

## theALPS Symposium 2014 widmet sich den "Alpine Customer Journeys"



Prof. Marcus Schögel vom Institut für Marketing an der Universität St. Gallen präsentiert die Studie zum Thema "Alpine Customer Journeys - Next Generation Channel and Touchpoint Management".

Credit: Marcus Schögel  
Fotograf: Michael Reinhold

Innsbruck (TP/OTS) - Wie bucht der Alpengast der Zukunft und wie informiert er sich? Die digitalen Medien haben das Informations-, Kommunikations- und Buchungsverhalten sowie das Urlaubserlebnis revolutioniert. Das theALPS Symposium am 16. September 2014 in Arosa, im Schweizer Kanton Graubünden, analysiert das aktuelle Verhalten des alpinen Gastes und zieht Schlüsse für die Zukunft. Das theALPS Symposium bildet den Auftakt zur alpenübergreifenden Fachveranstaltung theAlps am 16. und 17. September 2014.

"Alpine Customer Journeys - Next Generation Channel and Touchpoint Management" lautet der Titel der Studie, die vom alpenübergreifende Verein AlpNet bei Prof. Marcus Schögel vom Institut für Marketing an der Universität St. Gallen in Auftrag gegeben wurde.

Ziel des aktuell laufenden Forschungsprojektes ist es, durch das Aufzeigen der "Customer Journeys" für die Alpenregion die Erfolgsfaktoren für das Kundenmanagement der Zukunft zu bestimmen. Als "Customer Journey" definiert man den Weg des Gastes im Zuge seiner Urlaubsplanung, vom ersten Impuls durch Freunde, über Werbekontakte, der Buchung, dem Erlebnis vor Ort, bis hin zur Kommunikation nach seiner Heimkehr. Durch die vermehrte Nutzung digitaler Medien wird die richtige Abstimmung verschiedener Kommunikationsmittel und Vertriebswege für Tourismusanbieter erfolgsentscheidend.

Prof. Schögel präsentiert im Rahmen des diesjährigen theALPS Symposiums erstmalig die wichtigsten Erkenntnisse aus der topaktuellen Studie, gefolgt von spannenden weiteren Referaten und

Fachdiskussionen rund um das Schwerpunktthema.

Das theALPS Symposium startet am Dienstag, den 16. September, mittags im Arosa Sport- & Congress Center und bildet den Auftakt zur alpenübergreifenden Fachveranstaltung theALPS. Am Abend folgt die Verleihung des theALPS Awards. Am Mittwoch, den 17. September treffen sich die alpinen Tourismusanbieter aus den AlpNet-Regionen und deren internationale Vertriebspartner aus aller Welt im theALPS Handelsraum um neue Kontakte zu knüpfen und Geschäfte abzuschließen

Zwtl.: Hintergrundinformationen zu theALPS 2014

Ihren Anfang nahm die Entwicklung der internationalen Tourismusfachveranstaltung theALPS in Tirol, auf dessen Initiative im Schulterchluss mit anderen führenden Alpenregionen 2011 erstmals die Vollversion von theALPS - mit theALPS Handelsraum, theALPS Symposium und theALPS Award - in Innsbruck ausgetragen wurde. 2012 wurde der Trägerverein AlpNet gegründet, dem aktuell die Tourismusregionen Bern-Berner Oberland, Graubünden, Luzern-Vierwaldstättersee, Rhône-Alpes, Südtirol, Tirol, Trentino und Wallis angehören.

2013 übernahm der AlpNet-Partner Rhône Alpes Tourisme die Gastgeberrolle und begrüßte rund 300 Teilnehmer in Chamonix-Mont Blanc. Rund 100 Vertriebspartner aus 32 Nationen weltweit nutzten die Chance, um im theALPS Handelsraum, einer Weiterentwicklung herkömmlicher B2B-Messen, Kontakte mit führenden Entscheidern von Tourismusorganisationen, Angebotsgruppen, Hotels und Freizeitanbietern aus allen AlpNet-Partnerländern zu knüpfen. Dazu bekamen die Teilnehmer die Möglichkeit, im Zuge von Posttours die Austragungsregion persönlich kennen zu lernen. 2014 wandert die Veranstaltung erstmals in die Schweizer Alpen und wird von Arosa Tourismus, in enger Kooperation mit Graubünden Ferien, organisiert und ausgetragen.

Weitere Informationen unter [www.the-alps.eu](http://www.the-alps.eu)

Presseinformationen unter [www.alps.pressezone.at](http://www.alps.pressezone.at)

Bild(er) zu dieser Aussendung finden Sie im AOM / Originalbild-Service sowie im OTS-Bildarchiv unter <http://bild.ots.at>

~

Rückfragehinweis:

Mag. Helene Forcher  
Secretary General  
AlpNet. Verein zur Förderung des Alpentourismus  
c/o Agentur Forcher  
Furterzaunweg 4  
A-6020 Innsbruck  
t+43 512 393989-0 m +43 664 1059355  
helene.forcher@agenturforcher.com  
www.the-alps.eu

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/11401/aom>

\*\*\* TP-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLISSLICHER  
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT \*\*\*

TPT0004 2014-05-23/08:45

230845 Mai 14

Link zur Aussendung:

[http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT\\_20140523\\_TPT0004](http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20140523_TPT0004)