



HSMA

**Herzlich
Willkommen
zum Regionalevent
des
Chapters Ost**

#regio

Upcoming Events

Technology & Online-Marketing Camp
15. – 17. Juli | Berlin

#HSMAday
2. & 3. September | Berlin

Hotelcamp
5. - 7. November | Göttingen





Customer Journey 3.0

Was verändert sich und was kann man jetzt konkret tun?

56 % der Reisenden haben in den vergangenen 12 Monaten KI für Reiseplanung, Buchung oder Unterstützung während der Reise genutzt.

Das ist ein deutlicher Anstieg gegenüber 43 % im zweiten Halbjahr 2025 und 33 % Anfang 2025.

Die Nutzung wächst schneller als jede andere Veränderung im digitalen Reiseverhalten der letzten zehn Jahre.

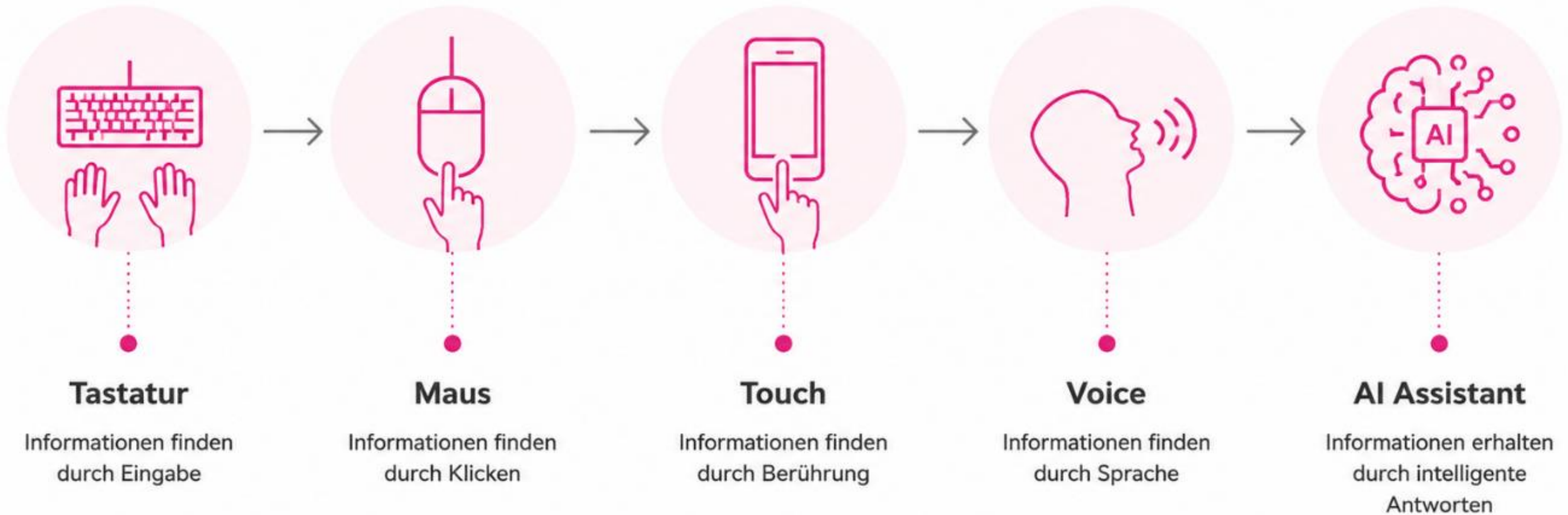
Booking.com befragte weltweit über 37.000 Menschen.

67 % haben KI bereits für mindestens einen Aspekt des Reisens genutzt.

77 % nutzen generative KI bzw. LLMs allgemein.

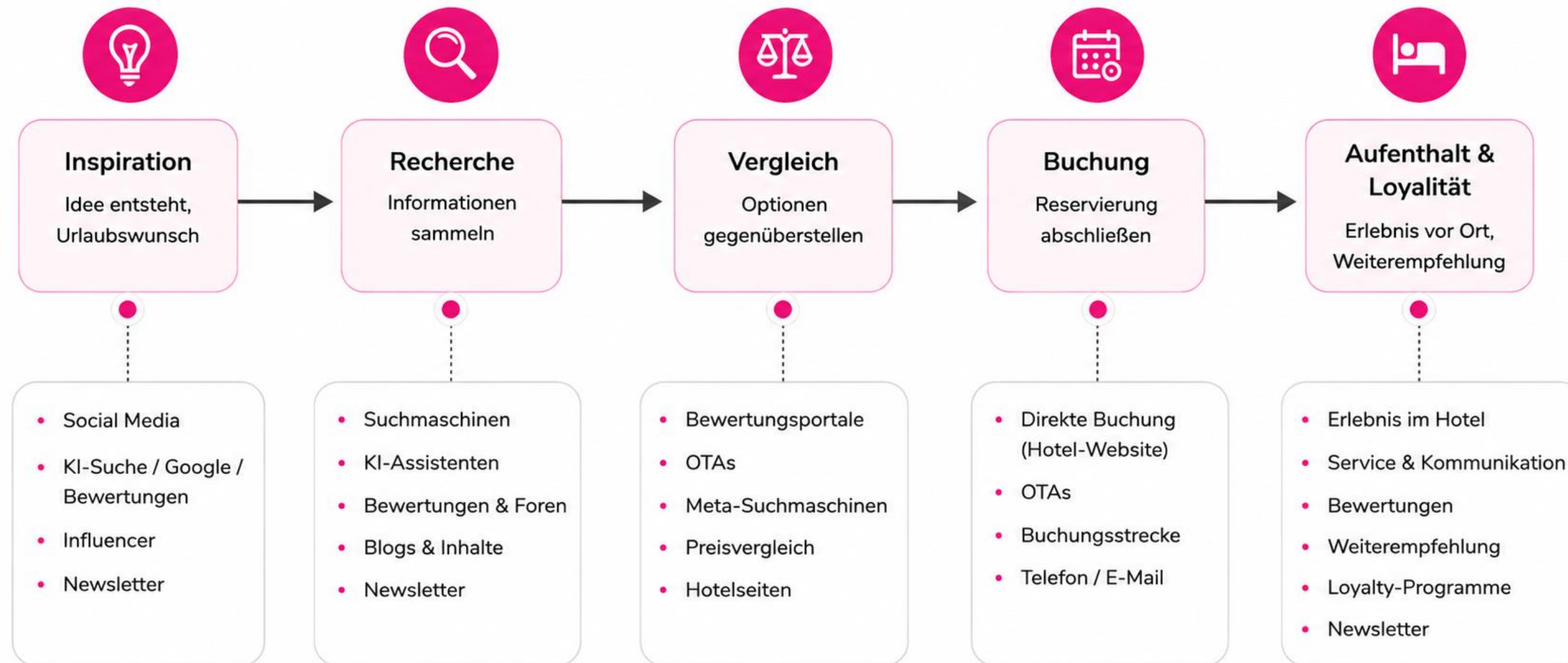
98 % nutzen bereits KI-gestützte Suchfunktionen,

→ beispielsweise Google Search mit KI-Unterstützung!



Jede neue Interface Generation verändert die Art, wie Menschen Entscheidungen treffen.

Die Realität der Gästereise.



Ist immer noch dieselbe....

Strategisches Ziel: An jedem Kontaktpunkt sichtbar und relevant sein

Hotel Online Marketing.



SEA



SEO



Website & Conversion



Social Media



E-Mail Marketing

Künstliche Intelligenz

**Aber wo genau beeinflusst die KI
die Customer Journey?**

Was ist eigentlich GEO?

Was ist GEO überhaupt?!



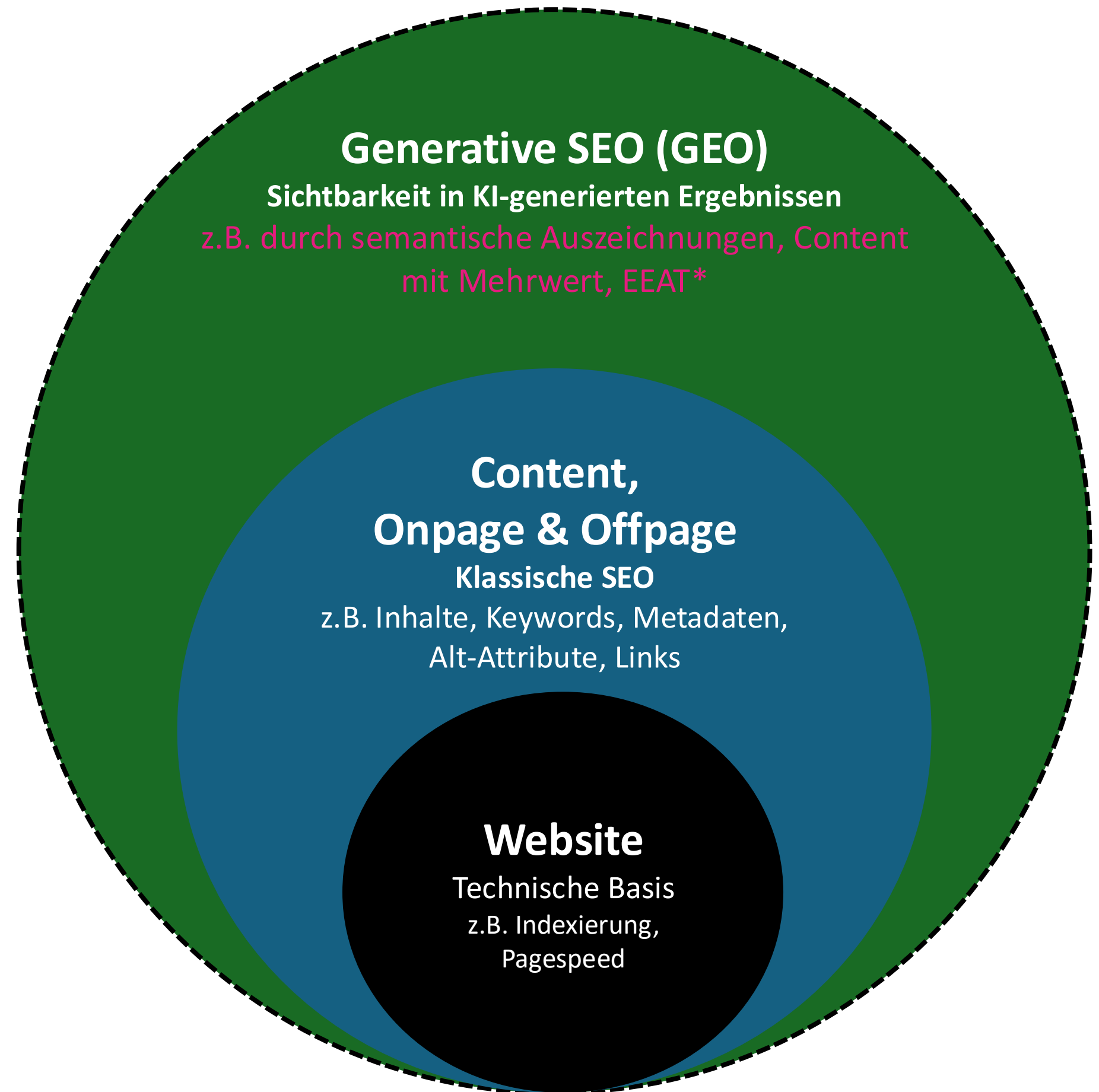
Generative Engine Optimization (GEO) beschreibt die Optimierung von Inhalten und Online-Präsenzen für KI-getriebene Systeme wie ChatGPT, Perplexity oder Google AI Overviews.

Ziel ist es, die Sichtbarkeit von Marken, Unternehmen oder Produkten in generativen Such- und Antwortumgebungen sicherzustellen & zu steigern.

Ganzheitliches SEO.

- von Technik bis KI-Sichtbarkeit (GEO).

“ Generative SEO baut auf klassischer SEO auf – sauber strukturierte Inhalte, schnelle Ladezeiten und gezielte Onpage-Optimierung sind auch für KI-Systeme die Basis.



*EEAT = Experience, Expertise, Authority, Trust

**Inhalte von Social Media liefern
zusätzlichen Kontext für die KI &
verstärken die Wirkung von GEO.**

Was ist Social GEO?



Social GEO bedeutet, Social-Media-Inhalte nicht nur für die Reichweite auf der Plattform zu erstellen, sondern gezielt für Auffindbarkeit, Kontext und Relevanz in KI-Systemen (z.B. ChatGPT, AI Overviews).

Die Basis dafür ist **Social SEO**.

Social SEO = Optimierung der Inhalte für die Plattform selbst und in Suchmaschinen (z.B. Google).

Was nun?

Was bedeutet das für Hotels?

Klare Positionierung durch Konsistenz.

Wofür steht das Hotel und für wen → passen meine Inhalte kanalübergreifend dazu?

Konsistenz schafft Vertrauen bei Gästen und Systemen.

Strukturierte Inhalte erhöhen KI-Sichtbarkeit.

KI-Systeme ordnen Marken anhand klarer Signale ein:

- wiederkehrende Themen
- beschreibende Captions
- klare Schwerpunkte

→ Je eindeutiger die Signale, desto höher die Chance, bei konkreten Suchanfragen empfohlen zu werden.

Ergebnis: Das Hotel wird nicht nur verstanden, sondern aktiv vorgeschlagen.

Menschen bleiben entscheidend.

Interaktionen wie Saves, Shares und Kommentare signalisieren Relevanz und Glaubwürdigkeit.

Starke Marke + Sichtbarkeit in Suche & KI = nachhaltiger Erfolg für Hotels

KI Sichtbarkeit verbessern.

- 12 Maßnahmen für mehr Sichtbarkeit in KI Systemen
- Wie ChatGPT, Gemini & Co. Hotels bewerten
- Klar strukturiert & direkt umsetzbar





Fragen?

Danke <3