

Protokoll

Workshop „Corona Erholungsprozess: Wo stehen wir und wie geht es weiter?“

Webinar

Donnerstag, 18. Juni 2020, von 09:30 bis 12:30 Uhr

| | |
|---|--|
| BMWi: | Andreas Kolbe |
| Kompetenzzentrum Tourismus des Bundes: | Prof. Dr. Heinz-Dieter Quack, Dirk Rogl, Prof. Dr. Harald Pechlaner, Dr. Franziska Thiele, Thorsten Kopenhagen, Tim Felix Nieländer, Hede Klaas |
| Referenten: | Markus Orth – Lufthansa City Center; Oliver Puhe - Innovationscoach |
| Teilnehmer: | Volker Adams – DRV; Silke Auer – IHK Regensburg; Louise Boehler – ADFC; Wolfgang Brückl – Bayerwald Media Group; Carsten Cossmann – ADAC; Christine Garbe- DSFT Berlin; Klaus Gengenbach – Travel Industry Club; Brigitte Goertz-Meissner – DHV Berlin; Petra Hedorfer – DZT; Hans- Joachim Hermann – Umweltbundesamt; Matthias Hickl – DZT; Caroline Hoeckmayr – Verband der Studienreiseleiter; Anet Hopper – Tourismus Marketing Uckermark; Nina Jaschke – BDO; Dr. Harald Jung – Verband der Studienreiseleiter; Prof. Dr. Edgar Kreilkamp – C.I.S.T.; Norbert Kunz – DTV; Christiane Leonard – BDO- Barbara Meißner – Städtetag NRW; Hans-Dieter Niederprüm – Tourismusverband Fränkisches Seenland; Dr. Stefanie Pfahl – BMU; Eyk Pfeiffer – Ehrich und Kollegen Touristik Consulting GmbH; Tobias Reinsch – BVDUI; Maren Richter – BVGD; Roswitha Schlesinger – BTSK Bildung und Touristik; Julian Schmitz - Hauptverband für Jugendwandern und Jugendherbergen e.V.; Klaus Schön – AVS, Marit Schulz – Leipzig Tourismus und Marketing GmbH; Claudia Schwarz – UNESCO Welterbestätten Deutschland e.V; Stefan Sindelar – GEIOS; Axel Singer – Kur und Tourismus GmbH Bad Peterstal-Griesbach; Karsten Stahlhut – BVWW; Paul Stellmacher – Lübecker Bucht; Jochen Szech – ASR; Martina Tendick – UNESCO Welterbe Zollverein; Heike Tröster – ADAC Südbayern; Stephan Venus – Venus Werbung; Alexandra Wachholz – DSFT Berlin; Sebastian Worel - BVDUI |

Agenda

| | |
|------------------|---|
| 09:30 Uhr | Begrüßung & Einführung |
| 09:50 Uhr | Workshops in Akteursgruppen |
| 11:00 Uhr | Ergebnisdarstellung |
| 11:10 Uhr | Impulsvorträge: Wie gelingt der Neustart? Markus Orth, Geschäftsführer der Lufthansa City Center Oliver Puhe, Innovationscoach |
| 11:30 Uhr | Diskussion im Plenum: Visionen für den Neustart Verabschiedung |

Einleitung

Am 18. Juni 2020 wurde der siebte Workshop des Kompetenzzentrums Tourismus des Bundes mit Vertretern aus der Tourismuswirtschaft, Wissenschaft und Verbänden durchgeführt. Anders als in den Vorjahren, fand der Workshop aufgrund der Corona-Krise zum ersten Mal online statt.

In Anlehnung an das Corona-Informationsangebot des Kompetenzzentrums stand diese Veranstaltung unter dem Motto: „Corona-Erholungsprozess: Wo stehen wir aktuell und wie geht es weiter?“. Mit dem Ziel ein widerstandsfähiges Zukunftsbild für die deutsche Tourismusbranche nach der Krise zu entwickeln, wurde zusammen mit den teilnehmenden Branchenexperten der bestehende Informationsbedarf innerhalb der Branche identifiziert und mögliche Grundlagen und Chancen für einen Neustart diskutiert.

Zu Beginn des Workshops wurde eine Einführung von Seiten des Kompetenzzentrums Tourismus des Bundes durch Herrn Prof. Dr. Quack gegeben (Präsentation in der Anlage). Dabei wurde das anstehende Projekt des Kompetenzzentrums, eine Reise-Datenbank mit einer Übersicht der länderspezifischen Corona-Maßnahmen innerhalb Deutschlands, vorgestellt. Anschließend erfolgte ein Bericht aus der laufenden Arbeit des Kompetenzzentrums sowie eine Präsentation des bestehenden Corona-Informationsangebots.

Nach der Einführung wurden die Teilnehmer in die drei Arbeitsgruppen „DMO“, Leistungsträger“ und „Reiseveranstalter / Reisemittler“ eingeteilt. Die einzelnen Gruppen haben sich mit der Frage „Wie gelingt der Neustart?“ auseinandergesetzt. Unter Anwendung der Fishbone-Methode wurden die Informationslücken der touristischen Akteure und der damit verbundene Wissensbedarf identifiziert.

Der Corona-Erholungsprozess: Arbeit in 3 Räumen



Im Anschluss an die Ergebnispräsentation der Kleingruppen, folgten zwei Impulsvorträge. Markus Orth, Geschäftsführer der Lufthansa City Center und Innovationscoach Oliver Puhe teilten Ihre Erwartungen an den anstehenden Erholungsprozess mit den Teilnehmern und gaben so Gedankenanstöße für die abschließende Podiumsdiskussion. Im Folgenden finden Sie die Ergebnisse des Workshops.

Ergebnisse

Der Corona-Erholungsprozess: Arbeit in 3 Räumen

Raum DMO

Kundenbedürfnisse

Deutschland gilt für ausländische Gäste als sicher
 Verpflichtung zu Regelungen
 Slots buchen/Auslastung
 Regelungen werden missachtet (Sehnsucht nach Urlaub)

Outdoorbereiche bevorzugt
 Dest. mit hohen Standards werden bevorzugt
 Langfristige Planung vs. Unsicherheit
 Wer hat die Info-Pflicht für Gäste? DMOs?

Quell- und zielgebietspezifische Regelungen

Überlastung durch Verlagerung zwischen Bundesländern (overtourism)
 Lücken in Regelungen beseitigen, Grundstandards
 Zuständigkeiten in DMOs
 Customer Journey berücksichtigen (gesamt), Korridore EU-weit

Organisatorisch schwierig (Reiseleitung, Transfer) einheitliche Regelungen wären besser
 Koordination in/durch die Branche
 Reisewarnungen differenzieren

Wissensbedarfe und Informationslücken für den Neustart

Voucher-Systeme Einzelgäste / B2B
 Steuerung der Auslastung unumgänglich
 Örtliche Tourismusebene entlasten (DSGVO)
 Infos in Echtzeit vor Ort/Touchpoints

Infos VOR Anreise
 Aufwand IT-Leistungen
 Digitale Affinität älterer Zielgruppen
 DSGVO: weniger Relevanz während Corona
 Verständnis für „Digitalisierung“, Transparenz

Regelungen auf LK-Ebene? Widersprüche
 Bedürfnisse der Einheimischen
 Finanzielle Mittel für einheitliche Limits
 Kommunikation wichtig
 Reglementierung von hot spots?

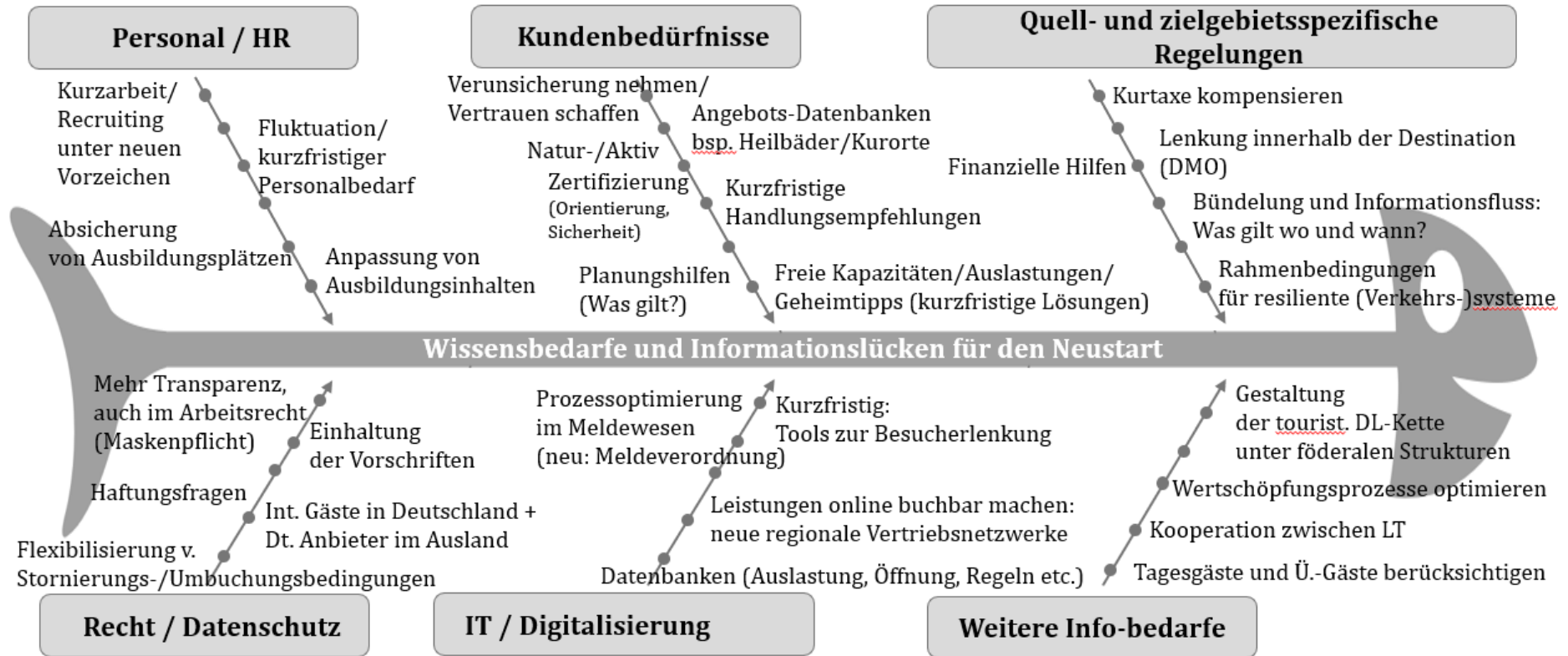
IT / Digitalisierung/ Vernetzung

Weitere Info-bedarfe

Ergebnisse der Arbeitsgruppe DMO: Wie gelingt der Neustart? Wissensbedarfe und Informationslücken

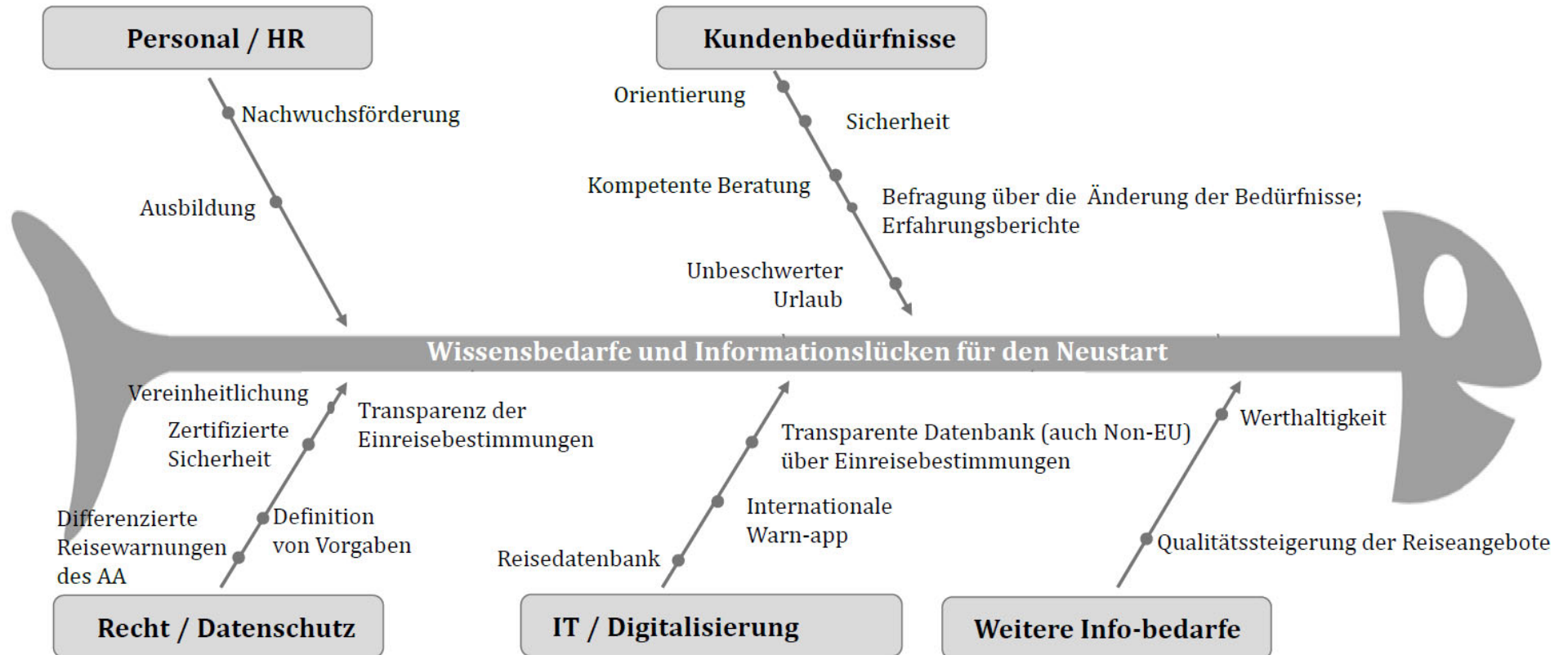
Der Corona-Erholungsprozess: Arbeit in 3 Räumen

Raum Leistungsanbieter

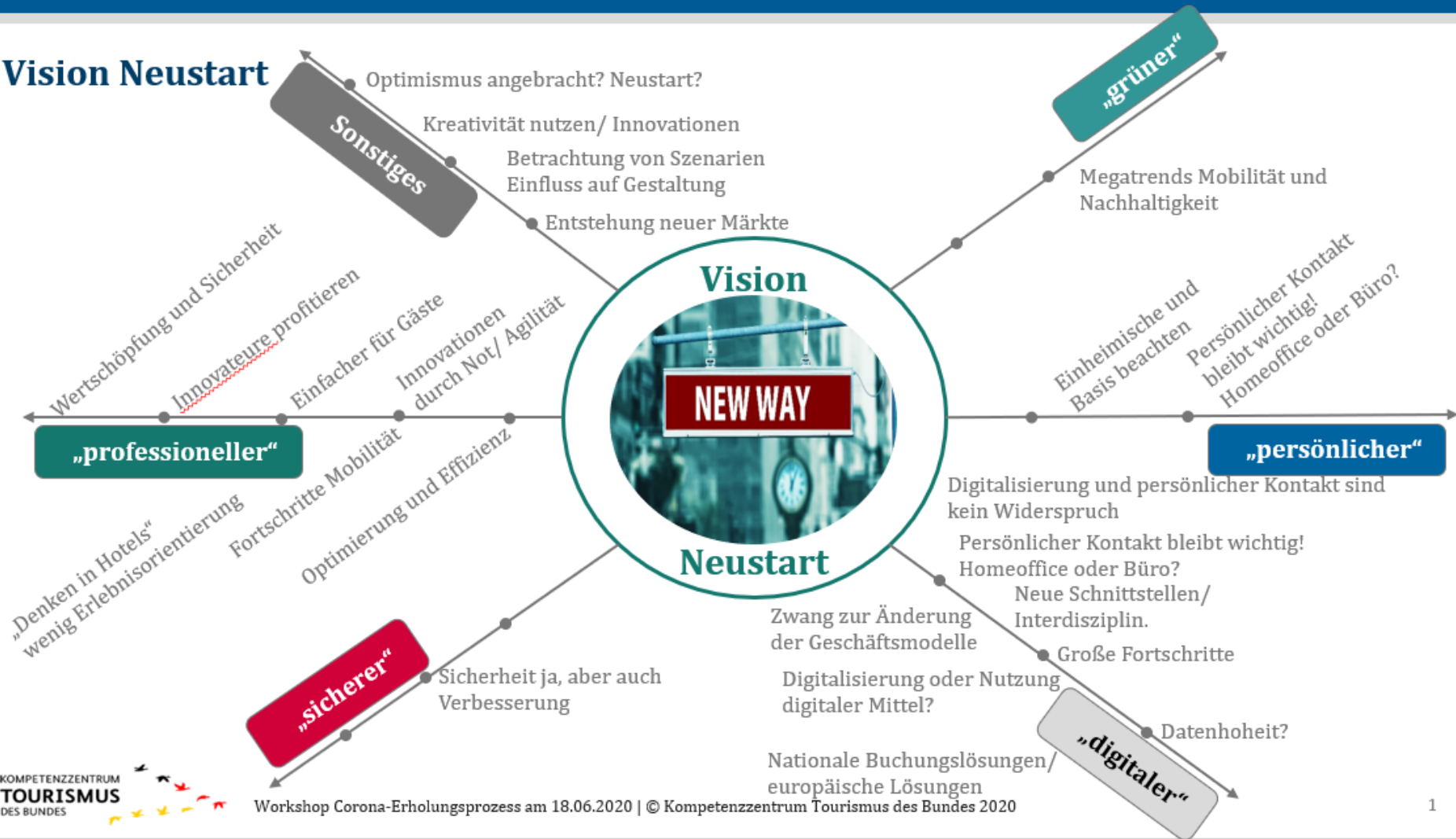


Der Corona-Erholungsprozess: Arbeit in 3 Räumen

Raum Reiseveranstalter/
Reisemittler



Vision Neustart



Fazit

Ziel des Workshops „Corona-Erholungsprozess: Wo stehen wir aktuell und wie geht es weiter?“ war es, mit Hilfe von Kleingruppen sektorenspezifische und allgemeine Informationslücken zu identifizieren und im Podium ein widerstandsfähiges Zukunftsbild für die deutsche Tourismusbranche nach der Krise zu skizzieren.

Konsens ist, dass Betriebe und Destinationen insbesondere die landesspezifischen Corona-Maßnahmen als Herausforderung für sich und die Touristen wahrnehmen. Der fehlende Überblick über die unterschiedlichen Lockerungen erschwert die Organisation länderübergreifender Reisen, die Durchsetzung der einzelnen Maßnahmen und wirft Fragen nach der Zuständigkeit innerhalb der Destinationen auf. Mit Hilfe von digitalen Technologien müssen jetzt schnelle und effiziente Lösungen geschaffen werden, um auf die veränderten Kundenbedürfnisse und Sicherheitsanforderungen adäquat zu reagieren.

Darüber hinaus wurde deutlich, dass die Branche ihre vorhandene Kreativität nutzen muss, um die bestehenden Geschäftsmodelle zu verändern. Die Anpassung der Geschäftsmodelle und die Förderung von Innovationen sind notwendig, um eine langfristige Veränderung zu bewirken und die Resilienz der Branche zu stärken.

Weiteres Vorgehen

Die Ergebnisse des Tages fließen in die weitere Arbeit des Kompetenzzentrums ein. Sie werden in zukünftigen Veröffentlichungen ebenso wie in die Vorbereitung der weiteren Workshops des Kompetenzzentrums Tourismus des Bundes berücksichtigt.

Wir bedanken uns für Ihr Mitwirken!

Ihr Team des Kompetenzzentrums Tourismus des Bundes