





**Google, Facebook und Co**  
Zirkus Krone, 27.09.2010



## Heiko Eckert

Strategic Consultant /  
Online Marketing Evangelist

Bigmouthmedia | LBi



# KUONI



# Wer bin ich eigentlich?

Der Gesamte Reisemarkt ist  
2010/2011 rückläufig,

für den Online-Reisemarkt wird  
dagegen Wachstum vorhergesagt

Fast jeder dritte Deutsche  
will 2010 online buchen

41% der Tourismusumsätze werden  
online generiert.

Das sind etwa 18,6 Mrd.

85% informieren sich vor  
einer Buchung online!

Wir haben in Deutschland  
27 Suchanfragen nach Hotels  
bei Google.

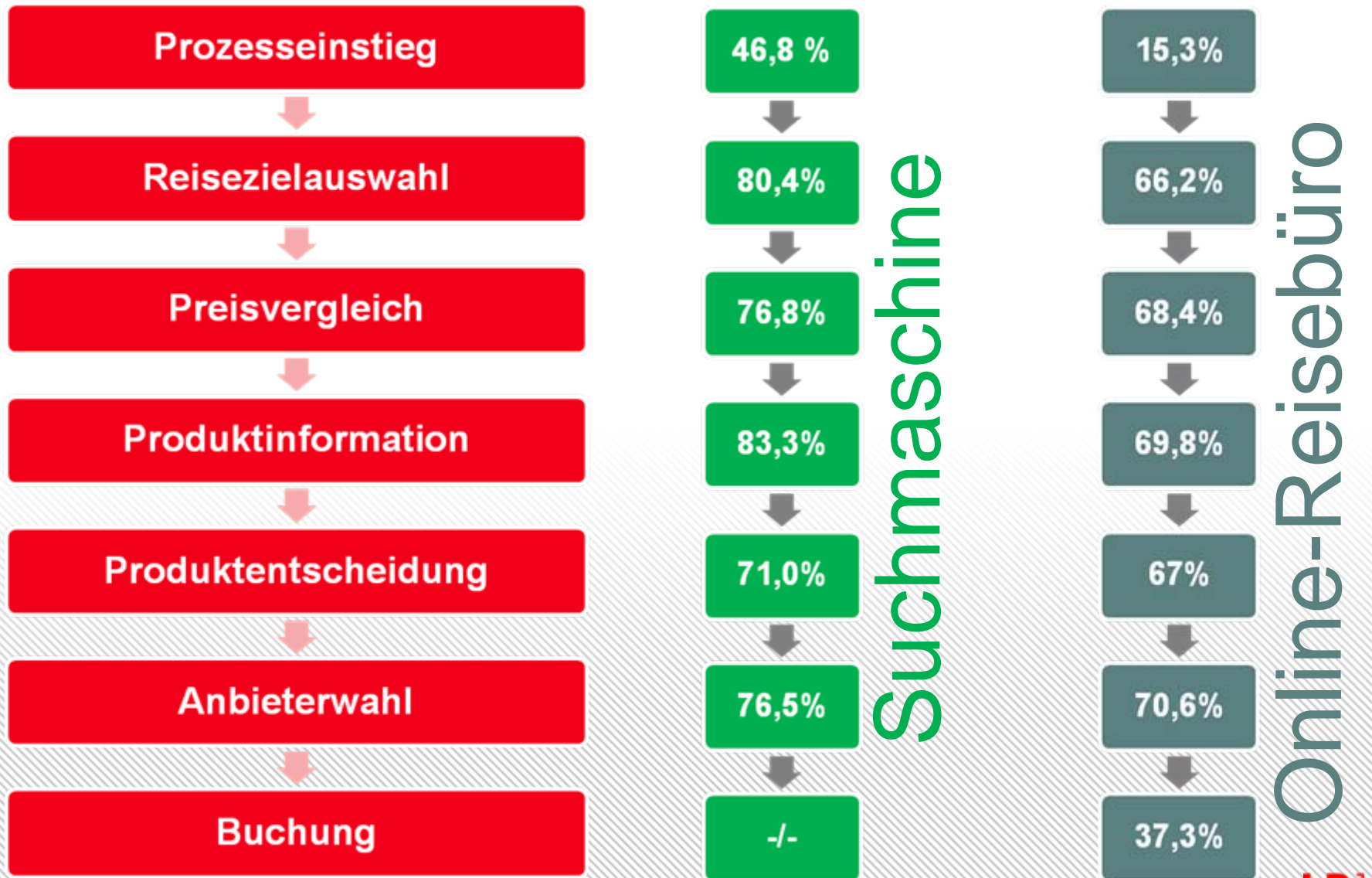
**PRO SEKUNDE.** Das sind mehr  
Suchanfragen als twitter- oder  
facebook-nachrichten!

Bei 72% aller gebuchten Reisen wird  
online in 2015 die entscheidende  
Rolle spielen



# Wie kaufen wir eigentlich?

# Der Kaufprozess einer Reise



# Suchmaschinen vs. Social Media

900 Twitter-Nachrichten weltweit pro Sekunde

800 Facebook-Statusänderungen weltweit pro Sekunde

27 Suchanfragen nach Hotels bei Google  
Pro Sekunde. In Deutschland.

# Suchmaschinen vs. Social Media

<b>„Hotel“</b>	<b>68,0 Millionen</b>
<b>„Flug“</b>	<b>24,9 Millionen</b>
<b>„Ferienwohnung“</b>	<b>5,0 Millionen</b>

Suchanfragen auf google Deutschland, März 2010



# Wie wirbt man auf Google?

### 100 Hotels in Nürnberg

[www.Booking.com/Hotels-Nuernberg](http://www.Booking.com/Hotels-Nuernberg) Schnell und sicher online buchen. Sparen Sie jetzt bis zu 50%!

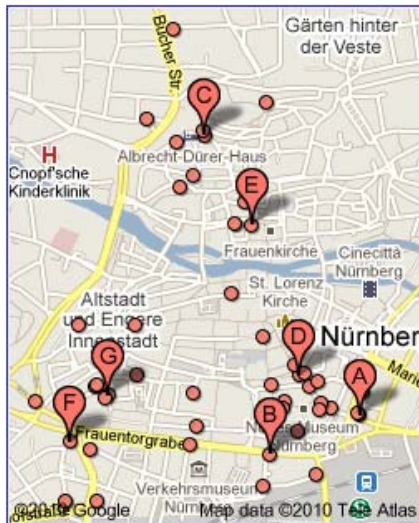
### 105 Hotels in Nürnberg

[www.hotel.de/Nuernberg](http://www.hotel.de/Nuernberg) Hotels ab 37,-€ pro Zimmer/Nacht mit Karte, Fotos, Hotelbewertungen!

### Nürnberg - Hotels ab 9€

[www.Nuernberg.Hotelreservierung.de](http://www.Nuernberg.Hotelreservierung.de) Alle Hotels in Nürnberg günstig beim Hotel Spezialisten buchen!  
Clever Reisen: Test "Sehr Gut" - Bekannt aus dem TV - Hotels ab 9,-€ buchen!

### Lokale Branchenergebnisse für hotel im Umkreis von Nürnberg



- A** [Le Meridien Grand Hotel Nürnberg](http://www.limeridienuernberg.com) ☆  
www.limeridienuernberg.com - 0911 2322-0 - 281 Bewertungen
  - B** [Maritim Hotel Nürnberg](http://www.maritim.de) ☆  
www.maritim.de - 0911 2363-0 - 210 Bewertungen
  - C** [Albrecht-Dürer-Haus](http://www.museen.nuernberg.de) ☆  
www.museen.nuernberg.de - 0911 23168 - 39 Bewertungen
  - D** [Deutscher Kaiser und Kaiserhof P. Eisele Inh. N.M.L. Cremisini e.K.](http://www.deutscher-kaiser.de) ☆  
www.deutscher-kaiser.de - 0911 24266-0 - 85 Bewertungen
  - E** [Am Schönen Brunnen Hotel Garni](http://www.hotel-schoener-brunnen.com) ☆  
www.hotel-schoener-brunnen.com - 0911 224225 - 80 Bewertungen
  - F** [Hotel Ibis Nuernberg Centrum](http://www.accorhotels.com) ☆  
www.accorhotels.com - 0911 2371-0 - 94 Bewertungen
  - G** [Hotel Holiday Inn Nürnberg City Centre](http://www.hi-nuernberg.de) ☆  
www.hi-nuernberg.de - 0911 24250-0 - 168 Bewertungen
- 

### Hotel Nürnberg - Hotels in Nürnberg günstig buchen ☆

Hotels in Nürnberg zu Top-Preisen buchen - Hotelbewertungen von Nürnberg-Reisenden helfen bei der Auswahl - Hotel Bayern, Deutschland.

[www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx](http://www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx) - Im Cache - Ähnliche Seiten

### Congress- und Tourismus-Zentrale Nürnberg: Hotel suchen & buchen ☆

Offizielle Hoteldatenbank der Verkehrsvereine Nürnberg, Fürth, Erlangen und Schwabach.  
[tourismus.nuernberg.de/06/.../hotel-suchen-buchen.html](http://tourismus.nuernberg.de/06/.../hotel-suchen-buchen.html) - Im Cache

### Hotels Nürnberg bei HRS

Über 110 Hotels in Nürnberg - tagesaktuelle Niedrigpreise bei HRS  
[www.HRS.de/Nuernberg](http://www.HRS.de/Nuernberg)

### Hotel in Nürnberg

134 Hotels in Nürnberg im Angebot  
Alle mit Fotos, Karte & Bewertungen  
[www.hotels.com/nuernberg](http://www.hotels.com/nuernberg)

### 130 Hotels in Nürnberg

trivago: 50+ Anbieter im Vergleich.  
Buchen Sie bis zu 50% günstiger!  
[www.trivago.de/nuernberg/hotel](http://www.trivago.de/nuernberg/hotel)

### Ab 21€ Hotels in Nürnberg

108 Hotels in Nürnberg im Vergleich  
Ihr Hotel zum Tiefpreis buchen.  
[Hotelreservierungen.de/Nuernberg](http://Hotelreservierungen.de/Nuernberg)

### Hotel Nürnberg

Businesshotel, Familyhotel, Messehotel in Nürnberg.  
[www.hotel-kreuzeck.de](http://www.hotel-kreuzeck.de)

### Hotel Nürnberg

11 Hotels in Nürnberg.  
Bereits ab 39 € online buchen!  
[accorhotels.com/Nuernberg](http://accorhotels.com/Nuernberg)

### Billige Hotels: Nürnberg

TÜV-geprüftes Hotelportal mit Note 'Sehr gut' Clever Reisen! (04/2009)  
[www.opodo.de/hotels](http://www.opodo.de/hotels)

### Hotel Nürnberg

Tiefpreisgarantie bei Best Western!  
Jetzt Hotel in Nürnberg buchen.  
[www.BestWestern.de/Nuernberg](http://www.BestWestern.de/Nuernberg)

### 100 Hotels in Nürnberg

[www.Booking.com/Hotels-Nuernberg](http://www.Booking.com/Hotels-Nuernberg) Schnell und sicher online buchen. Sparen Sie jetzt bis zu 50%!

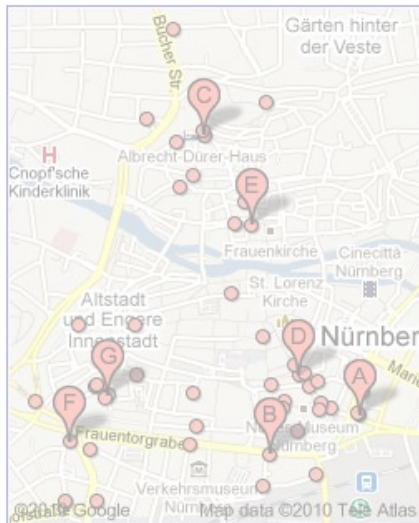
### 105 Hotels in Nürnberg

[www.hotel.de/Nuernberg](http://www.hotel.de/Nuernberg) Hotels ab 37,-€ pro Zimmer/Nacht mit Karte, Fotos, Hotelbewertungen!

### Nürnberg - Hotels ab 9€

[www.Nuernberg.Hotelreservierung.de](http://www.Nuernberg.Hotelreservierung.de) Alle Hotels in Nürnberg günstig beim Hotel Spezialisten buchen!  
Clever Reisen: Test "Sehr Gut" - Bekannt aus dem TV - Hotels ab 9,-€ buchen!

### Lokale Branchenergebnisse für hotel im Umkreis von Nürnberg



- A** [Le Meridien Grand Hotel Nürnberg](http://www.lemeridienuernberg.com) ☆  
www.lemeridienuernberg.com - 0911 2322-0 - 281 Bewertungen
  - B** [Maritim Hotel Nürnberg](http://www.maritim.de) ☆  
www.maritim.de - 0911 2363-0 - 210 Bewertungen
  - C** [Albrecht-Dürer-Haus](http://www.museen.nuernberg.de) ☆  
www.museen.nuernberg.de - 0911 23168 - 39 Bewertungen
  - D** [Deutscher Kaiser und Kaiserhof P. Eisele Inh. N.M.L. Cremisini e.K.](http://www.deutscher-kaiser.de) ☆  
www.deutscher-kaiser.de - 0911 24266-0 - 85 Bewertungen
  - E** [Am Schönen Brunnen Hotel Garni](http://www.hotel-schoener-brunnen.com) ☆  
www.hotel-schoener-brunnen.com - 0911 224225 - 80 Bewertungen
  - F** [Hotel Ibis Nuernberg Centrum](http://www.accorhotels.com) ☆  
www.accorhotels.com - 0911 2371-0 - 94 Bewertungen
  - G** [Hotel Holiday Inn Nürnberg City Centre](http://www.hi-nuernberg.de) ☆  
www.hi-nuernberg.de - 0911 24250-0 - 168 Bewertungen
- 

### Hotel Nürnberg - Hotels in Nürnberg günstig buchen ☆

Hotels in Nürnberg zu Top-Preisen buchen - Hotelbewertungen von Nürnberg-Reisenden helfen bei der Auswahl - Hotel Bayern, Deutschland.

[www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx](http://www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx) - Im Cache - Ähnliche Seiten

### Congress- und Tourismus-Zentrale Nürnberg: Hotel suchen & buchen ☆

Offizielle Hoteldatenbank der Verkehrsvereine Nürnberg, Fürth, Erlangen und Schwabach.  
[tourismus.nuernberg.de/06/.../hotel-suchen-buchen.html](http://tourismus.nuernberg.de/06/.../hotel-suchen-buchen.html) - Im Cache

### Hotels Nürnberg bei HRS

Über 110 Hotels in Nürnberg - tagesaktuelle Niedrigpreise bei HRS  
[www.HRS.de/Nuernberg](http://www.HRS.de/Nuernberg)

### Hotel in Nürnberg

134 Hotels in Nürnberg im Angebot  
Alle mit Fotos, Karte & Bewertungen  
[www.hotels.com/nuernberg](http://www.hotels.com/nuernberg)

### 130 Hotels in Nürnberg

trivago: 50+ Anbieter im Vergleich.  
Buchen Sie bis zu 50% günstiger!  
[www.trivago.de/nuernberg/hotel](http://www.trivago.de/nuernberg/hotel)

### Ab 21€ Hotels in Nürnberg

108 Hotels in Nürnberg im Vergleich  
Ihr Hotel zum Tiefpreis buchen.  
[Hotelreservierungen.de/Nuernberg](http://Hotelreservierungen.de/Nuernberg)

### Hotel Nürnberg

Businesshotel, Familyhotel, Messehotel in Nürnberg.  
[www.hotel-kreuzeck.de](http://www.hotel-kreuzeck.de)

### Hotel Nürnberg

11 Hotels in Nürnberg.  
Bereits ab 39 € online buchen!  
[accorhotels.com/Nuernberg](http://accorhotels.com/Nuernberg)

### Billige Hotels: Nürnberg

TÜV-geprüftes Hotelportal mit Note 'Sehr gut' Clever Reisen! (04/2009)  
[www.opodo.de/hotels](http://www.opodo.de/hotels)

### Hotel Nürnberg

Tiefpreisgarantie bei Best Western!  
Jetzt Hotel in Nürnberg buchen.  
[www.BestWestern.de/Nuernberg](http://www.BestWestern.de/Nuernberg)

### 100 Hotels in Nürnberg

[www.Booking.com/Hotels-Nurnberg](http://www.Booking.com/Hotels-Nurnberg) Schnell und sicher online buchen. Sparen Sie jetzt bis zu 50%!

### 105 Hotels in Nürnberg

[www.hotel.de/Nuernberg](http://www.hotel.de/Nuernberg) Hotels ab 37,-€ pro Zimmer/Nacht mit Karte, Fotos, Hotelbewertungen!

### Nürnberg - Hotels ab 9€

[www.Nuernberg.Hotelreservierung.de](http://www.Nuernberg.Hotelreservierung.de) Alle **Hotels** in **Nürnberg** günstig beim **Hotel** Spezialisten buchen!  
Clever Reisen: Test "Sehr Gut" - Bekannt aus dem TV - Hotels ab 9,-€ buchen!

### Lokale Branchenergebnisse für **hotel** im Umkreis von **Nürnberg**



- A** [Le Meridien Grand Hotel Nürnberg](http://www.lermeridiennuernberg.com) ☆  
www.lermeridiennuernberg.com - 0911 2322-0 - 281 Bewertungen
  - B** [Maritim Hotel Nürnberg](http://www.maritim.de) ☆  
www.maritim.de - 0911 2363-0 - 210 Bewertungen
  - C** [Albrecht-Dürer-Haus](http://www.museen.nuernberg.de) ☆  
www.museen.nuernberg.de - 0911 23168 - 39 Bewertungen
  - D** [Deutscher Kaiser und Kaiserhof P. Eisele Inh. N.M.L. Cremisini e.K.](http://www.deutscher-kaiser.de) ☆  
www.deutscher-kaiser.de - 0911 24266-0 - 85 Bewertungen
  - E** [Am Schönen Brunnen Hotel Garni](http://www.hotel-schoener-brunnen.com) ☆  
www.hotel-schoener-brunnen.com - 0911 224225 - 80 Bewertungen
  - F** [Hotel Ibis Nuernberg Centrum](http://www.accorhotels.com) ☆  
www.accorhotels.com - 0911 2371-0 - 94 Bewertungen
  - G** [Hotel Holiday Inn Nürnberg City Centre](http://www.hi-nuernberg.de) ☆  
www.hi-nuernberg.de - 0911 24250-0 - 168 Bewertungen
- 

### [Hotel Nürnberg - Hotels in Nürnberg günstig buchen](#) ☆

**Hotels** in **Nürnberg** zu Top-Preisen buchen - Hotelbewertungen von **Nürnberg**-Reisenden helfen bei der Auswahl - **Hotel** Bayern, Deutschland.

[www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx](http://www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx) - Im Cache - Ähnliche Seiten

### [Congress- und Tourismus-Zentrale Nürnberg: Hotel suchen & buchen](#) ☆

 Offizielle Hoteldatenbank der Verkehrsvereine **Nürnberg**, Fürth, Erlangen und Schwabach.  
[tourismus.nuernberg.de/06/.../hotel-suchen-buchen.html](http://tourismus.nuernberg.de/06/.../hotel-suchen-buchen.html) - Im Cache

### [Hotels Nürnberg bei HRS](#)

 Über 110 **Hotels** in **Nürnberg** - tagesaktuelle Niedrigpreise bei HRS  
[www.HRS.de/Nuernberg](http://www.HRS.de/Nuernberg)

### [Hotel in Nürnberg](#)

 134 **Hotels** in **Nürnberg** im Angebot  
Alle mit Fotos, Karte & Bewertungen  
[www.hotels.com/nuernberg](http://www.hotels.com/nuernberg)

### [130 Hotels in Nürnberg](#)

 trivago: 50+ Anbieter im Vergleich.  
Buchen Sie bis zu 50% günstiger!  
[www.trivago.de/nuernberg/hotel](http://www.trivago.de/nuernberg/hotel)

### [Ab 21€ Hotels in Nürnberg](#)

 108 **Hotels** in **Nürnberg** im Vergleich  
Ihr **Hotel** zum Tiefpreis buchen.  
[Hotelreservierungen.de/Nuernberg](http://Hotelreservierungen.de/Nuernberg)

### [Hotel Nürnberg](#)

 Businesshotel, Familyhotel, Messehotel in **Nürnberg**.  
[www.hotel-kreuzeck.de](http://www.hotel-kreuzeck.de)

### [Hotel Nürnberg](#)

 11 **Hotels** in **Nürnberg**.  
Bereits ab 39 € online buchen!  
[accorhotels.com/Nuernberg](http://accorhotels.com/Nuernberg)

### [Billige Hotels: Nürnberg](#)

 TÜV-geprüftes Hotelportal mit Note 'Sehr gut' Clever Reisen! (04/2009)  
[www.opodo.de/hotels](http://www.opodo.de/hotels)

### [Hotel Nürnberg](#)

 Tiefpreisgarantie bei Best Western!  
Jetzt **Hotel** in **Nürnberg** buchen.  
[www.BestWestern.de/Nuernberg](http://www.BestWestern.de/Nuernberg)

### 100 Hotels in Nürnberg

[www.Booking.com/Hotels-Nurnberg](http://www.Booking.com/Hotels-Nurnberg) Schnell und sicher online buchen. Sparen Sie jetzt bis zu 50%!

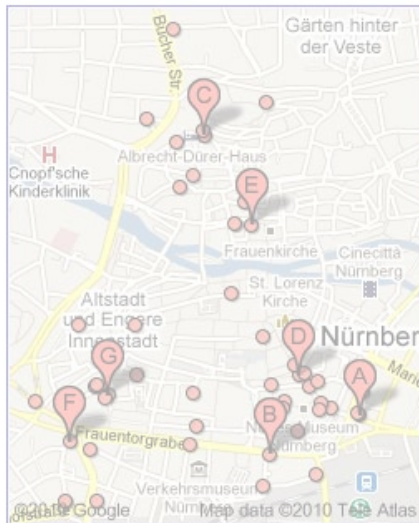
### 105 Hotels in Nürnberg

[www.hotel.de/Nuernberg](http://www.hotel.de/Nuernberg) Hotels ab 37,-€ pro Zimmer/Nacht mit Karte, Fotos, Hotelbewertungen!

### Nürnberg - Hotels ab 9€

[www.Nuernberg.Hotelreservierung.de](http://www.Nuernberg.Hotelreservierung.de) Alle **Hotels** in **Nürnberg** günstig beim **Hotel** Spezialisten buchen!  
Clever Reisen: Test "Sehr Gut" - Bekannt aus dem TV - Hotels ab 9,-€ buchen!

### Lokale Branchenergebnisse für hotel im Umkreis von Nürnberg



- A** [Le Meridien Grand Hotel Nürnberg](http://www.lemeridiennuernberg.com) ☆  
www.lemeridiennuernberg.com - 0911 2322-0 - 281 Bewertungen
  - B** [Maritim Hotel Nürnberg](http://www.maritim.de) ☆  
www.maritim.de - 0911 2363-0 - 210 Bewertungen
  - C** [Albrecht-Dürer-Haus](http://www.museen.nuernberg.de) ☆  
www.museen.nuernberg.de - 0911 23168 - 39 Bewertungen
  - D** [Deutscher Kaiser und Kaiserhof P. Eisele Inh. N.M.L. Cremisini e.K.](http://www.deutscher-kaiser.de) ☆  
www.deutscher-kaiser.de - 0911 24266-0 - 85 Bewertungen
  - E** [Am Schönen Brunnen Hotel Garni](http://www.hotel-schoener-brunnen.com) ☆  
www.hotel-schoener-brunnen.com - 0911 224225 - 80 Bewertungen
  - F** [Hotel Ibis Nuernberg Centrum](http://www.accorhotels.com) ☆  
www.accorhotels.com - 0911 2371-0 - 94 Bewertungen
  - G** [Hotel Holiday Inn Nürnberg City Centre](http://www.hi-nuernberg.de) ☆  
www.hi-nuernberg.de - 0911 24250-0 - 168 Bewertungen
- 

### Hotel Nürnberg - Hotels in Nürnberg günstig buchen ☆

**Hotels** in **Nürnberg** zu Top-Preisen buchen - Hotelbewertungen von **Nürnberg**-Reisenden helfen bei der Auswahl - **Hotel** Bayern, Deutschland.

[www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx](http://www.hotel.de/...hotels/Nuernberg.../hotels.aspx) - Im Cache - Ähnliche Seiten

### Congress- und Tourismus-Zentrale Nürnberg: Hotel suchen & buchen ☆

Offizielle Hoteldatenbank der Verkehrsvereine **Nürnberg**, Fürth, Erlangen und Schwabach.  
[tourismus.nuernberg.de/v06/.../hotel-suchen-buchen.html](http://tourismus.nuernberg.de/v06/.../hotel-suchen-buchen.html) - Im Cache

### Hotels Nürnberg bei HRS

Über 110 **Hotels** in **Nürnberg** - tagesaktuelle Niedrigpreise bei HRS  
[www.HRS.de/Nuernberg](http://www.HRS.de/Nuernberg)

### Hotel in Nürnberg

134 **Hotels** in **Nürnberg** im Angebot  
Alle mit Fotos, Karte & Bewertungen  
[www.hotels.com/nuernberg](http://www.hotels.com/nuernberg)

### 130 Hotels in Nürnberg

trivago: 50+ Anbieter im Vergleich.  
Buchen Sie bis zu 50% günstiger!  
[www.trivago.de/nuernberg/hotel](http://www.trivago.de/nuernberg/hotel)

### Ab 21€ Hotels in Nürnberg

108 **Hotels** in **Nürnberg** im Vergleich  
Ihr **Hotel** zum Tiefpreis buchen.  
[Hotelreservierungen.de/Nuernberg](http://Hotelreservierungen.de/Nuernberg)

### Hotel Nürnberg

Businesshotel, Familyhotel, Messehotel in **Nürnberg**.  
[www.hotel-kreuzeck.de](http://www.hotel-kreuzeck.de)

### Hotel Nürnberg

11 **Hotels** in **Nürnberg**.  
Bereits ab 39 € online buchen!  
[accorhotels.com/Nuernberg](http://accorhotels.com/Nuernberg)

### Billige Hotels: Nürnberg

TÜV-geprüftes Hotelportal mit Note 'Sehr gut' Clever Reisen! (04/2009)  
[www.opodo.de/hotels](http://www.opodo.de/hotels)

### Hotel Nürnberg

Tiefpreisgarantie bei Best Western!  
Jetzt **Hotel** in **Nürnberg** buchen.  
[www.BestWestern.de/Nuernberg](http://www.BestWestern.de/Nuernberg)



# Social Media

# Der Kaufprozess einer Reise



- Tripadvisor.co.uk ist die bevorzugte Seite in UK für Reiseideen. 88% der Trip Advisor Besucher werden von den Inhalten beeinflusst die sie auf der Seite lesen.

- Consumer Generated Content beeinflusst damit über 10Milliarden \$ pro Jahr im Online Reisemarkt [European Travel Commision]

# Monitor

A

I

L

- Unendlich viele Tools
- Nutzen Sie Google Alerts
- Stellen Sie einen RSS-Reader zur Verfügung
- Suchen Sie sich selber
- ...auch via Blogsearch
- ...und Technorati

# M

# A nalyze

# I

# L

- Seien Sie sich bewusst wer Ihr Publikum ist
- Was möchten Sie erreichen?
- Wen adressieren Sie und was tut diese Zielgruppe?
- Welche Reichweite hat das Portal
- Zielgruppen werden zu Zielpersonen
- Rechtliche Voraussetzungen
- You have to KNOW your audience so

M

- Es sind Beziehungen, keine Kampagnen

A

- Try it personal. Face to face sometimes makes it better

I

nteract

- Bleiben Sie high level

- Definieren Sie “online discourse” guidelines

L

- ...und verfolgen Sie diese strikt
- Orientieren Sie sich permanent an

# M

# A

# I

# L

# ead

- Give up any idea of control!
- Lenken Sie nicht vom Thema ab
  - Die Diskussion verlagert sich auf andere Portale
    - Sie verlieren Glaubwürdigkeit
    - Seien Sie nicht defensiv
  - Kein “Fishing for compliments”
- Akzeptieren Sie positives wie negatives

Feedback

- Forcieren Sie einen wirklichen Dialog, der ein Problem löst oder eine Frage beantwortet



Vielen Dank!