



## Die Reiselust ist groß, aber... Gästewartungen 2021

### **Kurzfristige Stornierung**

- Welche rechtlichen Möglichkeiten haben Sie? (DTV, DEHOGA)

### **Online-Buchbarkeit**

- Kurzfristigkeit der Buchungen nimmt zu
- Online-Buchbarkeit bzw. gute Erreichbarkeit sind daher wesentlich

### **Sicherheit/ Offene Kommunikation**

- Was ist möglich, was ist nicht möglich (z.B. Sauna) – Keine (negativen) Überraschungen für Gäste
- 100% Sicherheit können Sie nie geben, aber kommunizieren Sie klar, was Sie alles machen
- [www.sicher-in-thueringen.de](http://www.sicher-in-thueringen.de) vom DEHOGA
- Hygienekonzepte etc. finden Sie im Tourismusnetzwerk Thüringen

### **Qualität, Qualität, Qualität**

- 2020 und 2021 sind die Chance für Thüringen und den Deutschland-Urlaub generell
- ABER: Wiederkehrer haben wir nur, wenn die Gäste begeistert waren



## Die Reiselust ist ungebrochen, aber mit Unsicherheiten behaftet

2020 hat nicht nur das Alltags- und Arbeitsleben durcheinandergewirbelt, sondern für viele auch die Reisepläne. Umbuchungen auf Nahziele in Deutschland, Ersatz durch Tagesausflüge oder Totalausfälle waren an der Tagesordnung. Von eingeschränkten Reismöglichkeiten fühlen sich die Menschen genauso stark betroffen, wie von fehlenden sozialen Kontakten. Jeder zweite Deutsche hat das Reisen 2020 vermisst. **Nur 37 Prozent** und damit so wenige wie seit Jahrzehnten nicht mehr, haben **2020 eine Urlaubsreise** von mindestens fünf Tagen unternommen. Zum Vergleich: 1990 waren es 52 Prozent.

Eines zeichnet sich in den letzten Monaten ab: Die Reiselust der Deutschen ist ungebrochen. Urlaubsreisen bleiben für die Deutschen ein unverzichtbarer Teil der Lebensqualität. Die persönliche wirtschaftliche Situation wird größtenteils als stabil wahrgenommen, was eine gute Voraussetzung für den Urlaubstourismus 2021 ist.

**Fakten-Ecke: 86 Prozent**  
... der Deutschen haben für 2021 Urlaubspläne. Das zeigt, dass Reisen auch in diesem Jahr auf der Prioritätenliste der Deutschen weit oben steht.

Lesen Sie mehr dazu in unserem aktuellen **Marktforschungsnewsletter**:  
„Einfluss der Corona-Pandemie auf das Reiseverhalten“

Link: [Reiseverhalten 2021 | Tourismusnetzwerk Thüringen](#)

Bzw. in unserem **Newsticker Studien & Trends**

Link: [Newsticker Studien & Trends | Tourismusnetzwerk Thüringen](#)

### **Besucherlenkung**

- Sie sind der Kenner Ihrer Stadt/ Region
- Sie wissen, wann welche Orte „überfüllt“ sind und wann ein besserer Zeitpunkt zum Besuch wäre
- Sie wissen, welche Orte man stattdessen besuchen könnte
- Sie wissen, welche Erlebnisse man vorab online buchen kann, um den Gästen lange Schlangen zu ersparen
- Per E-Mail vorab, im persönlichen Gespräch, auf dem Zimmer
- Tauschen Sie sich dazu mit Ihrer örtlichen/ regionalen Tourist Information aus!

### **Verpflegung/ Gastronomie**

- Wie ist das gastronomische Angebot vor Ort?
- Können Sie Reservierungen in den Restaurants für Ihre Gäste vornehmen?
- Können Sie Ihren Gästen zusätzlich Wanderverpflegung anbieten/ verkaufen oder Picknickkörbe zusammenstellen?

### **Bewertungsplattformen**

- Viele Gäste waren 2020 unzufrieden: weniger Deko, Hygieneregeln etc.
- Frust schon vorab begegnen
- Bewertungen im Internet offen und ehrlich beantworten
- Glückliche Gäste/ Stammgäste zu Bewertungen ermuntern

### **Trendthemen 2020/ 2021**

- Naturerlebnisse
- Radfahren (Wo ist der nächste Radverleih? Halten Sie Radkarten bereit? Können bei Ihnen Räder sicher untergestellt werden?)



**Thüringer Tourismus GmbH**

Strategische Produktentwicklung

Anja Neumann

[a.neumann@thueringen-entdecken.de](mailto:a.neumann@thueringen-entdecken.de)

0361/ 37 42 249