automatisierung schneller, komfortabler und weniger fehleranfällig zu organisieren. Nicht umsonst wird die Pandemie nicht als Auslöser der Digitalisierung bezeichnet, sondern als Beschleuniger. Es gibt einfach zu viele gute Argumente – werde jetzt Teil davon!