



SUCHEN

NEWS

TRAVEL NEWS TALK

TRAVELNEWS TV

ENGLISH CORNER

PINNWAND

EVENTS

JOBS

TOURISMUSWELT

Thank You!

Let's create
outstanding
**Magic
Moments**
together.



Erlebnisse mit emotionaler Wirkung bleiben Kundinnen und Kunden lange in Erinnerung. Bild: Screenshot SRV-Academy

Eine Anleitung zu Wow-Momenten für Reisebüros

Kleine Gesten, grosse Wirkung – Magic Moments machen aus einer guten Reise eine unvergessliche. Die SRV-Academy am Mittwochmorgen zeigte, was es braucht, damit Reisebüros Kundinnen und Kunden begeistern und dadurch langfristig binden können.

DATUM

12.02.2025 – 10:37

FEEDBACK

Schreiben Sie uns, wenn Sie einen Hinweis zu diesem Artikel haben oder einen Fehler melden möchten.

In einer Welt, in der Kundenerwartungen stetig wachsen, geht es längst nicht mehr nur um gute Beratung und reibungslose Buchungsprozesse. Wer als Reisebüro erfolgreich sein will, muss Erlebnisse schaffen, die unvergesslich bleiben – sogenannte Magic Moments. Genau darum drehte sich die Session der SRV-Academy am Mittwochmorgen (12. Februar). Rund 50 Reiseprofis nahmen daran teil.

Die Gastgeber Andreas Gerber und Raphael Marty von Trailgazer führten durch einen inspirierenden Workshop, in dem sie zeigten, wie kleine, aber gezielte Impulse Kundinnen und Kunden nachhaltig binden. Zur Einstimmung erhielten alle frühzeitig angemeldeten Teilnehmenden einen Lollipop und ein Post-it – mit der Aufgabe, einen persönlichen Moment festzuhalten, den sie mit dem Lollipop verbinden. Das Ergebnis? Fast durchweg positive Erinnerungen und Emotionen. «Eine emotionale Verbindung mit einem Kunden verdreifacht die Chancen, dass er zurückkehrt und mich weiterempfiehlt», erklärte Gerber eindringlich.

WERBUNG

Von der US-Unterhaltungsbranche lernen

Marty und Gerber zeigten anhand mehrerer Beispiele, wie Tourismus und Entertainmentbranche gezielt emotionale Highlights setzen. In Disneyland etwa wird nicht nur Popcorn verkauft. An vielen Stellen versprühen zusätzlich unsichtbare Düsen den Duft von frischem Popcorn, um Besucherinnen und Besucher unbewusst an positive Erlebnisse zu binden.

Zu einem Magic Moments kann laut den Experten von Trailgazer auch eine kleine Aufmerksamkeit im Restaurant werden - mit persönlicher Grussbotschaft aus der Küche. Oder das abendliche Feuerwerk als krönender Abschluss eines magischen Tages im Freizeitpark.

Gerade in der Reisebranche sind Magic Moments entscheidend. Ein kleines Detail kann das gesamte Kundenerlebnis positiv prägen – und selbst Rückschläge abfedern. Um es mit Blick auf die momentan stattfindende Ski-WM in Saalbach-Hinterglemm zu erklären: Anstatt konstant auf Rang 6 zu fahren, geht es darum, punktuell echte Höhepunkte zu setzen. Lieber einmal Platz 15 in Kauf nehmen, wenn dafür zwei Podestplätze folgen – insbesondere am Schluss der Reise.

Kundinnen und Kunden erinnern sich an besondere Highlights und ein starkes Finale weit mehr als an einen durchgehend soliden, aber unspektakulären Verlauf. Entscheidend ist es, auf potenzielle Fauxpas vorbereitet zu sein und jederzeit die Stimmung wieder ins Positive zu drehen.

Für Frühling und Sommer sind Ganztages-Workshops von Trailgazer geplant, in denen Reisebüros konkrete Magic Moments für ihre Kundschaft kreieren können. Denn wer mit Emotionen verzaubert, gewinnt Kundinnen und Kunden fürs Leben.