



EmpCo in der HOTELDISTRIBUTION



Wo entstehen Nachhaltigkeitsaussagen?
Entlang der gesamten GuestJourney - bewusst & unbewusst

Vor der Anreise

Während des Aufenthaltes

Nach der Abreise



Website
Nachhaltigkeitsseite,
Hotelbeschreibung



Distribution
OTA, GDS, IBE, RFPs,
Badges



ACHTUNG!
Auch ein Häkchen ist eine Aussage
"Nachhaltiges Hotel" nur auswählen, wenn die Aussage belastbar ist und dort, wo sie getroffen wird, ausreichend konkret ist.



PreStay Kommunikation
Emails, Chatbots,
digitale Gästemappe



Telefon & Reservierung
persönliche Beratung
& individuelle Fragen



Social Media
Beiträge, Stories,
Kommentare

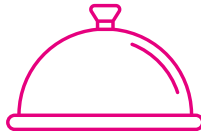
Stell Dir diese
Fragen an jedem
Berührungspunkt



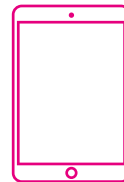
Mitarbeitende
im persönlichen
Gespräch



Zimmer
Türhänger, Schilder,
Hinweise



Gastronomie
Speisekarten,
Buffetschilder



Digitale Lösungen
Gästemappe, App,
TV, WLAN



Bewertungen
Gäste berichten
über Erfahrungen



Hotelantworten
Jede Antwort ist
öffentliche
Kommunikation



Newsletter
Infos zu Projekten,
Maßnahmen &
Angeboten



Social Media
Beiträge, Einblicke,
Projekte, Stories

PRAXIS CHECK ✓

Was sagen wir konkret?
Was versteht der Gast?
Können wir die Aussage belegen?
Passt sie zu dem, was wir tatsächlich tun?
Ist sie an allen Touchpoints konkret?

KONKRETISIEREN
ist nicht zwingend
qualifizieren

Konkret sagen,
was getan
wird, Zahlen
nur, wenn sie
belastbar sind

**EINZEL-
MASSNAHME**
ist kein
Nachhaltigkeits-
konzept

Nicht größer
erzählen,
als es ist

**NICHT JEDE
MASSNAHME
BRAUCHT EINEN
UMWELCLAIM**

Manchmal
reicht die
konkrete
Information

**WORTE +
WIRKLICHKEIT
MÜSSEN
ZUSAMMEN-
PASSEN**



**AUCH BILDER,
FARBEN &
SYMBOLE
KÖNNEN EINE
UMWELT-AUSSAGE
VERMITTELN**

Nicht nur Worte
prägen, was der
Gast versteht