TOURISMUSKONZEPT FÜR DAS FACHWERK-FÜNFECK

Verfasser: BTE Tourismus- und Regionalberatung, Februar 2017

AUSZUG:
PERSONAS = ZIELGRUPPEN

FACH WERK 5ECK

DUDERSTADT
EINBECK
HANN. MÜNDEN
NORTHEIM
OSTERODE/HARZ

Nationale Projekte des Städtebaus

Name

Familie Hansen
Stop-Over-Gäste

Beschreibung

Familie Hansen ist abenteuerlustig. Sie lieben es als Familie zu reisen. Auf dem Weg nach Italien machen sie gerne in Deutschland Zwischenstopp, damit die lange Fahrt nicht zu anstrengend wird.

Reisemotto

Glückliche, beschäftigte Kinder = entspannte Eltern = schöner Urlaub"

Charakterisierung

Die Familie Hansen hat zwei Kinder und wohnt in einem Vorort von Kopenhagen, Dänemark. Die Eltern sind beide 35 Jahre alt. Birthe Hansen ist Modedesignerin und Magnus Hansen arbeitet als Architekt. Sie leben in einer Eigentumswohnung. Die Familie kommt bereits zum zweiten Mal in die Urlaubsregion. Die beiden Kinder Ida (6 Jahre alt) und Mads (9 Jahre alt) lieben es in den Schulferien in den Süden zum Badeurlaub zu fahren. Auch der Rückweg ist lang und Familie Hansen plant neben der Übernachtung auf der Reise zum Ferienort eine weitere Übernachtung auf der Rücktour.

Motivation, Bedürfnisse, Wünsche, Ziele

Im Urlaub möchte die Familie Hansen:

- Zeit als Familie zusammen verbringen
- Entscheidend sind die Wünsche der Kinder
- Ein Stop-Over mit Übernachtung auf dem Weg nach Süden ist gerade für die Kinder wichtig und unverzichtbar
- Neue Regionen kennenlernen
- Besuchsanreiz für die Familie Hansen ist es die Region kennenzulernen und sich erholen

Beim Stop-Over möchte die Familie Hansen:

- Ein gutes Preis-/Leistungsverhältnis
- Eine günstige Unterkunft mit Wifi
- Schnelle aber regionale Küche mit typischen Speisen und Getränken (Bier und Bockwürstchen), gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Schnelle Erreichbarkeit von der Autobahn
- Gute Parkmöglichkeiten

Erwartungen und Einstellung

Erwartung an die Region / an den Stop-Over-Ort

- Service: Einfaches und preiswertes Quartier mit Ansprache und Gastfreundschaft, Familienzimmer bzw. Aufbettung, Wifi, kindgerechte Angebote z.B. in Gastronomie (Ausstattung, Speisen und Getränkeangebot)
- Angebote: Angebote für Kinder (Spielplatz, Indoor), um die wenige Zeit zwischen Ankunft und Abendessen zu überbrücken
- Infrastruktur: Gute Beschilderung von Autobahn zu Ort/Quartier
- Aktivitäten: Bewegen nach langer Fahrt ohne spezifische Anforderungen

Erwartungen an Buchung und Information

- Service Buchung: online in Englischer Sprache
- Persönlicher Kontakt: Über Englische Sprache
- Preissensibel: Gutes Preis-Leistungsverhältnis mit Wifi inklusive

Verhalten

Informationsverhalten / Art der Informationsbeschaffung

- qualitative Information: Internet
- authentischer Reisebericht: nur von Bekannten
- informativ oder emotional: Informativ

Internetverhalten:

- Viel Erfahrung

Trifft die Person eine Funktionale oder emotionale Entscheidung:

- Alle entscheiden eher funktional

Buchungsverhalten

- Onlinebuchung

Reiseverhalten:

- Anreise / Abreise: mit dem eigenen Auto am späten Nachmittag, Weiterfahrt am Morgen nach dem Frühstück
- Unterkunft: Günstig, Familienzimmer mit Wifi inklusive

Wahl der Region/Unterkunft nach:

- Gastronomie: wichtig, Traditionelle und regionale Küche
- Preis
- Erreichbarkeit

Name

Oma, Opa Haberland mit Enkeln Max und Moritz
Großeltern mit Enkel

Beschreibung

Oma und Opa Haberland sind mit ihren beiden Enkel sehr aktiv, unternehmen viel kindgerechte Aktivitäten in der Region und sind stets auf der Suche nach neuen Attraktionen für die Kinder.

Reisemotto

„Wenn unsere Enkel glücklich sind, dann sind wir es auch!"

Charakterisierung

Das Ehepaar Haberland (68 und 65 Jahre alt) ist pensioniert und hat viel Zeit den Ruhestand zu genießen. Reiner Haberland hat als Lehrer an einem Gymnasium gearbeitet und ist mit Haut und Haaren Lehrer. In seinem Ruhestand unterrichtet er zwei Mal in der Woche an der Berufsschule. Elke Haberland hat das Chefsekretariat eines großen Mittelständlers in der Region geleitet. Sie genießt ihren Ruhestand, trifft sich viel mit Freunden und Bekannten, ist in einem Verein für den Erhalt von Fachwerk aktiv und freut sich riesig über jeden Besuch ihrer Enkelkinder. Deshalb holen Sie ihre beiden Enkelkinder Max und Moritz (5 und 10 Jahre alt) gerne und oft zu Hause bei den Eltern in Nordrhein-Westfalen ab und verbringen mit den beiden, zu Hause bei sich in die Fachwerkkleinstadt Duderstadt, viel Zeit.

Motivation, Bedürfnisse, Wünsche, Ziele

Im Urlaub möchten Oma/Opa mit den Enkeln:

- Zeit verbringen: Aktiv sein (Radtouren, Fußball spielen, reiten, Mittelalter spannend erleben,...)
- Tagesausflüge in die Umgebung machen und dabei familienfreundliche und altersgerechte Angebote nutzen (Freizeitpark, Aquarium, Erlebnisbad/Strand, Museum, Kino…)
- Die Wünsche der Kinder erfüllen und die Bedürfnisse der Großeltern berücksichtigen

Erwartungen und Einstellung

Erwartung an die Region/ an den Urlaubsort

- Service: kindgerechte Erlebnisse in der Region
- Angebote = Angebote für die Kinder: Spielplatz/Bolzplatz, Streicheltiere, Treffpunkt mit anderen Kindern Reitstunden, kindgerechte Führungen zum Thema Fachwerk
- Infrastruktur: auch Schlechtwetterangebote sowie kindgerechtes Fachwerkerlebnis

Erwartungen an Information

- Service Buchung: Informationen und Hinweise zu kindgerechten Erlebnissen in der Region
- Persönlicher Kontakt: wichtig (TI)
- vor Ort Service: nutzen TI für Hinweise zum Ausflugs- und Kindererlebnisprogramm

Verhalten

Informationsverhalten/-beschaffung:

- qualitative Information durch Reisekatalog & Internet, regionale Informationsbroschüren und Presse
- authentischer Reisebericht von Bekannten
- Informative Ansprache
- Mittelmäßig bis viel Erfahrung mit der Nutzung des Internets

Funktionale oder emotionale Entscheidung:

- funktional

Buchungsverhalten:

- Online Recherche und persönliche Beratung in TI
- Brauchen zur Begleitung von Attraktionen die kindgerechte Aufarbeitung als Materialien
- Aktivitäten: Besuch kindgerechter Attraktionen

Reiseverhalten:

- Anreise/Abreise: Auto, Fahrradmitnahme, Bahn
- Unterkunft: zu Hause
- Aktivitäten: Besuch kindgerechter Attraktionen

Wahl der Region/Unterkunft nach

- landschaftliche Attraktivität: wichtig
- Entfernung vom Wohnort/Fahrzeit: wichtig
- Sehenswürdigkeiten/Erlebnisangebot: wichtig
- Gastronomie: kindgerecht ist wichtig

Name

Hildegard & Jürgen
Reisende einer Busgruppe

Beschreibung

Freunde der Naturerholung, Lebensmittelpunkt ist der eigene und sehr gepflegte Garten, lebensfroh, bodenständig

Reisemotto

Achtung, freilaufende Rentner!

Charakterisierung

Hildegard (71 J.) und Jürgen (76 J.) leben in einem Einfamilienhaus in der Kleinstadt Varel mit großem (Nutz-) Garten, den sie gern pflegen und in dem sie viel Zeit verbringen. Wenn sie weg fahren, dann unternehmen sie überwiegend Kurzreisen. Auf eigene Faust reisen sie am liebsten ins nähere Umland, da sie zwar relativ fit sind, sich Auslandsreisen aber nicht mehr zutrauen und Hildegard das Ausland zu unsicher ist.

Die Busreisegruppe fährt seit Jahren regelmäßig unterschiedliche Ziele an und wird hauptverantwortlich von Helga Schmidt organisiert. Die Gruppe besteht aus einem festen Kern an Teilnehmern aus der Umgebung, inzwischen haben sich echte Freundschaften entwickelt.

Motivation, Bedürfnisse, Wünsche, Ziele

Im Urlaub möchten Hildegard und Jürgen

- Die Natur erleben und dabei möglichst viele Landschaften sehen
- Jürgen möchte Expertentipps für seine Gärtnerleidenschaft sammeln
- Hildegard stöbert gerne nach neuen Rezepten
- Austausch mit anderen Paaren ihres Alters/neue Bekanntschaften mit ähnlichen Interessen
- Ihrem Alter entsprechend besondere Highlights erleben (z. B. Kutschfahrt, Gruppen-Radtour mit dem E-Bike, Veranstaltungen, Fachwerkführungen) über die sie berichten können
- Konzerte besuchen
- Zeigen, dass sie im Alter aktiv sein können
- Ihre Ziele mit dem eigenen Auto oder in der Gruppe mit einem Reisebus erreichen

Erwartungen und Einstellung

Erwartung an die Region / an den Urlaubsort

- Service: Hotel/Pension *** mit Stellplatz, gute Gastronomie, persönliche Betreuung (bes. bei **Busreisen** in der Gruppe)
- Angebote zu: Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen, Führungen, Gastronomie, Spazierwegen
- Infrastruktur: Parkplatzverfügbarkeit, Anfahrtsmöglichkeiten für **Reisebusse**

Erwartungen an Buchung und Information

- Service Buchung: Reiseveranstalter
- Persönlicher Kontakt: sehr wichtig
- Preissensibel: es darf teurer sein, wenn der nötige Komfort vorhanden ist /gutes PL-Verhältnis
- vor Ort Service: Ticketkauf für Veranstaltungen, Organisation Kutschfahrt/Radtour/Schiffstour

Verhalten

Informationsverhalten/-beschaffung

- qualitative Information: ja
- authentischer Reiseberichte: ja
- praktische Information sind gewünscht, emotionale Ansprache ist wichtig
- Digitaler Außenseiter
- Wenig Erfahrung mit dem Internet

Urlaubsentscheidung:

beide entscheiden überwiegend emotional

Buchungsverhalten

- Ausschließlich persönlich oder durch Leiter der **Busgruppe**

Reiseverhalten:

- Anreise/Abreise: Auto, Reisebus
- Aktivitäten: Fachwerkführungen, Café und andere Gastronomie Besuche, Konzerte, Spaziergänge, kurze Radtouren, Kutschfahrt, Stadtführungen
- Unterkunft: Hotel/Pension***+

Wahl der Region/Unterkunft nach

- Attraktivität
- Ansprechende Infrastruktur/Gastronomie/ Events

Name Jan

Beschreibung Geschäftsmann auf Firmenbesuch

Reisemotto Die wenige Urlaubstage optimal am richtigen Urlaubsziel nutzen und sich vom Arbeitsstress erholen. Die Mischung macht's - zwischen Erholung und passenden Aktivitäten mit und für die ganze Familie

Charakterisierung

Jan ist 38 Jahre alt, lebt mit Susanne und dem gemeinsamen Kind Ina (12) in einem Einfamilienhaus in der Nähe von Bremen zusammen. Er arbeitet in der Automobilbranche und ist häufig geschäftlich in verschiedensten Städten bei Geschäftspartnern unterwegs. Auf seinen Geschäftsreisen hat er nach seinem stressigen Arbeitstag nur wenig Zeit, sich Stadt oder Region anzuschauen und sich dabei von der touristischen Attraktivität zu überzeugen. Jan ist sehr sportlich und braucht auch auf seinen Geschäftsreisen einen Bewegungsausgleich. Hierzu schnürt er gerne die Joggingschuhe und läuft in der Umgebung seiner Unterkunft. Besondere Laufangebote sind ihm daher sehr willkommen. Zum Abendessen trifft er sich mit Geschäftspartnern oder sucht sich ein Restaurant in der Umgebung. Am Wochenende verbringt Jan seine freie Zeit gerne zu Hause mit der Familie und mit seinen Freunden.

Motivation, Bedürfnisse, Wünsche, Ziele

Auf seiner Geschäftsreise möchte Jan…

- Effektive und gute Geschäftstermine verbringen
- Die wenige freie Zeit sinnvoll zur Erholung nutzen und auch sportlich aktiv sein
- Am Abend gemütlich zum Essen in eine Lokalität in der Umgebung seiner Unterkunft einkehren

Im Urlaub möchte Jan…

- sich vom Stress des Arbeitsalltags erholen.
- Zeit mit der Familie / Freunden verbringen
- Kraft tanken und entspannen
- Kulturelle Highlights erleben

Erwartungen und Einstellung

Erwartung an Ort der Geschäftsreise, Buchung und Information

- Nähe der Unterkunft zum Ort des Geschäftstermins und Möglichkeiten zum Joggen in der Umgebung
- Gute verkehrstechnische Anbindung
- Service zur Buchung: nicht wichtig – Firmensekretariat bucht seine Unterkunft
- Preissensibel: ja - Firmenraten
- vor Ort Service: Auskunft im Hotel ist wichtig

Erwartung an Urlaubsort, Buchung und Information auf Urlaubsreise

- Will es sich im Urlaub gut gehen lassen - guter Service ist wichtig
- Entspannung und Erholung - aber auch Aktivitäten, die für Familien geeignet sind
- Gute Anbindung des Urlaubsortes
- Service zur Buchung: nicht wichtig - bucht selbstständig im Internet
- Preissensibel: ja
- vor Ort Service: wichtig

Verhalten bei Urlaubsreise

Jan bucht seinen Urlaub im Internet und informiert sich dort auch größtenteils vor der Buchung. Er lässt sich von Freunden, Bekannten und Verwandten gerne für eine Reiseart und einen Ort/Region inspirieren.

Informationsverhalten / Art der Informationsbeschaffung
- qualitative Information
- authentischer Reisebericht
- entscheidet auch informativ aber eher emotional
- viel Erfahrung beim Umgang mit dem Internet

funktionale (wegen Urlaub mit Kindern) und emotionale Entscheidung

Buchungsverhalten:
- Internet

Reiseverhalten:
- Anreise / Abreise mit dem Auto
- Unterkunft in familiengeeigneten Hotels oder Ferienwohnungen höherer Qualität

Wahl der Region/Unterkunft nach:
- landschaftlicher Attraktivität
- kulturelles Angebot, Sehenswürdigkeiten
- Eignung für Familienurlaub

Name

Christine & Christian
Paar 40+

Beschreibung

Christine & Christian sind in ihren Jobs sehr eingespannt und müssen sich ihre Freizeit mit Bedacht einteilen. Urlaub bedeutet für sie mehr als Freizeit. Es ist für sie die Zeit wieder zu sich zu finden und gemeinsam zu entspannen.

Reisemotto

„Alles hat seine Zeit, sagt man. Aber viel zu wenig gönnen wir es uns, oder können wir es uns leisten, Gedanken fließen zu lassen."

Charakterisierung

Christian (46) hat Abitur und VWL studiert und ist heute erfolgreicher Ingenieur bei VW. Seine Frau Christine (43) ist Unternehmerin und führt einen kleinen Laden in dem sie Designerschmuck verkauft.
Beide sind sehr Genuss- und Konsuminteressiert und legen wert auf Design. Die beiden Kinder sind erwachsen, nicht mehr schulpflichtig und bereits aus der abbezahlten Penthouse-Wohnung in Kassel ausgezogen.
Zusammen besuchen sie gerne gehobene Restaurants und nehmen an Yogaseminaren teil. Als weiteren Ausgleich zu ihrem stressigen Berufsleben fahren Christine & Christian mehrmals im Jahr in den Urlaub und unternehmen regelmäßig Kurztrips über das Wochenende, die sie zumeist in ruhige Landschaften verschlagen.

Motivation, Bedürfnisse, Wünsche, Ziele

Im Urlaub möchten Christine & Christian

- Stress abbauen und erholsame Tage erleben
- Lange Spaziergänge in intakter Umwelt in ruhiger Atmosphäre unternehmen
- In kurzer Zeit viel positive Energie sammeln/Kraft tanken und Zeit in trauter Zweisamkeit genießen
- Sich verwöhnen lassen z. B. bei Wellnessbehandlungen oder guter Gastronomie mit traditioneller Küche, regionalen Produkten und Bio-Ernährung
- Abschalten und den Kopf frei bekommen, die Hektik des Alltages vergessen und ihre Seelen baumeln lassen

Erwartungen und Einstellung

Erwartung an die Region / an den Urlaubsort

- Service: Hotel*** bis ****, Individualität, abgegrenzter Ruhebereich (ggf. kinderfreies Hotel, keine Animation),
  guter Service/Gastronomie
- Zentrale Lage und zentrale Parkmöglichkeiten
- Angebote: SPA & Wellness Angebote, Rad-/Wanderwege (Fahrradverleih)
- Aktivitäten: Spaziergänge, Café- und Restaurant-Besuche, Spa & Wellness, Sauna, Radfahren

Erwartungen an Buchung und Information

- Service Buchung: online Buchung der Reise, Buchung der Stadtführung in der TI, Recherche Reisevorbereitung im Internet
- Preissensibel: preisbewusst, gönnen sich was

Verhalten

Informationsverhalten/Informationsbeschaffung

- qualitative Information: knackig, gut und schnell
- authentische Reiseberichte: ja
- informativ oder emotional: informativ und emotional

Internetverhalten

- Digitaler Insider
- Viel Erfahrung: beider

Medien

- Süddeutsche
- LandLust
- Schöner Wohnen

Buchungsverhalten

- Buchen im Internet und nicht persönlich bzw. nicht über einen Reiseveranstalter

Reiseverhalten:

- Anreise/Abreise: Auto
- Aktivitäten: ausgedehnte Spaziergänge in der Natur,
  Restaurantbesuche, Kulturveranstaltungen
- Unterkunft: Hotel *** bis ****

Wahl der Region/Unterkunft nach:

- landschaftliche Attraktivität: ja sehr wichtig
- Region/Unterkunft: wo es ruhig ist
- kulturelles Angebot & Sehenswürdigkeiten: ja
- Gastronomie: wichtig, gehobene Küche

Name

Petra und Ute
Freundinnen 50+

Beschreibung

Petra und Ute lieben das Leben und das Schöne im Leben. Sie sind gerne in der Natur unterwegs, erkunden gerne die Umgebung und möchten alle kulturellen Highlights einer Region mitnehmen.

Reisemotto

„Man gönnt sich sonst nichts"

Charakterisierung

Petra ist 55 Jahre alt, verheiratet, arbeitet als kaufmännische Angestellte bei einem mittelständischen Unternehmen und wohnt in einer Mietwohnung. Sie hat einen großen Freundeskreis. Sie liebt Bewegung und mentalen Ausgleich und betreibt Yoga, Pilates, und Chi Gong. Sie macht gerne, seitdem die Kinder aus dem Haus sind, mit ihrem Mann Peter als Haupturlaub Studien- und Bildungsreisen. Ihr gefällt es im Urlaub zu lernen und mit Menschen unterwegs zu sein. Ute ist 52 Jahre alt, ist ebenfalls verheiratet, bewohnt eine Eigentumswohnung und ist Lehrerin. Status, Geld und ein gewisses Maß an Luxus sind ihr wichtig. Sie gibt oft Geld für Kleidung und gutes Essen aus. Sie kennt sich gut im Internet aus, shoppt auch Kleidung im Netz und tauscht sich mit Freunden über WhatsApp aus. Sie geht gerne abends mit Freunden aus, ist kulturinteressiert und bevorzugt anspruchsvolle Kultur wie Oper oder Theater. Was beide verbindet ist eine besondere Bodenständigkeit und die Verbundenheit zur Natur. Beide sind in Oberhausen geboren, leben auch jetzt noch dort und haben Kinder die bereits auf eigenen Beiden stehen. Beide haben das gemeinsame Ritual jedes Jahr eine Woche Zeit zusammen im Urlaub zu verbringen.

Motivation, Bedürfnisse, Wünsche, Ziele

Im Kurz-Urlaub möchten Petra und Ute:

- Highlights erkunden
- Jeden Tag etwas anderes erleben
- Shoppen und Gut Essen gehen
- In der Natur Spazieren gehen
- Chillen (Glas Prosecco bei Sonnenuntergang am Meer)
- Genießen und Abschalten
- Den ganzen Urlaub mit Aktivitäten durchplanen

Erwartungen und Einstellung

Erwartung an die Region / an den Urlaubsort

- Service: wichtig, 4**** FEWO, Gutes Essen, Aktiv sein
- Angebote über : Stadtrundfahrt/Schiffrundfahrt, Ausflüge, Schlösser ansehen, wollen jeden Tag etwas anderes machen, Wandern, aktiv sein, Shopping, gute Gastronomie
- Infrastruktur: interessante kulturelle Highlights, alles sollte dicht beieinander liegen
- Aktivitäten: in der Natur spazieren, POIs und kulturelle Highlights besichtigen, Shopping, Stadtrundfahrt,

Erwartungen an Buchung und Information

- Service Buchung: Internet Plattform (Booking.com) oder direkt im Hotel
- Persönlicher Kontakt: Tourist Information plant die gesamte Woche alle Aktivitäten
- Preissensibel: nein
- Vor Ort Service: suchen persönliche Betreung / Empfehlung, offen für Kontakte und Information

Verhalten

Informationsverhalten / Art der Informationsbeschaffung

- qualitative Information: ja
- authentischer Reiseberichte: nein
- informativ oder emotional: beides
- Digitaler Außenseiter
- Mittelmäßig bis viel Erfahrung mit dem Internet: Ute
- Digitaler Einwanderer: Petra

Trifft die Person eine Funktionale oder emotionale Entscheidung:

- Beide treffen eine eher funktionale Entscheidung

Buchungsverhalten:

- Persönlich: nein
- Reisebüro: nein
- Internet: ja

Reiseverhalten:

- Anreise / Abreise: Auto oder Bahn/Taxi
- Aktivitäten: Shopping, Essen gehen, Wellness Unterkunft: Hotel ab ****

Wahl der Region/Unterkunft nach:

- landschaftliche Attraktivität: weniger
- kulturelles Angebot: weniger
- Sehenswürdigkeiten: weniger
- Gastronomie: wichtig, Top