Green Travel Transformation

Ein klares Zeichen für Nachhaltigkeit im Tourismus

Abschlusskonferenz, Berlin, 19.4.2018

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Einführung

Prof. Dr. Edgar Kreilkamp, Leuphana Universität Lüneburg

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Svenja Schulze, Bundesministerin für Umwelt, Naturschutz und nukleare Sicherheit

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Nachhaltigkeit im Reisevertrieb

Norbert Fiebig, Präsident Deutscher Reiseverband DRV

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Vorstellung der wichtigsten Ergebnisse und Erkenntnisse

Prof. Dr. Edgar Kreilkamp, Leuphana Universität Lüneburg

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

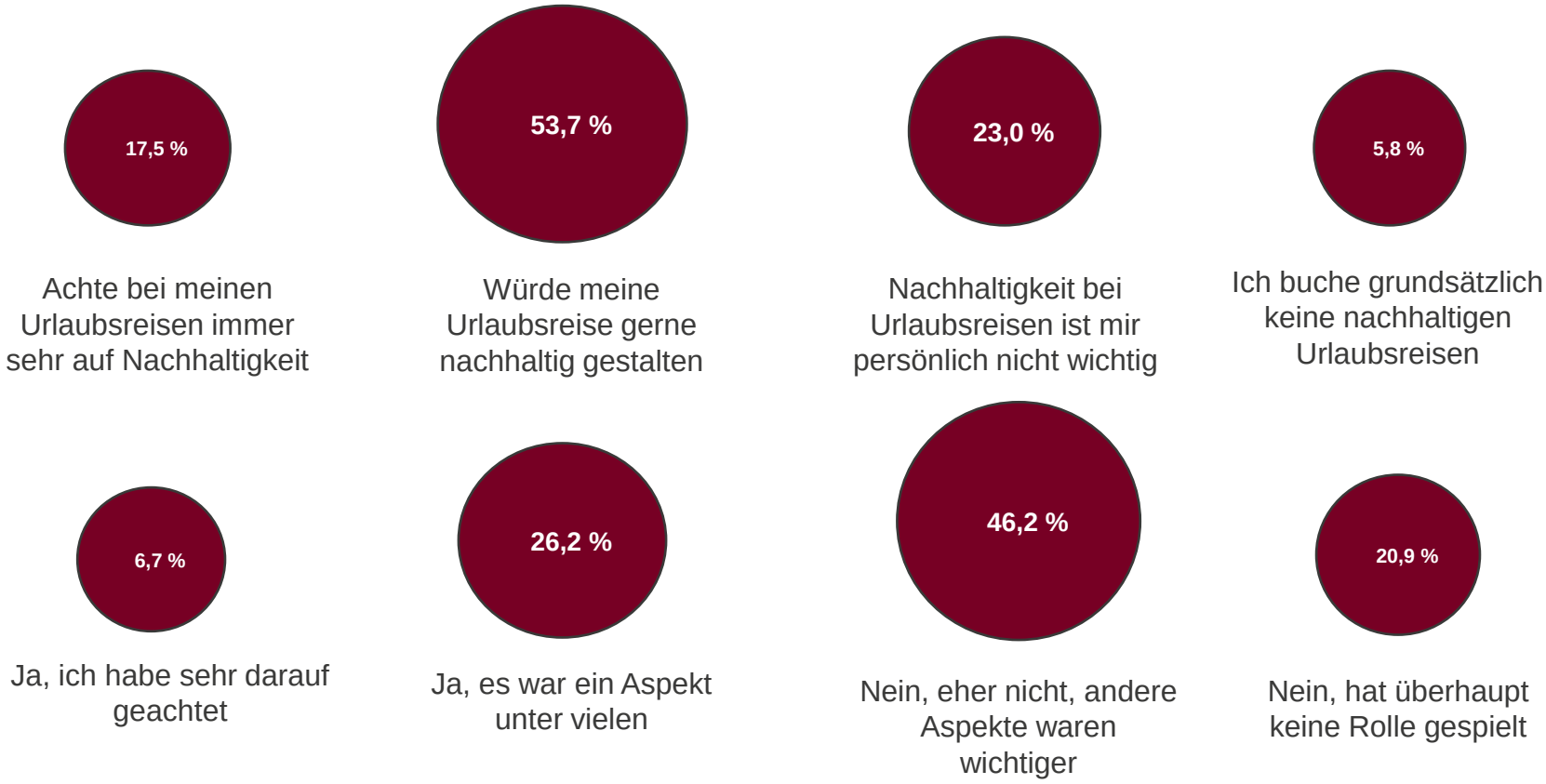
Green Economy im Tourismus

Mehr nachhaltige Reisen im Tourismus

- Ziel: Der Anteil nachhaltiger Reisen an den verkauften Reisen soll deutlich erhöht werden.
- Voraussetzung: Umfassenderes Bewusstsein der Branche und klare Kennzeichnung der nachhaltigen Angebote.
- Profilentwicklung des Reisebüros als Kompetenzzentrum für nachhaltige Reisen.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Bedeutung Nachhaltigkeit bei Urlaubsreisen



Quelle: Green Travel Transformation (www.leuphana.de/greentravel), Bevölkerungsbefragung Deutschland 2000 Personen, repräsentativ
Frage 16: Welcher dieser Aussagen zum nachhaltigen Tourismus stimmen Sie generell zu?
Frage 19: Haben bei der Planung Ihrer Urlaubsreise Aspekte der Nachhaltigkeit eine Rolle gespielt? (N=2067)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

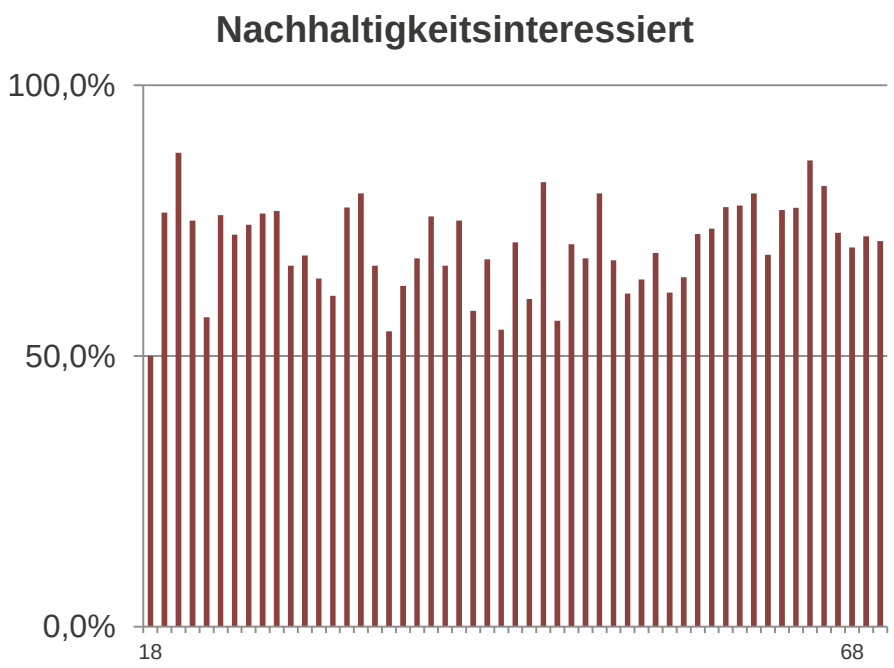
Der Bericht zur GTT-Endkundenbefragung 2017

- Präsentation und Auswertung aller Befragungsergebnisse
- Mit Abbildungen und Diagrammen
- Inklusive Tabellenband
- **Download unter www.leuphana.de/greentravel**

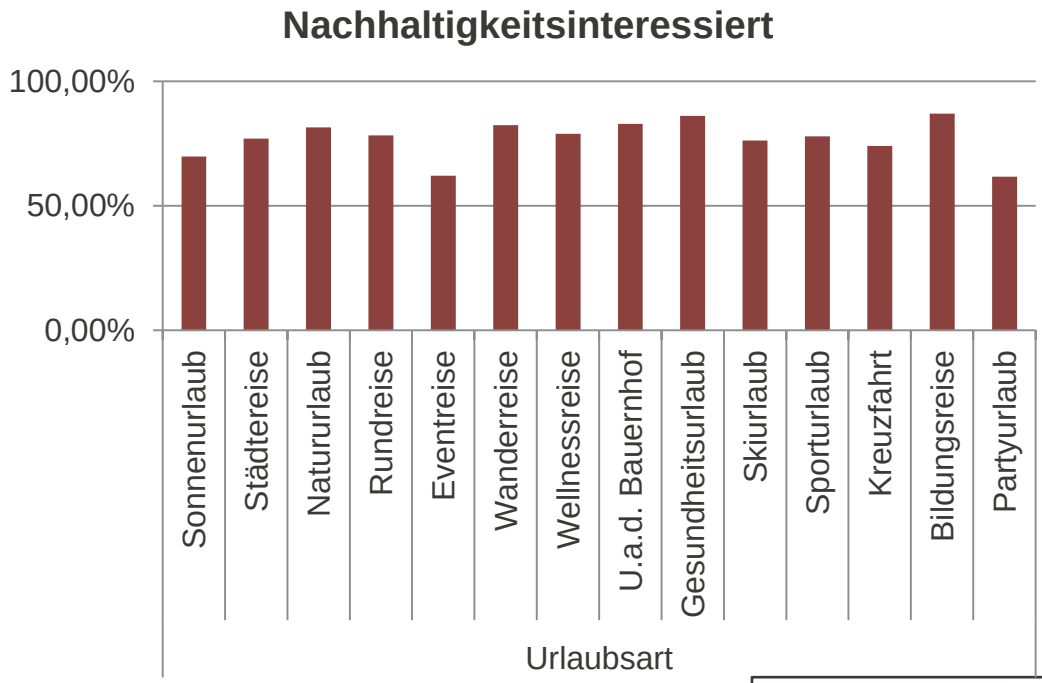
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Welche Kunden interessieren sich für Nachhaltigkeit?

In allen Altersgruppen



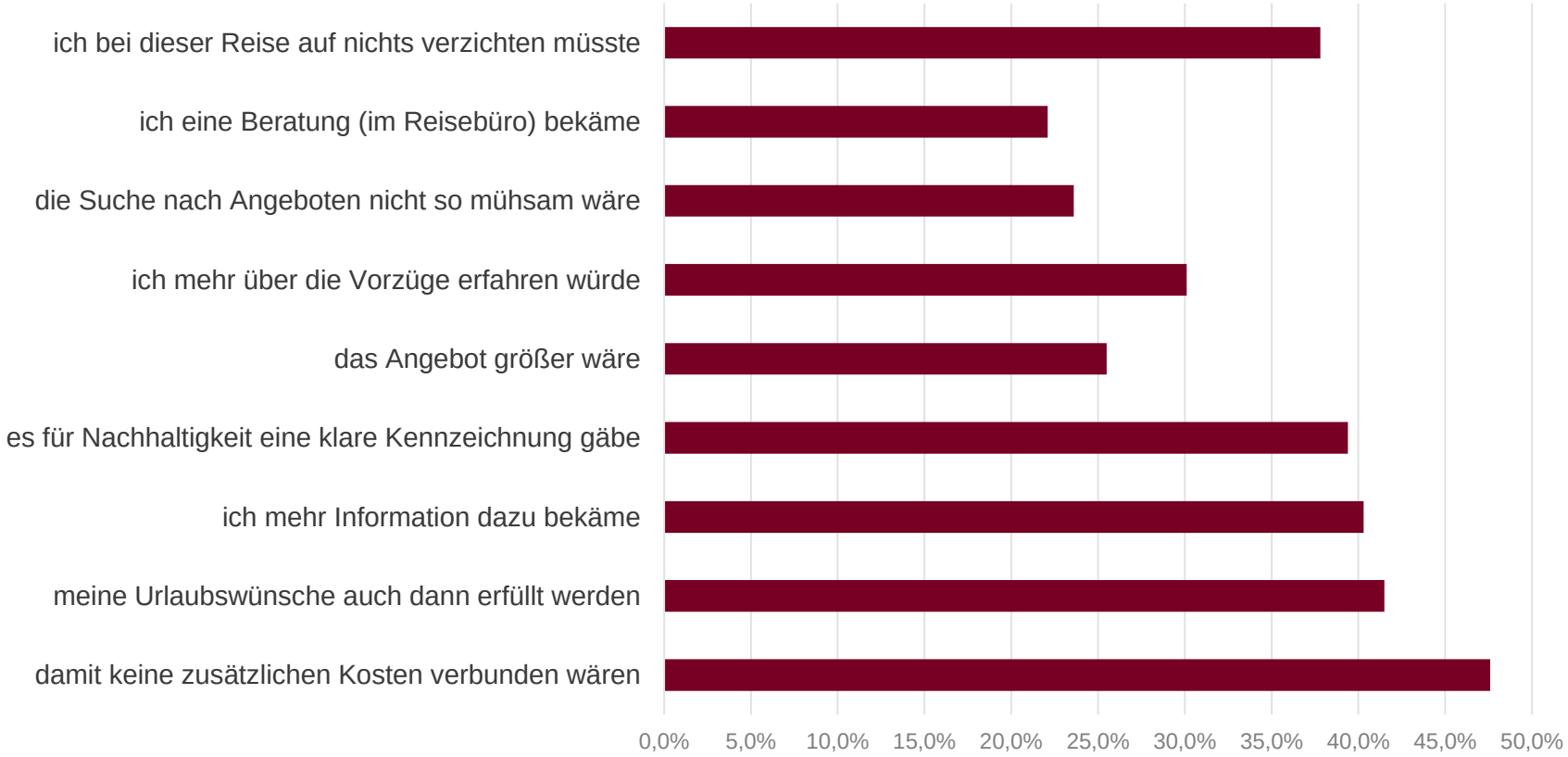
Bei allen Urlaubsarten



Quelle: Green Travel Transformation (www.leuphana.de/greentravel), Bevölkerungsbefragung Deutschland 2000 Personen, repräsentativ
Frage 16: „Achte sehr darauf“ u. „Würde gerne darauf achten“

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Buchungshürden bei nachhaltigen Reisen

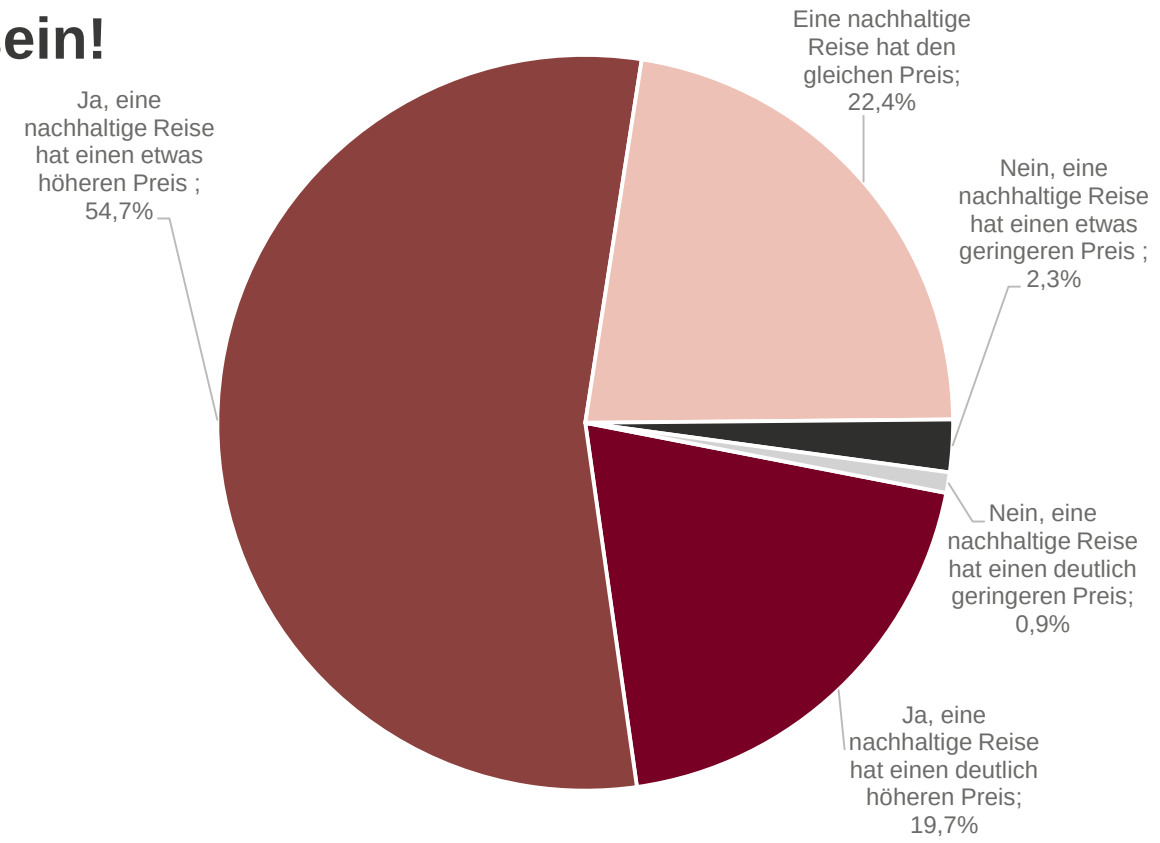


Quelle: Green Travel Transformation (www.leuphana.de/greentravel), Bevölkerungsbefragung Deutschland 2000 Personen, repräsentativ, Frage 26: Ich würde meine Urlaubsreisen gerne nachhaltig gestalten, dabei wäre es mir eine Hilfe wenn … (Mehrfachantworten möglich (N=2067)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Nachhaltige Hotels müssen nicht teurer sein!

- Viele Reisende glauben, dass nachhaltige Reisen teurer seien (ca. 75%).
- Gründe: In anderen Branchen (Lebensmittel etc.) ist dies häufig so und die Kompensation von Flügen erhöht den Preis.
- Nachhaltige Hotels müssen nicht teurer sein: z.B. weniger Strom und weniger Wasser bedeuten weniger Kosten.
- Nachhaltige Hotels sind häufig besser.



Quelle: Green Travel Transformation (www.leuphana.de/greentravel), Bevölkerungsbefragung Deutschland 2000 Personen, repräsentativ, Frage 25: Glauben Sie, dass eine nachhaltige Urlaubsreise in der Regel einen höheren Preis hat als eine nicht nachhaltige Reise? (N=2067)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Hotel nicht nachhaltig

4-Sterne-Hotel, Phuket

- Booking.com „sehr gut“
- Sie wohnen in modernen, klimatisierten Zimmern mit einem eigenen Balkon und können sich auf das hoteleigene Spa, den Außenpool und das Fitnesscenter freuen.
- 10 Nächte im August (21.-31.): **734**€

Hotel nachhaltig

4-Sterne-Hotel, Phuket

- Booking.com „fabelhaft“
- Das große Anwesen am Strand besticht mit 4 Außenpools, einem bequemen Strandzugang, geräumigen Zimmern und gepflegten Anlagen.
- 10 Nächte im August: **674**€

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Hotel nicht nachhaltig

3-Sterne-Hotel, Barcelona

- Booking.com „fabelhaft“
- Das Catalonia Avinyo befindet sich 200 m von der Promenade Las Ramblas entfernt im Zentrum von Barcelona und bietet einen Pool auf dem Dach, einen Whirlpool und einen Fitnessraum.
- 3 Nächte im Mai: **560** €

Hotel nachhaltig

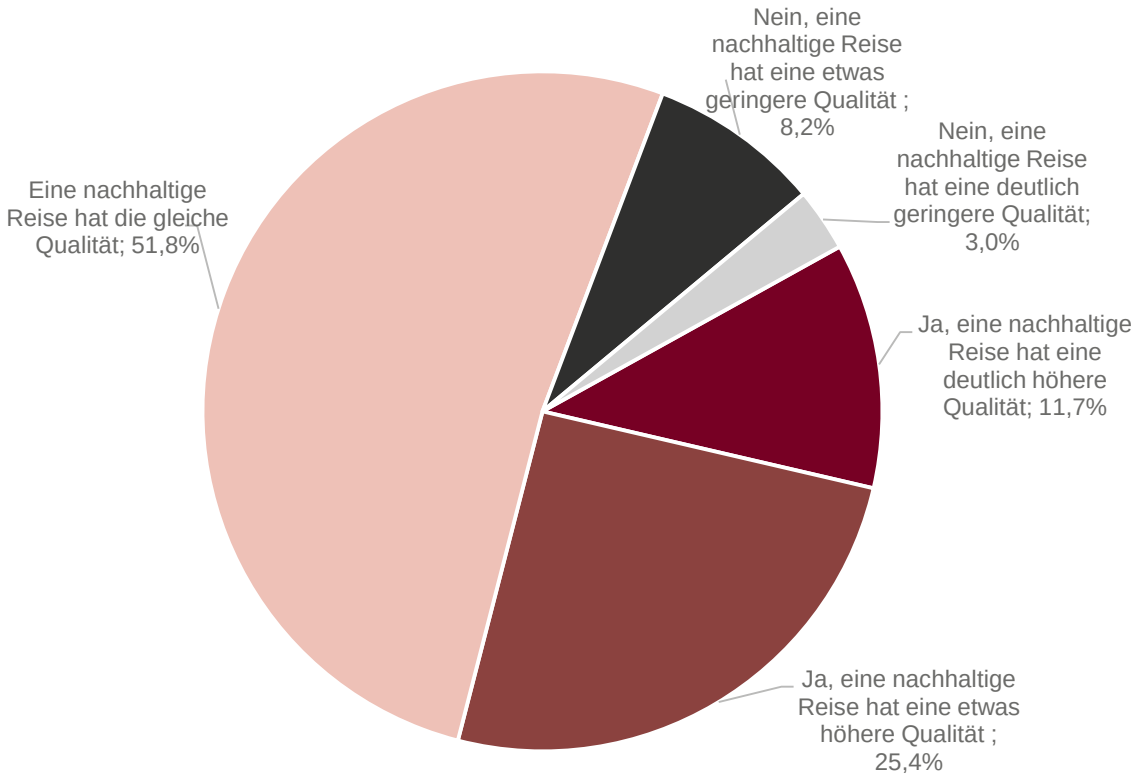
3-Sterne-Hotel, Barcelona

- Booking.com „fabelhaft“
- Mit einer Dachterrasse mit einem kleinen Pool und herrlicher Aussicht auf Barcelona erwartet Sie das Andante Hotel in einer zentralen Lage. Kostenfreies WLAN und ein Fitnessraum gehören zu den weiteren Annehmlichkeiten.
- 3 Nächte im Mai: **422**€

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Nachhaltigkeit bedeutet nicht Verzicht, sondern bessere Qualität!

- Nur wenige Reisende glauben, dass nachhaltige Reisen eine geringere Qualität haben (ca. 11%).
- Ca. 37% sagen jedoch, dass eine nachhaltige Reise eine höhere Qualität hat.
- Gründe für eine höhere Qualität können sein:
  - Bessere Qualität beim Essen
  - Schutz der Umwelt (Gartenanlagen)
  - Freundlicheres Personal, bessere Servicequalität

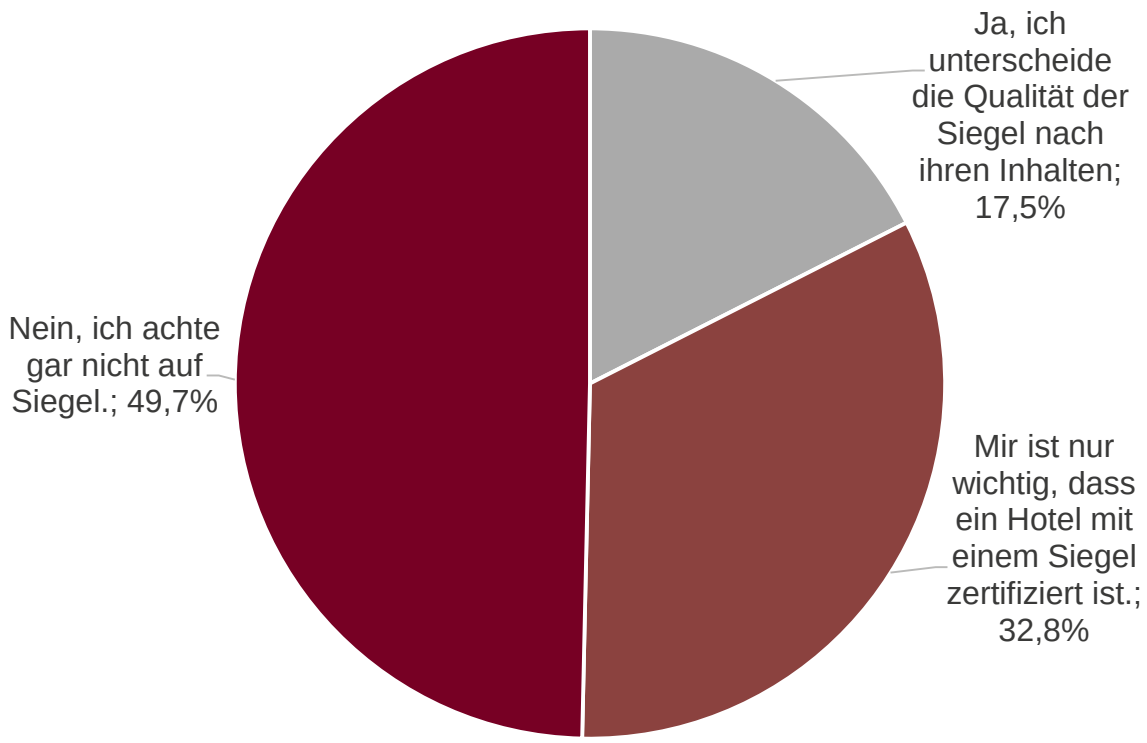


Quelle: Green Travel Transformation (www.leuphana.de/greentravel), Bevölkerungsbefragung Deutschland 2000 Personen, repräsentativ,
Frage 24: Glauben Sie, dass eine nachhaltige Urlaubsreise in der Regel eine höhere Qualität hat als eine nicht nachhaltige Reise? (N=2067)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Sichtbarmachung nachhaltiger Angebote

- Einzelne Nachhaltigkeits-siegel sind kaum bekannt (überhaupt kein Siegel bekannt: 60,3 %).
- Dennoch haben Siegel eine hohe Glaubwürdigkeit.
- Wichtig ist vor allem eine deutliche Kennzeichnung der Angebote.



Quelle: Green Travel Transformation (www.leuphana.de/greentravel), Bevölkerungsbefragung Deutschland 2000 Personen, repräsentativ, Frage 31: Sind für Sie Unterschiede zwischen den Siegeln relevant? Bitte eine Antwort auswählen!

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

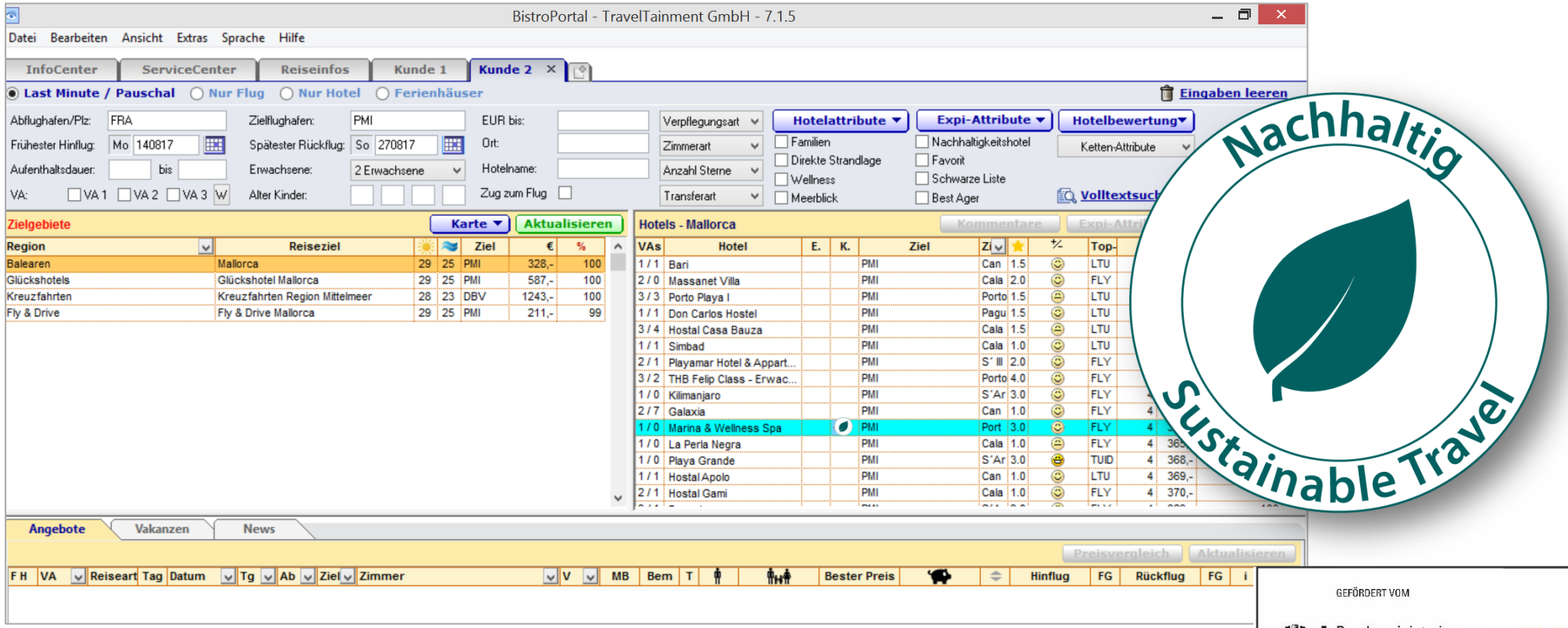
Lösung: Die wichtigsten Bausteine

Sichtbarmachung	Schulung	Breite Kommunikation
Kennzeichnung nachhaltiger Angebote in Informations- und Kommunikationssystemen.	Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Reisebüro als Kompetenz-zentrum.	Kommunikation der wichtigsten Inhalte und einheitliche Kennzeichnung.
Umfassende Information und sichtbare Qualität zur Profilierung der Angebote.	Sensibilisierungs- und Schulungsoffensive, Profilierung der Reisebüros zum Thema Nachhaltigkeit, etc.	Kommunikation auf den Websites, in den Katalogen, bei Tagungen, Expedientenreisen etc.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Konzept zur Markierung und Kommunikation

Kennzeichnung der nachhaltigen **Hotels** in den Informations- und Buchungssystemen der Branche (hier Bistro Portal)



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Zertifizierungen als Bewertungsgrundlage

- Es werden die Hotels gekennzeichnet, die ein Nachhaltigkeitszertifikat besitzen, das den international anerkannten Standards entspricht.
- Entsprechend werden nur Zertifikate aufgenommen, die den 43 GSTC-Kriterien entsprechen (auch Zertifikate die nicht bereit sind die GSTC-Beiträge zu zahlen).
- Ziel ist die Sicherstellung einer hohen Glaubwürdigkeit.

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL
travel forever

GSTC Criteria
Hotel

Global Sustainable Tourism Council

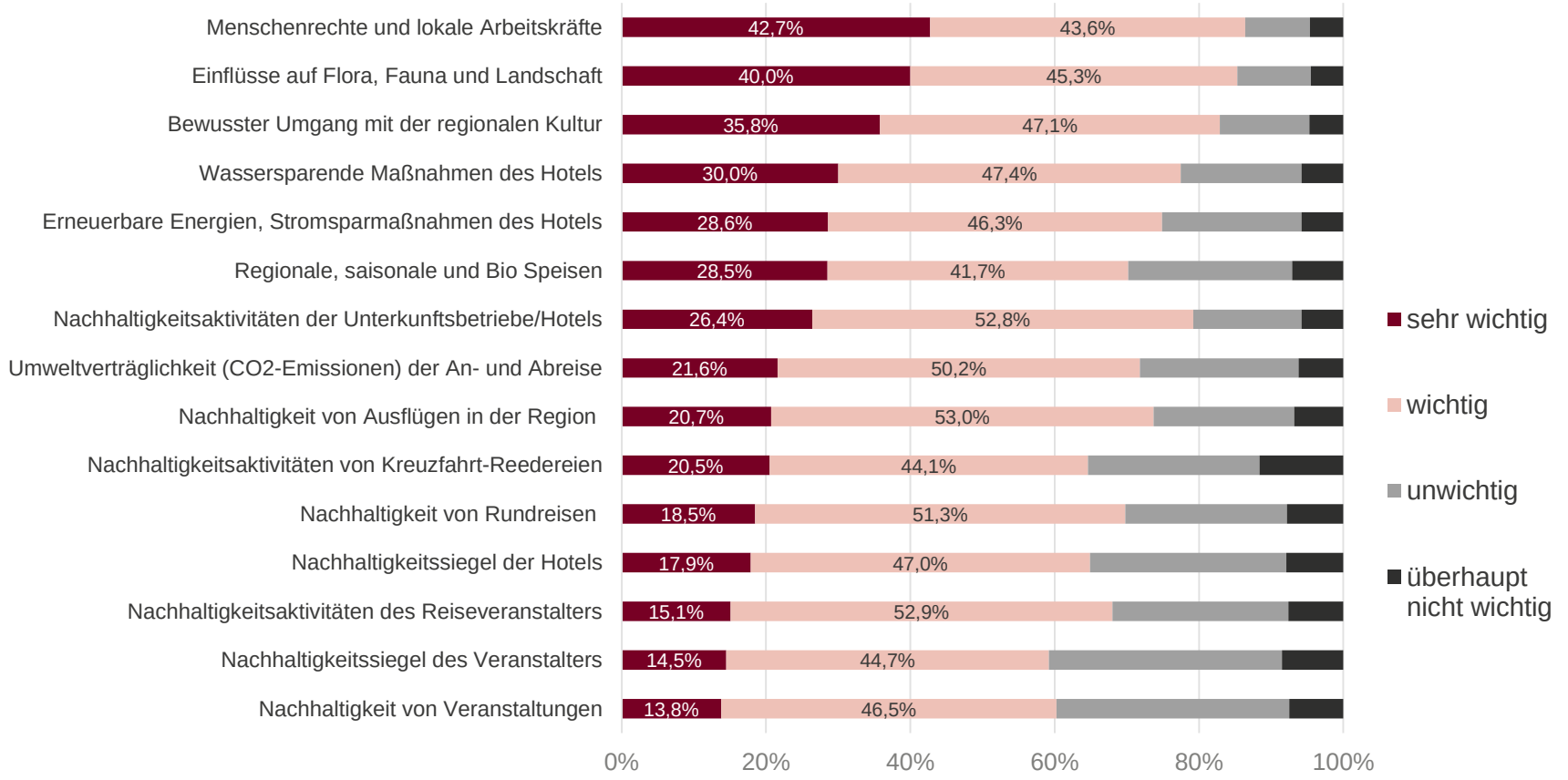
GSTC Hotel Criteria
VERSION 3, 21 DECEMBER 2016
WITH
Suggested Performance Indicators
Preamble

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) Criteria were created to provide a common understanding throughout the world of "sustainable tourism", and are the minimum that any tourism business should aspire to reach. They are organized around four main themes: effective sustainability planning, maximizing social and economic benefits for the local community, enhancing cultural heritage, and reducing negative impacts to the environment. They have applicability to the entire tourism industry.

The Criteria have been developed and revised while striving to adhere to the Standard-Setting Code of the ISEAL Alliance, the body recognized to provide guidance on international norms for developing sustainability standards in all sectors. The Criteria are revised every 3 to 5 years. Plans for revisions plus advance sign-up for public input into future revisions are available on www.gstcouncil.org. The website also provides information on the process and history of the Criteria development.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Die für die Endkunden wichtigsten Kriterien



Quelle: Green Travel Transformation (www.leuphana.de/greentravel), Bevölkerungsbefragung Deutschland 2000 Personen, repräsentativ, Frage 33: Im Bereich nachhaltige Hotels und Reiseanbieter gibt eine Vielzahl von Kriterien. Bitte bewerten Sie folgende Aspekte auf einer Skala von 1 (sehr wichtig) bis 6 (gar nicht wichtig) wie relevant diese Aspekte für Ihre Urlaubswahl sind. (N=2067)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Bedeutung der nachhaltigen Zertifizierung

Entsprechend markierte Hotels erfüllen fünf zentrale Kriterien:

Kriterium 1: Soziale Verantwortung

Kriterium 2: Natur- und Umweltbewusstsein

Kriterium 3: Regionaler Genuss

Kriterium 4: Bewahrung der Kultur

Kriterium 5: Lokale Partnerschaften

Der so entstehende Kundenvorteil lässt sich als direktes Verkaufsargument anwenden:

Verkaufsargument: Das Hotel kümmert sich besonders um fair bezahlte Arbeitsplätze, die den Mitarbeitern eine gute Lebensgrundlage und Ausbildung ihrer Kinder ermöglichen.

Verkaufsargument: Das Hotel unterstützt den Erhalt der lokalen Artenvielfalt bei Tieren und Pflanzen.

Verkaufsargument: Das Hotel bietet frische Speisen und Getränke aus der Region. Dazu zählen z.B. einheimische Köstlichkeiten, vegetarische Kreationen und gesunde Küche.

Verkaufsargument: Das Hotel setzt sich dafür ein die lokale Kultur zu bewahren und ein authentisches Urlaubserlebnis zu ermöglichen.

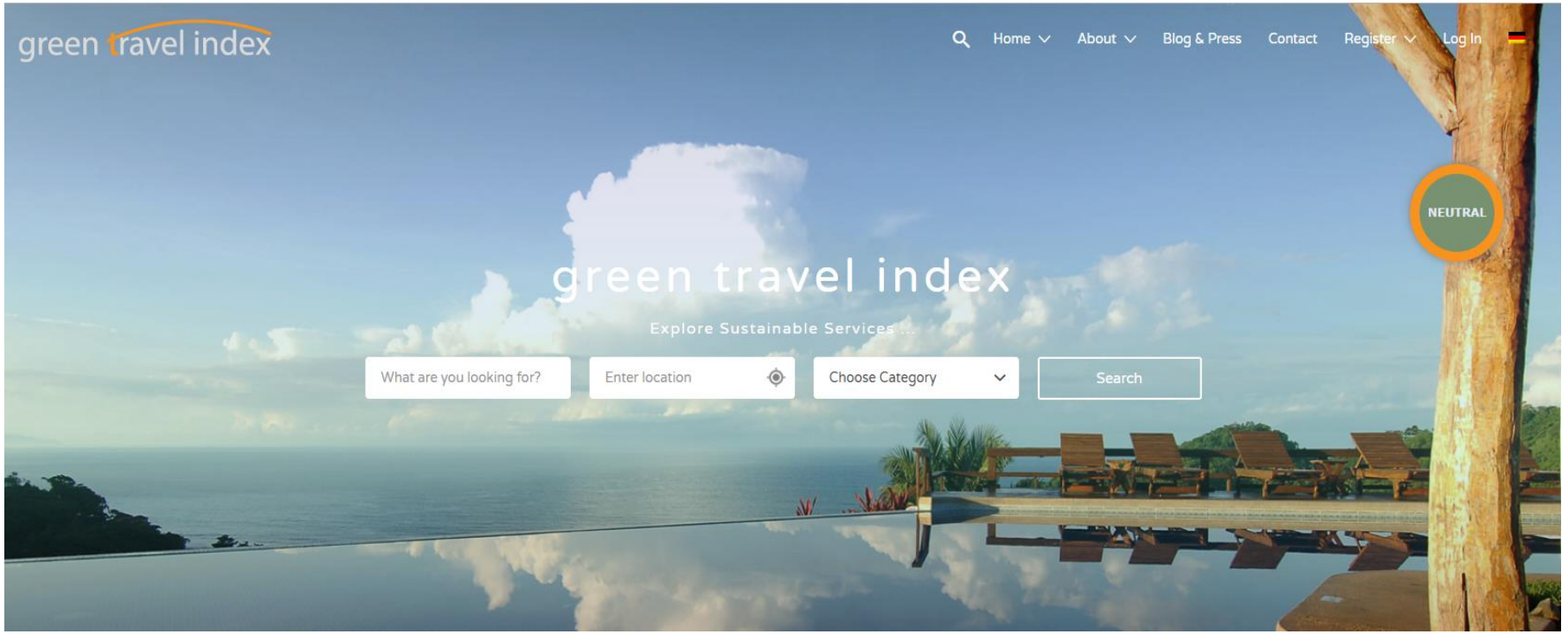
Verkaufsargument: Das Hotel bindet lokale Produkte und Partner ein und trägt damit zur Entwicklung der regionalen Lebensqualität bei.

» www.leuphana.de/greentravel

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Weitergehende Informationen und Basis

Datenbank (green travel index) mit der weltweiten Erfassung aller nachhaltigen Hotels und Sicherstellung einer lfd. Aktualisierung



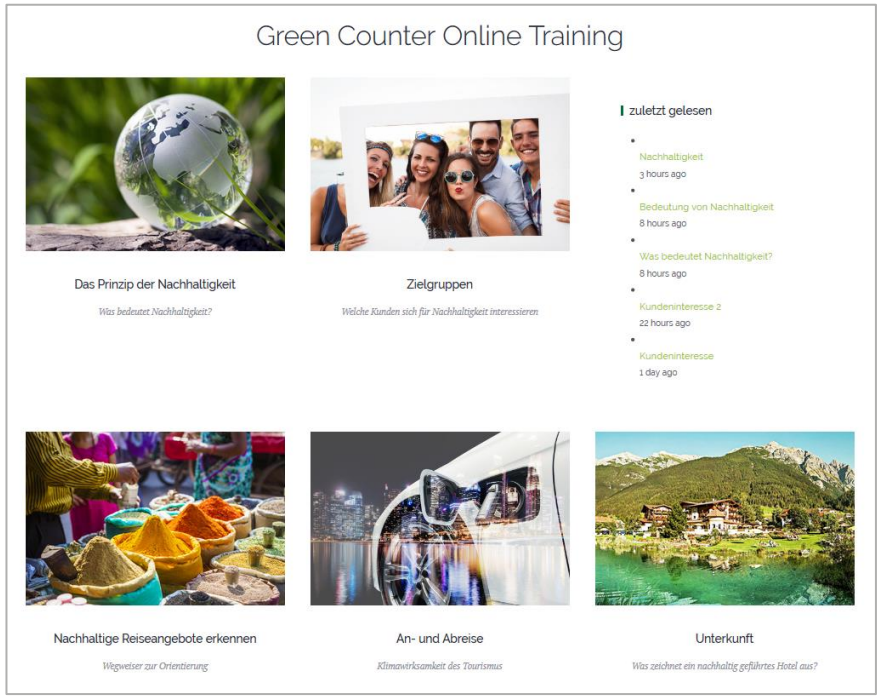
Zentrale Aufgabe von Green Travel Index ist das „clearing“ der von Zertifikaten gelieferten Informationen, so dass diese in den professionellen Herstellungsprozess eingebunden werden können.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Neues Schulungsprogramm online und Präsenzschulungen

- Der DRV Green Counter komplett überarbeitet und erweitert (z.B. Beratungsargumente)

Kostenloses DRV-Schulungsmodul zu nachhaltigen Reisen



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Neues Schulungsprogramm online und Präsenzschulungen

- Präsenzschulungen beim DRV oder Inhouse
- Grundkurse, Erweiterungskurse und Spezialisierungskurse

DRV-Zertifikat:
Berater/-in für Nachhaltiges Reisen

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Konzept zur Markierung und Kommunikation

Kennzeichnung in den Katalogen und online

*Bsp. Thomas Cook

SPANIEN | Gran Canaria

Signature

Meloneras

Lopesan Villa del Conde Resort & Corallium Thalasso

WELLNESS

Golf

Lage

Gartenanlage

Poollandschaft

LOPESAN HOTELS & RESORTS

zertifiziert nachhaltig

HolidayCheck 2017 AWARD

IM EINKLANG MIT MENSCH UND UMWELT

EIN KLARES ZEICHEN FÜR NACHHALTIGKEIT SETZEN

Nachhaltigkeit ist im Urlaub angekommen – immer mehr Menschen möchten Reisen buchen, die die Umwelt schonen und faire Bedingungen für die Menschen in der Urlaubsregion bieten. Sie auch?

Thomas Cook setzt sich gemeinsam mit anderen Akteuren der Branche im Projekt Green Travel Transformation dafür ein, dass dies in Zukunft ganz einfach wird. Ab sofort werden alle Hotels mit vertrauenswürdigen Nachhaltigkeitssiegeln mit einer neuen, einheitlichen Kennzeichnung versehen.

Sie erkennen die nachhaltigen Hotels an diesem Label und dem Titel „zertifiziert nachhaltig":

zertifiziert nachhaltig

Die zertifizierten Hotels dieses Kataloges verpflichten sich zur Einhaltung folgender Kriterien:

1 SOZIALE VERANTWORTUNG

Das Hotel kümmert sich besonders um fair bezahlte Arbeitsplätze, die den Mitarbeitern eine gute Lebensgrundlage und Ausbildung ihrer Kinder ermöglichen.

2 NATUR- UND UMWELTBEWUSSTSEIN

Das Hotel unterstützt den Erhalt der lokalen Artenvielfalt bei Tieren und Pflanzen.

3 REGIONALER GENUSS

Das Hotel bietet frische Speisen und Getränke aus der Region. Dazu zählen z.B. einheimische Köstlichkeiten, vegetarische Kreationen und gesunde Küche.

4 BEWAHRUNG DER KULTUR

Das Hotel setzt sich dafür ein, lokale Kultur zu bewahren und ein authentisches Urlaubserlebnis zu ermöglichen.

5 LOKALE PARTNERSCHAFTEN

Das Hotel bindet lokale Partner und Produkte ein und trägt damit zur Entwicklung der regionalen Lebensqualität bei.

GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium für Bildung und Forschung

FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

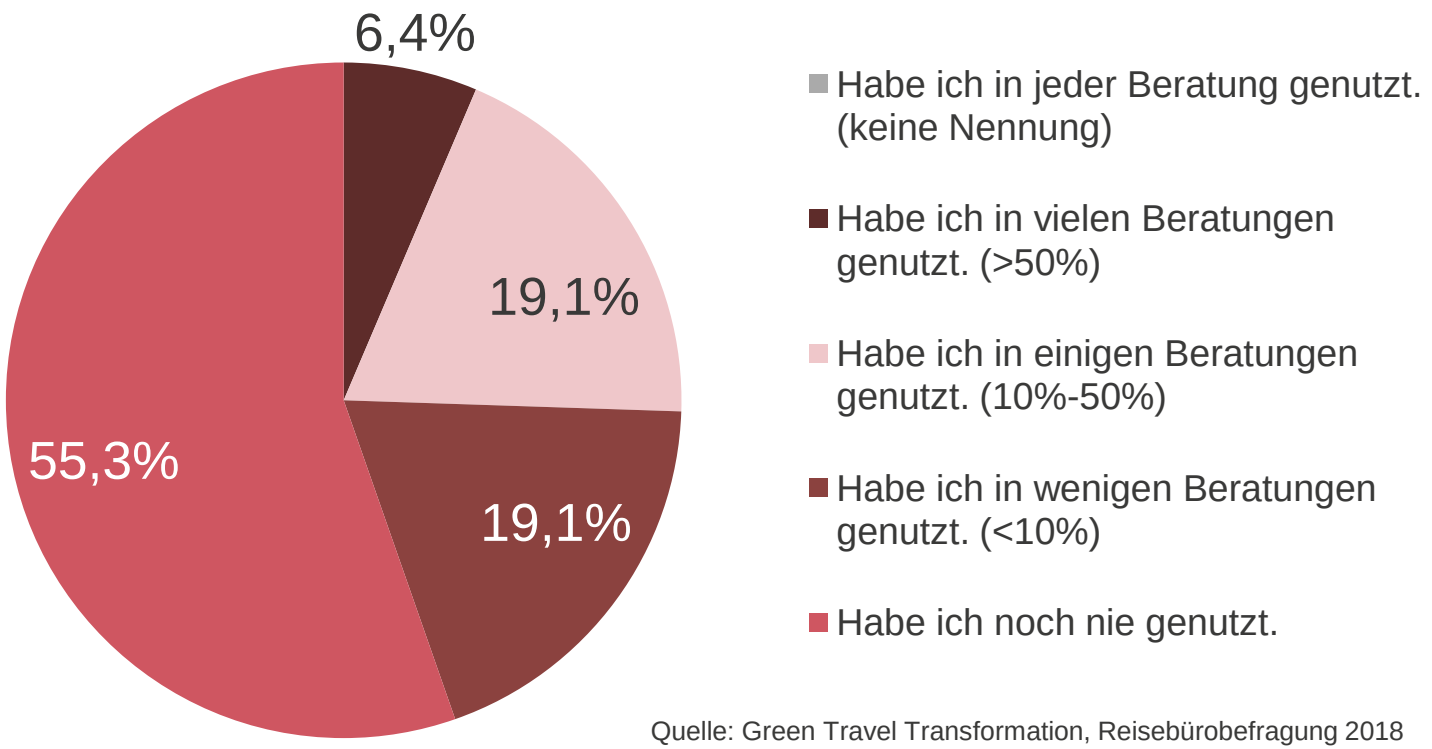
Praxispartner LCC und DER Touristik haben das System getestet

- DER Touristik war mit seinen Vertriebsorganisationen DER Reisebüros, DERPART sowie allen Mitgliedsbüros der DTPS am Test beteiligt, insgesamt 2100 Vertriebsstellen
- Lufthansa City Center war mit allen 300 deutschen Reisebüros dabei
- ca. 25% der Reisebüros in Deutschland
- ca. 10.000 Expedienten
- Insgesamt ca. 2.300 Hotels aus dem Portfolios von DER Touristik, Thomas Cook, TUI, FTI und Schauinsland wurden gekennzeichnet

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Ergebnisse Testbüros

Wie oft haben Sie bislang das Kettenattribut „zertifiziert nachhaltig“ in der Kundenberatung genutzt?

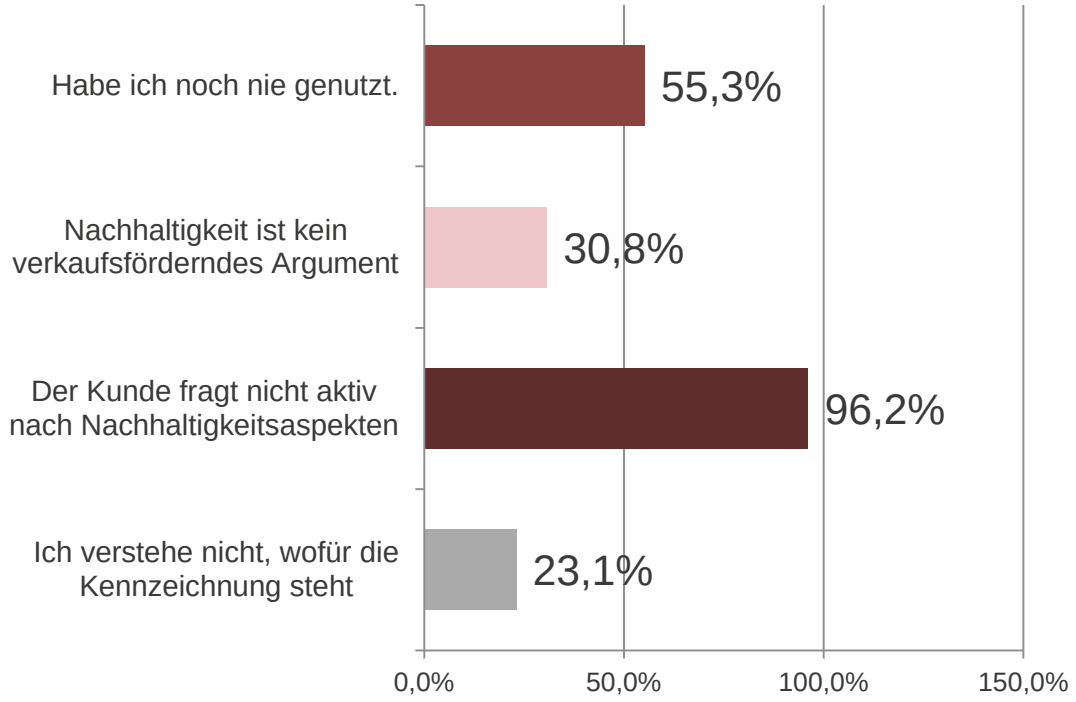


Quelle: Green Travel Transformation, Reisebürobefragung 2018

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Ergebnisse Testbüros

Warum haben Sie das Kettenattribut „zertifiziert nachhaltig“ bislang nicht in der Kundenberatung gebraucht?



Basis: Alle, die das Attribut nicht genutzt haben = 55,3% der Befragten

Quelle: Green Travel Transformation, Reisebürobefragung 2018 (Mehrfachantworten möglich)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Ergebnisse Testbüros

Falls Sie das Kettenattribut „zertifiziert nachhaltig“ bereits in der Kundenberatung verwendet haben, wie haben die Kunden diesen Teil der Beratung ihrer Wahrnehmung nach empfunden?

- Deutlich positiv 25%
- Eher positiv 60%

- Nachhaltigkeit kann beim Reisekauf als Verkaufsargument dienen 63%

Quelle: Green Travel Transformation, Reisebürobefragung 2018

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Ergebnisse Testbüros

Expedienten hoben drei Hauptaspekte im Umgang mit der Kennzeichnung „zertifiziert nachhaltig“ hervor:

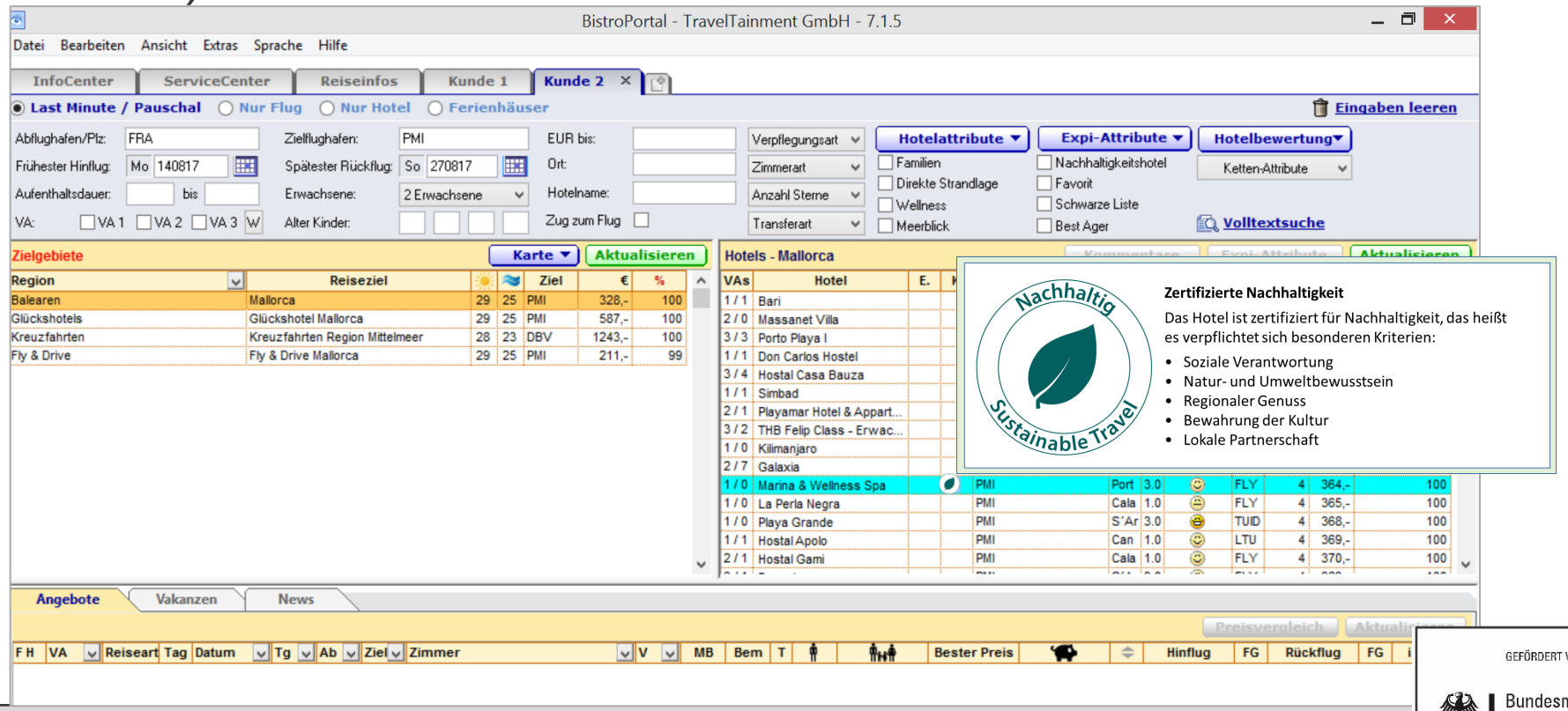
- Nachhaltigkeit kann einen Mehrwert für den Kunden darstellen
- Mehr Informationen über die Nachhaltigkeit einzelner Produkte sind nötig (direkt am Point of Sale – in den Informationssystemen)
- Online- und Präsenzschulungen sind die präferierten Formate für eine Weiterbildung

Quelle: Green Travel Transformation, Qualitative Evaluation in teilnehmenden Reisebüros, 2018

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Erweiterung der Kennzeichnung und Kommunikation

Erläuterung zu nachhaltigen **Hotels** in den Informations- und Buchungssystemen der Branche (hier Bistro Portal)



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Reisebürogespräche

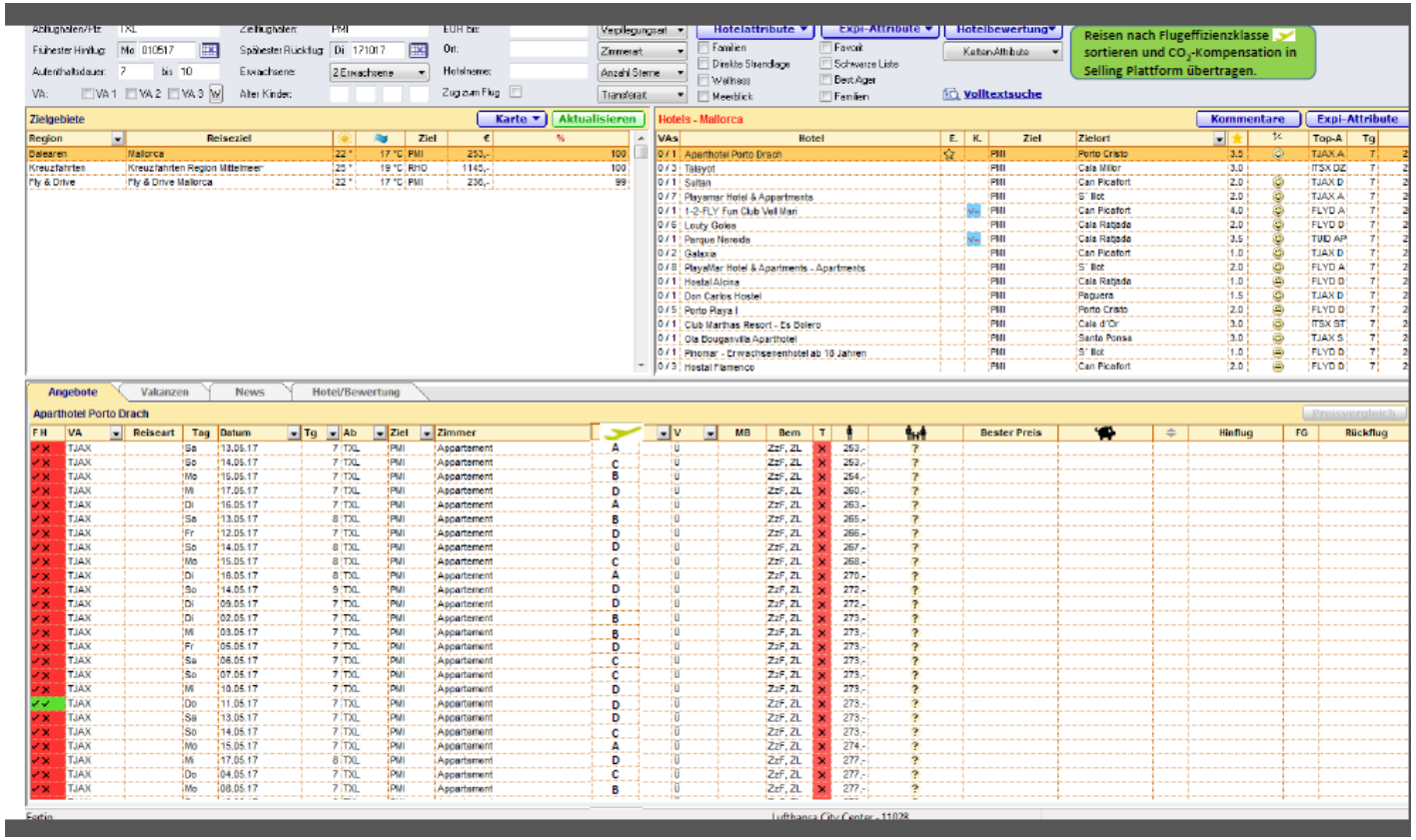
- „Gerade bei gehobenen Hotels ist es ein Aspekt, der a… ratung sein könnte.“
- „Wenn man weiß, dass e… d die Hotels überprüft wurd…
- „Ich glaube, dass weni… …s Thema für viele Kunde…
- „Ich wünsche mir, dass s… …im Kundengespräch zu Nachhaltigkeit zu bera…
- „Wenn man auf das Hotel … …darin erscheinen, was genau das Hotel auszeichnet.“

Quelle: Green Travel Transformation, Qualitative Evaluation in teilnehmenden Reisebüros, 2018

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Weitere Schritte

- Weitere Zertifikate und zusätzliche Informationen
- Erweiterung der Reisekette
  - Anreise (Hinweise zu Flügen)
  - Destinationszertifikate
  - Ausflüge
  - etc.
- Modell für Rundreisen
- …



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Interview mit Martina Lau, ASR Kooperation

Moderation:
Prof. Dr. Edgar Kreilkamp, Leuphana Universität Lüneburg

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Pause
bis 13.30 Uhr

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Das Thema Nachhaltigkeit im Reiseveranstalter- und Reisemittlermarkt

Songül Göktas-Rosati: Geschäftsführerin Öger Tours
Ralph Schiller: Geschäftsführer FTI Group

Moderation
Prof. Dr. Edgar Kreilkamp, Leuphana Universität Lüneburg

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Nachhaltiges Reisen aus Sicht der Politik

Markus Tressel, MdB, Bündnis 90/Die Grünen
Mitglied des Tourismusausschusses des Deutschen Bundestags

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Travel Transformation aus Sicht des Deutschen Reiseveranstalter- und Reisemittlermarktes

Ulrike Braun, Leiterin Corporate Responsibility DER Touristik

Friederike Grupp, Nachhaltigkeitsbeauftragte Thomas Cook

Stephanie Henicke, Qualitäts- & Nachhaltigkeitsmanagerin, Lufthansa City Center

Moderation

Prof. Dr. Harald Zeiss Futouris e.V.

GEFÖRDERT VOM

Bundesministerium für Bildung und Forschung

FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Travel Index und Integration in die Informations- und Reservierungssysteme der Deutschen Reisebüros

Stephan Busch, CEO Travel Bridge

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green travel Index - Nachhaltigkeit im Mainstream

- Durch die gemeinsame Initiative Green Travel Transformation wurde der erste erfolgreiche Schritt zur Integration in den Mainstream Tourismus vollzogen.
- Bislang hat kein vergleichbares Projekt im Bereich nachhaltiger Touristik ein ähnliches Potential zur Professionalisierung und Standardisierung von Nachhaltigkeit in der Touristik erreicht.
- Die Strategie und Datenbank der Travel Bridge GmbH entwickelt in 2013 hat sich durch das Projekt GTT in der Praxis bewährt.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Branchenanforderung einheitliche Kennzeichnung

- Einheitliche Kennzeichnung:
  - Mehrsprachiges neutrales Logo
  - Nutzung durch alle Konzerneinheiten
  - In allen Vertriebswegen und Medien
  - Auf allen Absatzmärkten

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Aufgabe green travel index

- Zentrale Aufgabe von Green Travel Index ist das „Clearing“ der von Zertifikaten und Anbietern gelieferten Informationen, so dass diese in den professionellen Herstellungsprozess eingebunden werden können.
- Schaffung notwendiger Transparenz und Neutralität bei der Integration von nachhaltigen Leistungen.
  - Angepasst auf den deutschen Markt (Schritt 1)
  - Passend für den internationalen Markt (Schritt 2)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Dogmatischer Umbruch

- Vom **Imagefaktor** des Unternehmens
- zum **Qualitätsmerkmal für den Endkunden!**

„Was bringt es mir?“ fragt der Reisende.

Nachhaltige Reisen sind häufig besser und der Kunde weiß das auch.

88,8% sagen, dass eine nachhaltige Reise eine höhere Qualität hat.

Nachhaltige Reisen haben eine höhere Qualtiät

Ein wesentlicher Bestandteil der nachhaltigen Reise sind nachhaltig zertifizierte Hotel, die sich qualitativ häufig abheben. Dies spiegelt sich z. B. wider in:

- Umgebender Natur und Gartenanlagen (Umweltschutzmaßnahmen)
- Besserer Servicequalität bedingt durch bessere Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit
- Hochwertigkeit und Natürlichkeit der Lebensmittel
- Absicherung von Qualitätsansprüchen durch Zertifizierung
- Moderner Hotelausstattung, z.B. energiesparende Technologien

Quelle: DRV Green Counter

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

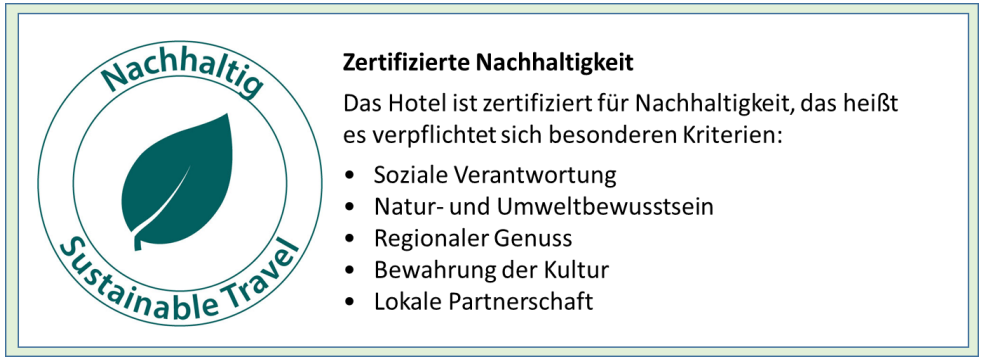
Qualitätsmerkmal Nachhaltigkeit

- Bekannte Beispiele:
  - Strandnah
    - 30, 100, 500, ? Meter
    - 20 Minutes donkey driven
  - Sterne Klassifizierung
    - Was verbirgt sich dahinter?

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Qualitätsmerkmal Nachhaltigkeit

- **Qualitätsmerkmal Nachhaltigkeit:**
  - Sozial verträglich
  - Regionaler Genuss
  - Bewahrung der Kultur



Verkaufsargumente

- **Soziale Verantwortung**: Das Hotel kümmert sich besonders um fair bezahlte Arbeitsplätze, die den Mitarbeitern eine gute Lebensgrundlage und Ausbildung ihrer Kinder ermöglichen.
- **Natur- und Umweltbewusstsein**: Das Hotel unterstützt den Erhalt der lokalen Artenvielfalt bei Tieren und Pflanzen.
- **Regionaler Genuss**: Das Hotel bietet frische Speisen und Getränke aus der Region. Dazu zählen z.B. einheimische Köstlichkeiten, vegetarische Kreationen und gesunde Küche.
- **Bewahrung der Kultur**: Das Hotel setzt sich dafür ein, lokale Kultur zu bewahren und ein authentisches Urlaubserlebnis zu ermöglichen.
- **Lokale Partnerschaften**: Das Hotel bindet lokale Partner und Produkte ein und trägt damit zur der Entwicklung regionalen Lebensqualität bei.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Inhalt Green Travel Index

- Aktuelle Inhalte in der Datenbank:
  - Ausschließlich Anbieter, die nach Kernkriterien des GSTC zertifiziert sind
  - Sämtliche touristischen Leistungen, die zertifiziert werden (Unterkünfte, Transfers, Destination etc.)
  - Kontakt, Adresse, Mediadaten
  - Nachhaltige Eigenschaften (z.B. E-Bike, Vegan Foot, etc.)
  - Nachhaltige Aktivitäten
- Inhalte sind beliebig skalierbar und anpassbar

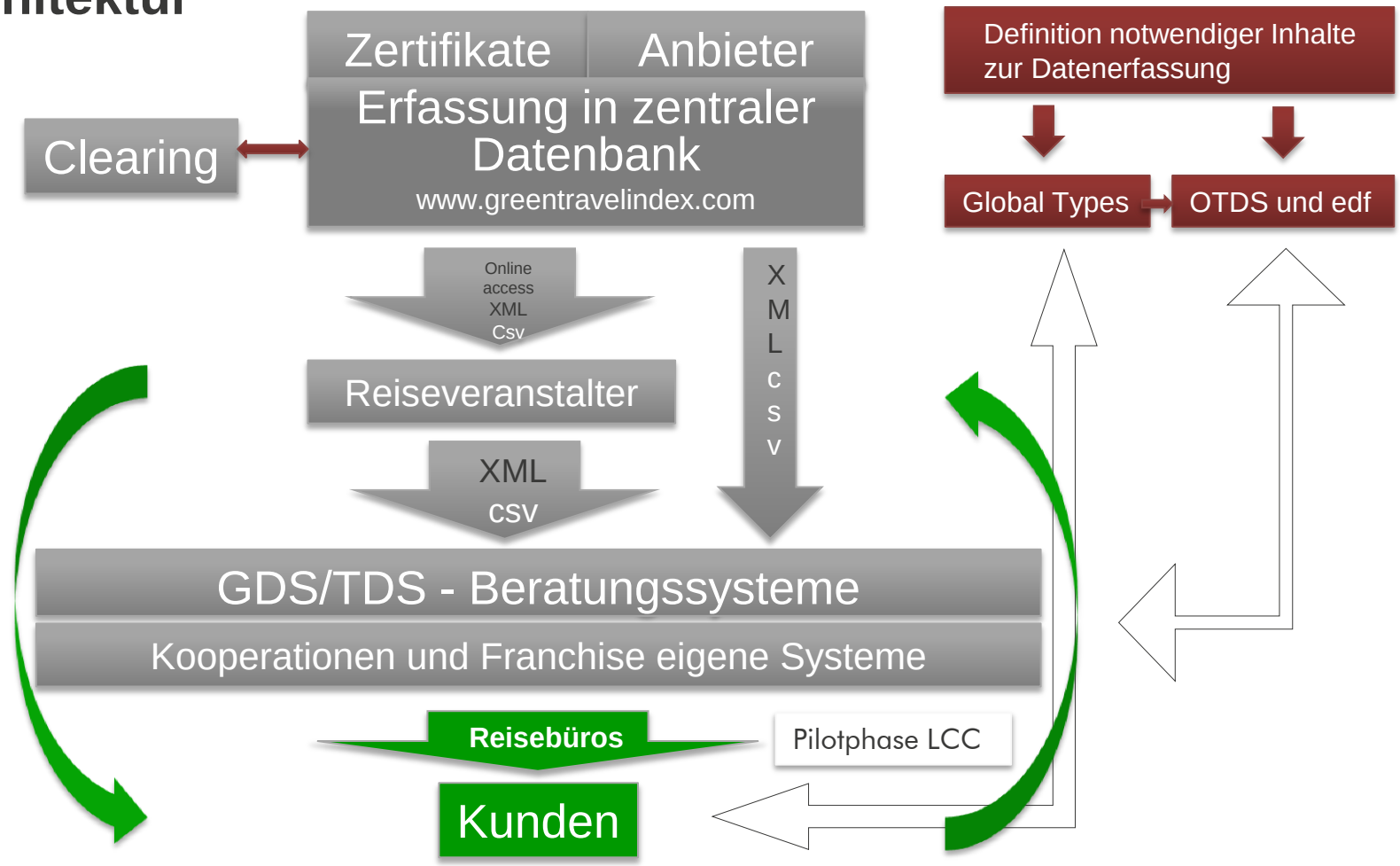
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Leistungen – technische Anbindung

- Schnittstelle GIATA
- Integration in bestehende technische Prozessabläufe für
  - Katalogerstellung
  - Internetintegration
  - Vertriebswege
- Einheitliches Datenformat (Standardisierung)
  - EDF
  - OTDS
- Halbjährliche Updates Zertifizierungen mit Zertifikaten
- Tägliche Updates von Inhalten der Leistungsanbieter über Schnittstelle

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Architektur



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Vorteil einer zentralen Lösung

- Marktbasierte Lösung für Zertifikate als One Stop Shop Solution zur Anbindung an den Mainstream
- ROI der Zertifizierung durch professionelle Vermarktung
- Wachsende Akzeptanz auf Seiten der Zertifikate und Anbieter
- Ständige Erweiterung der Hotelzertifizierungen weltweit (dadurch umfassendste Datenbank zertifizierter Hotels)

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Vorteil einer zentralen Lösung

- Hohe Glaubwürdigkeit, da nur Zertifikate aufgenommen werden die den GSTC-Kriterien entsprechen (auch Zertifikate die nicht bereit sind die GSTC-Beiträge zu zahlen)
- Erfassung in den GIATA MultiCodes (einfaches universelles Matching)
- Einheitliche neutrale Kennzeichnung mit hohem Wiedererkennungswert (einzelne Zertifikate werden nicht erinnert, z.B. Bekanntheitsgrad travellife 6,9%, GSTC 1,0%)
- Kennzeichnung in möglichst vielen Veranstalterkatalogen und nationalen Systemen (Durchsetzung als Standard)
- Kennzeichnung der nachhaltigen Hotels in den Informations- und Reservierungssystemen, z.B. Bistro mit gleichem Kennzeichen
- Vertriebsschulung Online (Bistro) und Präsenzseminare mit Zertifikat des DRV

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

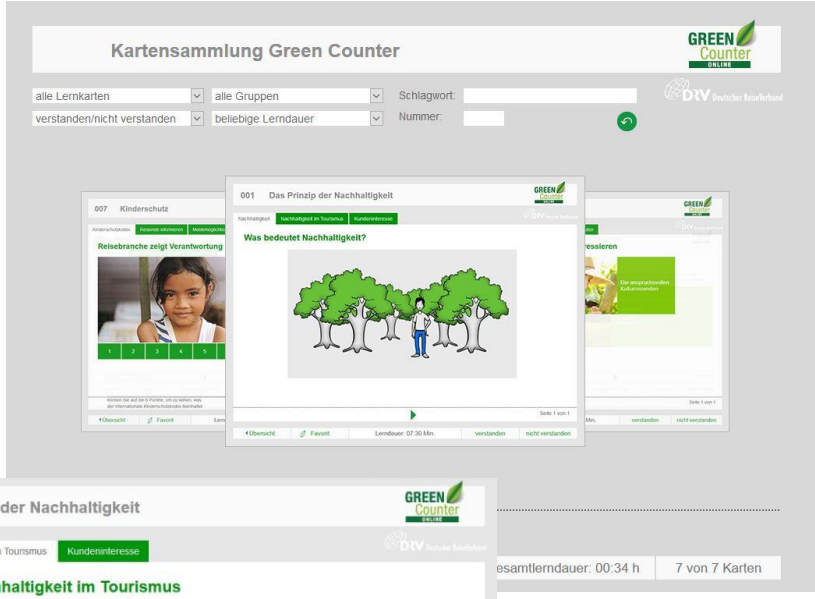
Schulungsangebote
DRV Green Counter und Präsenzschulung

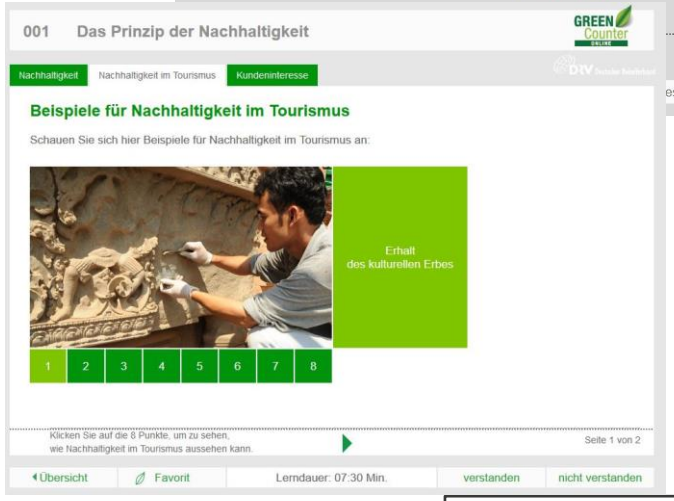
Cornelius Schäfer, Deutscher Reiseverband DRV
Matthias Beyer, CEO mascontour

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter Online

- Kostenloses E-Learning zu Nachhaltigkeit im Tourismus
- Zielgruppe: Mitarbeiter im Reisevertrieb (ohne Vorkenntnisse)
- Entwickelt vom DRV-Ausschuss Nachhaltigkeit
- Online seit Februar 2015
- 3 Module
  - Interaktive Lernkarten
  - „Scenario Based Training“
  - Abschlusstest
- Bei erfolgreichem Abschluss: Teilnahmebestätigung





GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter Online – Feedback

- Grundsätzlich positive Rückmeldungen, aber Übertragbarkeit in Praxis fraglich
  - Wissen über Nachhaltigkeit wird vermittelt, aber nachhaltige Angebote nicht auffindbar
- Bisherige Trainingssituation: Reaktion auf explizite Nachfrage einer an Nachhaltigkeit interessierten Kundin
  - Keine auf die Praxis übertragbare Situation, passiert so nicht
- Kritik an Navigation und Benutzerfreundlichkeit des Online-Tools
  - Verpflichtendes Log-In und starres Design schrecken ab

- Arbeitsgruppe hat den Green Counter Online komplett überarbeitet und modernisiert

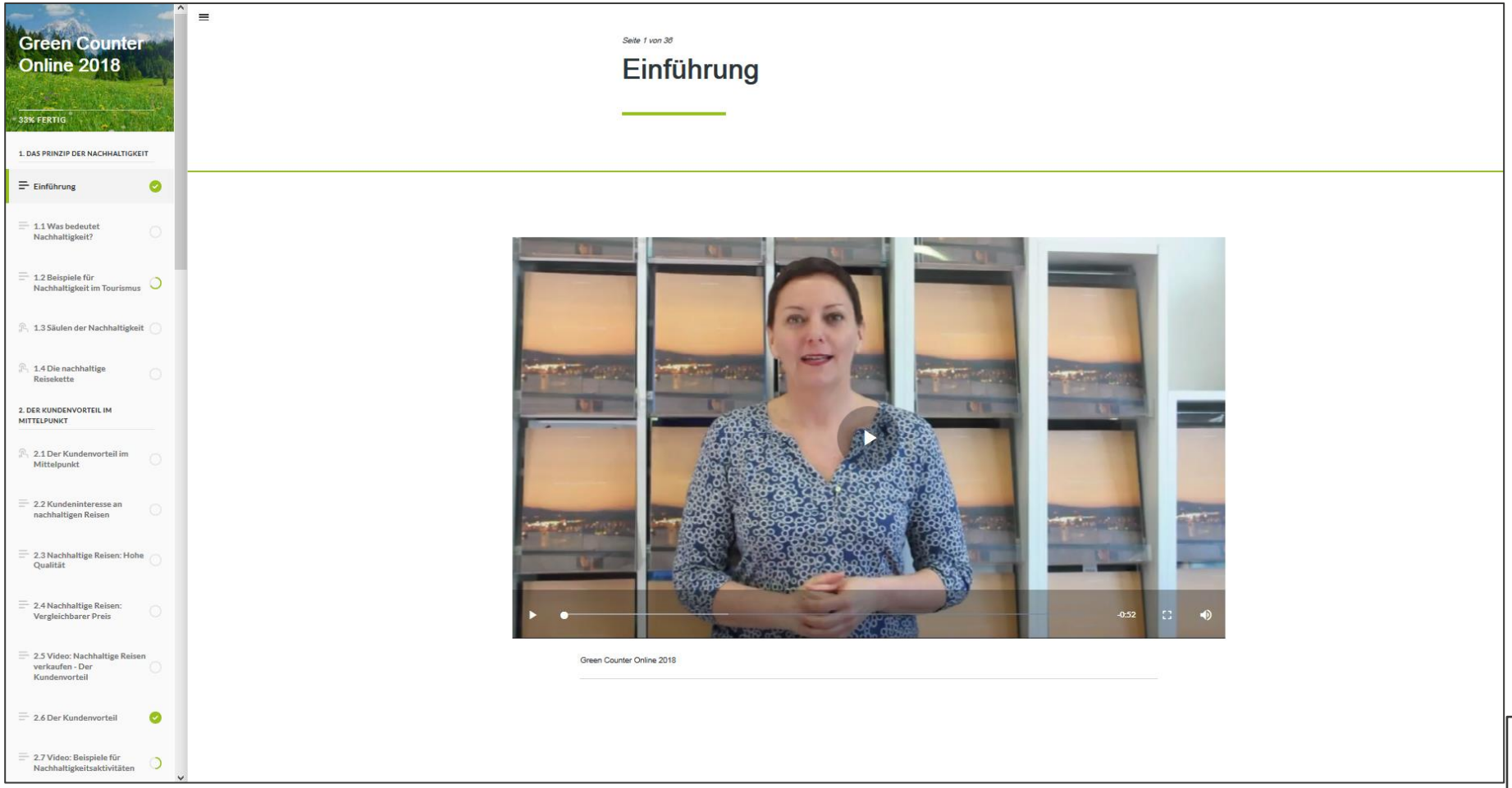
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter Online – Inhalte der neuen Version

- Lernkarten
  - Das Prinzip der Nachhaltigkeit
  - Der Kundenvorteil im Mittelpunkt
  - An- und Abreise
  - Unterkunft
  - Während der Reise
  - Nachhaltige Reiseangebote erkennen
- Umsetzungsbeispiele
- Abschlusstest

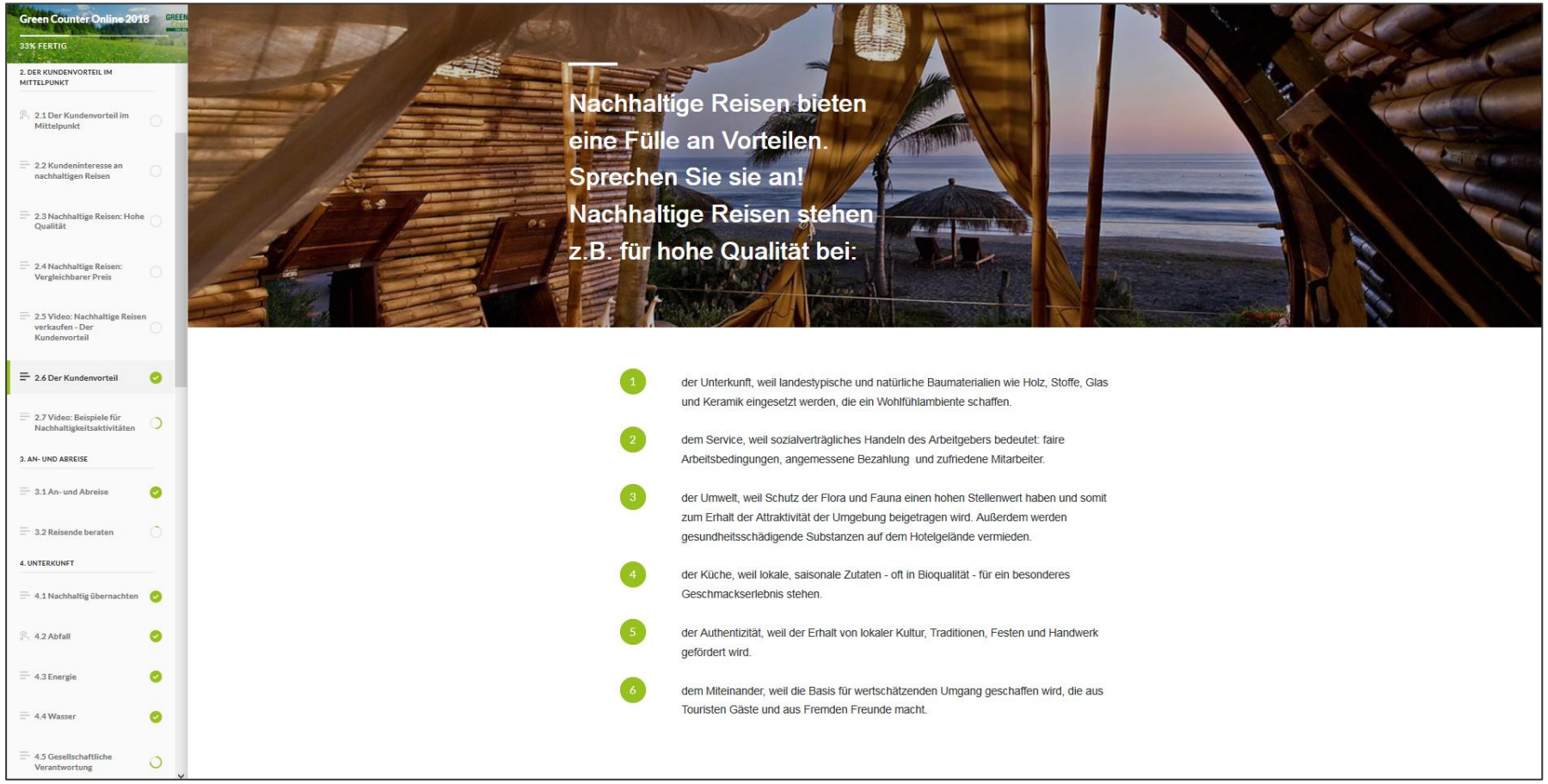
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter – Eindrücke der neuen Version



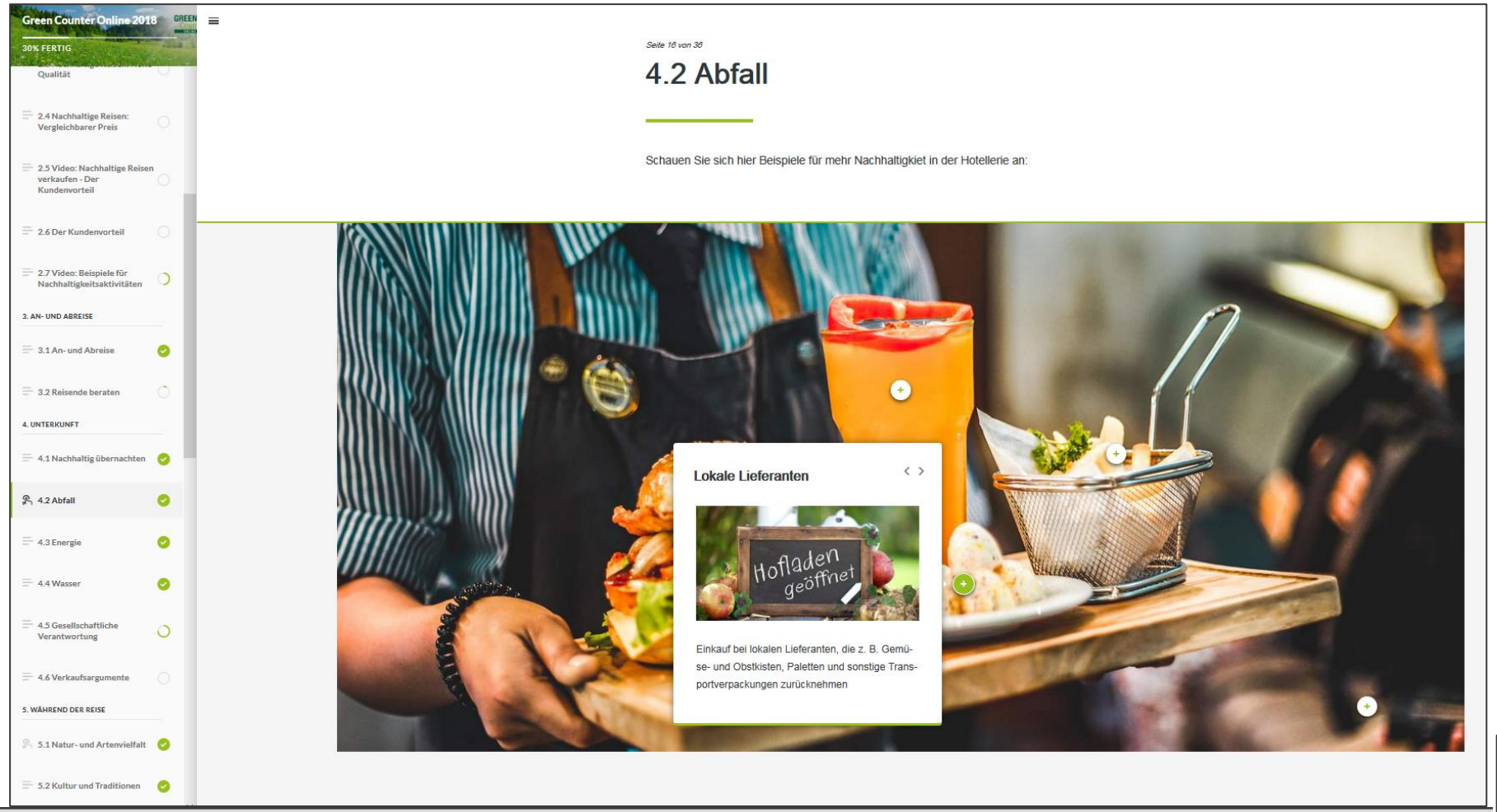
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter – Eindrücke der neuen Version



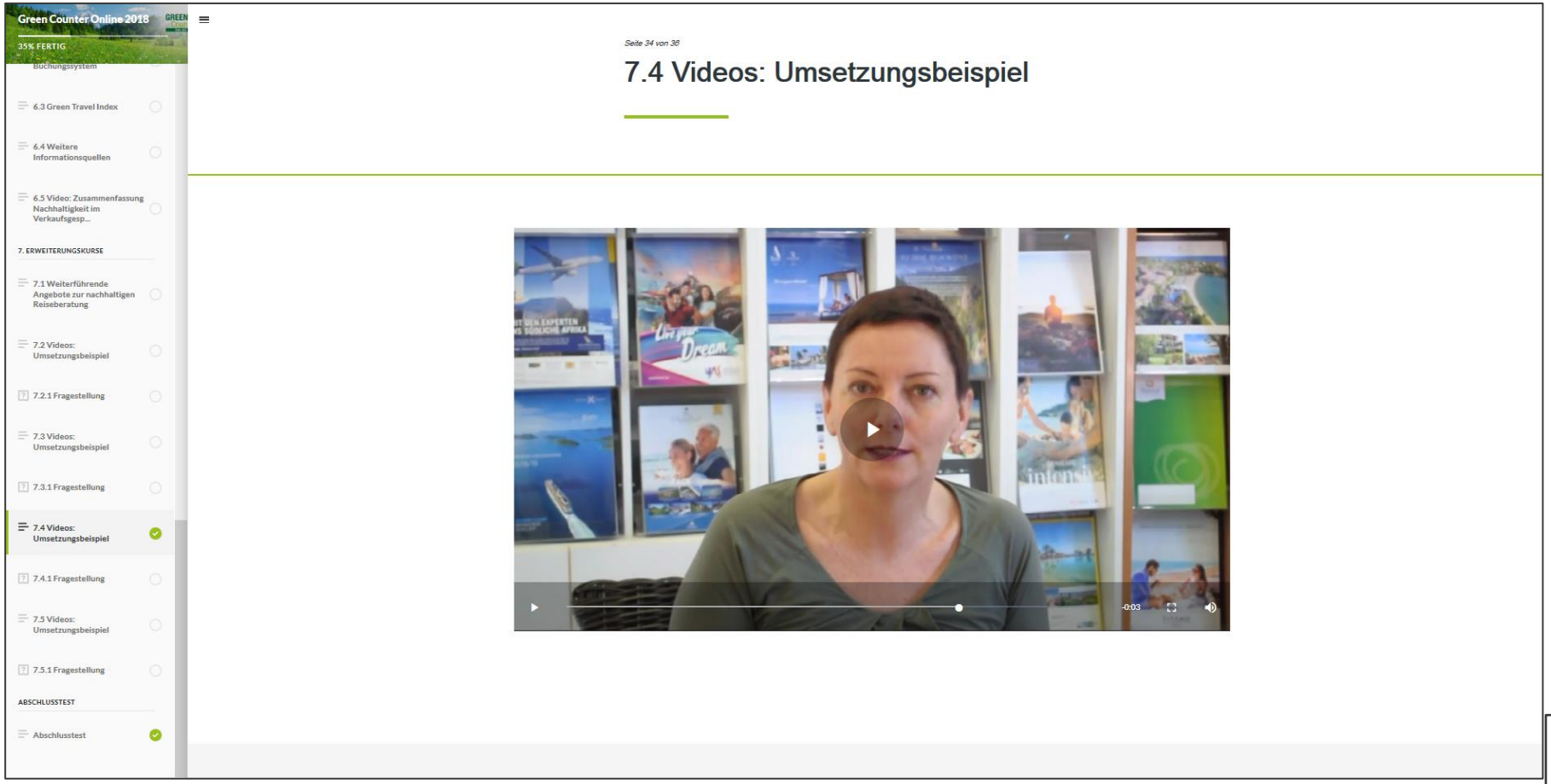
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter – Eindrücke der neuen Version



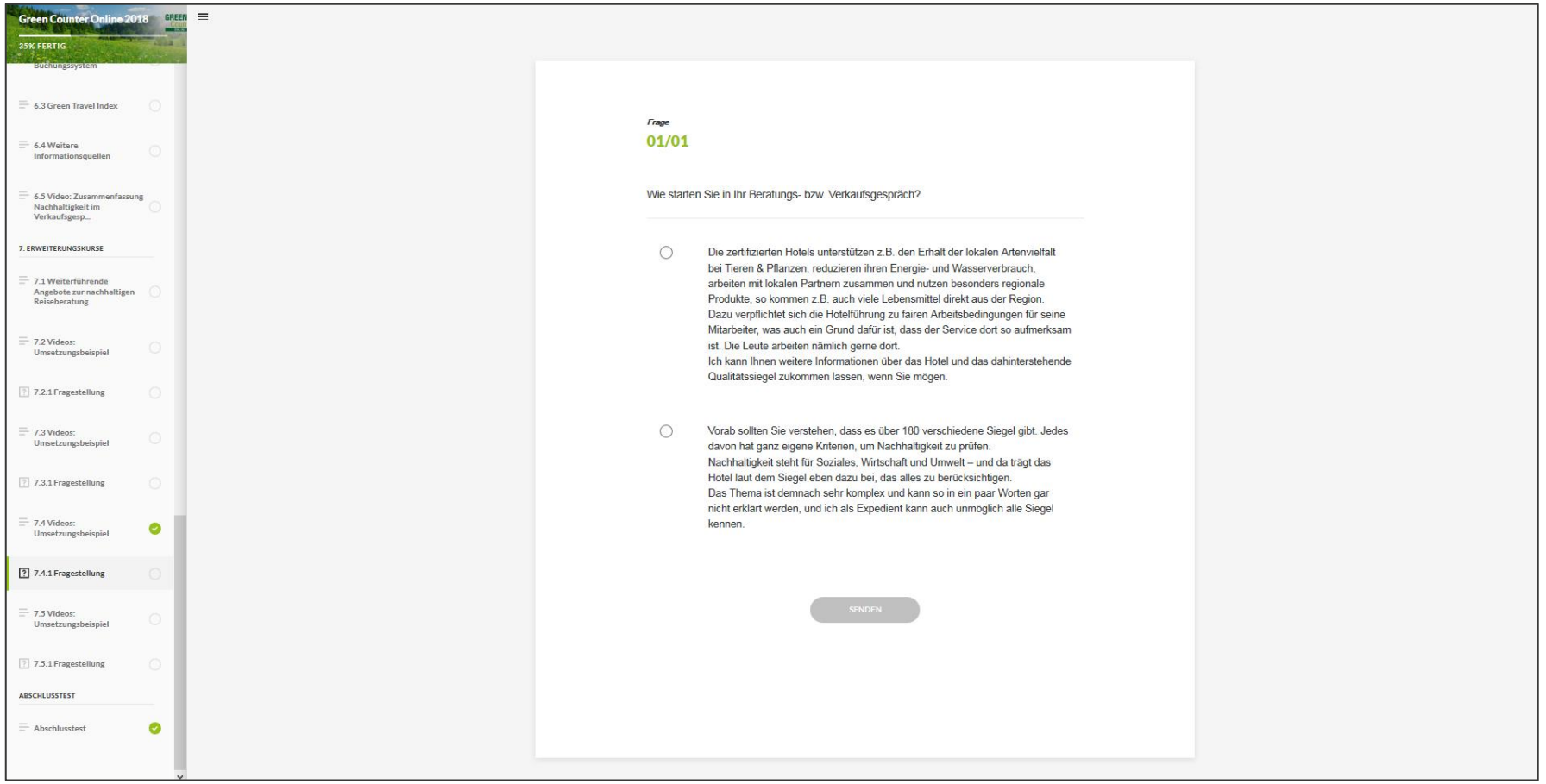
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter – Eindrücke der neuen Version



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter – Eindrücke der neuen Version



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Green Counter Online – was ist neu?

- Moderndes und responsives Design
- Klare und selbsterklärende Navigation
- Registrierung nur noch für Teilnahme am Test nötig
- Erklärende und zusammenfassende Videos in den einzelnen Lektionen integriert
- Ausführliche Erklärung der neuen Kennzeichnung „zertifiziert nachhaltig“ und Vermittlung von Verkaufsargumenten
- Perspektivwechsel: statt auf Nachfragen zu reagieren wird der Expedient in die Lage versetzt, aktiv nachhaltige Reiseprodukte anzubieten
- Nutzung als „Nachschlagewerk“ vorstellbar und wünschenswert
- Vertiefung durch Green Counter Intensiv Präsenztrainings

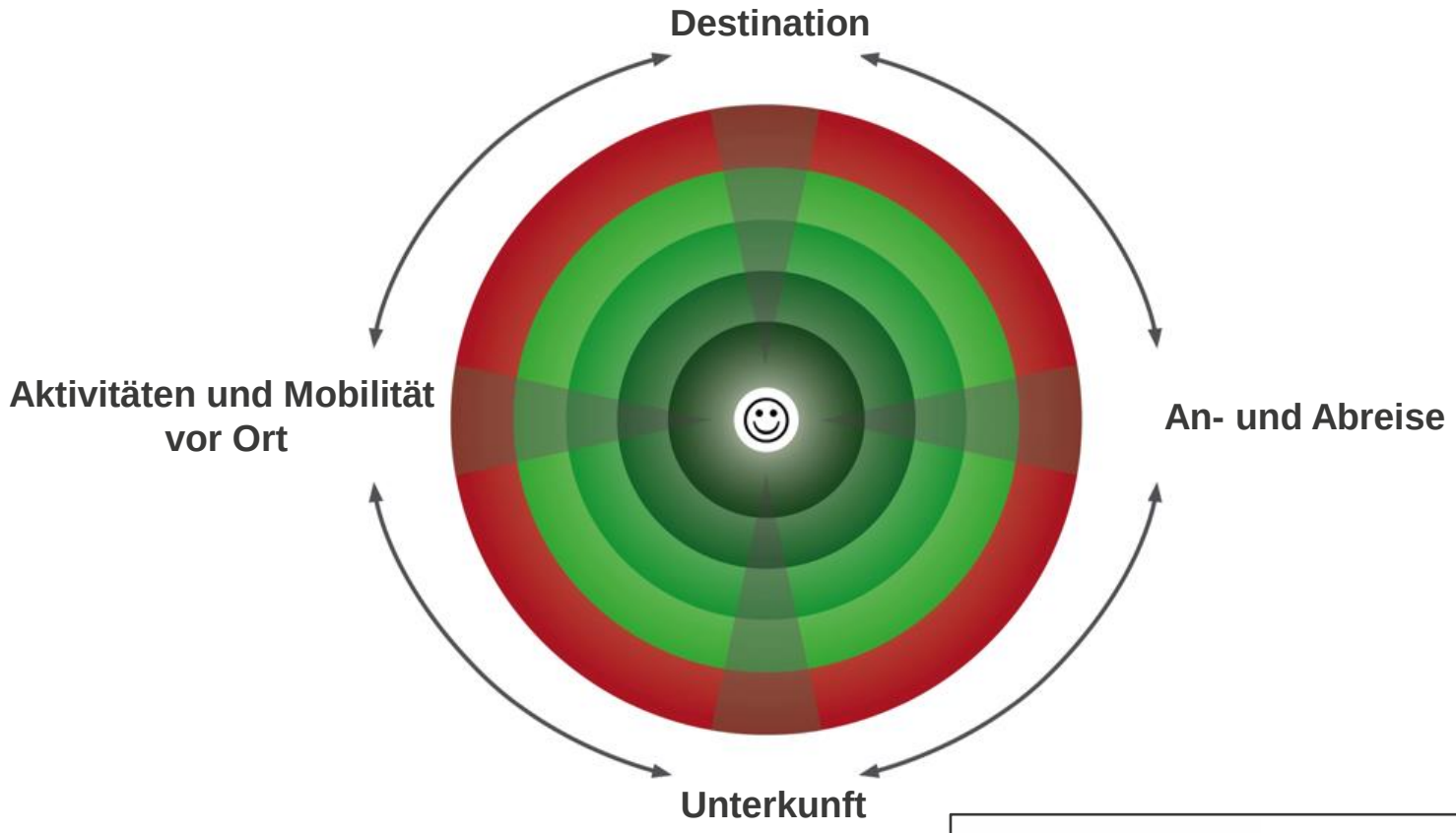
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Trainingsprogramm „Vertrieb nachhaltiger Reiseangebote“

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Methodischer Ansatz

- Kundenbedürfnisse ermitteln
- Flexibilität prüfen
- Wissen anwenden
- Nachhaltig beraten
- Geeignete Produkte empfehlen



GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Mehrwert für Reisebüros

Wir machen Sie zu einem kompetenten Ansprechpartner für nachhaltiges Reisen und eröffnen Ihnen neue Marktchancen!

1. Sie verkaufen höherwertige Reisen
2. Sie stärken Ihre Wettbewerbsfähigkeit durch mehr Beratungskompetenz
3. Sie differenzieren sich vom Online-Vertrieb
4. Sie gewinnen neue Kundengruppen
5. Sie machen aus Kunden Stammkunden
6. Sie verbessern Ihr Image

Alle Seiten profitieren: WIN – WIN – WIN !

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Trainingsmodule im Überblick

- Trainingsmodule sind flexibel kombinierbar und erweiterbar
- Starker Praxisbezug: Verwendung buchbarer Reiseangebote
- Starke Anwendungsorientierung: Strukturiertes Verkaufsgespräch, Kommunikation von Nachhaltigkeit, Vertrieb nachhaltiger Reiseangebote

Modul Einführung Nachhaltigkeit	**Modul** Tourismus & Nachhaltigkeit	**Modul** Nachhaltigkeits-siegel
Modul Nachfrage & Kommunikation	**Modul** Transport	**Modul** Aufenthalt vor Ort
Modul Strand- & Badetourismus	**Modul** Städte- & Kulturtourismus	**Modul** Aktivtourismus
Modul Gesundheits- und Wellnesstourismus	**Modul** Kreuzfahrttourismus	**Modul** Kommunikations-& Vertriebstraining
Theorieübungen	Praxisübungen	Abschlusstest

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Orientierung für den Arbeitsalltag

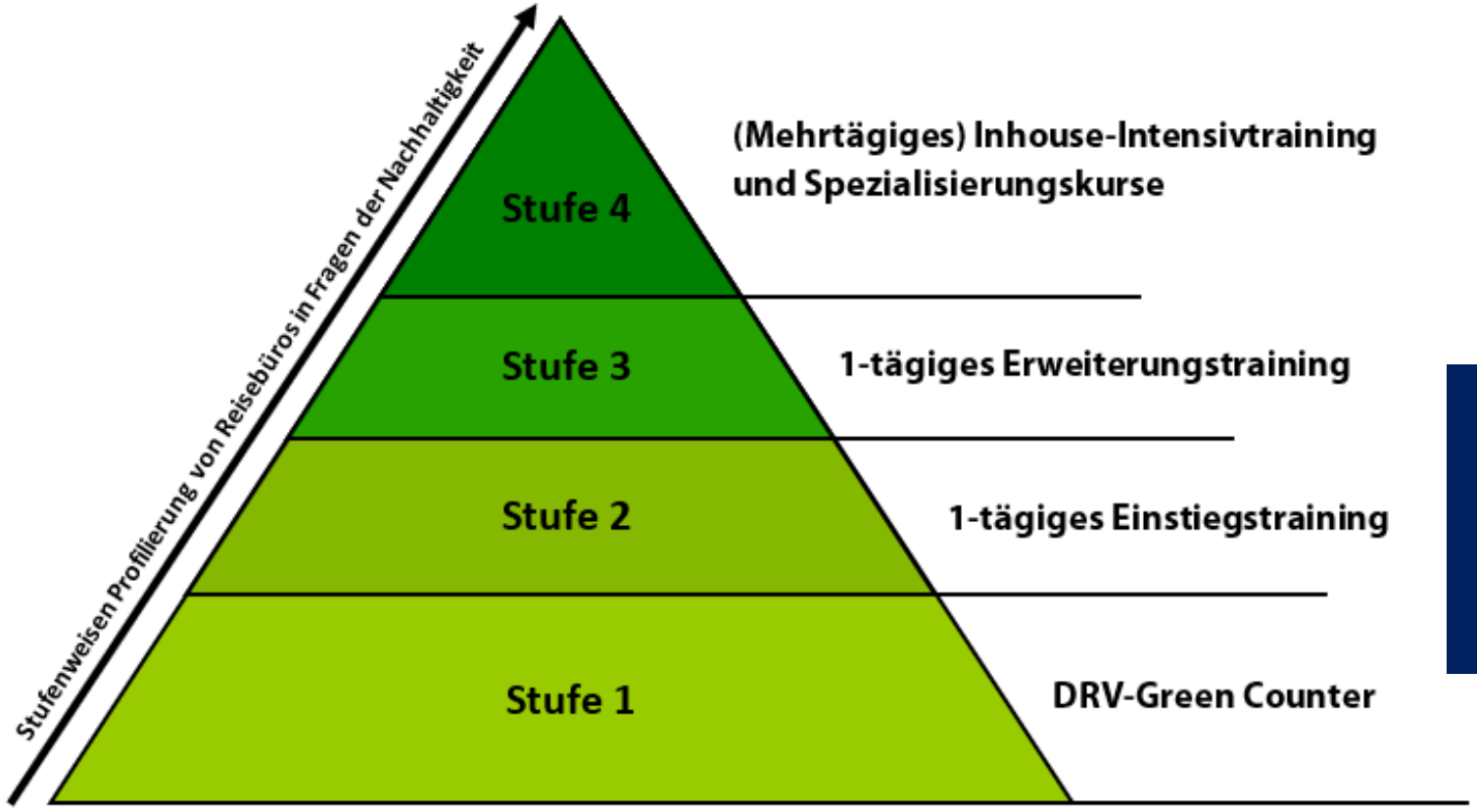
GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Testphase zum Trainingsprogramm

- Fünf Tage Präsenztraining
- 4 Wochen Selbststudium
- Abschlusstest
- Coaching-Phase

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

4-stufiges Trainingsprogramm



DRV-Zertifikat

Berater/-in
für Nachhaltiges
Reisen

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Trainingsprogramm im Überblick

Stufe 1: DRV-Green Counter	**Auf der Website des DRV verfügbar**
Stufe 2: Einstiegstraining **Vertrieb nachhaltiger Reiseangebote – Vorteile erkennen!**	**Auf der Website des DRV buchbar:** 20.9. und 29.11.2018 in Frankfurt
Stufe 3: Erweiterungstraining **Vertrieb nachhaltiger Reiseangebote – Chancen nutzen!**	**Auf der Website des DRV buchbar:** 21.9. und 30.11.2018 in Frankfurt
Stufe 4: Mehrtägiges Inhouse-Intensivtraining und Spezialisierungskurse	**Auf Anfrage**

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Trainingsprogramm: Vertrieb nachhaltiger Reiseangebote

Lerninhalte

- Sie erfahren, warum Nachhaltigkeit speziell im Tourismus eine große Rolle spielt.
- Sie lernen den Mehrwert nachhaltiger Reisen kennen und schätzen.
- Sie wissen, welche Kundengruppen sich für Nachhaltigkeit interessieren.
- Sie sind in der Lage, nachhaltige Reiseangebote zu erkennen.
- Sie wissen, wie man nachhaltige Reisebausteine zusammenstellt.
- Sie können Kunden für nachhaltige Reisen begeistern.
- Sie bringen das Gelernte zielführend im Verkaufsgespräch ein.

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

GTT goes international

Erika Harms, Planet 4 People
Roland Schmid, Schweizer Reise-Verband SRV

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Abschlussdiskussion und Einzelgespräche an den Infoständen

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Projektkoordination

Prof. Dr. Edgar Kreilkamp
Leuphana Universität Lüneburg
Tourismusmanagement
Scharnhorststrasse 1, C 6.220
21335 Lüneburg
Fon: 04131.677-2170
Mail: edgar.kreilkamp@leuphana.de

Projektseite: www.leuphana.de/greentravel

GEFÖRDERT VOM
Bundesministerium für Bildung und Forschung
FONA Sozial-ökologische Forschung BMBF