

Neuer Kommunikationskanal für chinesische Touristen

WeChat-Kampagne erfreut Besucher aus dem Reich der Mitte im Berchtesgadener Land

Berchtesgaden – Mit der Nutzung der WeChat-App als Kommunikations- und Informationskanal nimmt die Berchtesgadener Land Tourismus GmbH (BGLT) eine Vorreiterrolle bei der Betreuung chinesischer Touristen ein. WeChat ist eine chinesische App, die als Social-Media-Plattform die Funktionen von Facebook, WhatsApp und Twitter komprimiert abdeckt. Außerdem fungiert WeChat als Informationsportal sowie Buchungs- und Zahlungsplattform für Dienstleistungen.

Mit 550 Millionen chinesischen WeChat-Nutzern und er-

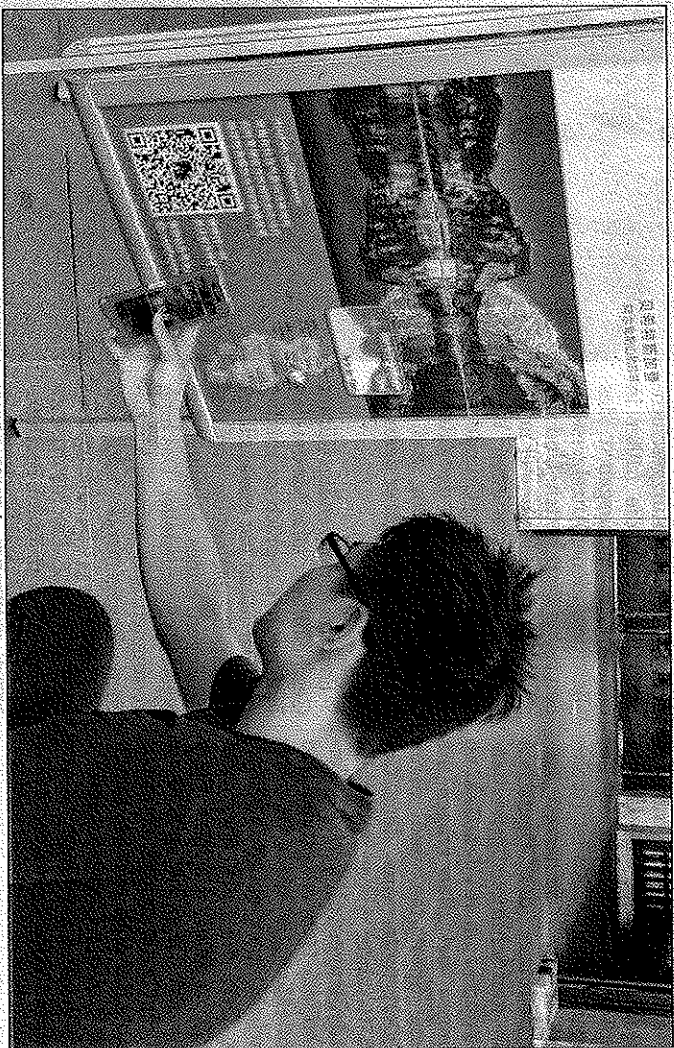
ner großen Funktionsvielfalt eignet sich die App optimal, um chinesischen Gästen ihren Aufenthalt im Berchtesgadener Land zu erleichtern. Seit Kurzem präsentiert sich die BGLT deshalb auf einem eigenen WeChat-Auftritt und darf sich die erste deutsche Tourismusregion nennen, welche die App als multifunktionales Kommunikations- und Informationsmedium für Touristen aus China einsetzt.

Als Follower des WeChat-Auftritts des Berchtesgadener Landes kann der chinesische Gast zukünftig eine Vielzahl an hochwertigen und hilfreichen

Informationen in chinesischer Sprache nutzen. Zunächst werden ihm die beliebtesten Ausflugsziele der Region mit wichtigen Hinweisen zu Anreise und Besucherzeiten gelistet. Des Weiteren bekommen die chinesischen Besucher Antworten auf Fragen, die ihnen erfahrungsgemäß besonders wichtig sind. Wie gelange ich an die beste frische Milch? Wo kann ich die lokale Trachtenmode kaufen? Wo sollte ich die regionale Küche testen und wie erlebe ich ohne viel Aufwand das besondere Almtasting im Berchtesgadener Land?

Über diese Basisleistungen hinaus werden Nutzern mit einem Übersetzungshandbuch und einer Chatgruppe zwei nützliche Zusatzfunktionen geboten. Das Forum ermöglicht es den chinesischen Gästen, sich vor, während oder nach dem Aufenthalt auszutauschen, Fragen zu stellen und gegenseitig Tipps zu geben.

Die Frage, wie der Besucher von diesem Angebot erfährt und an die nutzbringenden Informationen gelangt wurde mithilfe eines simplen Systems gelöst: Die BGLT hat an allen zentralen Verkehrsknotenpunkten, ausgewählten Ausflugszielen und gerne von Chinesen aufgesuchten Beherbergungsbetrieben Plakate oder Schilder platziert. Diese weisen in chinesischer Sprache auf den WeChat-Service hin und sind mit einem QR-Code versehen. Sobald ein Gast den QR-Code mittels der auf einem Smartphone installierten WeChat-App abscannt, wird er



Chinesischer Tourist beim Abscannen des Plakates am Berchtesgadener Bahnhof. (Fotos: BGLT)

Follower des BGLT-Profiles und erhält Zugriff auf alle Inhalte. Die Plakate und Schilder werden von der BGLT allen Partnernbetrieben kostenlos zur Verfügung gestellt.

Beweggrund für die Realisierung dieses Projekts ist das ungemeinste Interesse chinesischer Touristen am Berchtesgadener Land, das sich 2015 in einem Zuwachs der Gästeankünfte aus China um 53 Prozent manifestiert hat. Schon lange hat die BGLT proaktiv nach Lösungen gesucht, um den Besucher-Service für chinesische Touristen qualitativ aufzuwerten und ihnen während des Aufenthalts einen einzigartigen Mehrwert zu bieten.

BGLT-Geschäftsführerin Maria Shangssinger verspricht sich von der WeChat-Kampagne insbesondere eine Verlängerung der Aufenthaltsdauer chinesischer Touristen, denen auf dem WeChat-Profil die gesamte, mehrere Tage füllende Bandbreite der regionalen Attraktionen präsentiert wird. Begeistert erklärt Shangssinger: »Wenn der chinesische Gast seine Urlaubserlebnisse oder Informationen der BGLT über WeChat mit seinem Freundeskreis teilt, wird seine Begeisterung für das Berchtesgadener Land automatisch weitergegeben. Diese persönliche Weiterempfehlung hilft ungemein da-

bei, den Bekanntheitsgrad unserer Region auf dem chinesischen Markt zu steigern.« Geboren wurde das Projekt im Februar auf der Münchner Reise messe free, durch den Kontakt zu dem chinesischen Fachmann Tao Yu. Er hatte daraufhin das Konzept entwickelt und der BGLT in enger Zusammenarbeit bei der Umsetzung geholfen. Bereits in der zweiten Anlaufphase zeichnet die WeChat-Community des Berchtesgadener Landes einen stetigen Zuwachs von chinesischen Touristen, die sich des neuen Kommunikationskanals zwischen Berchtesgaden und China erfreuen. Ih



Plakat der WeChat-Kampagne mit scannbarem QR-Code.