

HospitalityCamp Wallis, Zermatt 2018

Session 2: Social Media und Bewertungen – Plattformen und Storytelling

Moderator und Notizen: Gabriele Bryant

Fragen zum Thema:

- Was zum Geier soll ich mit Instagram?
- Welche Plattformen sind wirklich wichtig?
- Kann ich bei Bewertungen immer das Gleiche schreiben?

Facebook

- immer noch Plattform Nummer 1 (fast 50% der Schweizer Bevölkerung)
- neu mit Jobanzeigen
- Reichweite braucht heute Interaktion unter den Lesern
- Gleiches Storytelling auch auf anderen Kanälen?
- Mit Tools wie Hootsuite lassen sich die Botschaften für alle Kanäle aufs Mal aufbereiten und so anpassen, dass sie nicht genau gleich aussehen
- „user generated content“: Beiträge von Gästen teilen

Twitter

- in der Schweiz nie wirklich populär geworden, für den US-Markt aber sehr interessant
- hohe Frequenz nötig

Youtube

- gut für Suchmaschinenoptimierung

Instagram

- für etwas jüngere Zielgruppen (Schweiz allerdings 30-55)
- Gute Reichweite mit Stories und Videos
- Videos kurz halten und hochladen
- Für die schönsten Bilder, die man auch auf Facebook stellt

Hashtags

- sind die Keywords in Social Media
- nur sinnvolle nehmen, maximal 30 in Instagram müssen nicht ausgeschöpft werden
- eigene Hashtags definieren und abspeichern, sodass man sie immer zur Hand hat
- Kampagnenhashtags von Destinationen mitnehmen, z.B. #welovezermatt, #inlovewithswitzerland
- oder auch Trend-Hashtags wie #beautifulhotel
- Bildmarkierung mit @ wird allgemein mehr beachtet

Pinterest

- für US-Gäste sehr interessant
- als Shoppingplattform konzipiert
- Alben nach Themen erstellen und Bilder direkt auf die Webseite verlinken

Videos

- Bekommen allgemein mehr Aufmerksamkeit und Reichweite
- In einen Smartphone-Video-Workshop investieren

360 Grad Panoramen

- interessant, wenn man sie auch im Google MyBusiness Profil aufschalten kann
- sind kein Muss, viele Leute mögen sie auch nicht
- selber machen mit entsprechender Kamera (CHF 300-400.-) oder mit dem Smartphone (üben, damit es gut aussieht!)

Bewertungen

- Textbausteine machen Sinn, sollten aber nicht genau gleich lauten und je nach Fall angepasst werden
- Gut, wenn der Gast etwas Bestimmtes rühmt, dann kann man da spezifisch drauf eingehen