

#smgzh

WLAN

User: ServiceCenter

PW: Service2009



7. Social Media Gipfel

2. Februar 2011

«Tourismus»

Kaffee, Gipfel, Technik:



Social Media Gipfel **blogWERK** **BERNET_PR**
Bernet PR AG für Kommunikation

1



2

LUZERN+ 0.3 %
INCEBNE
DIE STADT. DER SEE. DIE BERGE

Radisson BLU 0.5 %
HOTELS & RESORTS

Website
News
Dialog
Verkauf

5.0 %

3

Social Media und Tourismus

Lukas Hammer
Luzern Tourismus
Direktor Sales & Marketing
@I_Love_Lucerne

Social Media Gipfel **blogWERK** **BERNET_PR**
Bernet PR AG für Kommunikation

4

Luzern Tourismus am
Social Media Gipfel Zürich

LUZERN
FACEBOOK
DIE STADT. DER SEE. DIE BERGE.



5

wo sind wir tätig?

LUZERN
FACEBOOK
DIE STADT. DER SEE. DIE BERGE.



Prioritätsmärkte CH, D, GB, USA

Kernmärkte China, Indien, Japan, Korea

Aufbaumärkte 1 Italien, Russland, Golfstaaten
Aufbaumärkte 2 Osteuropa, Benelux, Spanien,
Frankreich, Australien

6



wem vertrauen user?



Quelle: Nielsen Consumer Confidence Survey 2009 / weltweiter Durchschnitt

7



Das untangible Tourismusprodukt wird dank neuen Netzwerken greifbar.

8



9



HolidayCheck.de

Startseite Reiseangebote mitmachen und bewerten Reiseforum

Hotel oder Reiseziel...

Startseite > Europa > Schweiz > Zentralschweiz > Luzern > Art Deco Hotel Montana ...

Art Deco Hotel Montana Luzern

Übersicht Hotelbewertungen Hotelbilder Hotelvideos Reiseangebote

Übersicht Art Deco Hotel Montana Luzern



Hotel allgemein	5.6
Zimmer	5.6
Service	5.7
Lage	5.6
Gastronomie	5.6
Sport & Unterhaltung	4.4
Gesamtbewertung	5.6

Weiterempfehlungsrate 99%

193 Hotelbewertungen lesen >

Eigene Anreise z.B. 1 Tag UF ab 123,- €

Gefällt mir 2 Personen gefällt das. Zeige deinen Freunden, dass dir das gefällt.

10



HolidayCheck.de

Startseite Reiseangebote mitmachen und bewerten Reiseforum

Hotel oder Reiseziel...

Startseite > Europa > Schweiz > Zentralschweiz > Luzern > Hotel Luzernerhof

Hotel Luzernerhof

Übersicht Hotelbewertungen Hotelbilder Hotelvideos Reiseangebote

Übersicht Hotel Luzernerhof



Hotel allgemein	2.7
Zimmer	2.5
Service	3.9
Lage	5.1
Gastronomie	3.4
Gesamtbewertung	3.5

Weiterempfehlungsrate 0%

6 Hotelbewertungen lesen >

Eigene Anreise z.B. 1 Tag ab 88,- €

Gefällt mir Zeige deinen Freunden, dass dir das gefällt.

11

WWW.LUZERN.COM

Unterkunft Stadterlebnis Veranstaltungen Kulinarisches Ausflugs-erlebnis Aktivitäten Anreise & Mobilität Wissenswertes Prospekte & Multimedia Meeting & Kongresse Erlebnisregion Luzern - Vierwaldstättersee

Suchwort eingeben

Highlights

- SnowCard Pauschalen
- Luzerner Fasnacht 2011
- LUCERNE FESTIVAL zu Ostern - 9. April - 17. April 2011

Aktuelle Stadtführung, online buchbar

Best Price Garantie

Buchen Sie jetzt Ihre Unterkunft in LUZERN online!

Ort: Alle Betriebsarten: Alle

Ankunft: 31.01.2011 Sterne: Alle

Abreise: 01.02.2011 Preis: +/- 10% CHF

Zimmer: 1 Einzelszimmer

Belegung: Erw. Kinder 1 0

Erweiterte Suche

TRAVELLERS' CHOICE REISEZIELE 2010 WINNER

LUZERN tripadvisor

12

wo sind wir aktiv?

Von BtoB zu BtoC



facebook

twitter

YouTube

13

wo sind wir aktiv?

facebook



Gründung 28.03.2010
Fans: 9'402 (31.01.2011)

14

wo sind wir aktiv?

facebook - demografie



Wer sind die meisten Luzern-Fans?
Alter / Geschlecht?

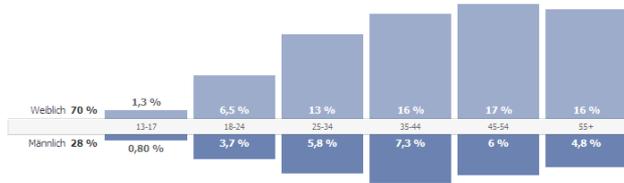
15



facebook - demografie

Demografie

Geschlecht und Alter?



Länder?

5.915	Vereinigte Staaten von Amerika
1.140	Schweiz
823	Australien
790	Deutschland
45	Kanada
45	Vereinigtes Königreich
38	Mazedonien
Mehr	

Städte?

963	Zurich
278	Sydney
151	Melbourne
139	Atlanta
134	Tampa
132	Dallas
129	Brisbane
Mehr	

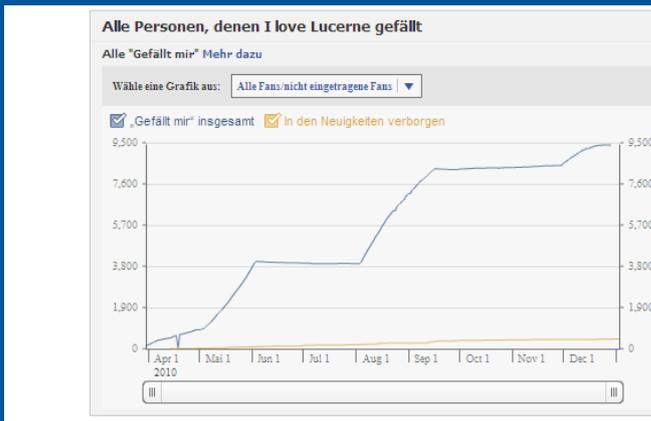
Sprache?

6.626	Englisch (US)
1.823	Deutsch
470	Englisch (UK)
89	Spanisch
50	Italienisch
38	Mazedonisch
37	Französisch (Frankreich)
Mehr	

16



facebook - entwicklung



17



facebook - kommentare

Carnival in Lucerne - Official Website of Lucerne Tourism
www.luzern.com
From March, 03th until March, 09th

8.027 Impressionen · 0,75 % Feedback

14. Januar um 15:28 · Gefällt mir · Kommentieren · Teilen · Bewerben

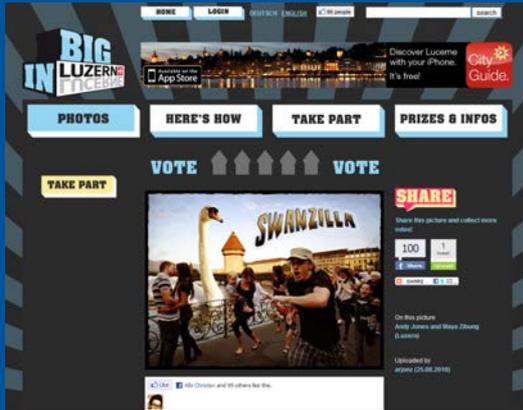
48 Personen gefällt das.

- Guido Baechler** English Narrated Video about the Carnival of Lucerne; <http://www.facebook.com/home.php#/video/video.php?v=254219982719&oid=259509091755&comments>
14. Januar um 15:40 · Gefällt mir · 3 Personen · Melden
- Sharon Rider** WISH I COULD
14. Januar um 15:56 · Gefällt mir · 1 Person · Melden
- Marie Cava Welker** Wow sounds like a blast!! Lucky u
14. Januar um 15:57 · Gefällt mir · 1 Person · Melden
- Petra Hewer** I'd love to join as well, but.....
14. Januar um 16:00 · Gefällt mir · Melden
- Monica Powell Garriss** Would LOVE to be there for Carnival!
14. Januar um 16:16 · Gefällt mir · Melden
- Melissa Murphy** Such a beautiful place. Wish we were there =)
14. Januar um 16:46 · Gefällt mir · Melden
- Sarah O'Neil** I wish!! I was there for Carnivale 2008 and it was awesome!!
14. Januar um 17:05 · Gefällt mir · Melden

18



beginlucerne.com / facebook



- Mischung Wettbewerb / Facebook
- User werden Botschafter

19



twitter

- Kanal wird aus den USA betreut
- Gleiche Namensgebung wie FB



20



youtube.com



21



Fragen?

Kontakt:

Luzern Tourismus

Lukas Hammer

lukas.hammer@luzern.com

041 227 17 16

22

Social Media und Tourismus

Andreas Stöckli
Radisson Blu Hotel Frankfurt
General Manager
[@RadissonBlu_FRA](https://twitter.com/RadissonBlu_FRA)

 Social Media Gipfel **blogWERK** **BERNET_PR**
Bernet PR AG für Kommunikation

23



SURVIVAL OF

THE TWITTEST



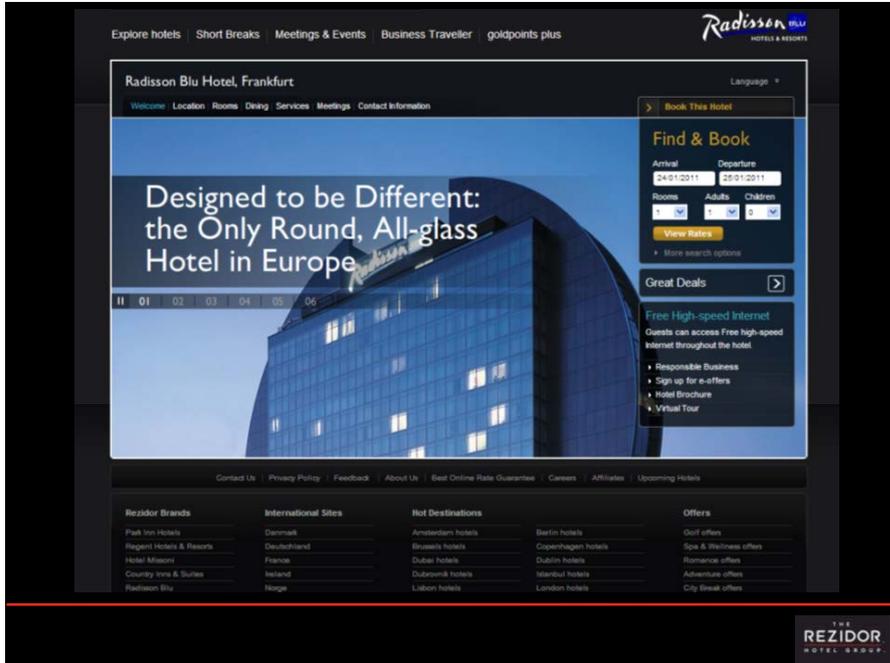
24



Hotel-Ebene

Radisson Blu Hotel, Frankfurt





28

Referrer-Report zum Radisson Blu Hotel, Frankfurt

Source Omniture

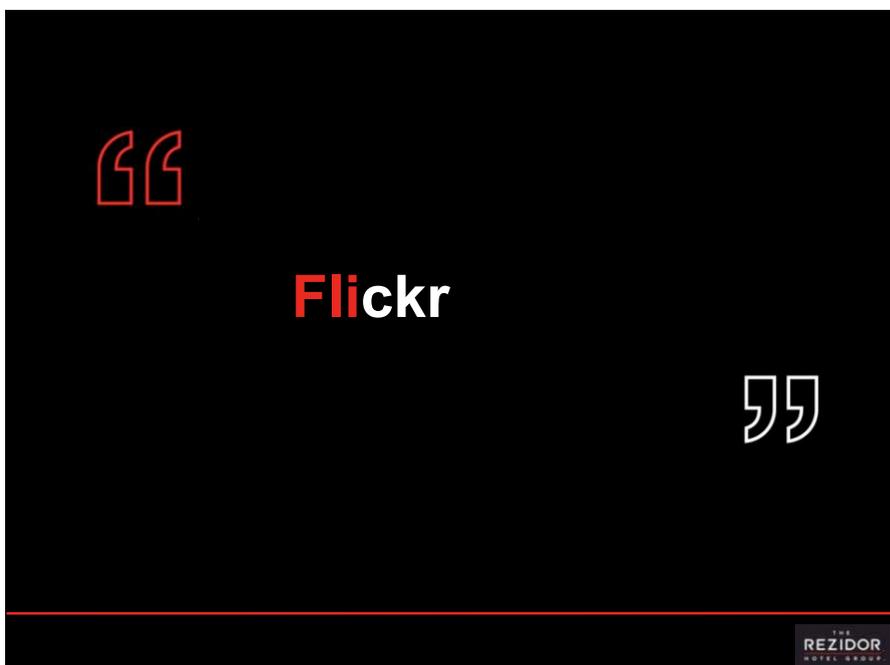
- 60 % Suchmaschinen
- 23% Andere Seiten
- 16.6 % Direkteinagbe/ Lesezeichen
- 0.4% Social Networks
 - Top 5:
 - Facebook 88%
 - Flickr 5%
 - Blogspot.com 1.1%
 - Twitter 1.0 %
 - LinkedIn 0.9%

Referring Domains Report
 Fri, 1 Jan 2010 - Mon, 31 Jan 2011

Referring Domain	Percentage
facebook.com	88%
flickr.com	5%
blogspot.com	1.1%
twitter.com	1.0%
linkedin.com	0.9%

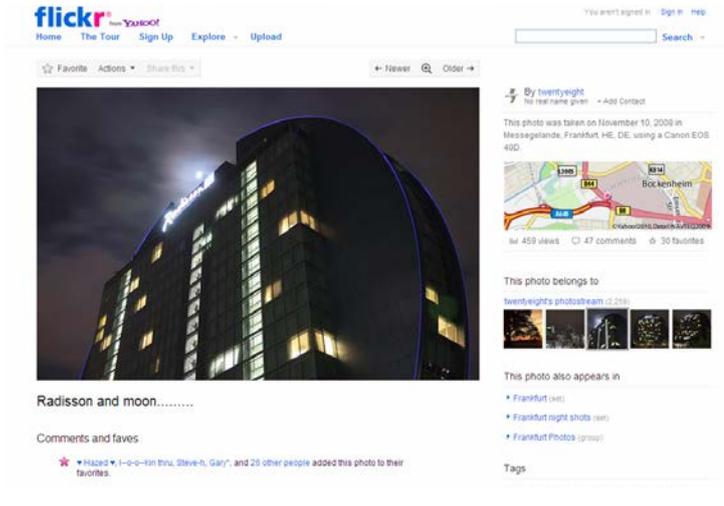
THE REZIDOR HOTEL GROUP

29



30

Flickr – Radisson Blu Hotel, Frankfurt



31



Facebook



32

Facebook – Radisson Blu Hotel, Frankfurt

277 Buchung durch Facebook in den letzten 12 Monaten = 0.1% der Webbuchungen

33



Bewertungsportale



Bewertungsportale



Highlights



Justin Bieber



http://www.youtube.com/watch?v=NPX84kTg_1s&feature=related

- 2.5 Mio mal auf Youtube innerhalb der ersten 3 Tage angeklickt, bis heute über 3.5 Mio mal gesehen

THE REZIDOR HOTEL GROUP

37



Unternehmens-Ebene



THE REZIDOR HOTEL GROUP

38

Explore hotels Short Breaks Meetings & Events Business Traveller goldpoints plus

Radisson BLU HOTELS & RESORTS

Advance Purchase Save Up to 20% on Weekends Gift Card

Find & Book

Destination
Select country

Select city

Arrival: 20/01/2011 Departure: 22/01/2011

Rooms: 1 Adults: 2 Children: 0

View Rates

More search options

Best Rate Guarantee

Search hotels by map

Top Winter Offers

Save up to 20% this winter with Radisson Blu

Radisson Blu Gift Card

Radisson Blu has the perfect gift you are looking for

Middle East's Golden Cities

Classy, modern hotels in Dubai, Abu Dhabi & more

Quick Links

- Free high-speed internet
- Gift Card
- Sign up for e-offers

Contact Us Privacy Policy Feedback About Us Best Online Rate Guarantee Careers Affiliates Upcoming Hotels

THE REZIDOR HOTEL GROUP

39

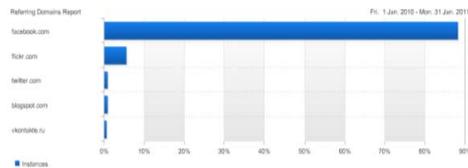
Referrer-Report zu Radisson Blu Hotels & Resorts Source Omniture

- 61.5 % Suchmaschinen
- 20.5% Andere Webseiten
- 17.5 % Direkteingabe/ Lesezeichen

▪ 0.5 % Social Networks

▪ Top 5:

- Facebook 88%
- Flickr 6%
- Twitter 1.0 %
- Blogspot.com 1.0%
- Vkontakte.ru 0.7



Social Media Kit

▪ Inhalte



- DEFINITION SOCIAL MEDIA?
- NUTZUNG SOCIAL MEDIA
- DER ANFANG
- FACEBOOK
- TWITTER
- VIRAL MARKETING – Einfache Ideen zum Start i
- SOCIAL NETWORKING Richtlinien



Highlights

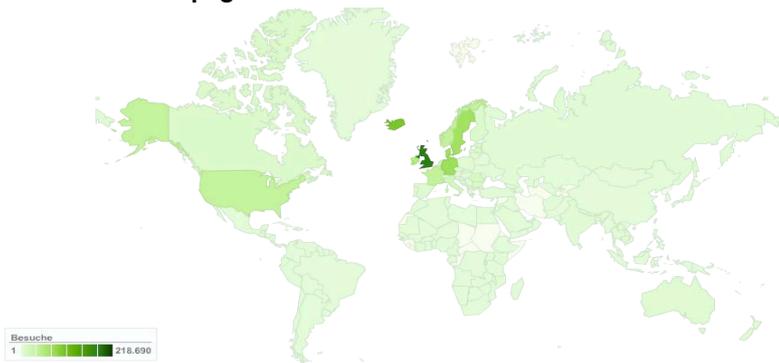


Gewinnen Sie den schönsten Urlaub der Welt

- Zeitraum der Kampagne: 24.05.2010 – 24.07.2010. Der Gewinner musste einen interessanten Grund angeben, warum er/sie diesen Urlaub verdient, und so viele Stimmen wie möglich durch Einbindung seiner Netzwerke sammeln.
- Die Unternehmenstrategie war es, rechtzeitig zur Sommerzeit, die Marke Radisson Blu dominant in den Vordergrund zu stellen und soviel Aufmerksamkeit wie möglich zu generieren. Hierbei wurden zur Unterstützung auch Drucksachen, PR, Radio, Outdoor-Publikationen, Online Medien, E-CRM und POS Materialien eingebunden, um bestehende Kunden sowie auch Neu-Kunden anzusprechen die mit einer traditionellen Kampagne weniger zu erreichen wären.

Gewinnen Sie den schönsten Urlaub der Welt

- Reichweite der Kampagne:



Der schönste Urlaub der Welt ging um die Welt – Google Analytics zeigt Besucher aus über 190 Ländern

Erfahrungen

- Auch in einer globalen Social Media Welt erfordern verschiedene Märkte, verschiedene Aktionen und ergeben verschiedene Reaktionen.
- Erfolgreich zeigt sich eine Kombination aus Social Media and E-Mail
- Kampagnenzeitraum – besser kurz und attraktiv
- Facebook Anzeigen zeigten die höchste Klickrate in der Altersgruppe 45 – 64 Jahre bei den Damen sowie in der Gruppe 55 – 64 Jahre bei den Herren
- Bei der Entwicklung von Kampagnen muss die Möglichkeit für Betrug so gering wie möglich gehalten werden. Manchmal ist die einfachste Lösung auch die Beste, anstelle komplizierter Prozesse.



**Wir sehen uns
zum Twittagessen!**



THE
REZIDOR
HOTEL GROUP

46

Nächste Gipfel:

6. April

1. Juni

7. September

2. November

11. Mai MAZ

<http://goo.gl/xET9P>



 Social Media Gipfel **blogWERK** **BERNET_PR**
Bernet PR AG für Kommunikation

47



 Social Media Gipfel **blogWERK** **BERNET_PR**
Bernet PR AG für Kommunikation

www.socialmediagipfel.ch | 2.2.2011 | Seite 16
48