

Hilfe zur Pflege der Stammgäste

ZERMATT TOURISMUS BIETET BEDIENUNGSFREUNDLICHE UND KOSTENGÜNSTIGE NEWSLETTER-MODULE AN

ZT Damit die Stammgastpflege regelmässig und reibungslos bewerkstelligt werden kann, bietet Zermatt Tourismus ein System an, mit dem die Newsletter-Kampagnen im hauseigenen Layout erstellt werden können. Für Interessenten hat es noch Plätze frei.

Zermatt ist die Destination, die über 70 Prozent Stammgäste hat. Jahr für Jahr. Damit das so bleibt, braucht es die regelmässige Pflege der teilweise seit Jahrzehnten wiederkehrenden Gäste. Gerade sie interessieren sich für Neuigkeiten aus dem Matterhornort. Zermatt Tourismus versendet jährlich zwölf Newsletter, die mit dem Neuesten aus der

Destination, mit integriertem Gewinnspiel und Pauschalen, an rund 40 000 Abonnenten gehen. Bereits nutzt beispielsweise das Hotel Cervo das von Zermatt Tourismus zur Verfügung gestellte kooperative eCRM-System. Gerade das Cervo hat von Anfang an auf die Pflege der Stammgäste mittels elektronischer Medien gesetzt und dafür im Jahr 2010 auch den begehrten Tourismuspreis Milestone erhalten. Auch das erwähnte Modul von Zermatt Tourismus wurde letztes Jahr für den Milestone nominiert.

Leistungsträger können mit dem eCRM-System die Newsletter-Inhalte von Zermatt Tourismus in ihre eigenen Newsletter integrieren und mit weiteren Inhalten ergänzen. «Das System wurde exklusiv für unsere Leistungsträger entwickelt und ist sehr benutzerfreundlich», sagt Sven Hauser, Online-Marketing-Manager von Zermatt Tourismus. Wer die Inhalte teilen möchte, kann in automatisierter Form auf die professionell aufbereiteten News in Deutsch, Englisch und Französisch von Zermatt Tourismus zurückgreifen. Die Erfolge können mit detaillierten Statistiken gemessen werden. «Auch kostenmässig ist das Instrument für Leistungsträger attraktiv», sagt Sven Hauser, denn die Basis wird von Zermatt Tourismus getragen.

Erleichterter Einstieg

Zermatt Tourismus bietet Hand für neue Interessenten die ihre Gäste nebst hausinternen Angeboten auch regelmässig mit dem Neuesten aus dem Matterhornort beliefern möchten und begleitet Erstbenutzer bei der Einführung und der Realisierung der ersten Newsletter. Auf dem ztnet.ch können dazu alle Informationen eingesehen werden. Für Fragen stehen Sven Hauser und Dominique Mauderli zur Verfügung.

Information

[Ztnet.ch/Zermatt Tourismus](http://Ztnet.ch/Zermatt_Tourismus)
Telefon 027 966 81 11



Daniel Lauber (links) vom Hotel Cervo im Gespräch mit Sven Hauser von Zermatt Tourismus.



Elektronische Verarbeitungsmöglichkeiten über das kooperative eCRM bieten ungeahnte Möglichkeiten.

Zermatt punktet mit News

DIE NEWS AUS ZERMATT SIND EIN WICHTIGES VERKAUFSINSTRUMENT

ZT Zweimal jährlich geht Zermatt Tourismus auf die Leistungsträger zu, um ihnen die Möglichkeit zu geben, das Neueste aus ihrem Betrieb im Newsletter an internationale Medien zu veröffentlichen. Bei diesen News handelt es sich um ein wichtiges Verkaufsinstrument für das Marketing von Zermatt Tourismus.

Diese News werden an alle bedeutenden nationalen und internationalen Redaktionen verschickt und dienen als Informationsquelle für die Journalisten, die schon in unserer Destination waren und als Ansporn für jene, die Zermatt noch entdecken müssen. Das Kommunizieren dieser Neuigkeiten ist für Zermatt Tourismus sowie für Schweiz Tourismus von extrem hoher Bedeutung. Schweiz Tourismus ist die Marketingorganisation der Schweiz, die in 20 Auslandsbüros die letzten Neuigkeiten an potenzielle Gäste weitergibt. Viele Medienschaffende sind der Meinung, Zermatt zu kennen, weil sie schon einmal da gewesen sind. Irrtum: Zermatt ist vielschichtig und bietet eine breite Palette von Angeboten. Daher ist eine enge Zusammenarbeit zwischen den Leistungsträgern und Zermatt Tourismus gefragt, denn «Zermatt punktet hauptsächlich mit Neuigkeiten», so Edith Zweifel, Content und Medien Managerin von Zermatt Tourismus.

1300 News-Empfänger – Tendenz steigend

Die Eröffnung eines neuen Ladens, die Renovierung der Hotelzimmer oder die Erweiterung des SPA-Bereichs: Jede Neuerung

trägt dazu bei, dass Zermatt um eine Facette reicher wird. Die Medien stützen sich unter anderem auf diese News für ihre Berichte über das Matterhornort. Laut Edith Zweifel geht es darum, den hohen Stellenwert der Destination in den Vordergrund zu stellen, vor allem dann, wenn aus den News nicht ein Hauptthema entsteht, sondern ein Einspalter. Kurzmeldungen seien jedoch positiv, denn Edith Zweifel weiss: «Auch Kleines wird sehr gut gelesen.» Anfang März 2013 wurden die News zum Sommer 2013 und eine Vorschau auf die kommende Wintersaison verschickt. 1300 Journalisten und Tour Operators weltweit erhielten diese Neuigkeiten. Der grösste Teil der ausschliesslich positiven Rückmeldungen beinhaltete Anfragen für eine Medienreise nach Zermatt.

Und so geht es

Zweimal jährlich verschickt Zermatt Tourismus eine Newsanfrage mittels Mail. Die Eingabefrist der Neuigkeiten beträgt eine Woche. Der Leistungsträger kontaktiert die Marketingabteilung von Zermatt Tourismus per E-Mail oder Telefon und liefert alle Informationen zu den News, indem folgende Fragen beachtet werden: Wer? Was? Ab wann? Wo? Spezielles?

Es ist wichtig, dass immer ein Bild zusammen mit den News geliefert wird. Je nach Neuheit kann es sich beim Bild auch um einen Plan, ein Modell, eine Skizze oder etwas Stellvertretendes handeln. Der Versand der Winternews für die Saison 2013/14 mit Vorschau auf die Sommersaison 2014 wird am 27. September 2013 stattfinden. Das Anfra-

gemail wird am 22. August 2013 verschickt. Die Deadline für das Einreichen der News ist der 30. August 2013. Also sich unbedingt das Datum vormerken!

KONTAKT

Beispiele von News auf www.zermatt.ch unter Kontakt – Presse-corner – Facts and Figures

Kontakt:
edith.zweifel@zermatt.ch, 027 966 81 40



STELLARIUM GORNERGRAT

Grosse News auf dem Gornegrat: Voraussichtlich im Herbst 2013 wird das neue Stellarium eröffnet.