

SET CONSULT

sandra enders **tourismus** consulting

 SPALTEHOLZ  
HOTELKOMPETENZ

# Design Thinking

EIRELLETOH | HOTELLERIE

20.03.2023 in Frankfurt



---

## Bianca Spalteholz und ihre Hotelkompetenz

- ▶ Yield- und Revenue Management, Preisfindung, Pricing
- ▶ Marketing-, Verkaufs- und Preisstrategien für Hotels, E-Commerce, Reservierungs- und Vertriebssysteme
- ▶ Kommunikation in den „Neuen Medien“ über Social Media und Web 2.0, Online Marketing
- ▶ Gewinnoptimierung über das Front Office, Kategorienverkauf, Front Office Operations, FO Systeme
- ▶ 40 Jahre Erfahrung in Hotel- und Tourismusindustrie, seit 1998 selbständig in Hotelberatung, Coaching, Training



# Sandra Enders

---

- Tourismusexpertin mit 25 Jahren Erfahrung in der Hotellerie
- Hilton, Steigenberger Hotel Group, Valamar Hotels & Resorts, ...
- Vertriebsleitung, Marketing, Revenue Management, PR, General Management, Operations, Development, Geschäftsführung
- Dozentin für Hotelmanagement sowie Planung & Entwicklung von Hotels
  
- Selbständige Unternehmerin **SET CONSULT**  
sandra enders tourismus consulting
- Beratung und Support für Hotels
- Trainings in Vertrieb, Marketing, Innovation
- Black Belt in Lean Six Sigma
- Certified Projektmanager PMI / SCRUM
- Ambassador für „Design Thinking“ in der Hotellerie



---

# Design Thinking



# Design Thinking

---

Design = Gestalten / Entwerfen

Thinking = Denken / Denkweise

gestalterisches Denken

= eine strukturierte Vorgehensweise /  
methode, um komplexe Probleme,  
kundenorientiert zu lösen.

# Design Thinking

---

## Innovation

häufig suchen wir nach:

Innovativen Lösungen

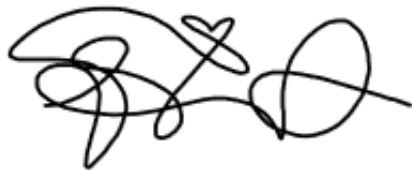
- Design Thinking startet immer bei den Menschen + Bedürfnissen.
- Wir machen uns gedanklich erstmal frei, von dem was wirtschaftlich + technologisch machbar ist.

# Design Thinking

Wann?



nicht bei einfachen  
Problemen, sondern



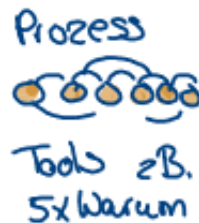
bei komplexen Problemen

Wer?



heterogenes/  
interdisziplinäres  
Team

Wie?



Tools z.B.  
5x Warum

Wo?



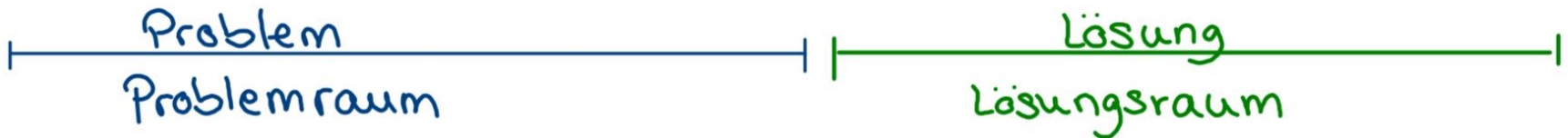
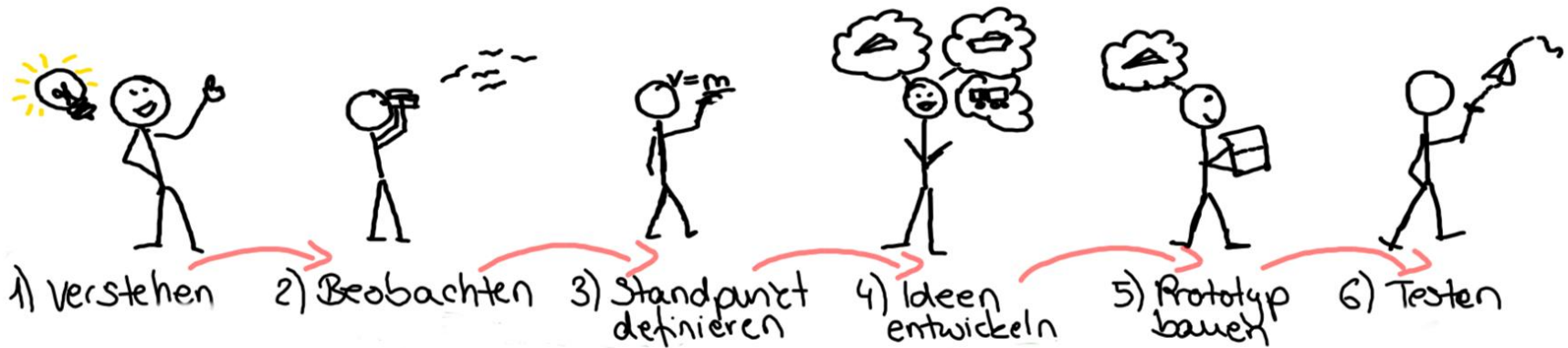
Ort, gute  
Ausstattung,  
anpassungs-  
fähig

Wie lange?

Tage bis Monate  
sehr häufig: 2 Tage

# Design Thinking

## Prozess (angelehnt ans Hasso Plattner Institut)





# Design Thinking

3P's / 5P's

place  
**Platz**



**Personen**  
people



**Prozess**  
process

practices (=tools)

**Praktiken**



**Prinzipien**  
principles



# Design Thinking

---

## Design Challenge

Langweilige Busfahrt zur Schule  
Aus Sicht eines Schülers



# Design Thinking

## 1. Verstehen

Fragen zur Design Challenge	Antworten
Was ist langweilig?	Warten, Umgebung, kein Netz an der Haltestelle, keine Freunde
Warum muss ich hier sein?	Schulpflicht
Wann sind wir endlich da?	In 15 Min, wenn Stau ist in 30 Minuten
Was ist nicht langweilig?	Fußball spielen, Playstation, Spielen mit Freunden, Musik im Bus,
Wem ist es langweilig?	Allen im Bus, Einzelnen
Was könnte ich jetzt Schönes tun?	Viele (s.o.)
Gibt es eine Alternative zur Busfahrt?	Auto mit Eltern,
Wie lange ist die Fahrt?	15-30 Min
Wie viele Stopps gibt es?	8
Habe ich ein Handy dabei?	Ja/nein
Muss ich sitzen oder stehen?	Ja/nein
Ist es voll? Übervoll?	Ja/ja
Stinkt mein Nachbar?	nein
Ist es ein Schulbus oder ein öffentlicher Bus?	Schulbus
Ist der Busfahrer nett oder nicht?	witzig

# Design Thinking

## 2. Beobachten

### Ablauf eines Tages von einem Schulkind: 10 Jahre, Junge

6.30 Uhr Wecker klingelt – Auf Schlummern – Wecker klingelt – Auf Schlummern – (...) – 7.00 Uhr Schnell aufstehen – Bad – Ankleiden – Frühstück mitnehmen – Kontrolle Ranzen – Rennt zum Bus – wartet – 7.20 steigt als Letzter ein – Busfahrt – 8.00 Uhr Schule – Heimfahrt – Mittagessen – Playstation – Hausaufgaben – Handy .....- Fußballtraining – Hund gassi – Ausruhen – Playstation – Abendessen – Chatten – irgendwann Schlafen gehen

# Design Thinking

---

## 3. Standpunkt definieren

Point of View:

Wie können wir unter den Rahmenbedingungen erreichen, dass das Gesamterlebnis „Busfahrt zur Schule“ nicht so langweilig ist?

# Design Thinking

## 4. Ideen entwickeln

Arbeitsumgebung für Hausaufgaben / Lernen

WLAN im Bus

Stromanschluss

Spotify im Bus

DJ des Tages wählen mit Playlist

Kühlschrank mit Getränken und Snacks

Kleiner Bus

Sitzplatzreservierung

Rätsel-Heft

Leihbücher

Nackenkissen

Wenige Stopps

Ausklappbare Tische

Liegesessel zum Schlafen

Gruppensitze

Weckfunktion bei meiner Haltestelle

Sitze mit Massagefunktion

# Design Thinking

## Visualisierung



A collage of visualizations related to design thinking and user experience. It includes a notebook with a 'Ranking' bar chart, a grid of social media icons (WhatsApp, TikTok, Facebook, Instagram, etc.), a photo of a bus with the text 'Schnell, ich will den Bus nicht schon wieder' and 'vermissen verpassen', and a Spotify playlist titled 'Feel Good Vibes' with a list of songs and their heart counts.

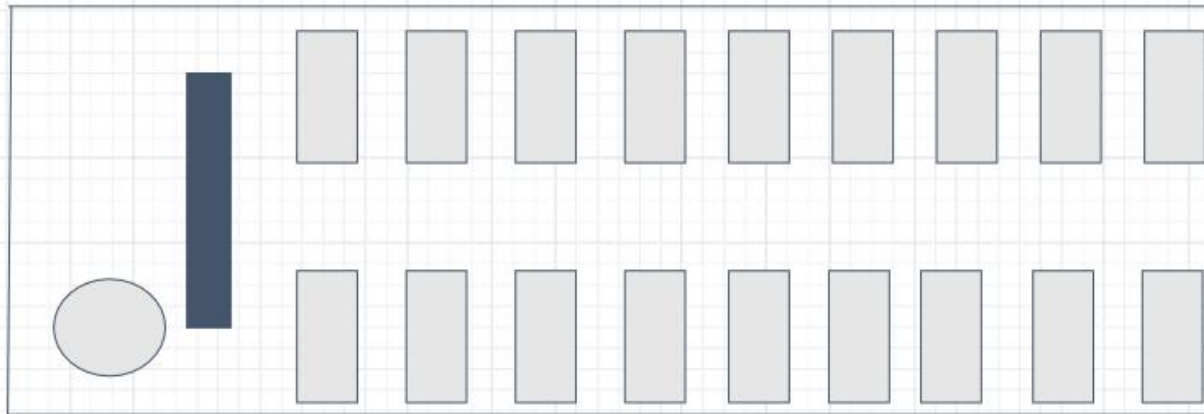
Rank	Name	Heart Count
1.	Anke	20
2.	Stefan	19
3.	Melanie	15
4.	Konstantin	10



# Design Thinking



## Visualisierung



Busfahrer



Sitzplätze der Schüler



Monitor mit Quizfragen -und antworten



# Design Thinking



20 Quizfragen für Kinder ab 10 Jahre!  
www.Raetseldino.de



Was ist das größte Tier der Welt?

- A Giraffe
- B Elefant
- C Buckelwal
- D Blauwal

Aus wie vielen Spielern besteht eine Fußballmannschaft?

- A 10
- B 11
- C 12
- D 13

Wie heißt das große Gebirge im Süden von Deutschland?

- A Kaukasus
- B Mountains
- C Himalaya
- D Alpen

Mit welchem Körperteil atmen Fische?

- A Lungen
- B Flossen
- C Kiemen
- D Schuppen

Wie heißt die Sprache der alten Römer?

- A Deutsch
- B Latein
- C Römisch
- D Englisch

Wie nennt man das männliche Schwein?

- A Sau
- B Rüde
- C Eber
- D Bulle



# Design Thinking

## Anwendungsbeispiele

### Vertrieb:

neue Kunden gewinnen  
neue Vertriebswege  
Conversionrate verbessern

### Kundenservice

Kundenbetreuung optimieren  
Wartzeit in Hotline verbessern

Einarbeitung von  
neuen Mitarbeitern

Image des Unternehmens  
verbessern

### Maschinenbau:

Fixierung von Gegenständen

Kurzfristige Mitarbeiter  
Ausfälle / Engpässe

### Produktdesign:

Bekleidung  
Laptops  
Kaffeefasse

### Baugewerbe:

Gestaltung öffentlicher Anlagen

### Auto:

Sprachsteuerung

Design Thinking

---

# TOOLS & PRINCIPLES

# Design Thinking

## 6W

Sammlung mit Fragewörtern um das Problem besser zu verstehen.

Was?

Was macht das Problem?

Was möchte ich ändern?

Was sind die Folgen des Problems?

Wo?

Wo ist das Problem?

Wo sehen wir es?

Wo haben wir es zuerst gesehen?

Wann?

Wann hat es angefangen?

Wie?

Wie lange gibt es das Problem schon?

Wie haben wir davon erfahren?

Wie sieht das Problem aus?

Wer?

Wer hat das Problem?

Wer ist verantwortlich?

Wer ist der Kunde?

der Auftraggeber

Warum?

Warum wollen wir das Problem lösen?

Warum gibt es das Problem?

# Design Thinking

## Persona

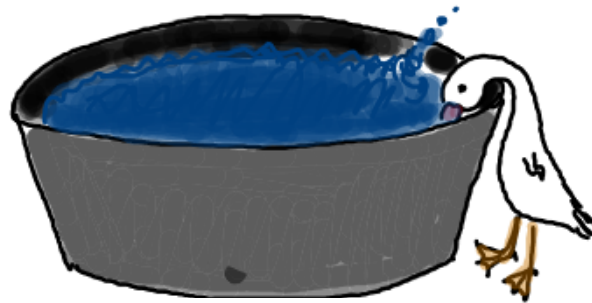
Steckbrief zu einer fiktiven Person, die eine Zielgruppe repräsentiert



# Design Thinking

## Was braucht Emil die Ente?

- trinken
- essen
- schwimmen
- Wasser



USER: (Zielgruppe)

NEEDS: (Bedürfnisse)

INSIGHTS: (Anwendung)

### Needs + Insights

Needs: Was wird gebraucht?

Insights: Warum wird es gebraucht?

# Design Thinking

## Prinzipien



# Design Thinking

---

Jetzt dürft IHR

Kreativ werden

Raus aus der Box. Ohne  
Begrenzung von  
Zeit/Raum/Budgets



# Design Thinking

---

## „Design Challenge“

Optimales Beherbergungserlebnis  
aus Sicht eines Gastes

Gästegruppe

---

# Design Thinking

---

## Lösungsraum: Ideen entwickeln

Überlegt Euch mit Hilfe eines Brainstormings zu Ihrem Beherbergungskonzept mögliche Lösungen zu

- Lage
- Produkt / Ausstattung
- Services
- Team
- Besonderheiten
- ... für Eure Gästegruppe.

**Kein „JA ABER“. NUR „JA, UND?“  
EINFACH DRAUFLOS.**

# Design Thinking

---

## Lösungsraum: Prototyp bauen / Visualisieren

Visualisiert Eure Lösungen. Digital oder analog.  
In Bild/Wort/Ton/Text oder oder...  
Kreativität ist gefragt 😊

# Design Thinking

---

**Vielen Dank fürs kreative  
Mitmachen und Dabei-Sein!**

Bianca Spalteholz  
[Spalteholz@spalteholz.com](mailto:Spalteholz@spalteholz.com)  
[www.spalteholz.com](http://www.spalteholz.com)

 SPALTEHOLZ  
HOTELKOMPETENZ

Sandra Enders  
[sandra.enders@setconsult.com](mailto:sandra.enders@setconsult.com)  
[www.set-consult.com](http://www.set-consult.com)

SET CONSULT  
sandra enders **tourismus** consulting