



# Green Travel Transformation

## Schritte auf dem Weg zu einer Green Economy im Tourismus

Berlin, 2. Februar 2017



## Agenda

### 1. Kurze Vorstellungsrunde

### 2. Überblick über den aktuellen Stand des Projektes *Edgar Kreilkamp, Leuphana Universität Lüneburg*

### 3. Ergebnisse der Reisebürogespräche (Fokusgruppen und Interviews)

*Swantje Lehners, Futouris*

3.1 Verständnis und Kommunikation von Nachhaltigkeit

3.2 Bewertungen von Informations- und Darstellungsoptionen



## Agenda

### 4. **Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop** *Vorstellung der Ergebnisse durch Edgar Kreilkamp, Diskussion und Workshop unter Einbeziehung aller Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Arbeitsgruppe*

- Nachhaltiges Reiseverhalten – Wunsch und Wirklichkeit
- Reisebüros – Nutzung und Nachhaltigkeitskompetenz im Blick der Kunden
- Nachhaltigkeitsbegriff und Alternativen
- Nachhaltige Reisen – Beurteilung und Buchungshürden
- Nachhaltigkeitssiegel – Kenntnisse und Nutzung
- Nachhaltigkeitsinformationen – Bedeutung der einzelnen Aspekte für die Kunden
- Nachhaltigkeitsinformationen – Medien und Inhalt



## Agenda

### **5. Sichtbarmachung nachhaltiger Angebote in den Informations- und Buchungssystemen**

*Stephan Busch, Travel Bridge*

5.1 Green Travel Index und Beirat

5.2 Stand der technischen Umsetzung

### **6. Mögliche Beiträge der Praxispartner zur Umsetzung des Projektes „Green Travel Transformation“**

### **7. Verschiedenes**

## Green Economy im Tourismus

### Mehr nachhaltige Reisen im Tourismus

- Fokus: Stationäres Reisebüro
- Von den jetzt verkauften Reisen mehr nachhaltige Reisen
- Profilentwicklung des Reisebüros als Kompetenzzentrum für nachhaltige Reisen – nachhaltige Reisen kauft man im Reisebüro



## Die wichtigsten Hindernisse

### Themen

1

Fehlende Kenntnisse über nachhaltigkeitsorientierte Wirkungsfelder zur effizienten Marktdurchdringung in der Tourismuswirtschaft

2

Geringe Kenntnisse zum Thema Nachhaltigkeit bei Touristikern allgemein und im Reisevertrieb speziell

3

Nachhaltige Angebote sind für die Mitarbeiter im Reisevertrieb in der Regel nicht zu erkennen, daher ergeben sich operative Probleme

4

Darstellung und Buchbarkeit in Buchungssystemen nicht gegeben



Konzeptüberprüfung, Handlungsfelder, Einbeziehung vorhandener Studien und Lösungsvorschläge, Ressourcennutzungsmodell, etc.

Sensibilisierungs- und Schulungsoffensive, Profilierung der Reisebüros zum Thema Nachhaltigkeit, etc.

**Grundlagen-  
konzept**

**Umsetzungs-  
konzept**

**Aufklärungs-  
konzept**

**System-  
transfer**

Konzept zur Markierung und Kommunikation der nachhaltigen Angebote, Sichtbarmachung in den Systemen, etc.

Nationaler und internationaler Systemtransfer, Etablierung eines internationalen Standards, etc.

## Umsetzungskonzept: Aktueller Stand

### Erhebungen zur optimalen Darstellung & Kommunikation der Angebote

- Expedienten
  - ✓ Fokusgruppen
  - ✓ Einzelinterviews
- Kunden
  - ✓ Repräsentative Endkonsumentenbefragungen (n=2000)
- Nächste Phase: Online- Reisebürobefragung

### Rahmenbedingungen zur Sichtbarmachung in Buchungssystemen

- ✓ Entwicklung der Datenbank & Website Green Travel Index
- ✓ Erfassung von zertifizierten Angeboten in Zusammenarbeit mit Zertifizierern
- ✓ Technisches Konzept zum Transfer in die Buchungssysteme
- ✓ Absprachen mit technischen Anbietern
- Nächste Phase: Weitere Erfassung & Beta-Tests

## Ergebnisse der Reisebürogespräche (Fokusgruppen und Interviews)

- **Ziel:** Wissensgenerierung zur Entwicklung attraktiver und verständlicher Darstellungsformen nachhaltiger Reiseangebote in den Buchungssystemen
- **Methodik:** Fokusgruppen und Einzelinterviews mit Reisebüroexpedienten
  - 4 Fokusgruppen
  - 6 Einzelinterviews



## Ergebnisse der Reisebürogespräche – Verständnis & Kommunikation von Nachhaltigkeit

### Thema 1: Nachhaltigkeit & Tourismus

- Nachhaltigkeit im Reisebüro
- Produktbezogen:
  - Faire Bezahlung
  - Soziale Projekte, z.B. Schulbau
  - Flugkompensation
  - Umweltaspekte bei Kreuzfahrten

### Thema 2: NH im Beratungsgespräch

- Kein Kunde fragt aktiv nach NH Reisen
- Von Kunden genannte Begriffe, die Expedienten mit NH assoziieren: ursprünglich, naturbelassen, regional, Land & Leute
- Begriffe wie klimaneutral und umweltfreundlich wirken eher negativ
- Kein Expedient nutzt NH Aspekte im Gespräch

### Thema 3: Bedeutung und Bekanntheit von Siegeln

- Siegel sind Expedienten meist unbekannt
- Travelife, TourCert, TUI Umweltchampion genannt
- Wichtiger: für Kunden direkt relevante Aspekte von NH Reisen: eigener Mehrwert, Erlebniswert

### Fazit:

- Nachhaltigkeit kann als **Zusatzargument** dienen
- Kann bei **Entscheidung zwischen zwei Angeboten mit ähnlicher Qualität und Kosten** ausschlaggebend sein
- Kundenrelevante Informationen müssen in **attraktiver, verständlicher Sprache** geliefert werden

# Ergebnisse der Reisebürogespräche - Informations- und Darstellungsoptionen

- NH Informationen in den Info- und Buchungssystemen (v.a. Bistro) sowie in Katalogen gewünscht
- **Gesamtreise vs. Einzelbestandteile:** Gesamtbewertung weniger relevant, einzelne Komponenten, wie z.B. Hotel, wären kundenorientierter
- **Einfache Darstellung wichtig!**
  - Ja/Nein –Aussage statt Nuancierung
  - Tieferegehende Informationen in zwei Schritten: **Marketingargumente & Siegeldarstellung per Mouseover, weitere Details über Link zu GTI**
- Beratungsgespräch: Infos zur NH von **Hotels am besten nutzbar**, weniger zu Reiseveranstaltern und Flügen

VAs	Hotel	E	K	Ziel	Ziel	%C	Top-A	Tg	€	%
0/2	Gomlo Park App.			PMI	Palma d 1.0	⊕	ULT ST	5	321,-	100
0/1	Porto Playa I			PMI	Porto Cr 2.0	⊕	XLIX	5	282,-	100
0/1	PlayaMar Hotel & Apartments - Apartments			PMI	S' Ilot 2.0	⊕	ULT DZ	5	308,-	100
0/5	Monteverde demächst Porto Playa I			PMI	Porto Cr 2.0	⊕	SVF D	5	244,-	100
0/1	Don Felipe Apartments			PMI	Cala d 1.0	⊕	ULT AP	5	324,-	100
0/3	Palma Mazas II			PMI	S'Aren 2.0	⊕	JT DZ	5	280,-	100
0/11	Miranda			PMI	Santa P 1.5	⊕	ULT DZ	5	315,-	100
0/6	Ibiza			PMI	Colonia 12.0	⊕	ARM A	5	372,-	100
0/8	Cassandra			PMI	Playa d 2.0					
0/15	Hostal - Hotel Maribel			PMI	Can Pas 3.0					
0/8	Sol Kalmandu Park & Resort			PMI	Magaluf 3.5					
0/15	Arcadio & Arcadie			PMI	S'Aren 1.0					
0/9	Palma Mazas			PMI	S'Aren 2.0					
0/3	Sur			PMI	Cala Bo 1.0					
0/18	HSM Reina Isabel			PMI	S'Aren 2.0					
0/4	Arenal Pins			PMI	S'Aren 1.0					
0/12	Hotel Teide - Erwachsenenhotel ab 16 Jahren			PMI	S'Aren 2.0					
0/12	Casa Bauza			PMI	Cala Rat 1.5					
0/3	Bei Juan			PMI	S' Ilot 2.0	⊕	ALL D	5	359,-	100
0/6	TRH Magaluf - Erwachsenenhotel			PMI	Palma N 3.0	⊕	XLIX	5	365,-	100
0/6	Deya Apartments			PMI	Santa P 2.0	⊕	VTOI A	5	369,-	100
0/6	Leblon			PMI	S'Aren 1.0	⊕	ULT DZ	5	266,-	100
0/7	Blue Sea Hotel Costa Verde			PMI	S'Aren 3.0	⊕	ULT DZ	5	330,-	100
0/11	Ferrer Isabel			PMI	Cala Bo 3.0	⊕	BU ST	5	353,-	100
0/16	Calma			PMI	Can Pas 3.0	⊕	ULT DZ	5	374,-	100
0/7	Amic Miraflores			PMI	Can Pas 2.5	⊕	BU SP	5	410,-	100
0/3	Casa Esteve			PMI	Cala Rat 1.0	⊕	ULT DZ	5	245,-	100
0/7	Hostal Montesol			PMI	Cala Rat 2.0	⊕	ARM D	5	257,-	100
0/3	Loufy Golea			PMI	Cala Rat 2.0	⊕	ULT DZ	5	264,-	100
0/15	Playa Blanca & Annex			PMI	S' Ilot 2.0	⊕	JT DZ	5	296,-	100
0/12	Catic Hotel Soller			PMI	Port de 1.0	⊕	ULT DZ	5	307,-	100
0/2	La Cable			PMI	Cala d 12.0	⊕	ULT DZ	5	323,-	100
0/2	Tex - Erwachsenenhotel			PMI	Magaluf 1.0	⊕	XLIX	5	324,-	100
0/6	La Perla Negra			PMI	Cala Rat 1.0	⊕	JT ST	5	335,-	100
0/12	ILL Algardria			PMI	Playa d 3.0	⊕	SVF D	5	338,-	100
0/3	Ipanema Park			PMI	S'Aren 3.0	⊕	ULT DZ	5	340,-	100
0/19	Ola Club Tomir			PMI	Portals 3.0	⊕	SVF ST	5	340,-	100
0/15	Mix Colombo			PMI	S' Ilot 3.0	⊕	ULT DZ	5	355,-	100
0/1	San Telmo			PMI	Cala Mia 1.0	⊕	FLYD	5	361,-	100
0/12	Honderos			PMI	Playa d 3.0	⊕	VTOI D	5	430,-	100
0/9	Hostal Alcina			PMI	Cala Rat 1.0	⊕	JT DZ	5	265,-	100
0/14	Domeer - Erwachsenenhotel ab 16 Jahren			PMI	S' Ilot 1.0	⊕	III T DZ	5	777,-	500



## Bevölkerungsbefragung

- Ad hoc Studie
- Online-Panel
  - 18 bis 69-jährige Frauen und Männer
  - Alle müssen 2016 verreist sein
  - Quoten nach Alter, Geschlecht, Schulbildung, Bundesland
- 2067 Interviews
- Durchschnittliche Interviewdauer: 20 Minuten
- Befragungszeitraum: 10. bis 18.1. 2017

## Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop

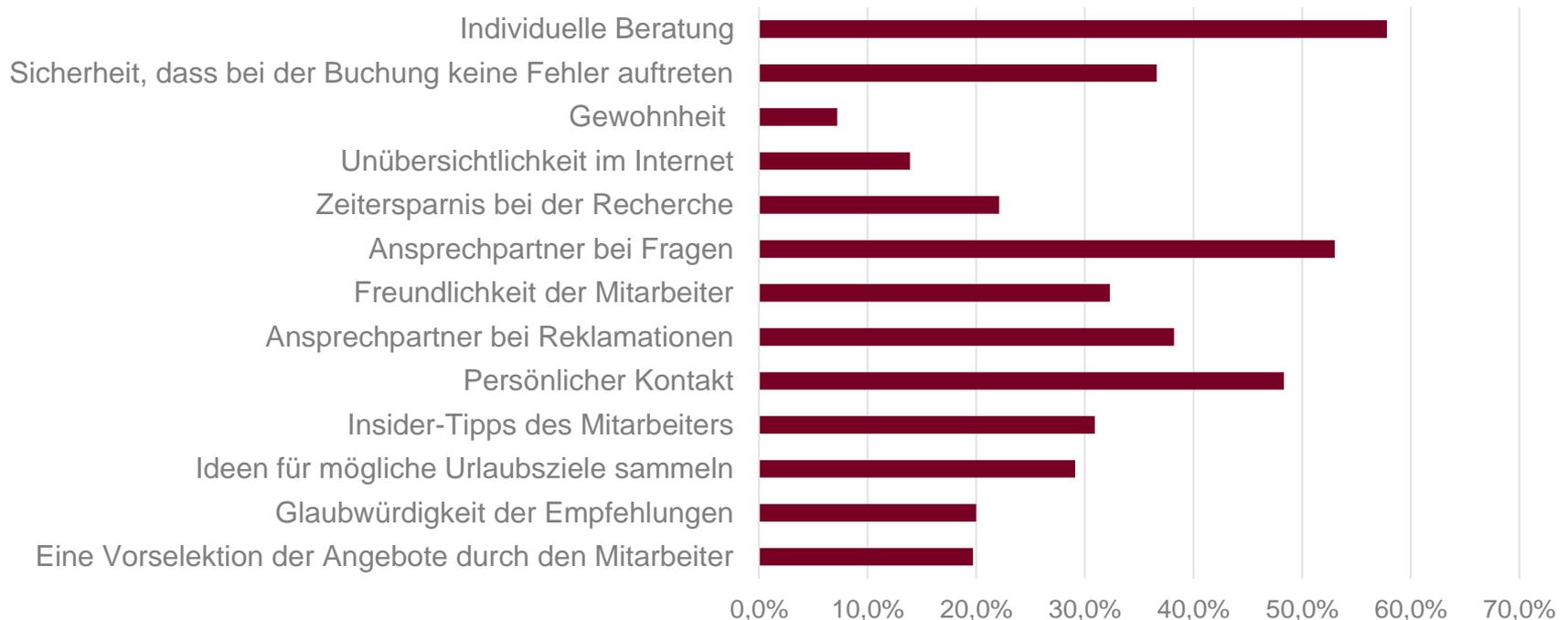
### Reisebüros

Nutzung und Nachhaltigkeitskompetenz im Blick der Kunden



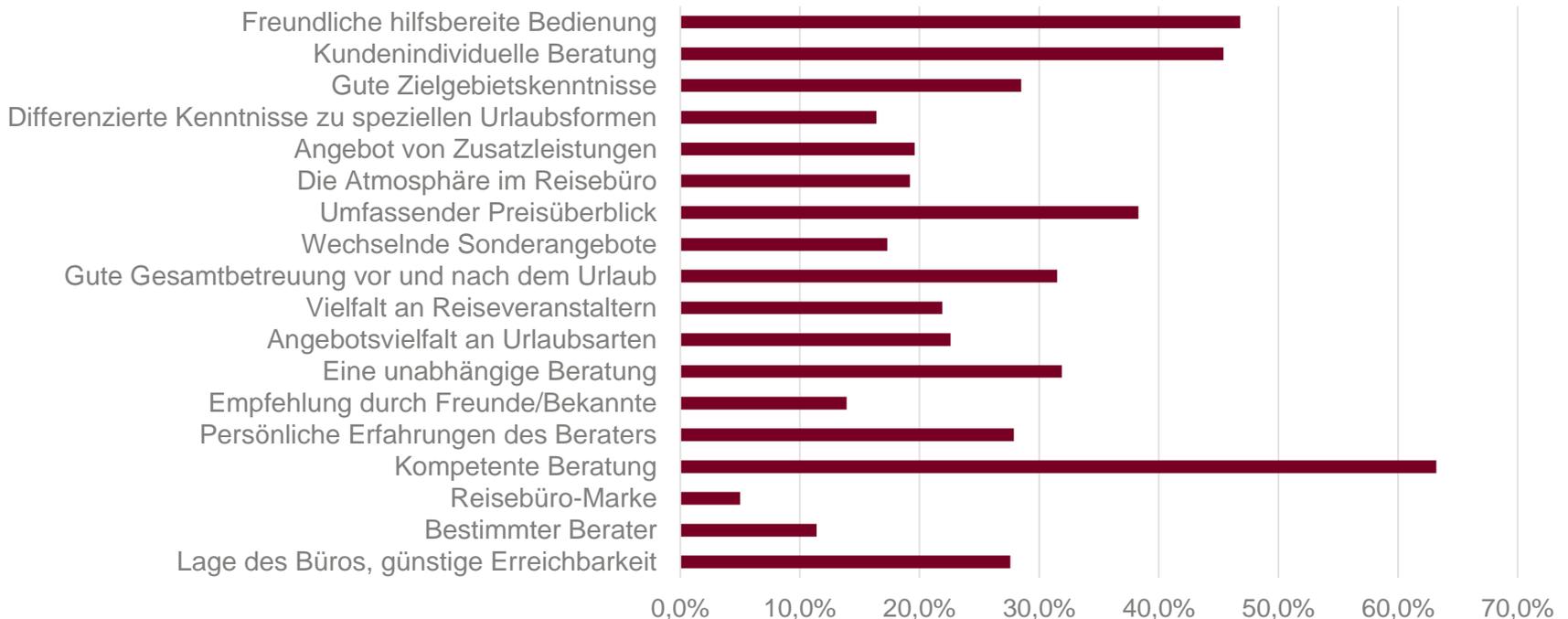
**GREEN**   
**Counter**  
**ONLINE**

## Gründe, um in ein Reisebüro zu gehen



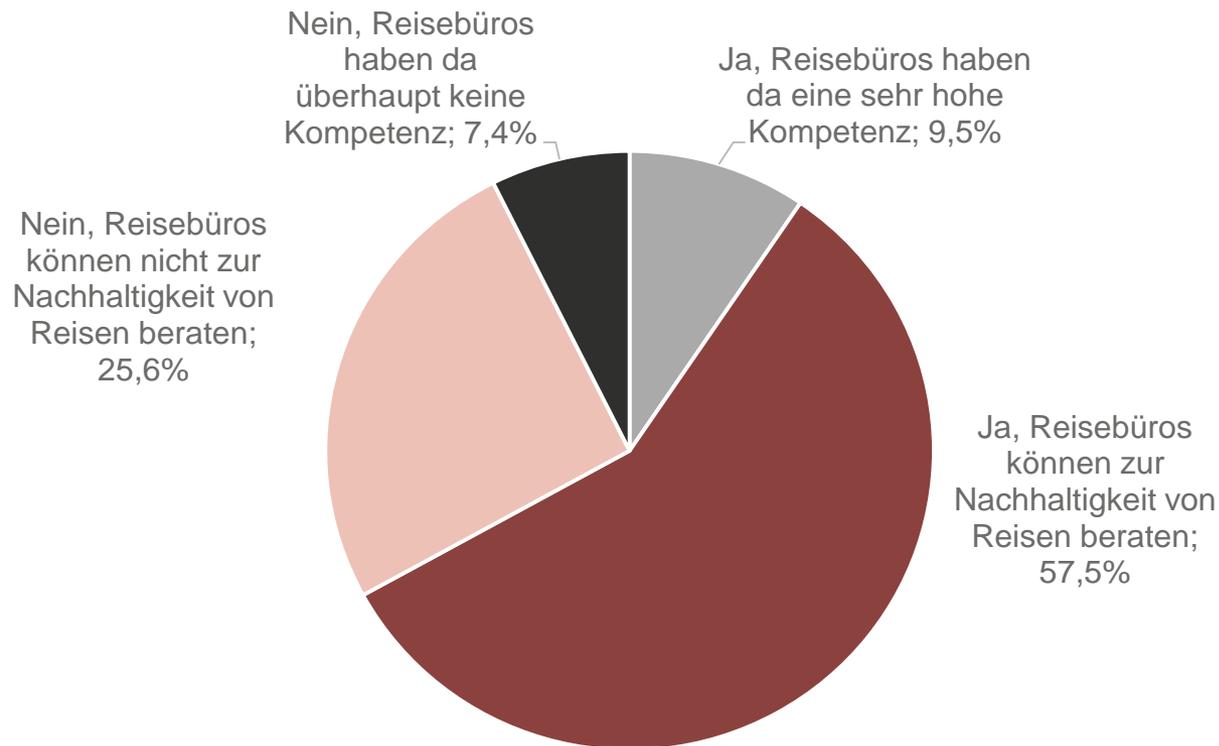
Frage 11: Warum gehen Sie in ein Reisebüro, um sich über Urlaubsziele/Reiseangebote zu informieren?  
(Mehrfachantworten möglich, N=501)

# Aspekte, die bei der Auswahl eines Reisebüros besonders wichtig sind



Frage 12: Welche der folgenden Aspekte sind Ihnen bei der Auswahl eines Reisebüros besonders wichtig?  
(Mehrfachantworten möglich, N=501)

## Nachhaltigkeitskompetenz von Reisebüros



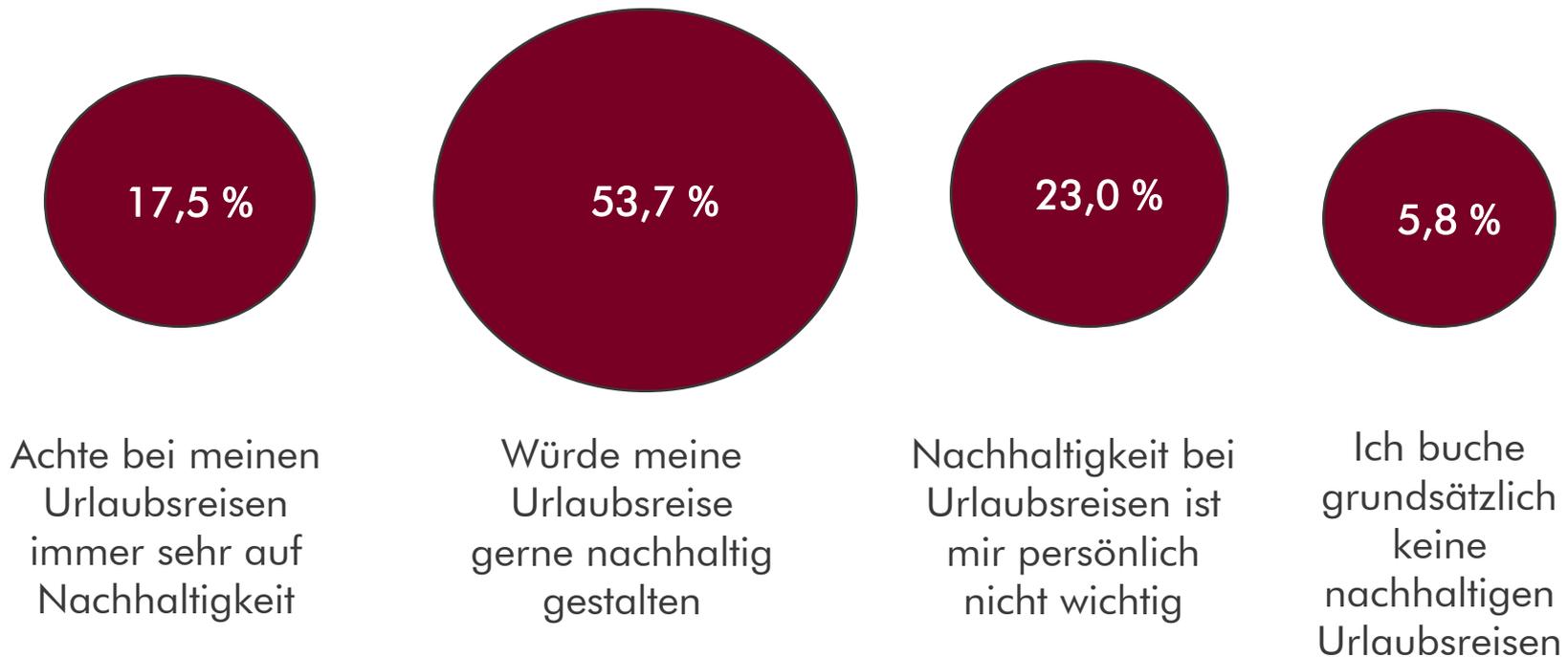
Frage 17: Glauben Sie, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Reisebüros können Sie über die Nachhaltigkeit von Urlaubsangeboten beraten? Bitte eine Antwort auswählen! (N = 2067)

## Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop

# Nachhaltiges Reiseverhalten Wunsch und Wirklichkeit

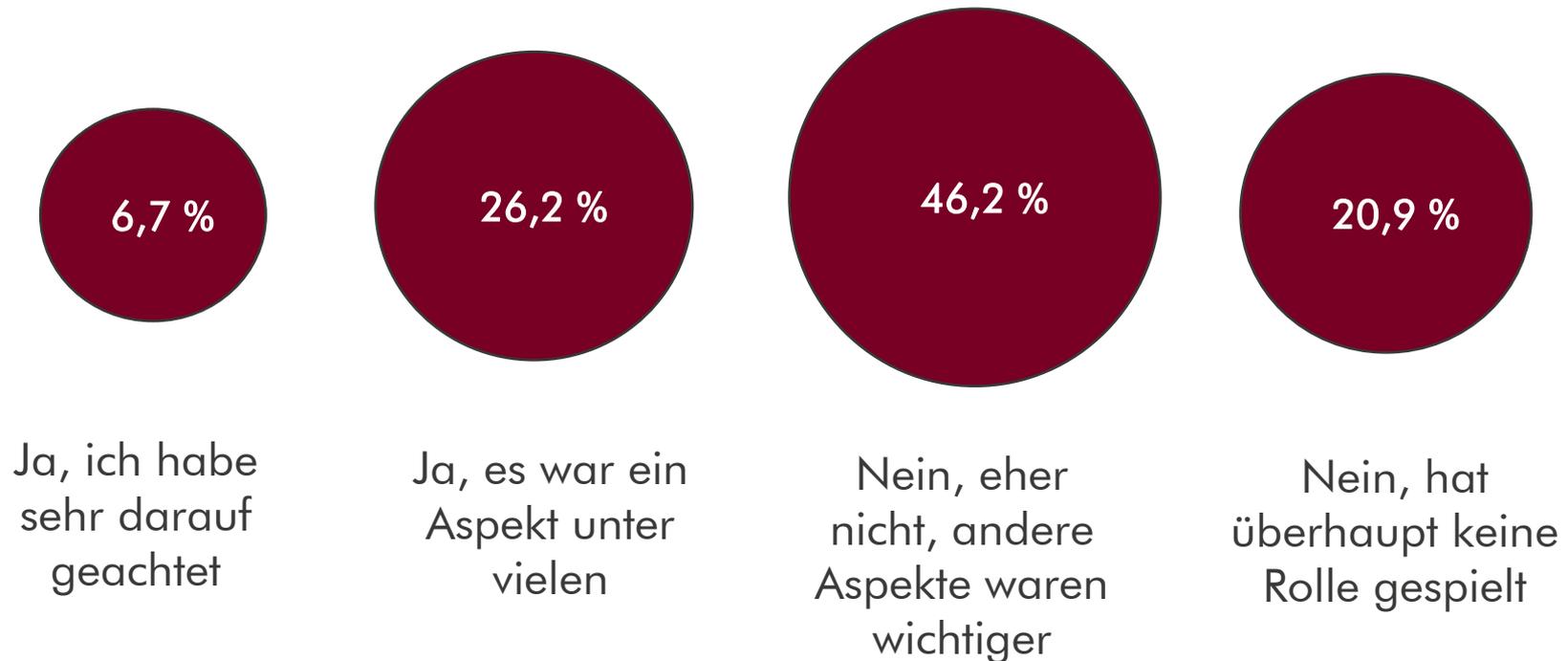


## Bedeutung Nachhaltigkeit bei Urlaubsreisen - Wunsch



Frage 16: Welcher dieser Aussagen zum nachhaltigen Tourismus stimmen Sie generell zu? (N=2067)

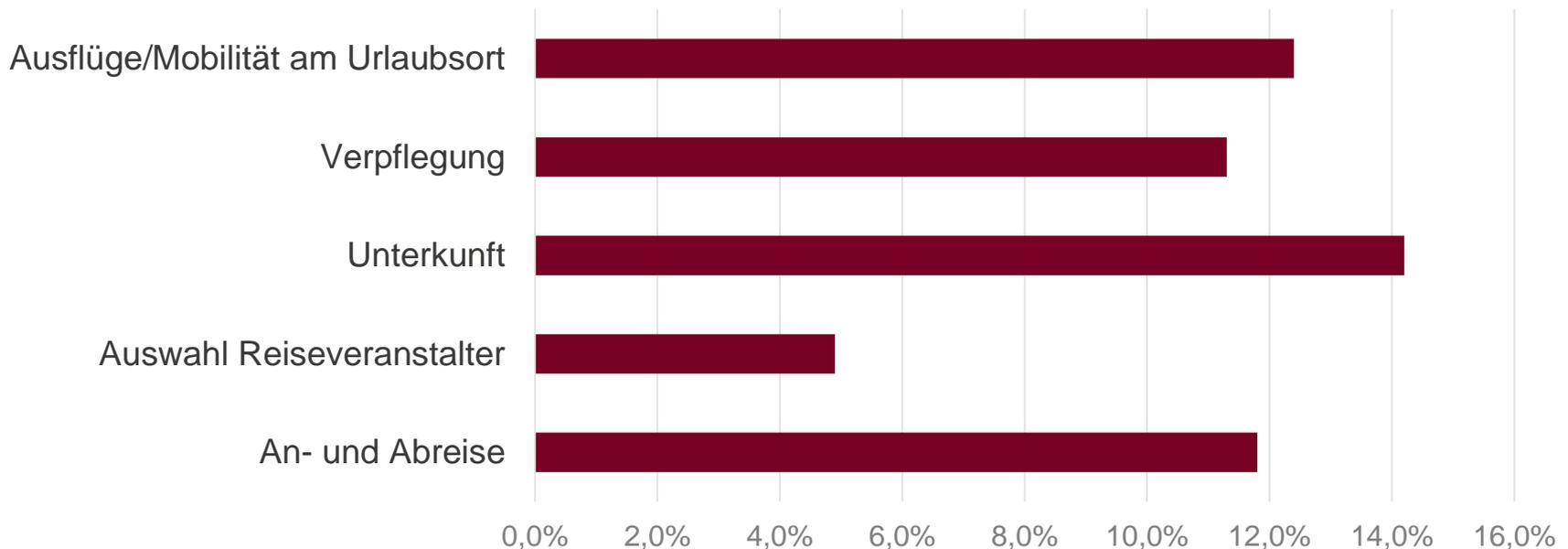
## Bedeutung Nachhaltigkeit bei Urlaubsreisen - Realität



Frage 19: Haben bei der Planung Ihrer Urlaubsreise Aspekte der Nachhaltigkeit eine Rolle gespielt?  
(N=2067)

## Falls Nachhaltigkeit eine Rolle gespielt hat – Wobei?

### Auf Nachhaltigkeit geachtet

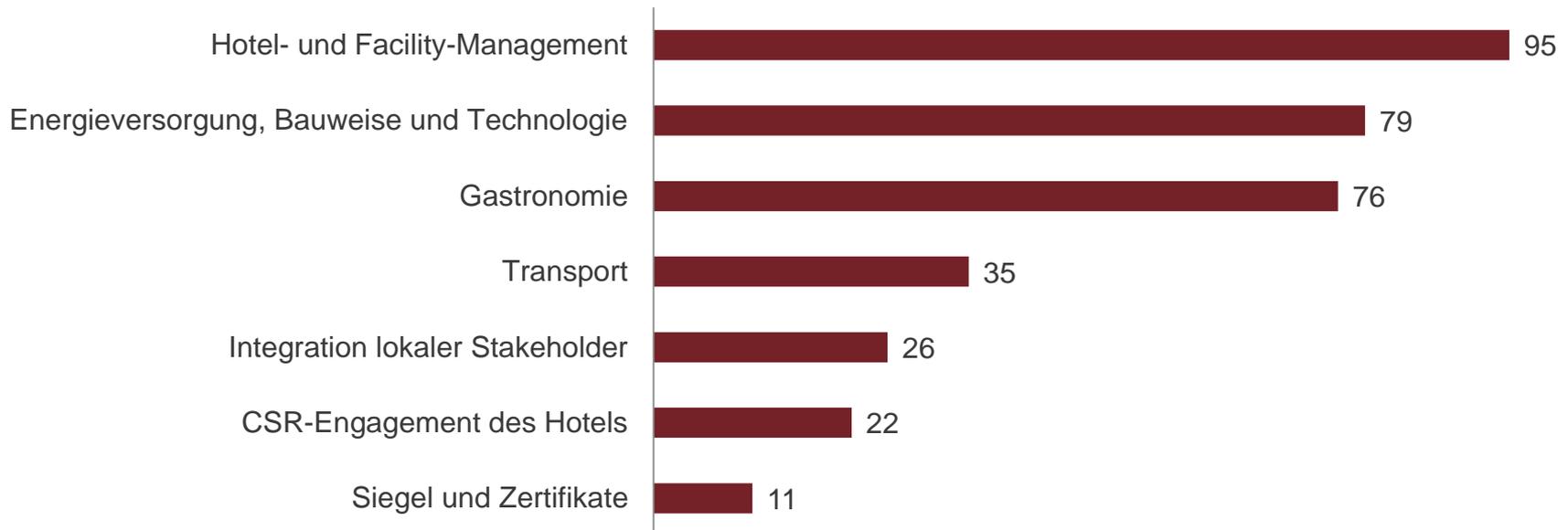


Frage 20: Falls Nachhaltigkeit für Sie eine Rolle gespielt hat: Bei welchen der folgenden Reisebestandteile haben Sie auf Nachhaltigkeit geachtet? (N=501)

# Wahrnehmung nachhaltiger Angebote bei Urlaubsreisen

19,5 % der Befragten haben nachhaltige Angebote wahrgenommen

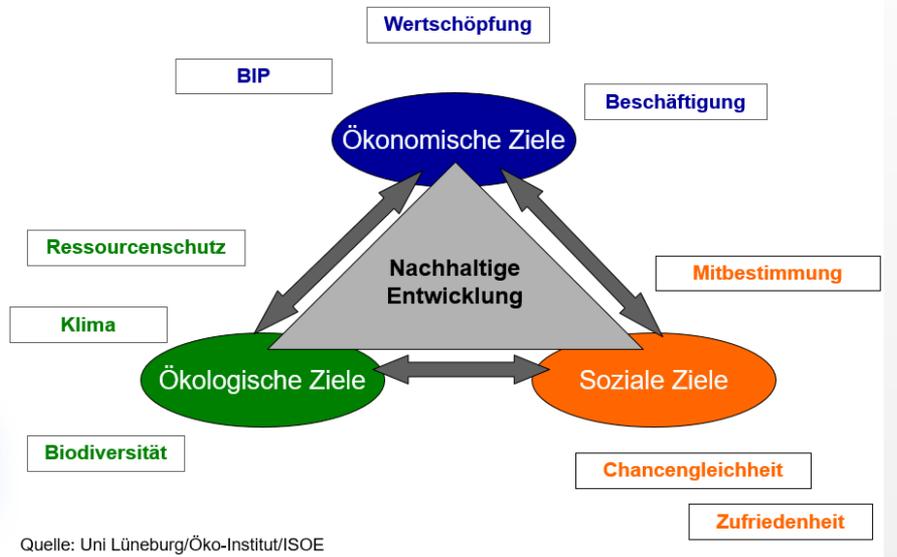
## ■ Nachhaltigkeitsindikatoren aus Kundensicht (absolute Nennungen)



Frage 23: Falls [(Frage 22) Sie während Ihrer Urlaubsreise Angebote (von Hotels, Freizeiteinrichtungen etc.) wahrgenommen haben bei denen bewusst auf Nachhaltigkeit geachtet wurde], an welchen Eigenschaften haben sie erkennen können, dass die Leistung nachhaltig ist? (offene Frage, N=404)

# Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop

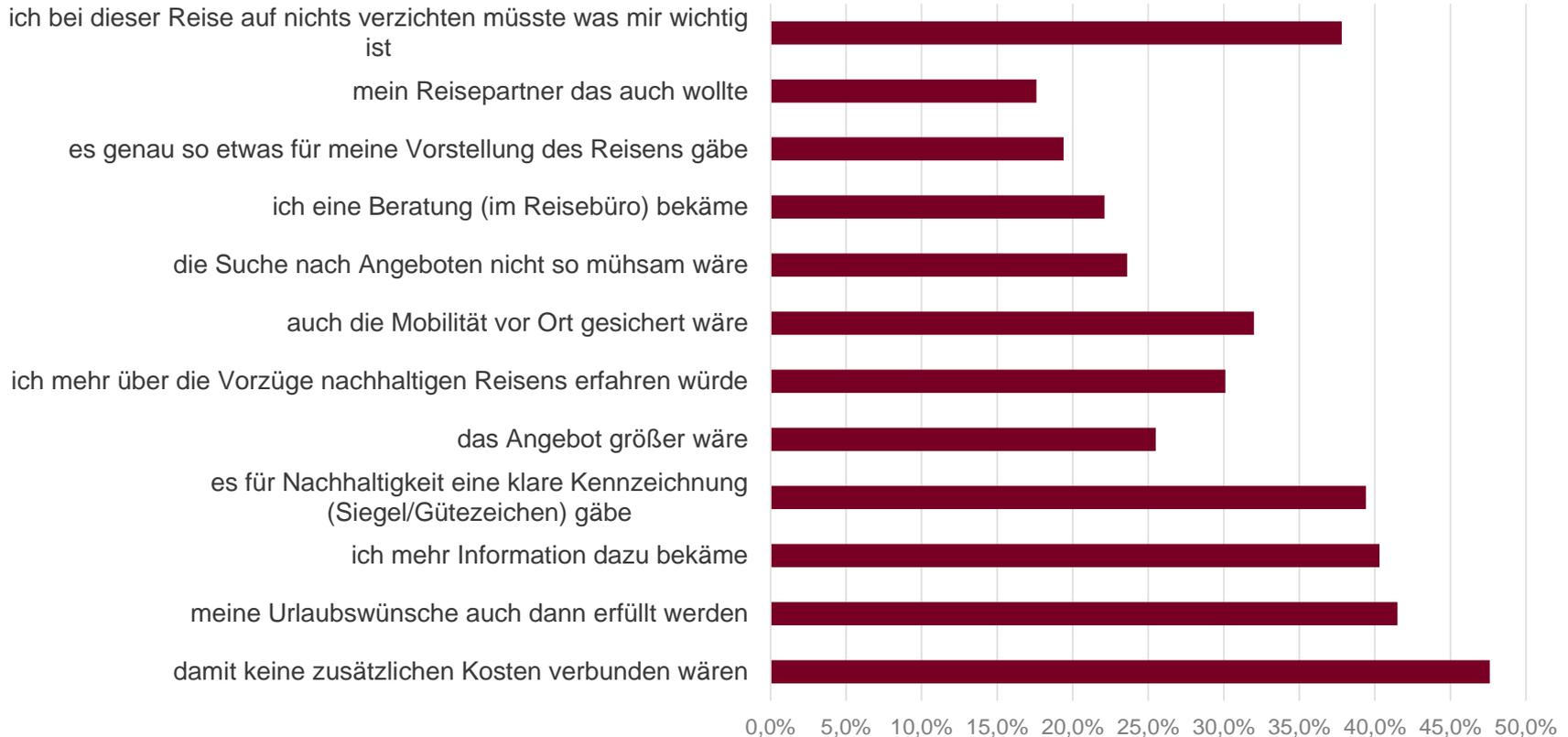
## Nachhaltige Reisen Beurteilung und Buchungshürden



Quelle: Uni Lüneburg/Öko-Institut/ISOE

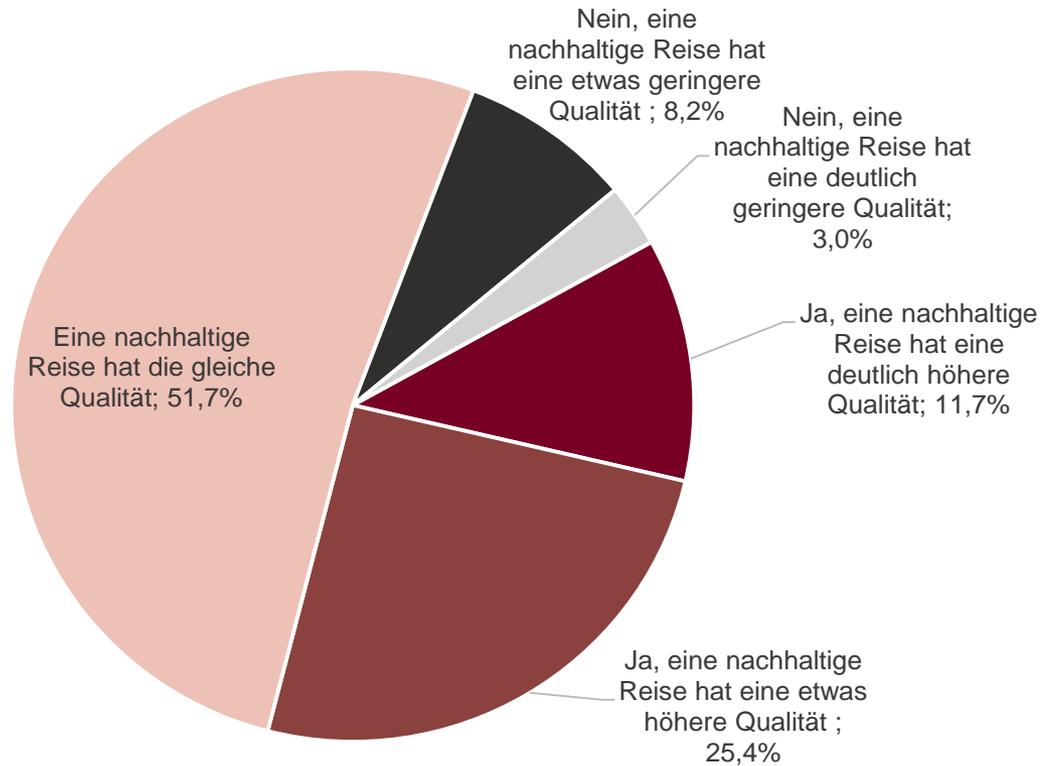


# Buchungshürden bei nachhaltigen Reisen



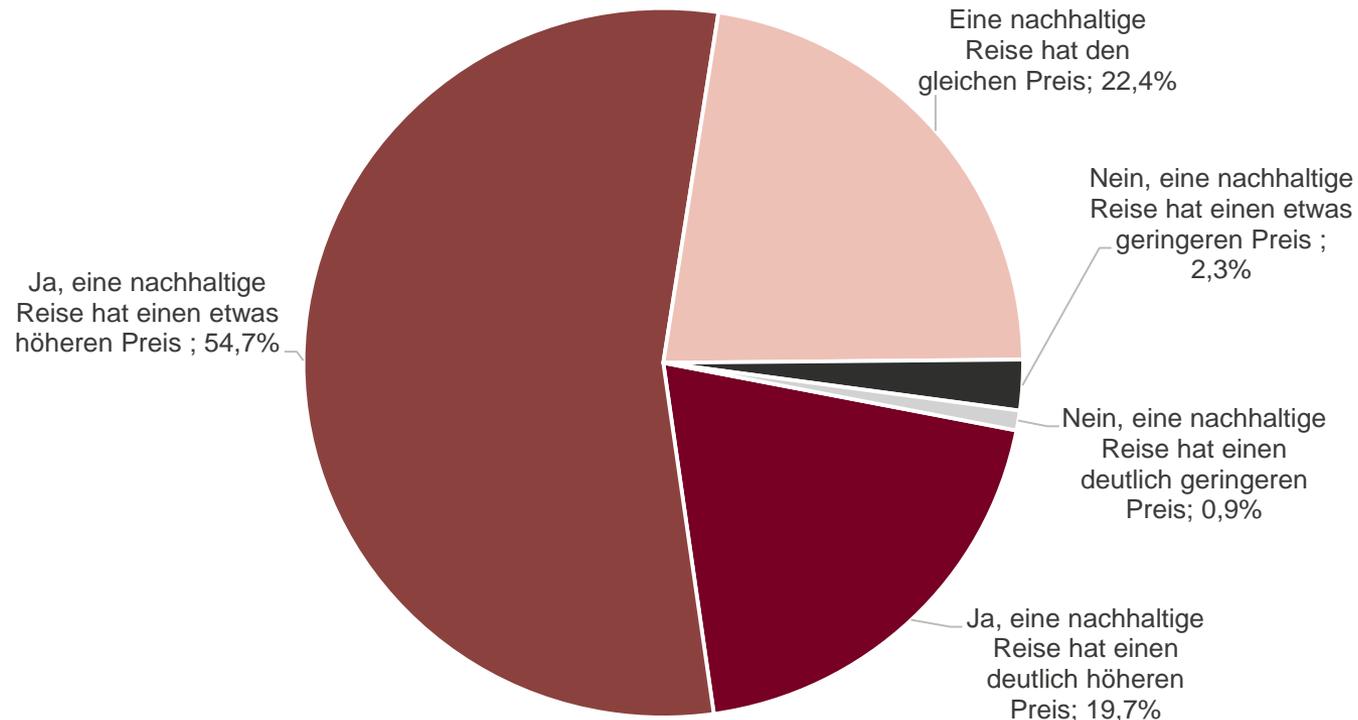
Frage 26: Ich würde meine Urlaubsreisen gerne nachhaltig gestalten, dabei wäre es mir eine Hilfe wenn ... (Mehrfachantworten möglich (N=2067))

## Nachhaltige Reisen – Qualität



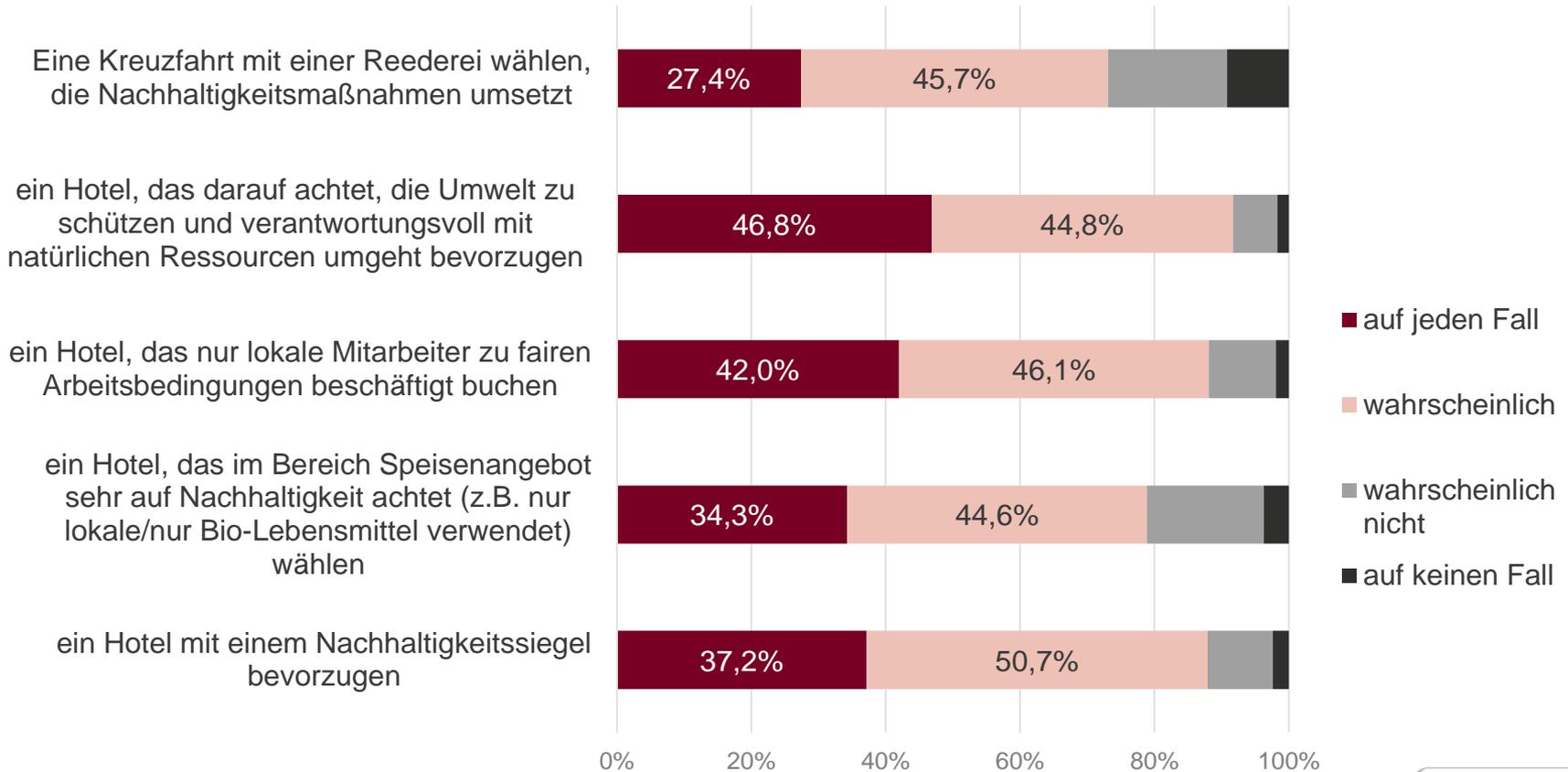
Frage 24: Glauben Sie, dass eine nachhaltige Urlaubsreise in der Regel eine höhere Qualität hat als eine nicht nachhaltige Reise? (N=2067)

## Nachhaltige Reisen – Preis



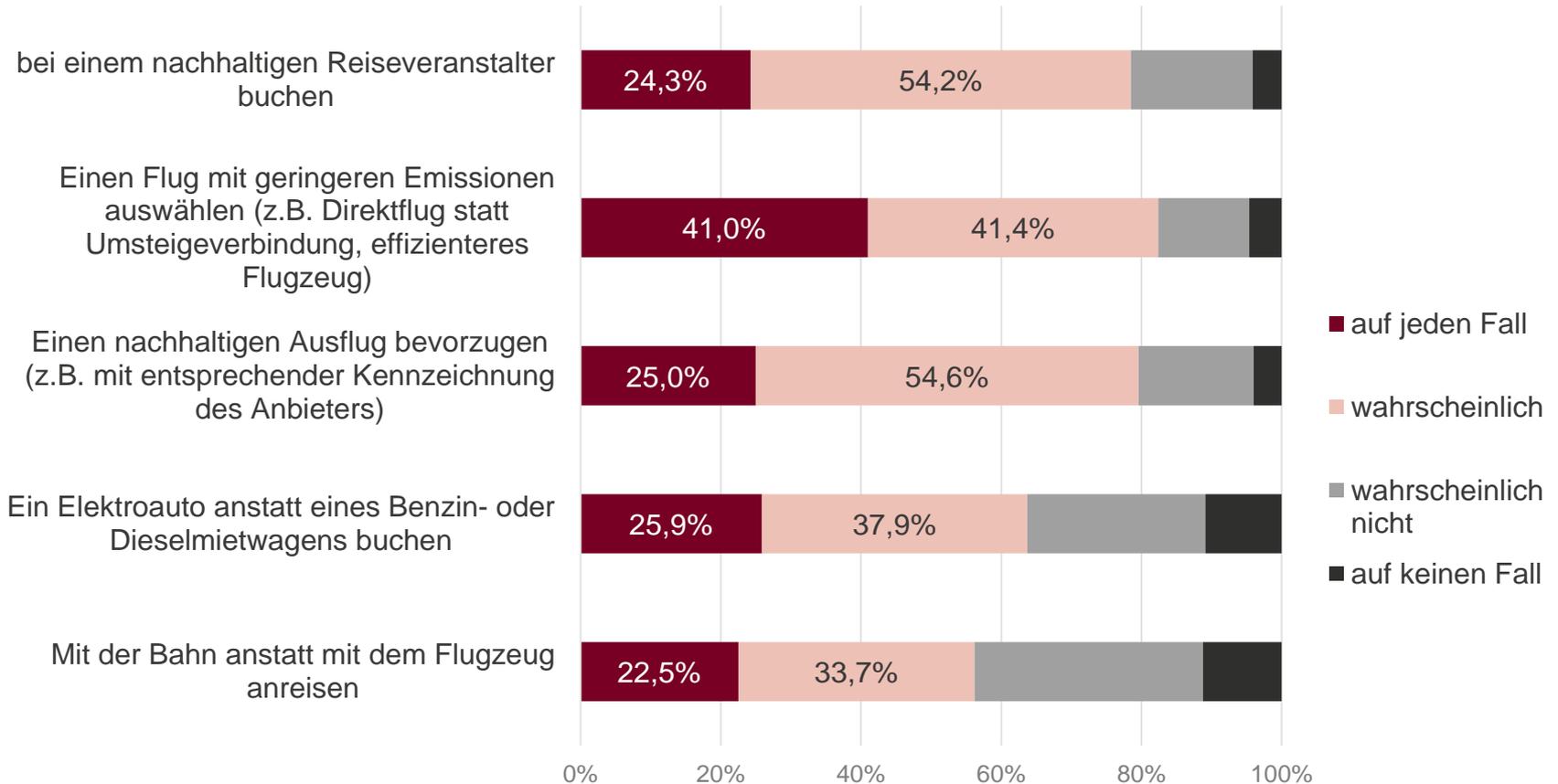
Frage 25: Glauben Sie, dass eine nachhaltige Urlaubsreise in der Regel einen höheren Preis hat als eine nicht nachhaltige Reise? (N=2067)

## Bei gleichem Preis würde ich ...



Frage 27: Bei gleichem Preis würde ich im Rahmen meiner Urlaubsreise (N=2067)

## Bei gleichem Preis würde ich ...



Frage 27: Bei gleichem Preis würde ich im Rahmen meiner Urlaubsreise (N=2067)



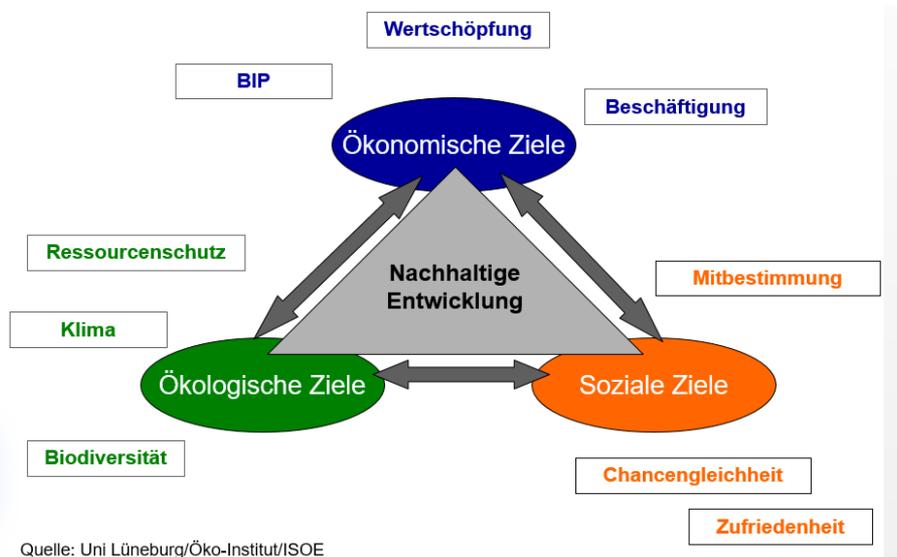
## Diskussion

# Konsequenzen

Buchungsanreize – Qualität – Preis –  
Kommunikation

# Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop

## Nachhaltigkeitsbegriff und Alternativen



## Nachhaltigkeitsbegriff – offene Nennungen

45,9 % der Befragten geben an, den Begriff „ nachhaltiges Reisen“ noch nie gehört zu haben.

Aber auch diejenigen, die angeben den Begriff zu kennen, liegen oft falsch.

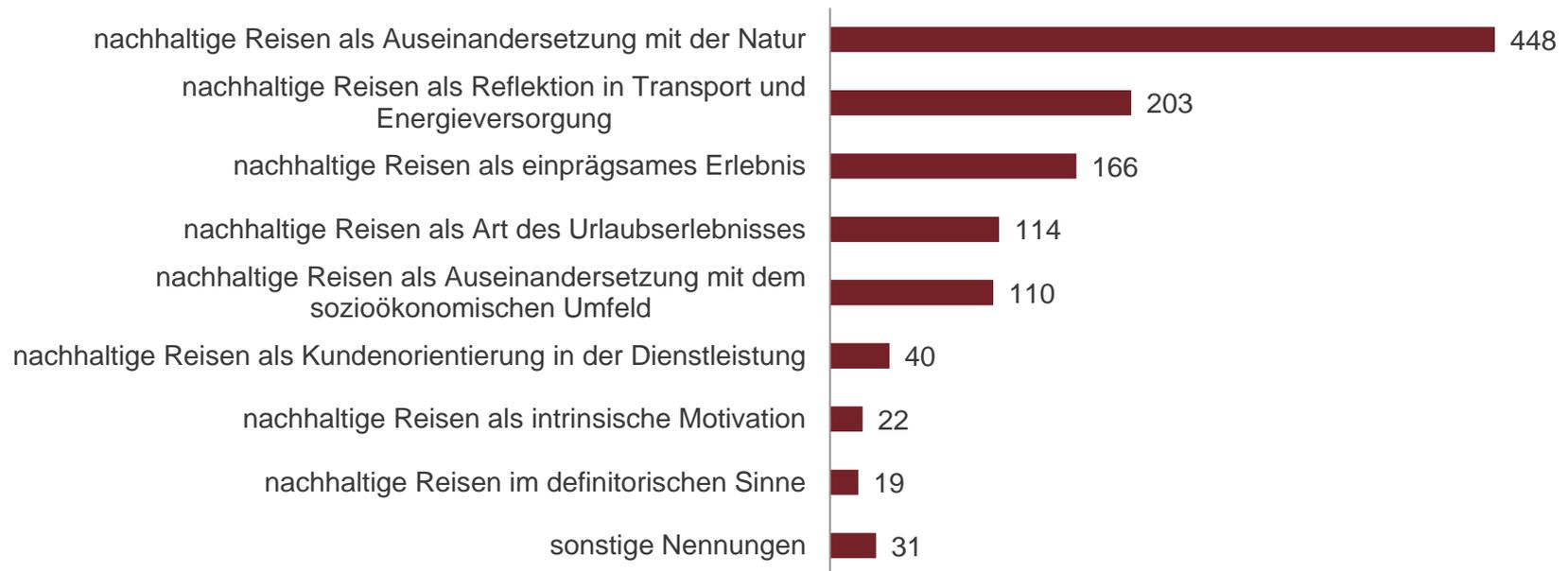
- Zuschlag zu den Verkehrsmitteln
- Urlaubserinnerungen, positive Erlebnisse
- Land und Leute kennenlernen
- Mit Biobenzin fahren
- Konzepte, die eine schöne Reise versprechen
- Sanfter Tourismus
- Klimaneutrales Hotel mit Ökostandard und Bioprodukten
- Klimaschonend
- Kulturen erleben
- Gerechte Bezahlung, umweltschonend
- Dass der Tourismus keinen Schaden macht
- Die Natur nicht zu schädigen oder zu zerstören
- Höherer Erholungseffekt der erst später wirkt
- Erholsam, schöne Erlebnisse
- Exklusiver Urlaub, was man so normalerweise nicht erlebt

Frage 14: Im Zusammenhang mit Urlaubsreisen sprechen manche von nachhaltigen Reisen. Können Sie kurz in wenigen Stichworten skizzieren, was Sie unter nachhaltigen Reisen verstehen? Bitte geben Sie alle Aspekte ein, die Ihnen zu diesem Begriff einfallen. (offene Frage, N=2067)

# Nachhaltigkeitsbegriff – offene Nennungen

## nachhaltige Reisen im Verständnis der Endkunden

### ■ Antwortkategorien zum Begriff "Nachhaltige Reise"



Frage 14: Im Zusammenhang mit Urlaubsreisen sprechen manche von nachhaltigen Reisen. Können Sie kurz in wenigen Stichworten skizzieren, was Sie unter nachhaltigen Reisen verstehen? Bitte geben Sie alle Aspekte ein, die Ihnen zu diesem Begriff einfallen. (offene Frage, N=2067)



# Nachhaltigkeitsbegriff – offene Nennungen

nachhaltige Reisen im Verständnis der Endkunden

<b>Schwerpunkt Natur</b>	<b>448</b>
umweltfreundlich/umweltschonend	230
klimafreundlich	64
ökologisch verantwortlich	59
ressourcenschonend	56
"bio"/biologisch	9
ursprünglich	9
naturnah	8
abfallarm	7
natürlich	3
grün	2
tierfreundlich	1
<b>Schwerpunkt Transport und Energieversorgung</b>	<b>203</b>
reflektiert (Wahl des Verkehrsmittels)	97
schadstoffarm	58
energiesparend/energieeffizient	26
nah (Reiseziele)	12
ausgleichend (Kompensationszahlungen)	5
treibstoffsparend	5

Frage 14: Im Zusammenhang mit Urlaubsreisen sprechen manche von nachhaltigen Reisen. Können Sie kurz in wenigen Stichworten skizzieren, was Sie unter nachhaltigen Reisen verstehen? Bitte geben Sie alle Aspekte ein, die Ihnen zu diesem Begriff einfallen. (offene Frage, N=2067)



# Nachhaltigkeitsbegriff – offene Nennungen

nachhaltige Reisen im Verständnis der Endkunden

<b>Schwerpunkt Urlaubserinnerung</b>	<b>166</b>
anhaltend (nachhaltend), zur Wiederholung anregend	166
<b>Schwerpunkt Urlaubserlebnis</b>	<b>113</b>
erholsam	47
aufregend	11
individuell	10
stressfrei	8
hochwertig	6
spaßig	6
toll	5
gesundheitsfördernd	4
sorglos	4
umfangreich/extravagant	3
unkonventionell	3
neuartig	3
schön	1
sicher/risikoarm	1
spontan	1

Frage 14: Im Zusammenhang mit Urlaubsreisen sprechen manche von nachhaltigen Reisen. Können Sie kurz in wenigen Stichworten skizzieren, was Sie unter nachhaltigen Reisen verstehen? Bitte geben Sie alle Aspekte ein, die Ihnen zu diesem Begriff einfallen. (offene Frage, N=2067)

# Nachhaltigkeitsbegriff – offene Nennungen

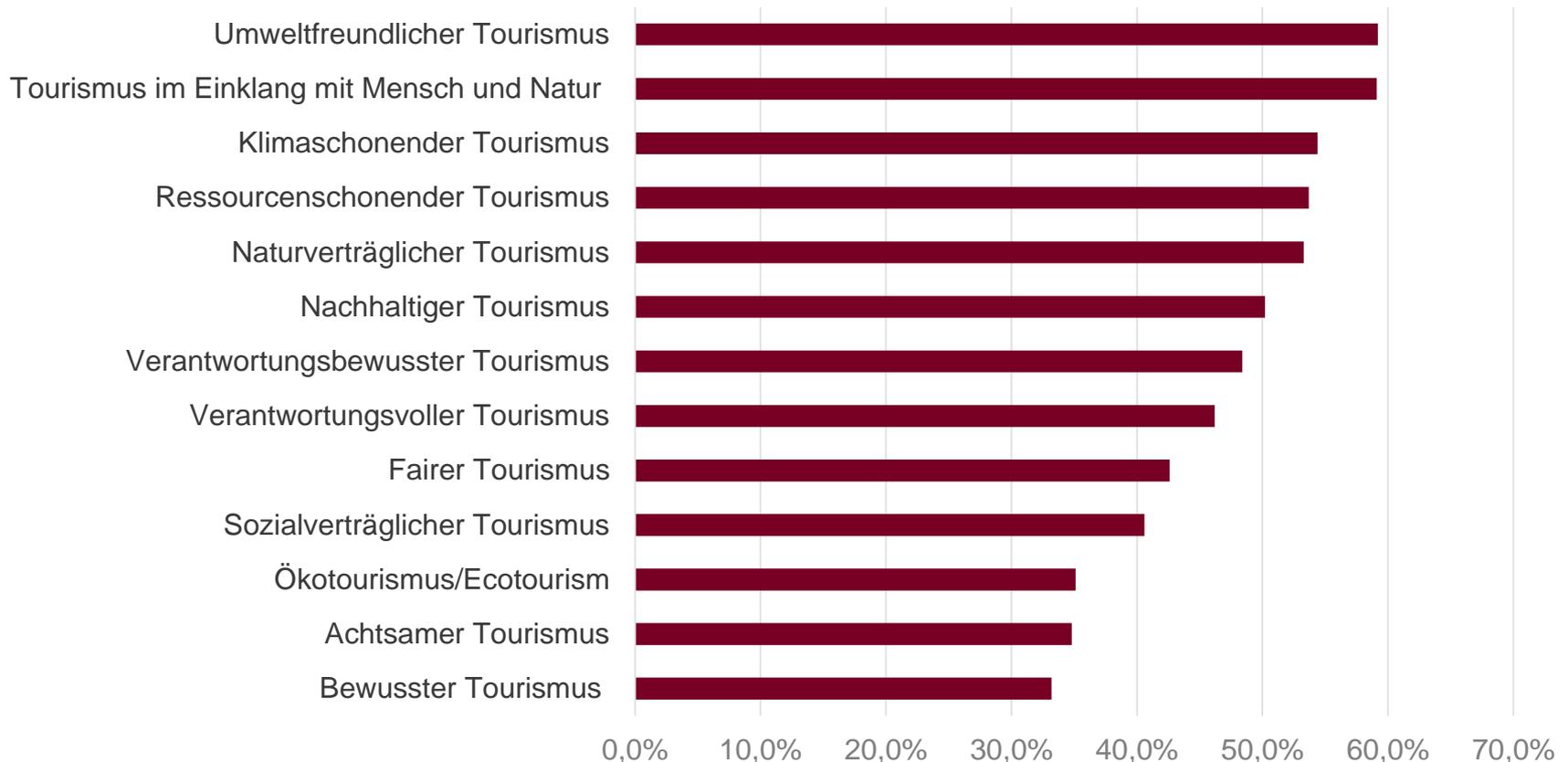
## nachhaltige Reisen im Verständnis der Endkunden

Schwerpunkt sozioökonomisches Umfeld	110
Rücksicht auf lokale Bevölkerung	32
ökonomisch wirksam für die Zielregion	21
Schutz von Kultur und ästhetischem Erlebnis	21
sozial gerecht	18
fair	10
kulturfokussiert	6
freundlich	1
zum Wohle der Allgemeinheit	1
Schwerpunkt Kundenorientierung	40
betreut	12
serviceorientiert	11
all inclusive	9
nachbetreut	8
Intrinsische Motivation	22
den Horizont erweiternd	13
bewusstes Reiseverhalten	4
reflektierter Konsum	4
verantwortungsvoll	1

Nachhaltige Reisen im definitorischen Sinne	19
Gegensatz zum Massentourismus	8
drei Säulen der Nachhaltigkeit (ökonomisch, ökologisch, sozial)	7
sanfter Tourismus	4
Sonstige Nennungen	31
preisgünstig	12
unmöglich/unnötig	9
problematischer Urlaubsablauf	5
sauber	2
überteuert	2
unsicher	1

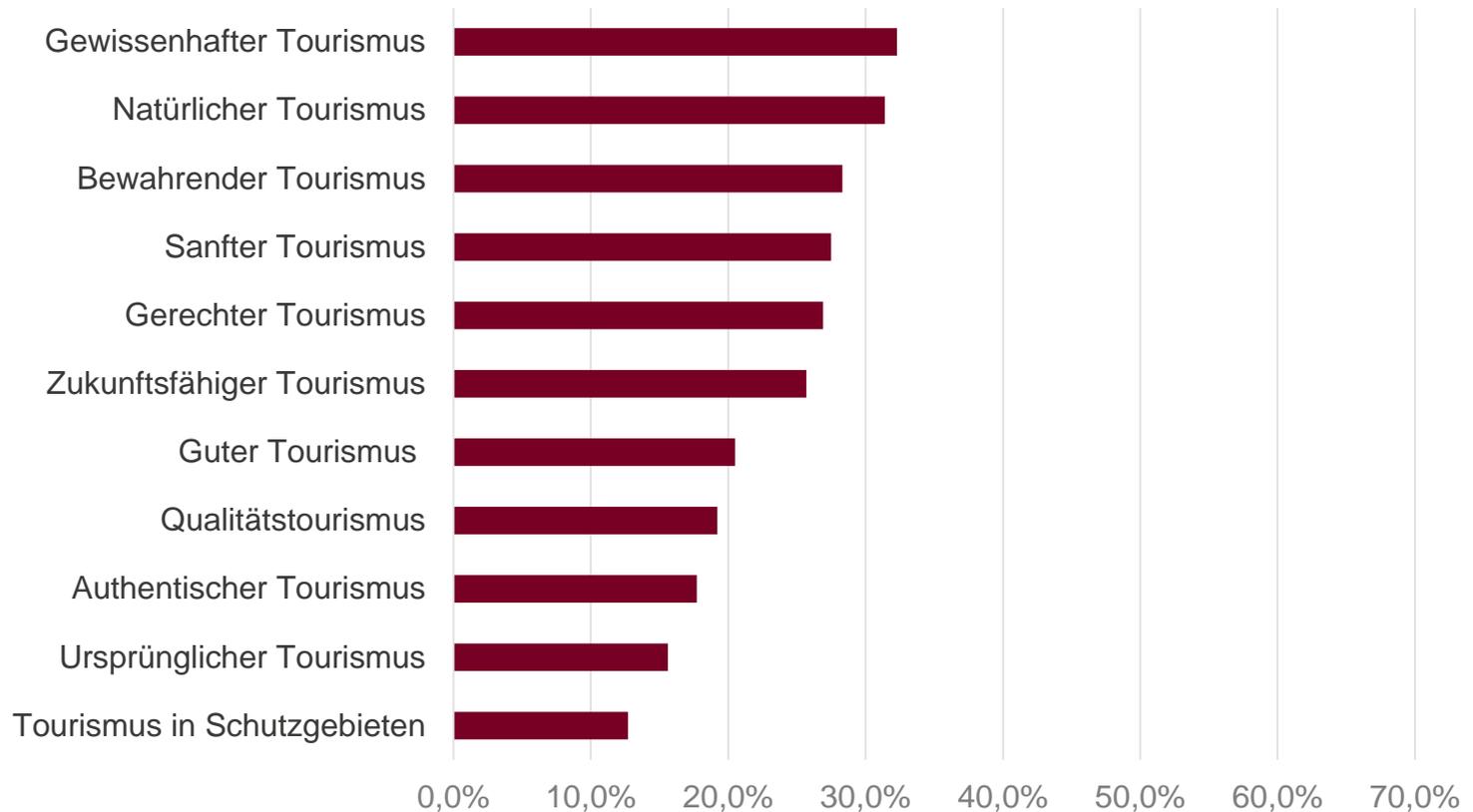
Frage 14: Im Zusammenhang mit Urlaubsreisen sprechen manche von nachhaltigen Reisen. Können Sie kurz in wenigen Stichworten skizzieren, was Sie unter nachhaltigen Reisen verstehen? Bitte geben Sie alle Aspekte ein, die Ihnen zu diesem Begriff einfallen. (offene Frage, N=2067)

# Nachhaltigkeitsbegriff – vorgegebene Begriffe



Frage 15: Der Begriff „nachhaltiger Tourismus“ wird von vielen nicht richtig verstanden. Welcher der folgenden Begriffe steht ihrer Meinung nach am besten für einen Tourismus, wie er eben beschrieben wurde, d.h. für einen Tourismus, der weitgehend soziale, ökonomische und ökologische Ziele beachtet? (N=2067)

# Nachhaltigkeitsbegriff – vorgegebene Begriffe



Frage 15: Der Begriff „nachhaltiger Tourismus“ wird von vielen nicht richtig verstanden. Welcher der folgenden Begriffe steht ihrer Meinung nach am besten für einen Tourismus, wie er eben beschrieben wurde, d.h. für einen Tourismus, der weitgehend soziale, ökonomische und ökologische Ziele beachtet? (N=2067)



## Diskussion

# Nachhaltigkeitsbegriff

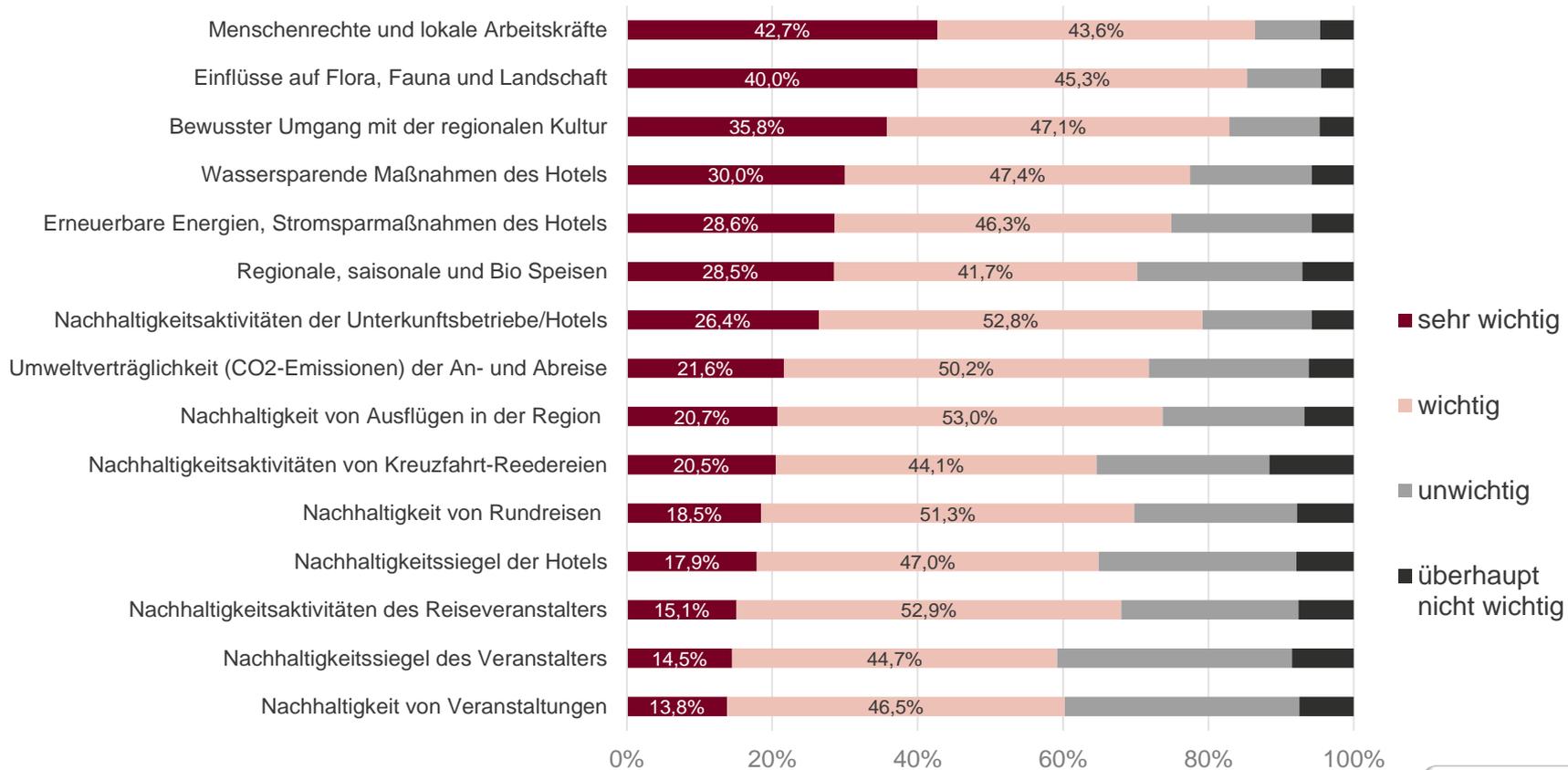
## Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop

# Nachhaltigkeitsinformationen

## Bedeutung der einzelnen Aspekte für die Kunden

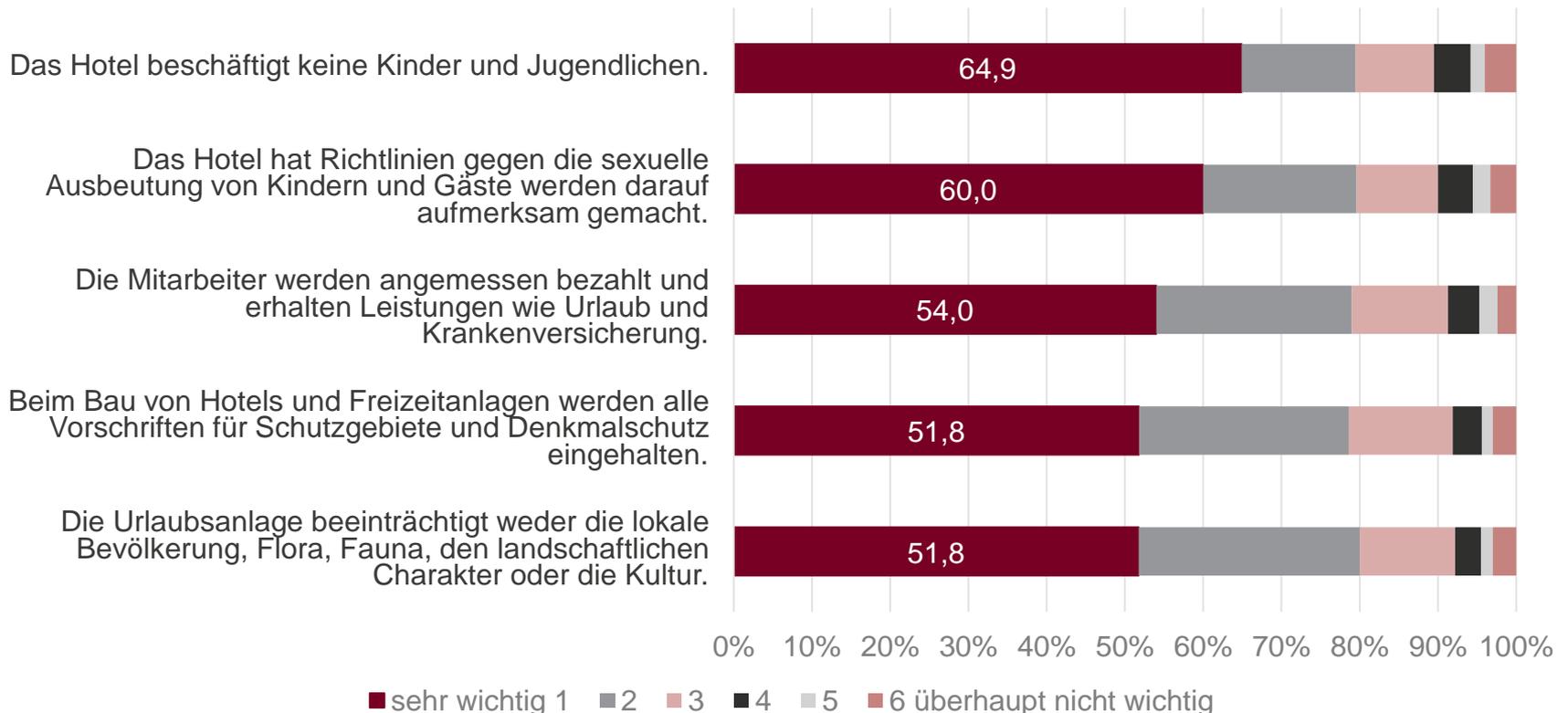


# Interesse an Nachhaltigkeitsinformationen



Frage 32: Welche Informationen zur Nachhaltigkeit sind für Sie generell von Interesse? (N=2067)

# Detailbefragung: Die für Endkunden wichtigsten Kriterien (1)



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. (%-Angaben, N=2067)

## Detailbefragung: Die für Endkunden wichtigsten Kriterien (2)

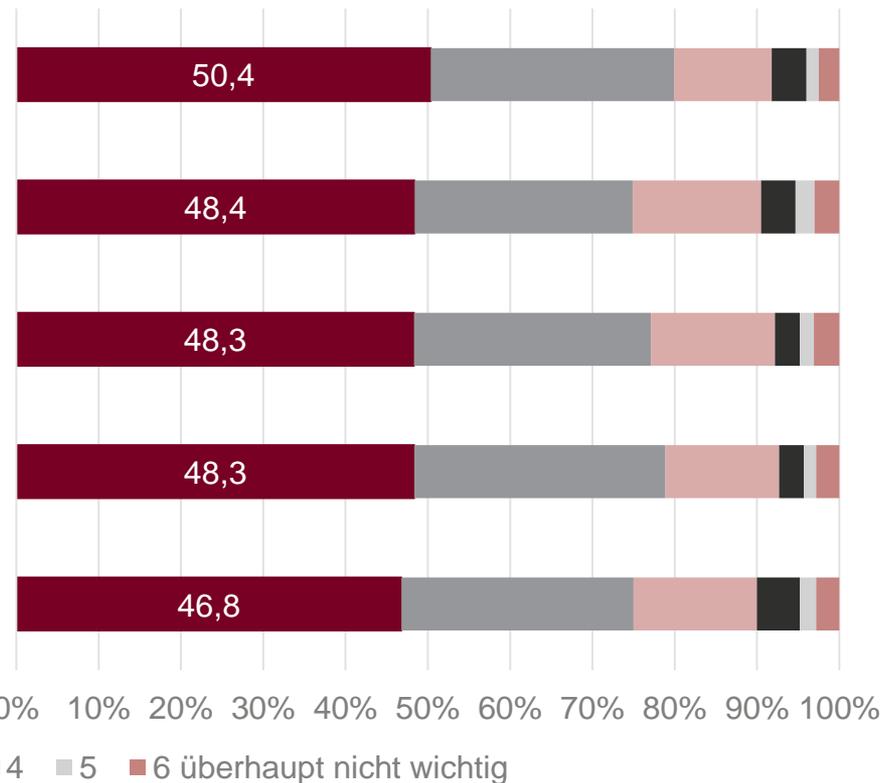
Ihre Kundenbeschwerden werden ernst genommen und es wird umgehend auf diese reagiert, auch in Bezug auf Nachhaltigkeitsaspekte.

Führungen in Naturschutzgebieten und -reservaten werden nur mit entsprechenden Genehmigungen durchgeführt und Vorsichtsmaßnahmen werden ergriffen, um bedrohte Arten nicht zu gefährden.

Das Hotel entspricht internationalen Gesetzen hinsichtlich des Schutzes von Pflanzen und Tieren.

Es wird u.a. lokales/regionales Essen angeboten.

Einheimische und indigene Rechte wurden beim Erwerb und Bau von Anlagen einbezogen. Es wurden keine erzwungenen Umsiedlungen vorgenommen.



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. (%-Angaben, N=2067)



## Kennzeichnung und Verkaufsargumente

- Ergebnisse der Untersuchung: Liste von Nachhaltigkeitskriterien für Reisebüromitarbeiter – Kombination aus visuellen Darstellungen und Handbuch/Beschreibung, welches den Empfehlungen der Untersuchung entspricht.
- Verkaufsargumente in entsprechender Sprache für Systeme und Schulungen.
- Entwicklung von Schulungsmodulen für Beratungsgespräche.

# Brainstorming: Entwicklung von Verkaufsargumenten und Verschlagwortung

**Vorgehen:** Gemeinsame Ideenfindung zum Wording der Kriteriencluster – diese sind das Ergebnis einer Kombination aus direkter Befragung (Frage 32) und einer Faktorenanalyse der Befragungsergebnisse aus Frage 33.

Zugrundeliegende Kriterien	Beispiel: Schlagwort im Buchungssystem	Beispiel: Verkaufsargument (gegenüber der Kundin/dem Kunden)
Der Einkauf von Dienstleistungen und Waren berücksichtigt regionale Anbieter. Es wird u.a. lokales/regionales Essen angeboten.	„Regional“	Das Hotel bietet Ihnen regionale und einheimische Speisen und Getränke.
...	...	...

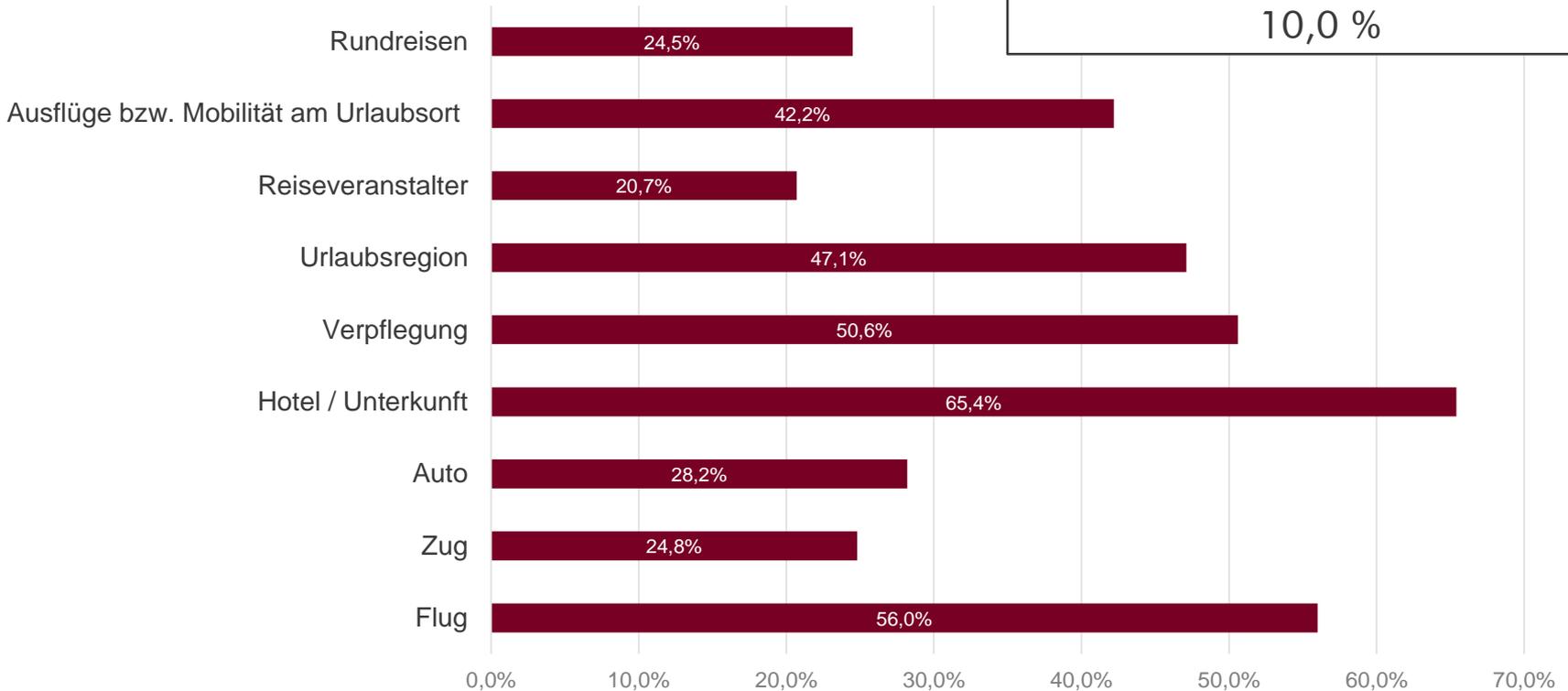
## Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop

# Nachhaltigkeitsinformationen Medien und Inhalt



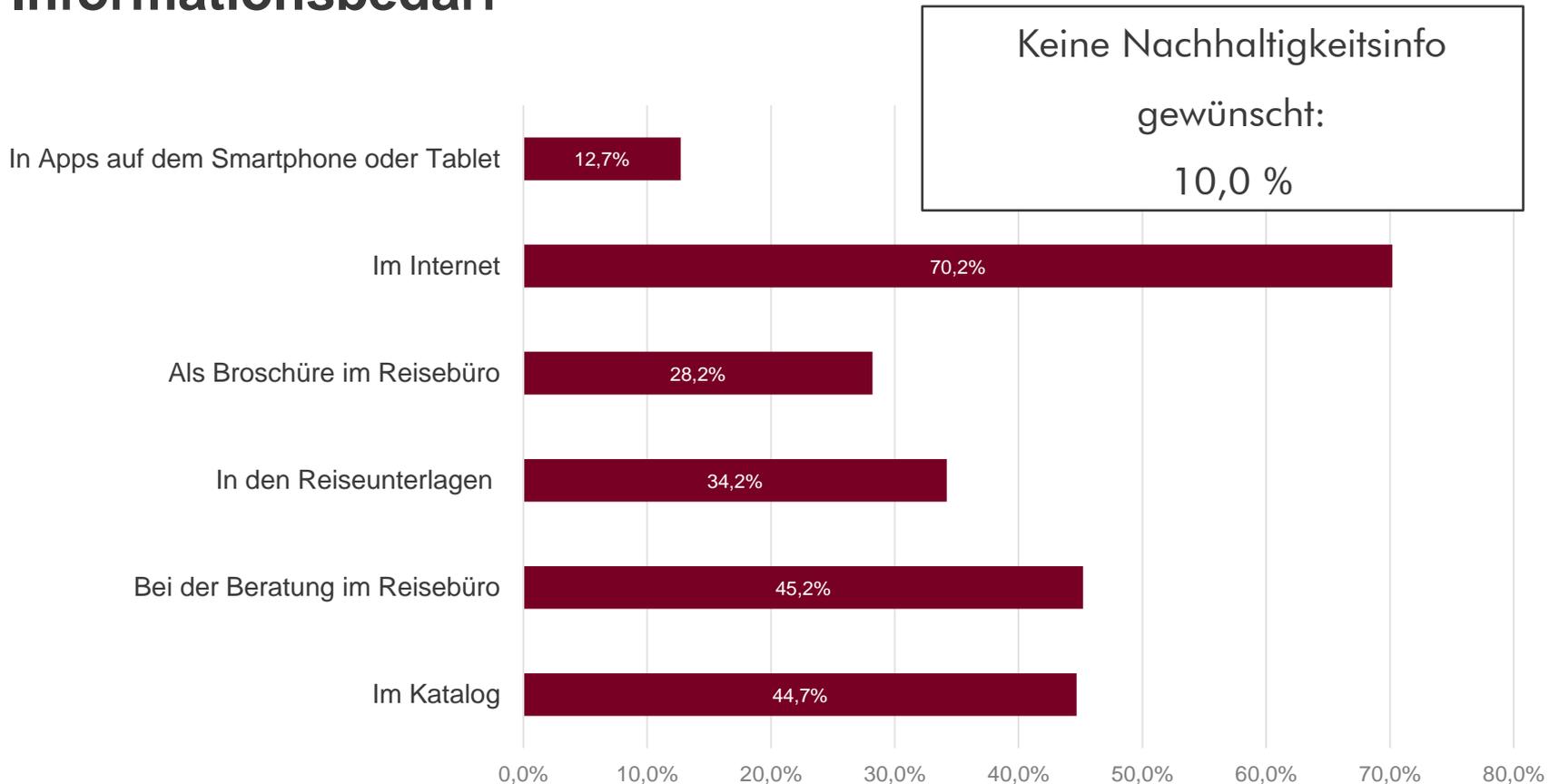
# Informationsbedarf

Keine Nachhaltigkeitsinfo  
gewünscht:  
10,0 %



Frage 28: Für welche Elemente einer Reise würden Sie sich Nachhaltigkeitsinformationen wünschen?  
(Mehrfachantworten möglich, N=2067)

## Informationsbedarf



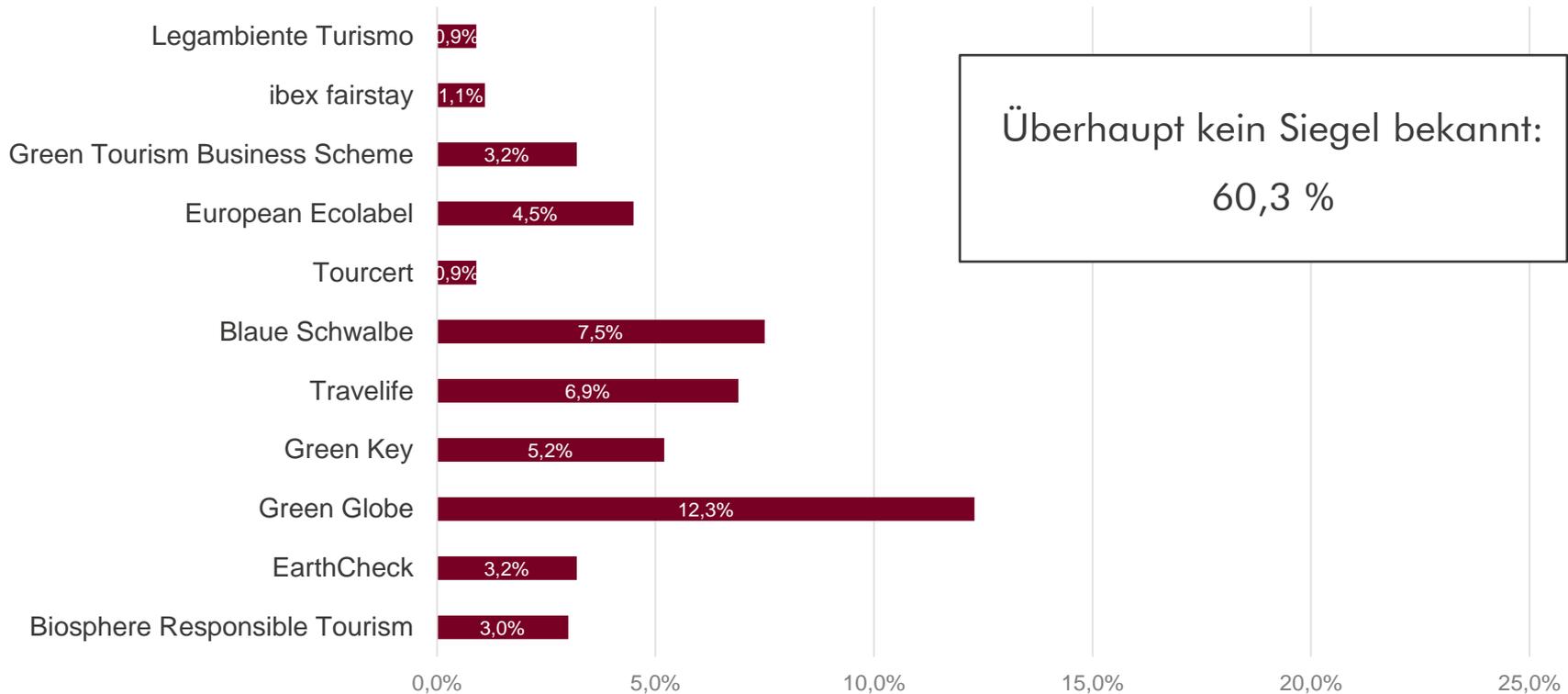
Frage 29: An welcher Stelle wünschen Sie sich mehr Informationen zu nachhaltigen Produkten?  
(Mehrfachantworten möglich, N=2067)

## Ergebnisse der Bevölkerungsbefragung und Ideenworkshop

# Nachhaltigkeitssiegel Kenntnisse und Nutzung

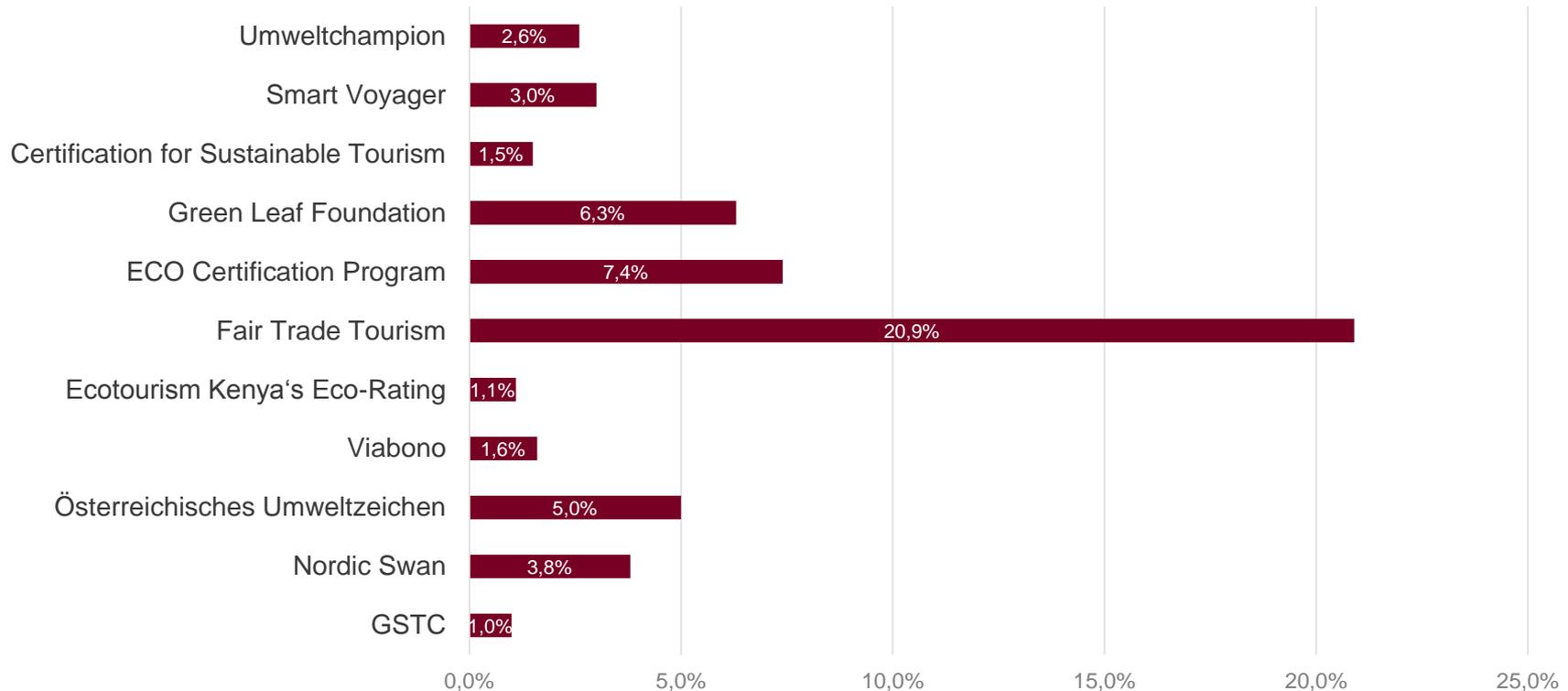


# Bekanntheit Nachhaltigkeitssiegel im Tourismus



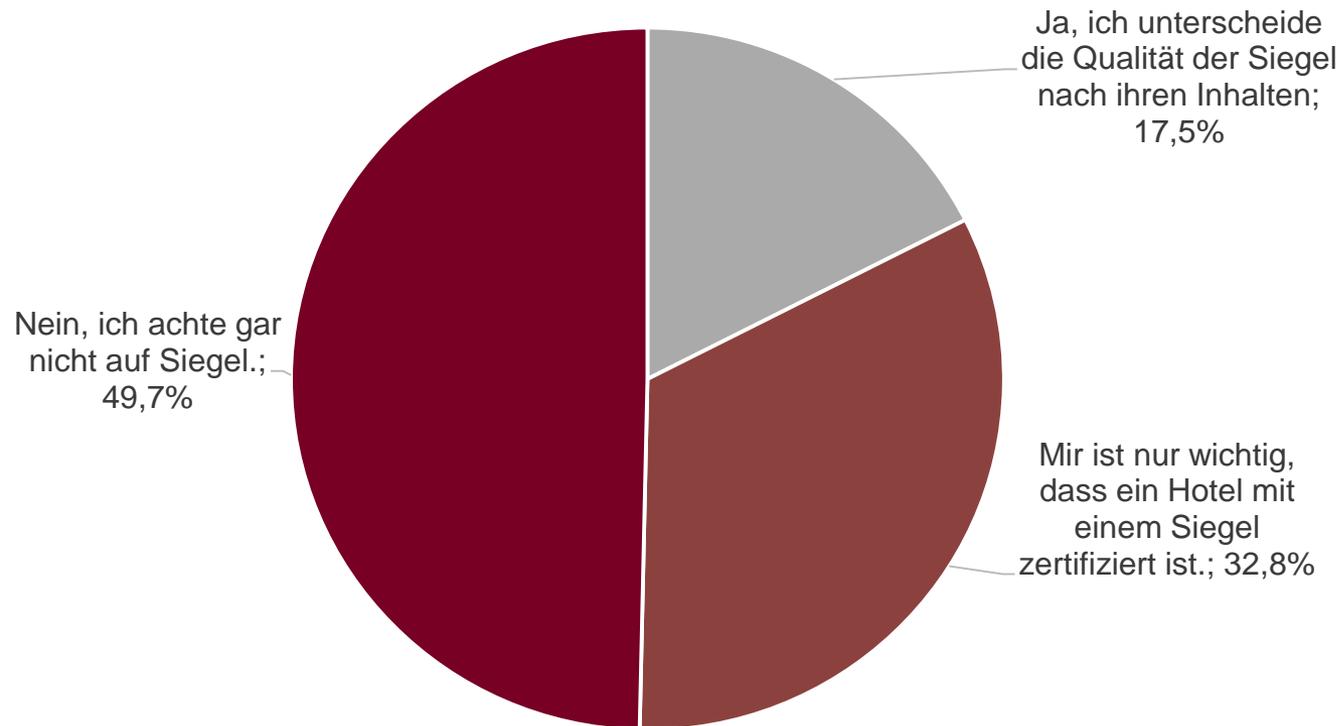
Frage 30: Welche Nachhaltigkeitssiegel sind Ihnen bekannt, wenn auch nur dem Namen nach?  
(Mehrfachantworten möglich, N=2067)

## Bekanntheit Nachhaltigkeitssiegel im Tourismus



Frage 30: Welche Nachhaltigkeitssiegel sind Ihnen bekannt, wenn auch nur dem Namen nach?  
(Mehrfachantworten möglich, N=2067)

## Sind Unterschiede zwischen den Siegeln relevant?



Frage 31: Sind für Sie Unterschiede zwischen den Siegeln relevant? Bitte eine Antwort auswählen!  
(N=2067)

## Ergebnisse der Reisebüro- und Bevölkerungsbefragung sowie Ideenworkshop

### Fazit

- Mangelnde Kompetenz der Reisebüros zum Thema Nachhaltigkeit
- Vor allem Interesse an Hotelbeurteilung
- Festlegung der Schlagworte und Verkaufsargumente
- 3 Informationsebenen
  - Stufe 1: ja/nein = grünes Blatt
  - Stufe 2: Nennung Zertifikat und wichtigste Argumente
  - Stufe 3: Detaillierte Information im Green Travel Index

▶ Diskussion

Verpflegungsart  Hotelattribute  Expi-Attribute  Hotelbewertung  
 Zimmerart  Familien  Favorit  Ketten-Attribute  
 Anzahl Sterne  Direkte Strandlage  Schwarze Liste  
 Transferart  Wellness  Best Äger  
 Meerblick  Familien

[Volltextsuche](#)

**Karte** Aktualisieren

Ziel	€	%
26 °C 21 °C PMI	237,-	100
26 °C 21 °C PMI	244,-	100
26 °C 21 °C PMI	397,-	100

**Hotels - Mallorca** Kommentare Expi-Attribute Aktualisieren

VAs	Hotel	E.	K.	Ziel	Ziel	★	%	Top-A	Tg	€	%
0 / 2	Gomila Park App.		PMI	Palma d	1.0	☹	321,-	ULT ST	5	321,-	100
0 / 1	Porto Playa II		PMI	Porto Cr	2.0	☹	262,-	XLMX	5	262,-	100
0 / 1	PlayaMar Hotel & Apartments - Apartments		PMI	S' ilot	2.0	☹	308,-	ULT DZ	5	308,-	100
0 / 5	Monteverde demnächst Porto Playa I		PMI	Porto Cr	2.0	☹	244,-	SVF D	5	244,-	100
0 / 1	Dna Felice Apartments		PMI	Cala d'	1.0	☹	324,-	ULT AP	5	324,-	100

Preisvergleich Aktualisieren

MB	Bem	€	T	%

## Urlaub im Einklang mit Mensch & Natur:

- Lokal
- Fair
- Authentisch
- Grün
- Genuss

Zertifiziert durch:



0 / 6	La Perla Negra		PMI	Cala	3.0	☹	335,-		5	335,-	100
0 / 12	MLL Alejandria		PMI	Playa d	3.0	☹	338,-		5	338,-	100
0 / 3	Ipanema Park		PMI	S' Aren	3.0	☹	340,-		5	340,-	100
0 / 19	Ola Club Tomir		PMI	Portals	3.0	☹	340,-	SVF ST	5	340,-	100
0 / 15	Mix Colombo		PMI	S' ilot	3.0	☹	355,-	ULT DZ	5	355,-	100
0 / 1	San Telmo		PMI	Cala Maj	1.0	☹	361,-	FLYD	5	361,-	100
0 / 12	Honderos		PMI	Playa d	3.0	☹	430,-	VTO D	5	430,-	100
0 / 9	Hostal Alcina		PMI	Cala Rat	1.0	☹	265,-	JT DZ	5	265,-	100
0 / 13	Dinner Erwachsenenhotel sh 18 Jahren		PMI	S' ilot	1.0	☹	272,-	ULT DZ	5	272,-	100

Vakanzen News Bewertung Hotel



**Hotel: Niagara** ★★  
 Description  
 • Spartipps  
 • WLAN ohne Gebühr (gesamtes Hotel)  
 • Rail & Fly inklusive

Ort: Playa de Palma

Last Minute / Pauschal 
  Nur Flug 
  Nur Hotel 
  Ferienhäuser

Abflughafen/Plz:  Ziellughafen:  EUR bis:  Verpflegungsart:

Frühester Hinflug: Sa 250616 Spätester Rückflug: Fr 300916 Ort:  Zimmerart:

Aufenthaltsdauer: 07 bis 14 Erwachsene: 2 Erwachsene Hotelname: Viverde Hotel Loryma mindestens 4 Stg

VA:  VA 1  VA 2  VA 3  Alter Kinder:    Zug zum Flug  Transferart:

Familien  Favorit  Schwarze Liste  Ketten-Attribute  Direkte Strandlage  Wellness  Best Ager  Familien  Meerblick

Zielgebiete

Region	Reiseziel	Ziel	€	%
Türkei	Marmaris & Icmeler & Datca	30 °C 21 °C DLM	421,-	100

Angebote - Viverde Hotel Loryma

FH	VA	Reiseart	Tag	Datum	Tg	A	Ziel	Zimmer	MB	Bem	€	T	%
✓	TJAX	Di	13.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Mi	14.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Do	15.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Fr	16.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Sa	17.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	So	18.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Mo	19.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Di	20.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Fr	23.09.16	7	CGN	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			421,-	✓	100
✓	TJAX	Fr	23.09.16	7	FRA	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			422,-	✓	100
✓	TJAX	Fr	23.09.16	7	TXL	DLM	Suite Economy Zimmer	HP			425,-	✓	100
✓	TUD LAE1	Fr	23.09.16	7	MUC	DLM	Best Price Suite One Bedroom	HP	ZzF		426,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Di	13.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Mi	14.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Do	15.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Fr	16.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Sa	17.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	So	18.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Mo	19.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Di	20.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Mi	21.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Fr	23.09.16	7	FKB	DLM	Suite Economy	HP			427,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Di	13.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Mi	14.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Do	15.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Fr	16.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Sa	17.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Mo	19.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Di	20.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Mi	21.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Do	22.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100
✓	XLMX LVE	Fr	23.09.16	7	MUC	DLM	Suite Economy	HP			428,-	✓	100

Hotels - Marmaris & Icmeler & Datca

VAs	Hotel	E.	K.	Ziel	Ziel	Top-A	Tg	€	%
0/5	Viverde Hotel Loryma			DLM	Turunc 4.0	TJAX S	7	421,-	100

**Buchungsanfrage**

**Ihre voraussichtlichen Flugdaten**

Hinflug	Airline	Flugnr.	Abflug	Ankunft	Freigepäck
X3	0122	23.9.2016 06:00 MUC	23.9.2016 09:50 DLM	n.v.	
Rückflug	Airline	Flugnr.	Abflug	Ankunft	Freigepäck
X3	0123	30.9.2016 10:40 DLM	30.9.2016 12:50 MUC	n.v.	

Bitte weisen Sie die Kunden darauf hin, daß die Flugdaten der Reiseveranstalter verbindlich sind. Gewicht, Größe und Menge des aufgegebenen Gepäcks (Freigepäck) sowie die Verpflegung während des Fluges können bei den unterschiedlichen Fluggesellschaften variieren. Genauere Informationen dazu erhalten sie bei der ausführenden Fluggesellschaft und / oder dem Reiseveranstalter.



**2. Aktuelle Preisinformationen**

1. Person: 415,00 EUR  
 2. Person: 415,00 EUR  
**Gesamtpreis: 830,00 EUR**

[Live Beratung](#) [ServiceCenter](#)

Schließen Sabre Shop Holidays - IRIS plus Übertragen

**Inklusivleistungen** inkl. Transfer Zug zum Flug

**Beförderung**

**Service**

**Sicherheit**





## Sichtbarmachung nachhaltiger Angebote in den Informations- und Buchungssystemen

- Neutralität muss gewahrt sein.
- Die wichtigsten Siegel (GSTC Recognized ergänzt um wichtige regionale Siegel) sollen berücksichtigt werden.
- Es wird ein Beirat gebildet, der über die Aufnahme der Siegel entscheidet.
- Siegel die nicht GSTC Recognized sind, bleiben maximal 2 Jahre gelistet.
- Immer aktuell, d.h. nur gültige zertifizierte Anbieter (aktuelle) werden berücksichtigt.





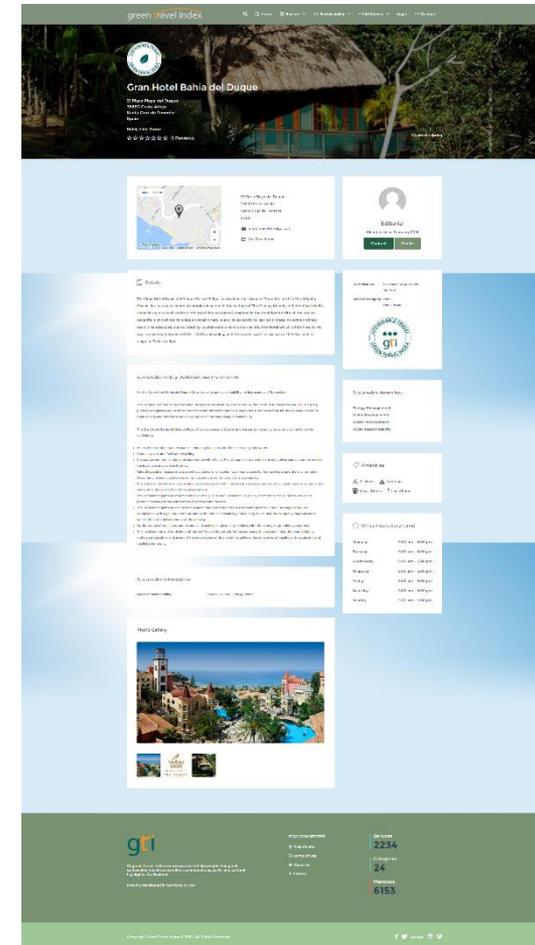
## Sichtbarmachung nachhaltiger Angebote in den Informations- und Buchungssystemen

- Die Basisinformationen (welcher Betrieb ist nachhaltig?) müssen den Reisebüros kostenlos in den gängigen GDS/TDS – Beratungssystemen zur Verfügung stehen.
- Der Zugang zu detaillierteren Informationen ist teilweise mit Kosten verbunden.
- Der Zugang zum Nachhaltigkeitsindex (<http://greentravelindex.com>) ist während der Projektphase kostenlos.



## Content Entwicklung gti

- Die einzelnen Zertifizierer stellen Informationen zu den zertifizierten Betrieben zur Verfügung.
- Die Betriebe werden in Abstimmung mit den Zertifizierern angeschrieben und um Überprüfung und Ergänzung der Informationen gebeten.
- Weitere Informationen zu ausgewählten Nachhaltigkeitsaspekten werden zusätzlich durch die Betriebe ergänzt.
- Über Kunden- und Reisbürochecks werden die Informationen überprüft und ggfs. korrigiert.





## Bisher registriert als Content Partner

- Green Key
- Biosphere
- Rainforest Alliance
- Ecotourism Ireland
- Green Leaf Canada

- Laufende Gespräche:
- TourCert
  - Viabono
  - Green Globe
  - travelife



# Technik



Clearing



Definition der notwendigen Inhalte zur Datenerfassung

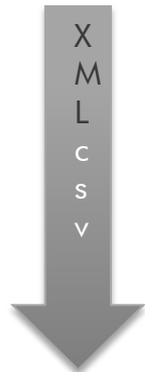


Global Types

OTDS und edf



Reiseveranstalter

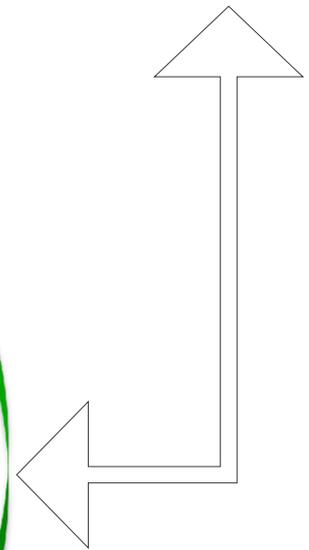
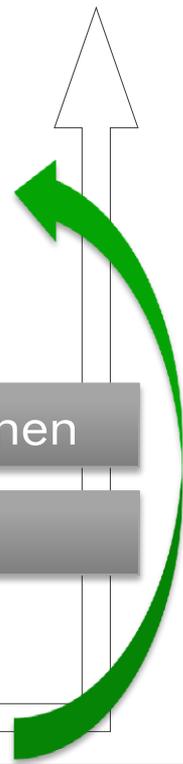


GDS/TDS | Beratungssysteme | Reise Suchmaschinen

Kooperationen und Franchise eigene Systeme



Kunden



## Phase 1:



- Wichtigste Zertifikate erfasst!
- In green travel index eingebunden!
- Clearing aktuell





## Phase 2

■ Definition Global Types angestoßen



■ OTDS und EDF angestoßen



■ Anm.: Voraussetzung ist die Definition der Marketing- oder Kernkriterien – komplexer Abstimmungsprozess

Definition der notwendigen Inhalte  
zur Datenerfassung



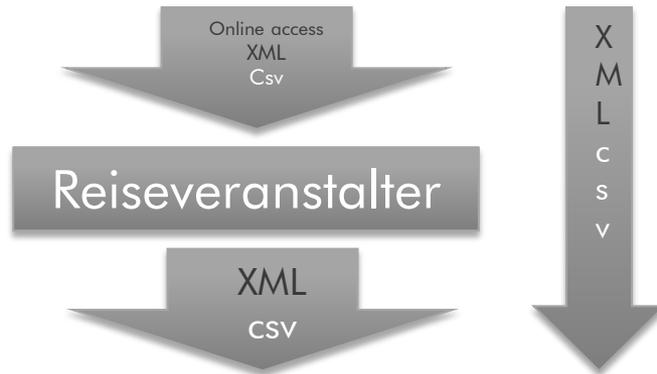
Global Types

OTDS und edf





# Phase 3



- Anbindung an „non bookable Content“
- Kooperation mit Content Providern!
- EDF, OTDS + INFX



GDS/TDS

Beratungssysteme

Reise Suchmaschinen

Kooperationen und Franchise eigene Systeme



## Phase 4 ■ Darstellung in den Beratungssystemen

- Was soll dargestellt werden?
- Wie soll die Information eingebracht werden?
- Wer ist für die Inhalte Verantwortlich?

### ■ Problembereiche:

- Aktueller Stellenwert der Nachhaltigkeit
- Platz-Ressourcen / Was muss anstelle der Nachhaltigkeitsinformation weichen?
- Datenstrukturen in der Touristik sehr alt!

GDS/TDS

Beratungssysteme

Reise Suchmaschinen

Kooperationen und Franchise eigene Systeme

Reisebüros

Kunden



# Beispiel Bistro

BistroPortal - TravelTainment GmbH - 5.2

Datei Bearbeiten Ansicht Module Extras Sprache Hilfe

InfoCenter ServiceCenter profiTIP Jollydays MYDAYS Kunde 1 Transfer - PMI Mietwagen - PMI

Last Minute / Pauschal Charter Oneway Nur Hotel Ferienhäuser Städtereisen Eingaben leeren

Abflughafen/Ftz: WEST Ziellughafen: Verpflegung: egal Hotelattribute Familien  
 Frühester Hinflug: Spätester Rückflug: Zimmer: egal Transfer: egal Direkte Strandlage  
 Aufenthaltsdauer: 7 EUR bis: Erwachsene: 2 Erwachsene Sterne: egal Ort: Meerblick  
 VA: KVA Alter Kinder: 0 0 0 0 Hotelname: Hotelbewertung Volltextsuche

Zielgebiete Karte Aktualisieren

Region	Reiseziel	Ziel	€	%
Türkei	Side & Alanya	AYT	105,-	100
Balearen	Mallorca	PMI	127,-	100
Türkei	Antalya & Belek	AYT	154,-	100
Kroatien, Ungarn	Mitteladriaten	SPU	168,-	100
Kroatien, Ungarn	Insel Brac	SPU	182,-	100
Türkei	Kemer & Belek	AYT	182,-	100
Portugal	Costa Verde	OPO	184,-	100
Fly & Stay	Fly & Stay Europa	STN	187,-	100
Deutschland	Bayerische Alpen	MUC	192,-	100
Portugal	Porto	OPO	193,-	100
Spanisches Festland	Costa Brava	BCN	200,-	100
Italien, Malta	Venetien	VCE	200,-	100
Osteuropa	Tschechien	PRG	201,-	100
Kroatien, Ungarn	Mitteladriaten	SPU	202,-	100

Hotels - Mallorca Karte Aktualisieren

VAs	Hotel	Ziel	Zielort	*	%	Top-Angeb	Tg	€	%
0/2	TUI best FAMILY Esperanza Mar	PMI	Cala Bona	4.0	☺	TUD AP U	7	203,-	100
0/4	Mariant Park	PMI	S'illot	4.0	☺	ALL DZ AI	7	210,-	100
0/28	Viva Cala Mesquida Club	PMI	Cala Mesquida	4.0	☺	OES ST Ü	7	226,-	100
0/3	Viva Alcudia Sun Village	PMI	Playa De Muro	4.0	☺	ALL ST Ü	7	228,-	100
0/28	THB Felp	PMI	Porto Cristo	4.0	☺	OES DZ ÜF	7	241,-	100
0/21	Sunna Park Hotel & Appartement	PMI	Paguera	4.0	☺	OES AP Ü	7	245,-	100
0/2	Esperanza Park	PMI	Playa De Muro	4.0	☺	TUD AP U	7	247,-	100
0/20	Viva Cala Mesquida Park	PMI	Cala Mesquida	4.0	☺	OES AP Ü	7	250,-	100
0/28	Viva Tropic	PMI	Alcudia	4.0	☺	OES ST Ü	7	252,-	100
0/17	Viva Cala Mesquida Resort	PMI	Cala Mesquida	4.0	☺	XFTI ST Ü	7	254,-	100
0/24	HSM S'Olivera	PMI	Paguera	4.0	☺	DIS ST Ü	7	264,-	100
0/8	Duva	PMI	Puerto De Pollensa	4.0	☺	FER AP Ü	7	265,-	100
0/24	Club Simo I & II	PMI	Cala Millor	3.5	☺	FLYD AP Ü	7	227,-	100
0/10	Valentin Paguera Apartments	PMI	Paguera	3.5	☺	TUD AP U	7	228,-	100
0/10	Cala Azul Park	PMI	Cala D'or	3.5	☺	OES ST Ü	7	230,-	100
0/10	Esmeralda Park	PMI	Cala D'or	3.5	☺	TUD AP U	7	238,-	100
0/18	Canyamel Park & Apartamentos	PMI	Cala Canyamel	3.5	☺	OES AP U	7	250,-	100
0/16	Club Marinas	PMI	Cala D'or	3.5	☺	DIS ST ÜF	7	251,-	100
0/5	Generoso	PMI	Port De Soller	3.5	☺	BU DZ ÜF	7	257,-	100
0/20	Pionero & Santa Ponsa Park	PMI	Santa Ponsa	3.5	☺	FLYD DZ ÜF	7	259,-	100
0/27	Ariba Romani	PMI	Cala Millor	3.0	☺	ALL ST Ü	7	127,-	100
0/2	Jardin Del Oro	PMI	Cala Millor	3.0	☺	NEC AP Ü	7	206,-	100
0/5	El Paraíso	PMI	Cala Ratjada	3.0	☺	OES BU Ü	7	215,-	100
0/20	Amoros	PMI	Cala Ratjada	3.0	☺	FLYD DZ ÜF	7	220,-	100
0/10	Orlando	PMI	Playa De Palma	3.0	☺	TUD AP U	7	221,-	100
0/13	Sol Cala d'Or	PMI	Cala D'or	3.0	☺	XFTI ST Ü	7	223,-	100
0/4	Pabisa Bali	PMI	Playa De Palma	3.0	☺	TUD DZ ÜF	7	224,-	100
0/21	Palma Bay Club	PMI	S'Arenal	3.0	☺	TSS DZ Ü	7	225,-	100
0/13	TRH Torrenova	PMI	Palma Nova	3.0	☺	XGLA ST Ü	7	225,-	100
0/6	Atricemar	PMI	Can Picafort	3.0	☺	ULT DZ Ü	7	226,-	100
0/2	Casa Vida Apartments	PMI	Santa Ponsa	3.0	☺	BU AP Ü	7	227,-	100
0/2	Ponent	PMI	Paguera	3.0	☺	TUD AP U	7	230,-	100
0/10	Blue Sea Gran Playa	PMI	Sa Coma	3.0	☺	XFTI ST Ü	7	230,-	100
0/15	Protur Fioriana Resort	PMI	Cala Bona	3.0	☺	OES AP U	7	231,-	100

Vakanzen News Bewertung Hotel Inklusivleistungen

Beförderung: Transfer, Zug zum Flug 2. Klasse bis 9 Tage vor Abreise

Service: Reiseleitung, 24h erreichbar

Sicherheit: Züge Abhilfe u. Kulanz vor Ort (ZAK)

Fertig diverse Agenturen - CMS-Test D NUM





## Mögliche Beiträge der Praxispartner zur Umsetzung des Projektes

- Unterstützung bei der Forcierung des Themas Nachhaltigkeit
  - Absichtserklärung zur Integration der Nachhaltigkeitsinformationen in die Informations- und Buchungssysteme
  - Unterstützung bei der geplanten Reisebürobefragung
- 
- Hinweis: Podiumsdiskussion auf dem ITB-Kongress: Nachhaltigkeit im Reisevertrieb  
CSR-Tag am Freitag 13:15 Uhr



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

## Projektkoordination

Prof. Dr. Edgar Kreilkamp  
Leuphana Universität Lüneburg  
Tourismusmanagement  
Scharnhorststrasse 1, C 6.109  
21335 Lüneburg  
Fon: 04131.677-2170  
Mail: [edgar.kreilkamp@uni.leuphana.de](mailto:edgar.kreilkamp@uni.leuphana.de)

Projektseite: [www.leuphana.de/greentravel](http://www.leuphana.de/greentravel)