



Aus einer Hand: Schletterer Wellness & Spa Design plante, baute und managt das Hotel-Spa im 5-Sterne-Prestige-Hotel Val Paraiso in Palma de Mallorca.

# Im Dienste der Kunden

**Operative Beratungsunternehmen.** Neben den klassischen touristischen Beratungsunternehmen etablieren sich Firmen, die neben der Beratung auch die operative Umsetzung der Vorschläge übernehmen. tm stellt drei Erfolgsmodelle vor.

## Firmen

wie etwa ncm.at, GFB und Schletterer Wellness & Spa Design stehen stellvertretend für eine Reihe innovativer Beratungsunternehmen, die mit neuen Konzepten den etablierten Firmen Kunden und Geschäft abjagen oder bisher nicht existierende Geschäftsfelder entdeckt und aufgebaut haben. Alle Unternehmen vereint der neue Ansatz, ihren Kunden nicht nur gute oder zumindest „gut gemeinte“ Ratschläge zu liefern, sondern diese auch direkt im operativen Geschäft umzusetzen. Die Berater werden direkt zum Erfolgsträger für ihre Kunden, Ausflüchte wie mangelhafte Umsetzung der an sich erstklassigen Konzepte obsolet.

**NCM.AT – ERFOLG IM INTERNET.** Mit mittlerweile 23 fix angestellten Mitarbeitern und hunderten erstellten und betreuten Websites gilt die Salzburger ncm.at von Geschäftsführer und Inhaber Michael Mrazek als Erfolgsmodell in der touristischen Internetberatung. Mrazek: „Die Beratungstätigkeit von ncm.at umfasst Konzeption sowie Marketing von und für touristische Webseiten von Hotels, Tourismusverbänden, Angebotsgruppen und Destinationen. Unsere Kerndienstleistung besteht im garantierten touristischen Erfolg im Internet.“ Um die Vorschläge auch gleich sinnvoll umzusetzen, lagern ncm-Kunden vom Web-Marketing, Suchmaschi-

nen-Management, über die Website-Konzeption bis zur Umsetzung von Design und Programmierung alle Bereiche des Internetauftritts aus.“ Laufende Eigenentwicklungen wie das Analyse- und Benchmarkingtool checkeffect garantieren eine ständige Weiterentwicklung und Verbesserung des Angebots. Dass die Möglichkeiten der Dienstleistungen noch lange nicht ausgereizt sind, bestätigt Mrazek: „Für die Zukunft planen wir die Beobachtung und Nutzung von touristischen Bewertungsplattformen für unsere Kunden.“

**GFB FULL-SERVICE-ANGEBOT.** Als Schwergewicht der Branche entwickelt GFB & Partner Services

seit Jahren Marketingkonzepte für die Themenschwerpunkte Tourismus, Sport, Lifestyle, Wellness und Kultur. Von der Markenentwicklung über klassische Werbung sowie Presse- und Öffentlichkeitsarbeit bis zu innovativen Sonderwerbeformen reicht das Angebotspektrum der Agentur mit Unternehmenssitzen in München, Zell am See, Velden, Innsbruck und Salzburg. Brigitte Pertl, Agenturleiterin: „GFB & Partner Marketing Services analysiert gemeinsam mit den Kunden die Ist-Situation und erarbeitet die Soll-Situation. Unter Berücksichtigung des Budgets entsteht ein auf das Ziel abgestimmtes Marketingkonzept inklusive Maßnahmen-, Zeit- und

Budgetplan.“ Als Full-Service-Agentur definiert GFB die eigene Stärke in der direkten Umsetzung der verfassten Marketingkonzepte für den Kunden. Pertl: „GFB & Partner Marketing Services vereint das Wissen aus der Praxis mit dem Fach- und Marktwissen. Der Großteil unserer Kundenberater bringt Erfahrung aus operativen Tätigkeiten in der Hotellerie, in Tourismus- oder Eventorganisationen mit. Im Bewusstsein, dass die von GFB erstellten Marketingkonzepte auch von GFB umgesetzt werden, ist der Inhalt stets realistisch und der Kunde hat die Gewissheit, dass das Gesagte auch getan wird.“

Für die Zukunft arbeitet GFB übrigens an der Entwicklung neuer Werbemöglichkeiten wie z.B. an Kooperationskampagnen als auch an neuen Werbeformen wie z.B. den Landing Pages.

**SCHLETTERER WELLNESS & SPA.** Bereits die Unternehmensstruktur weist bei Schletterer Wellness & Spa Design auf die rund um die Beratungstätigkeit ineinander verzahnten Geschäftsbereiche hin. Die drei spezialisierten Divisionen Planung, Realisierung und Management erstellen auf Kundenwunsch die Gesamtarchitektur, das Interior Design und das Spa-Equipment, realisieren als professioneller Projektbegleiter oder als Generalunternehmer das Spa und

begleiten den Kunden beim Management hinsichtlich Finanzen, Marketing, Spa-Produkte, sowie beim gesamten Spa-Mitarbeiter-Management. Heinz Schletterer, Wellness-Pionier und Inhaber: „Unser Motto lautet: We spa your world. Darin verbirgt sich das Bestreben, für den Kunden etwas Einzigartiges zu gestalten, um sich klar vom Wettbewerb abzuheben. Wir planen den Erfolg unserer Kunden. Für uns ist ein Projekt dann erfolgreich, wenn die Gäste unserer Kunden begeistert sind, denn dann ist es auch unser Kunde. Einzigartigkeit in der Architektur und im Design im Einklang mit der Wirtschaftlichkeit.“

Da immer mehr Kunden keinerlei Risiko in Bezug auf Kosten und Terminplanung eingehen wollen, werden ganze Spa-Projekte als schlüsselfertige Lösung von Schletterer Wellness & Spa Design realisiert. Der Hotelier erhält ein Gesamtpaket zu einem garantierten Fixpreis. Daneben bietet das Unternehmen aus Strass im Zillertal die Abwicklung des gesamten Spa-Managements an. Schletterer: „Auf Basis der Marktanalysen entwickeln wir für den Kunden Konzepte, die wir selbstverständlich auch umsetzen, wie z. B. ein komplettes Marketing-Konzept, Logo-Erstellung, Corporate Design und operative Marketing-Maßnahmen. Wir trainieren das

Personal für Höchstleistungen, zeigen Chancen auf, die wir gemeinsam mit dem Kunden zu Stärken entwickeln. Wir sehen uns als die Wellness & Spa Profis und unser Kunde möchte genau dieses Know-how, bis zum erreichten Erfolg, nutzen und nicht nur schöne Bilder und Konzepte sehen, die nicht realisiert werden können oder technisch nicht funktionieren.“ Schletterer Wellness & Spa Design legt großen Wert darauf, Trends zu setzen und diesen nicht nachzulaufen.

Daher werden bereits jetzt neue Geschäftsfelder wie etwa Spa Audits, die den aktuellen Zustand einer bereits existierenden Anlage bewerten, entwickelt. Schletterer: „Der eindeutige Trend geht hin zum sogenannten Sorglos-Paket, das von der Idee bis zur schlüsselfertigen Übergabe alles beinhaltet, um so teure Schnittstellen zu vermeiden, Opportunitätskosten durch Fehler in der Kommunikation zwischen den Professionisten, Architekten etc. zu vermeiden und zu guter Letzt sich selbst viel Zeit zu sparen und vielleicht auch ein paar graue Haare, da der Kunde von uns eine Kosten-, Termin- und Qualitätsgarantie erhält.“ Schletterer plant oftmals einzigartige Projekte, die noch nie gebaut wurden. Die komplette Begleitung der Projekte zu Erfolgsprojekten wurde daher zur obersten Maxime des Unternehmens.

**WACHSTUMSSTRATEGIEN.** Während die klassischen Beratungsunternehmen stagnieren oder zum Teil auch mit rückläufigem Geschäft kämpfen müssen, expandieren Beratungsunternehmen mit angeschlossener Umsetzung der empfohlenen Maßnahmen mit hoher Geschwindigkeit.

Die Attraktivität des so genannten „One-Stop-Shop“-Prinzips scheint sich auch endgültig in einem Bereich durchgesetzt zu haben, der lange Jahre von einigen wenigen Spielern beherrscht und unter ihnen aufgeteilt war.

Rainer Hammerle <



Fotos: Schletterer (3)

Strategie: Heinz Schletterer setzt mit seinem Unternehmen Spa-Trends.



Trend: Spa-Planung und -Umsetzung aus einer Hand.

## TISCOVER

BRINGT SIE BEI  
GOOGLE  
IN POLE POSITION

Das Unternehmen Tiscover darf sich jetzt als GAP bezeichnen – als „Qualified Google Advertising Professional“. Die Zertifizierung garantiert bestes Know-how im Bereich Suchmaschinen-Marketing. Es ist dies die höchste Qualifizierung, die Google an Unternehmen vergibt. In Österreich gibt es neben Tiscover nur noch ein weiteres Unternehmen mit dieser Auszeichnung, weltweit sind es rund 230 ([www.whoisagap.com](http://www.whoisagap.com)).

### Strenge Kriterien

Die Kriterien für eine Auszeichnung als „Google AdWords Qualified Company“ umfassen administrative und rechtliche Voraussetzungen ebenso wie die Ausbildung von mindestens zwei Mitarbeitern als „Qualifizierte Einzelpersonen“. Das Google-Image kommt hier klar zum Ausdruck – wer die Ausbildung absolviert, garantiert seinen Kunden hohe Professionalität.

Tiscover Vorstand Bruno Walter zeigt sich erfreut: „Durch den ständigen Kontakt unseres Suchmaschinen-Marketing-Teams zu den Experten von Google ist ein entsprechender Know-how-Vorsprung in diesem Bereich vorhanden. Dies wiederum kommt unseren Kunden zugute.“

### Vorteile für Tiscover Kunden

Abgesehen vom Suchmaschinen-Marketing gibt es für die Tiscover Kunden durch die enge Google-Kooperation weitere Vorteile: beispielsweise die Versorgung mit top-aktuellen Informationen und News der qualifizierten Tiscover Mitarbeiter über neue Entwicklungen. Ebenso kann ein optimaler Einsatz des Klickbudgets für den Kunden erzielt werden.

**tiscover**  
more than travel