

Lassen Sie sich inspirieren und nutzen Sie die Gesprächsrunde, um sich mit Tourismusexperten sowie Unternehmerinnen und Unternehmern auszutauschen. Im Anschluss an die Podiumsdiskussion stehen Ihnen die Experten bei regionaltypischen Spezialitäten für Fragen und Antworten zur Verfügung.

Teilnehmen können alle Brancheninteressierten aus Tourismus, Hotellerie, Gastronomie und Freizeitwirtschaft sowie Examenkandidaten der Hochschule Kempten. Die Allgäuer Tourismusgespräche verstehen sich als regionale Kontakt- und Netzwerkveranstaltung, um im Austausch zwischen Wissenschaft und Unternehmenspraxis neue und gemeinsame Wege zu suchen und zu finden.

Wir bitten um verbindliche Anmeldung per Email an **tourismus@hs-kempten.de** bis zum 20.11.2014, da die Anzahl der Teilnehmer auf 50 Gäste begrenzt ist. Die Veranstaltung ist kostenfrei.

Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Marco A. Gardini
Armin A. Brysch

Veranstungskalender

Januar 2015
Nachfolgeregelung als unternehmerische Herausforderung im Tourismus

April 2015
Herausforderung Saisonalität! Erfolgsstrategien für Unternehmen im Tourismus

Weitere Informationen ab Dezember 2014 unter auf www.allgaeuertourismusgespraeche.de oder direkt bei tourismus@hs-kempten.de
Tel.: 0831 - 2523 9529

Mit freundlicher Unterstützung



Hochschule Kempten
University of Applied Sciences

Hochschule Kempten
University of Applied Sciences

Allgäuer Tourismusgespräche
Praxis und Wissenschaft im Dialog

Wann?

27. November 2014

Die Veranstaltung findet ab 18:00 (come together) in der Denkfabrik statt. Die Vorträge beginnen ab 18:30 Uhr, im Anschluss werden Getränke und Snacks angeboten, Ende ca. 21:00 Uhr.

Wo?

Hochschule Kempten

Veranstaltungsort ist die Denkfabrik in der Hochschule Kempten. Dort befindet sich die Fakultät Tourismus im Gebäude A, 4. Stock, Raum 404, Alfred-Kunz-Straße 1, 87435 Kempten.

Parkplätze sind ausreichend vorhanden.

■ Hochschule für angewandte
Wissenschaften Kempten
Bahnhofstraße 61
87435 Kempten (Allgäu)

Telefon 0831 2523-9501
Fax 0831 2523-104

tourismus@hs-kempten.de
www.hs-kempten.de



© Foto: Gorgensegger | fotolia.de

Big Data im Tourismus – Der schwierige Weg zum richtigen Kunden

Kempten, 27. November 2014,
ab 18:00 Uhr in der Denkfabrik



11/2014

Herausforderung Big Data

18:30 Uhr Prof. Armin A. Brysch

Schöne neue Datenwelt – Big Data in der Internetökonomie

18:40 Uhr Prof. Dr. Marco A. Gardini

Der Kunde – Das unbekannte Wesen? – Kunden- informationsmanagement als Schlüssel zum Erfolg

18:50 Uhr Nils Dörje, CEO Holiday Insider

Big Data im Tourismus – Der schwierige Weg zum richtigen Kunden

19:30 Uhr Diskussionsrunde

mit Statement von Bernhard Joachim, GF Allgäu GmbH

»Don't be afraid of the big in Big Data«

»Kundendaten sind das Öl der Wettbewerbsmoderne«

»So viel Daten, aber zu wenig Erkenntnisse?«

Big Data gilt vielen Wirtschaftsexperten als „*the next big thing!*“

Aber was steckt hinter diesem Begriff und was bedeutet er für Ihr Unternehmen? Das Problem vieler Unternehmen ist in der Regel nicht der Mangel an Information, sondern der richtige Umgang mit wettbewerbsrelevanten Informationen und Daten. Der zielgerichtete Umgang mit Markt- und Kundeninformationen ist zukünftig der Schlüssel zum Erfolg im touristischen Wettbewerb. Die „**richtigen**“ Kunden mit den „**richtigen**“ Leistungen zu bedienen, ist die zentrale Herausforderung der Marketing- und Vertriebsarbeit im Tourismus.

Jedoch sind viele **kleine und mittelständische Unternehmen der Tourismusindustrie** oftmals unzureichend vorbereitet, obwohl die Wettbewerbsfähigkeit touristischer Unternehmen entscheidend durch ein professionelles Management von Kundeninformationen geprägt wird. Aber was bedeutet Big Data für Unternehmen im Tourismus? Welche Strategien sind erfolgreich, um der neuen Unübersichtlichkeit im Informationszeitalter zu begegnen? Welche Möglichkeiten und Lösungsansätze gibt es insbesondere für KMUs? Welche Best Practices gibt es in der Branche, was sind die Benchmarks eines erfolgreichen **Managements von Kundeninformationen** im Tourismus? Wo sind Partnerschaften sinnvoll und wo gilt es eigene Kompetenzen auf- und auszubauen?

Wie das **Management von Kundeninformationen zur Quelle des unternehmerischen Erfolgs** wird, zeigen Ihnen die erfahrenen Branchenexperten Marco A. Gardini und Armin A. Brysch im Dialog mit zwei Tourismusexperten aus der Praxis auf dem neuen Campus Denkfabrik:

Niels Dörje, CEO & Co-Founder HolidayInsider AG

In seiner Rolle als CEO verantwortet Niels Dörje den strategischen Ausbau und die Entwicklung der Firma. Er kann dabei auf über 20 Jahre Expertise und Erfahrung im Bereich Online und Digital zurückgreifen. Er ist ein international renommierter Experte für das Digital und Mobile Business. Zuvor war er in Top-Positionen der Branche tätig, u.a. als Development Manager EMEA für strategische Produktpartnerschaften bei Google und als Managing Director bei Affili.

Bernhard Joachim, GF Allgäu GmbH

Bernhard Joachim, TVABS e.V. und Allgäu GmbH ist Geschäftsführer des Tourismusverbandes Allgäu/Bayerisch-Schwaben e.V., der Allgäu GmbH und des Bergbahnverbundes Allgäu-Tirol Bergwelt GmbH. Er verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung im Tourismus auf allen Ebenen. Gestartet bei einem Reiseveranstalter, dann Tourismusdirektor der Gemeinde Meersburg am Bodensee und seit 12 Jahren in Verantwortung für die Destinationen Allgäu und Bayerisch-Schwaben.

Prof. Dr. Marco A. Gardini, Hochschule Kempten

ist Prodekan der Fakultät Tourismus an der Hochschule Kempten und Professor für Dienstleistungsorientierte BWL/Tourismus, insbesondere Internationales Hospitality Management und Marketing. Er verfügt über langjährige Verbands-, Industrie- und Beratungserfahrung und ist zudem seit vielen Jahren für namhafte Industrie- und Dienstleistungsunternehmen als Berater, Trainer, Coach und Referent tätig.

Prof. Armin A. Brysch, Hochschule Kempten

ist Professor für Dienstleistungsorientierte BWL und Tourismusmanagement an der Hochschule Kempten. Prof. Brysch verfügt über eine 20-jährige internationale Berufserfahrung in der Dienstleistungs- und Tourismusbranche, u. a. als Vorstand bei der Deutschen Zentrale für Tourismus (Frankfurt), beim Deutschen Industrie- und Handelskammertag (Berlin) und Europäischen Tourismus Institut. Er unterstützt Unternehmen mit Zukunfts-Workshops und ist als Moderator und Coach aktiv.

In den Kurzvorträgen und der Podiumsdiskussion werden u.a. folgende Themen angesprochen:

Informationen identifizieren:

Suchen Sie im Datenmeer nach den erfolgsrelevanten Informationen!

- Welche Daten von Kunden und Interessenten brauche ich im Gastgewerbe?
- Wie finde ich aus der Datenflut die richtigen Daten heraus?

Informationen sammeln:

Stärken Sie die Marktforschung und nutzen Sie die Vorteile eines professionellen CRM Systems in Ihrem Unternehmen!

- Wann, wo und wie oft brauche ich Kundendaten?
- Wie filtere ich notwendige und überflüssige Daten?

Informationen auswerten:

Erzeugen Sie aus einzelnen Information neues Wissen über Kunden und Märkte.

- Welches Team wertet die Daten aus?
- Wie kann ich Ergebnisse visualisieren und Zusammenhänge erklären?

Informationen nutzen:

Setzen Sie die Informationen und das Wissen für Ihre strategischen Entscheidungen und Marketingaktionen ein.

- Wer entscheidet über die Daten?
- Wo sind externe Partner sinnvoll?
- Warum sollen Informationen geteilt werden?