



Come vogliamo che si sentano i nostri ospiti?

Design Thinking come approccio alla costruzione dell'offerta cicloturistica

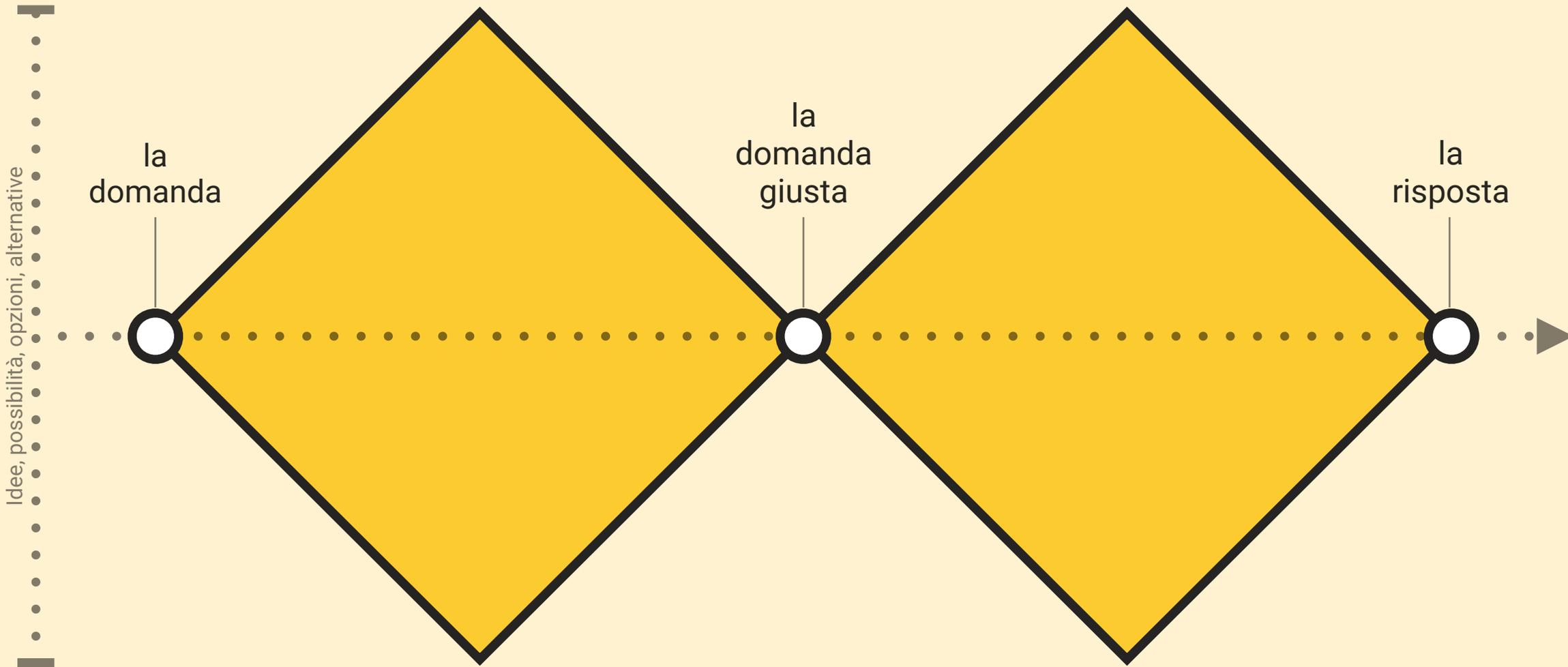
Darco Cazin



ALLEGRA

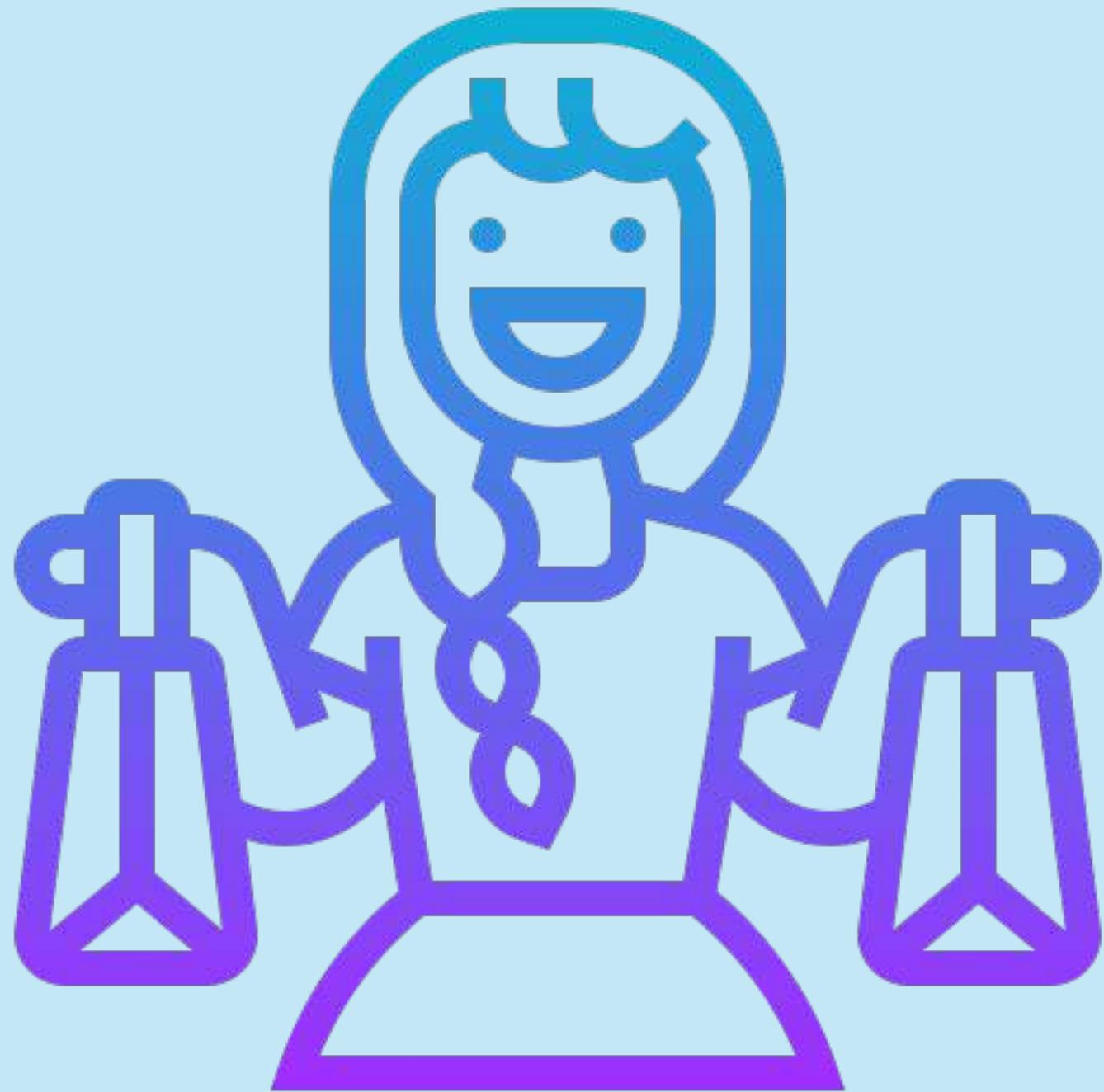


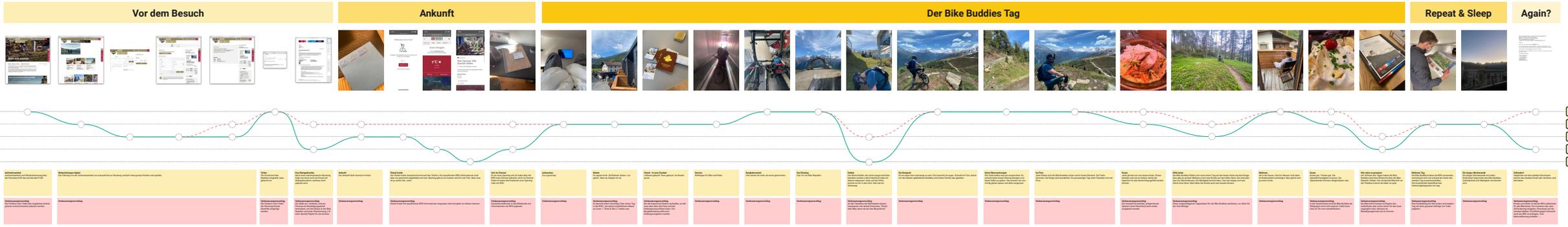
www.allegra-tourismus.com





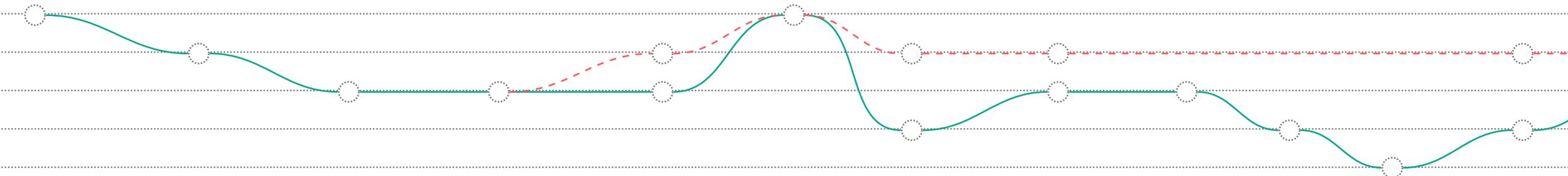
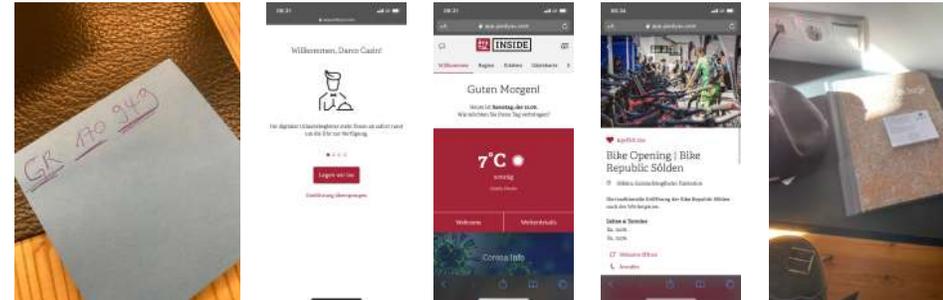
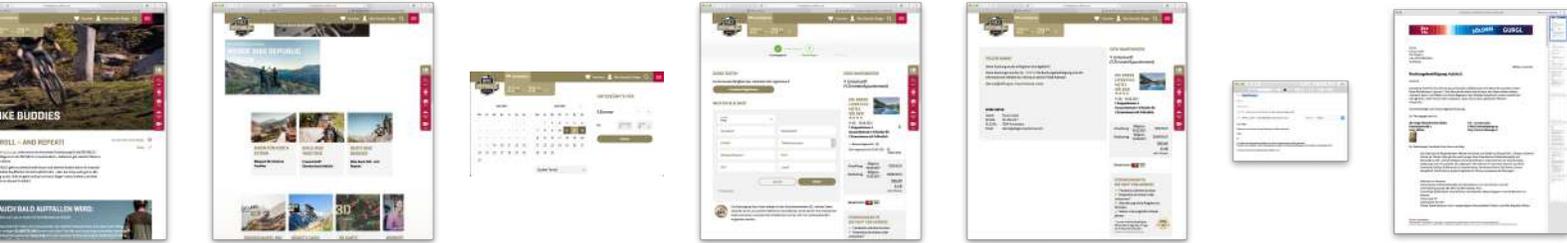






Vor dem Besuch

Ankunft



Erkenntnis
Ankunft und Wiedererkennung über das Profil trifft das emotionale Profil.

Weiterleitungen digital
Die Führung von der Aufmerksamkeit zur Auswahl bis zur Buchung verläuft ohne grosse Hürden und speditiv.

Teilen
Per Email wird den Buddies mitgeteilt, dass gebucht ist.

Das Kleingedruckte
Nach einer unkomplizierten Buchung folgt nun doch noch ein Email voll Kleingedrucktem, welches nicht gelesen wird.

Ankunft
Die Ankunft läuft normal im Hotel.

Ötztal Inside
Der Ötztal Inside Assistent kommt auf das Telefon. Die spezifischen BRS Informationen sind aber nur generisch abgebildet und zum Opening gibt es nur Datum und Ort und Titel. Aber man ist ja schon hier. Jetzt.

Info im Zimmer
Es ist zwar Opening und ich habe über BRS mein Zimmer gebucht, doch im Zimmer finde ich keine Informationen zum Opening oder zur BRS.

Verbesserungsvorschlag
In zum Teilen des Angebotes könnte prominenter platziert werden.

Verbesserungsvorschlag
-

Verbesserungsvorschlag
Die Funktion zum Teilen der Buchung könnte ebenfalls eingefügt werden.

Verbesserungsvorschlag
Die AGBs etc. verlinken, und pro Persona ein Bestätigungsemail entwickeln, mit den Musts in der Bike Republic und einer Einstimmung, z.B. einer Spotify Playlist für die Anreise.

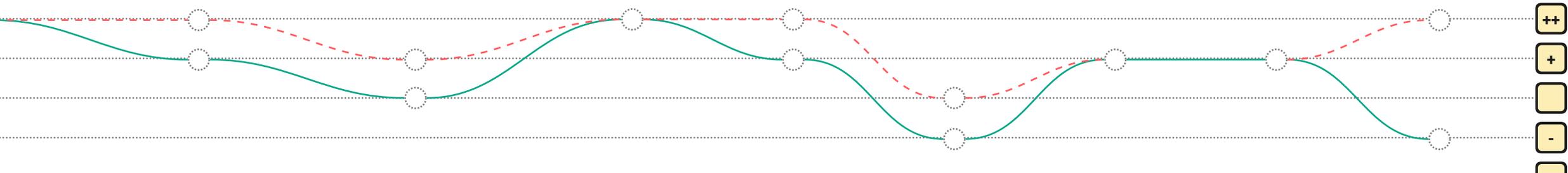
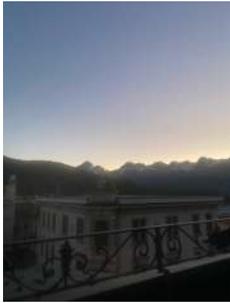
Verbesserungsvorschlag
-

Verbesserungsvorschlag
Ötztal Inside mit spezifischen BRS Informationen anpassen oder komplett von diesen trennen.

Verbesserungsvorschlag
Gästeinformationen in den Bikehotels Informationen zur BRS ergänzen.

Repeat & Sleep

Again?



++
+
□
-
--

Ihrer Element. Die Trails artiger Tag unter Freunden mit viel

Essen
Jetzt gönnen wir uns etwas Gutes. Etwas leichtes und viel zu trinken, damit die Speicher für den Nachmittag gefüllt werden können.

Stille Seite
Die Bike Buddies fühlen sich nach einem Tag auf der lauten Seite wie die Könige. Also gibt es anstatt Wellness noch eine Runde auf der stillen Seite. Die wird aber fast zur Überforderung. Die Müdigkeit kommt dazu. Das war knapp und zum Glück ohne Sturz. Man hätte die Runde auch sein lassen können.

Wellness
Ab in die Sauna. Und ins Wasser. Und dann im Bademantel rumhängen. Man gönnt sich ja sonst nichts.

Essen
Essen gut. Trinken gut. Die Spendierfreudigkeit ist gross. Die Speisekarten könnten zeitgemässer sein.

Hier wäre es gewesen
Am Schluss des Tages haben die Bike Buddies eine klare Übersicht über die Bike Republic Sölden. Die versteckte Bike-Info an der Hotelbar kommt da leider zu spät.

Nächster Tag
Die Bike Buddies haben die BRS verstanden und können sich nun anhand der Karte den zweiten Tag zusammenstellen. Die Unsicherheit betreffend den Schwierigkeitsgraden ist weg.

Ein langes Wochenende
Ein langes Wochenende mit vielen Eindrücken liegt hinter den Bike Buddies. Zufriedenheit und Müdigkeit vermischen sich.

Zufrieden?
Verglichen mit den erlebten Emotionen kommt das Dankes-Email sehr nüchtern und kalt daher.

Verbesserungsvorschlag
Die Auswahl an leichten, zeitgemässen Speisen (auch fleischlos) kann weiter ausgebaut werden.

Verbesserungsvorschlag
Einen vorgeschlagenen Tagesablauf für die Bike Buddies erarbeiten, vor allem für die Trail-Abfolge.

Verbesserungsvorschlag
-

Verbesserungsvorschlag
In der Gastronomie sind die Bike Buddies als Zielgruppe noch nicht erkannt. Dafür kann man im Ort noch sensibilisieren.

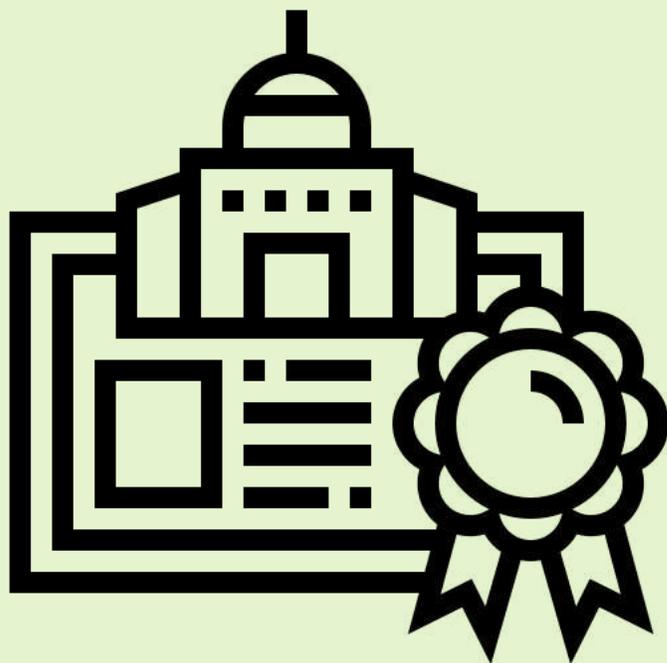
Verbesserungsvorschlag
Die Bike-Infos müssen zu Beginn des Aufenthalts oder schon davor für den Gast zugänglich sein, inklusive im Bestätigungsemail und im Zimmer.

Verbesserungsvorschlag
Eine Empfehlung für den ersten und zweiten Tag mit einer genauen Abfolge von Trails angeben.

Verbesserungsvorschlag
-

Verbesserungsvorschlag
Emails zum Dank im Stil der BRS aufbereiten für alle Bikehotels. Ein Incentive oder eine Aufforderung mitgeben. Hinweisen auf die sozialen Medien. Ein Mittel gegen Heimweh nach der BRS vorschlagen. Zum Nationalfeiertag einladen

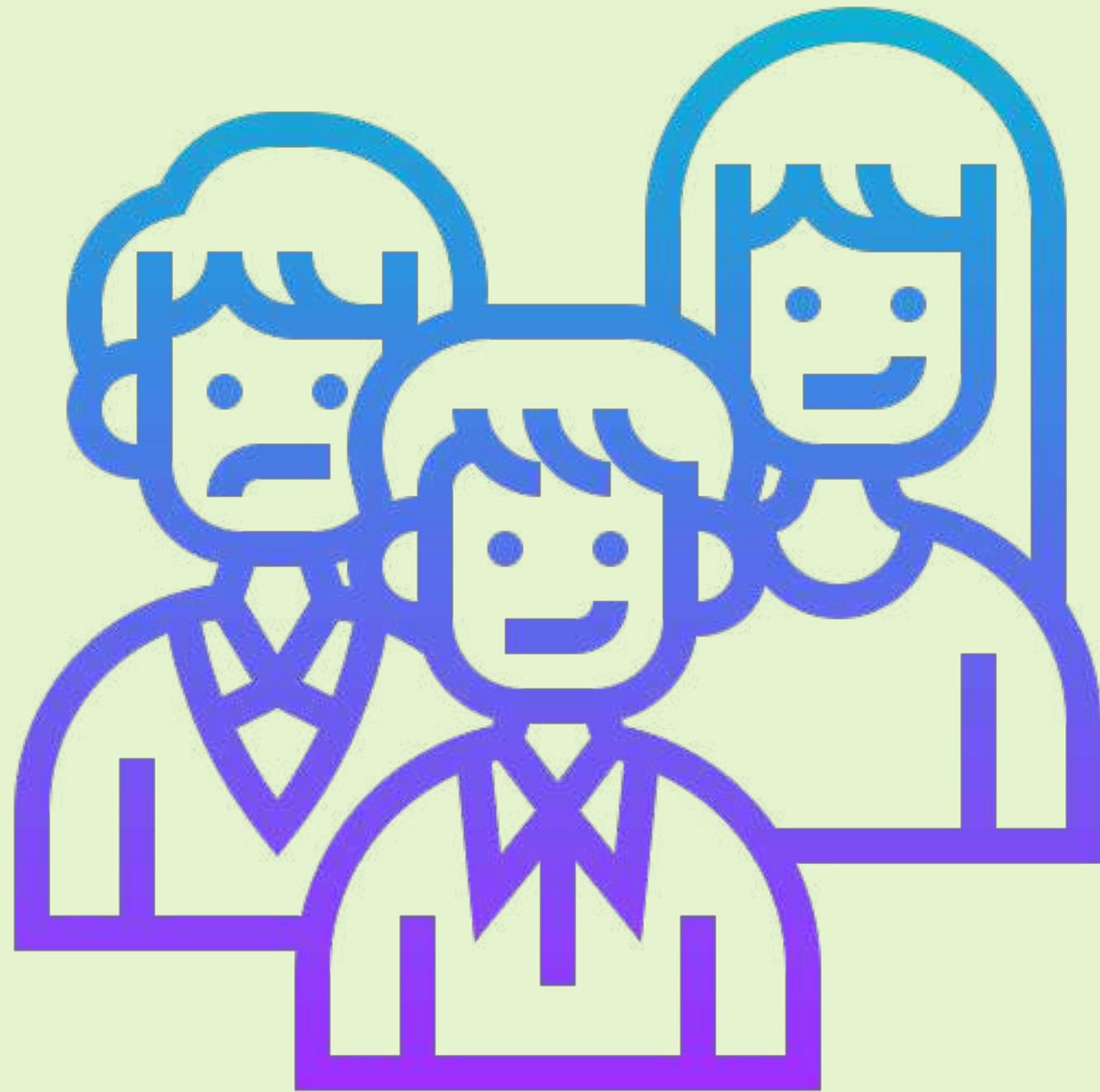
Verbesserungsvorschlag
-

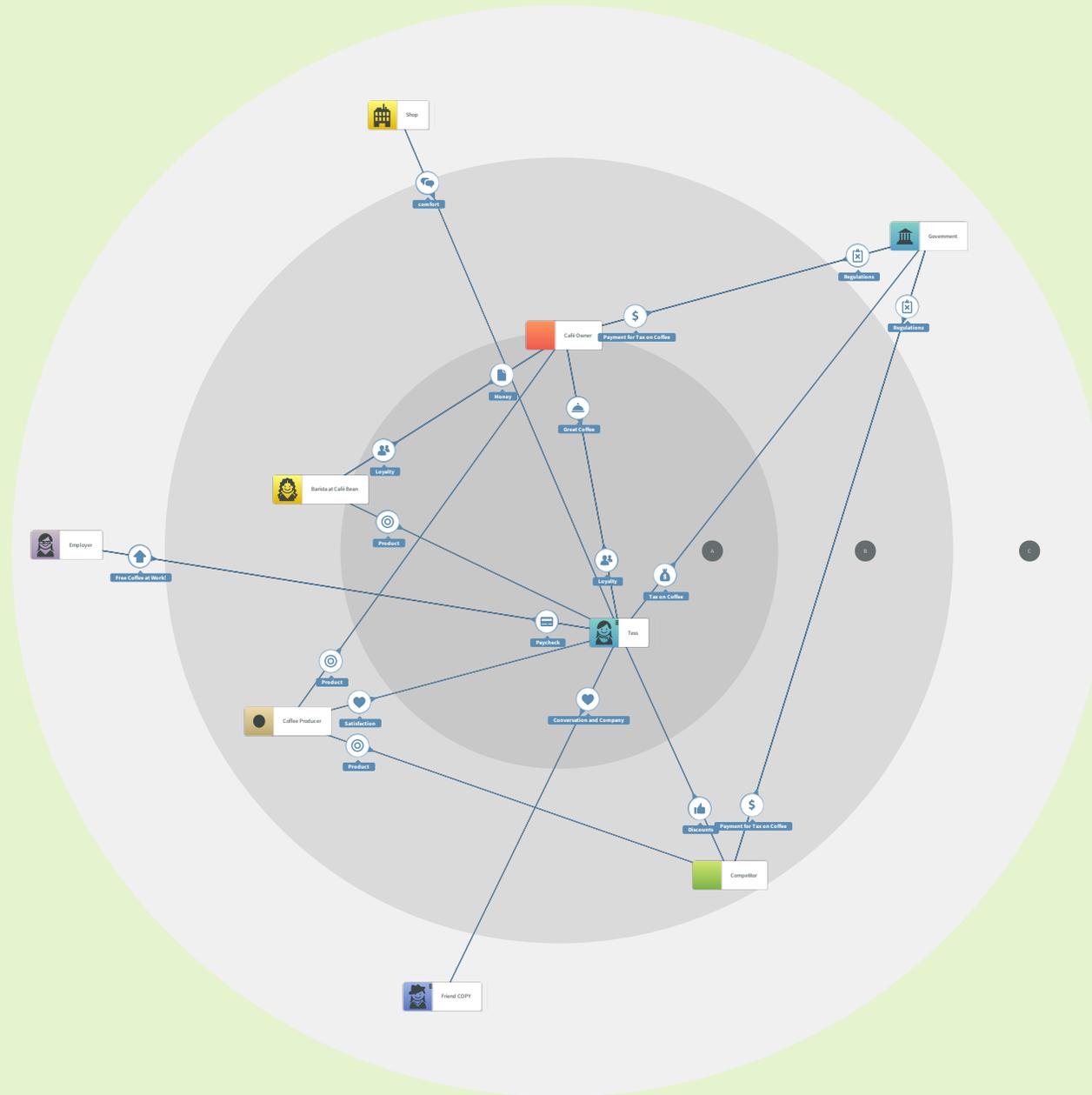


CORPORATE



COMMUNITY





- A Essential
- B Important
- C Interesting

Legend for stakeholder types and roles:

- Person icon: Tax
- Building icon: Government
- Person icon: Friend COPY
- Orange square: Coffee Owner
- Person icon: Employer
- Green square: Competitor
- Brown circle: Coffee Producer
- Yellow building icon: Shop
- Yellow person icon: Barista at Cafe Bean

- Heart icon: Conversation and Company
- Clipboard icon: Health Advice
- Water drop icon: Tax on Coffee
- Coffee cup icon: Great Coffee
- Document icon: Regulations
- Dollar sign icon: Payment for Tax on Coffee
- Home icon: Free Coffee at Work
- Person icon: Loyalty
- Thumbs up icon: Discounts
- Money icon: Money
- Checklist icon: Paycheck
- Heart icon: Satisfaction
- Target icon: Product
- Person icon: Contact











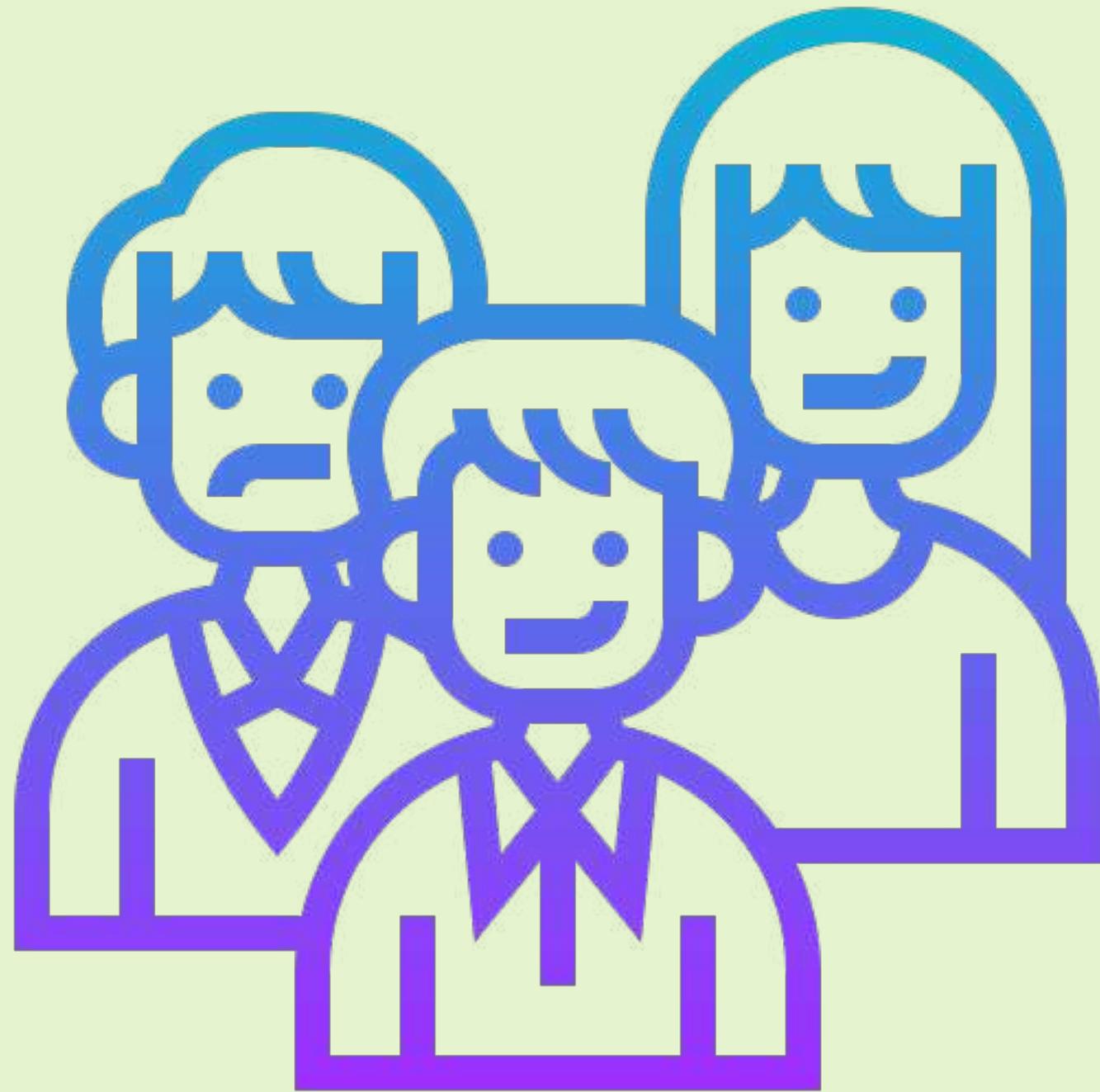


Heidi Spritz
7.95

ALLEGRI
ALLEGRINI



Ha
on!



- Ist sich bewusst, wie die eigene Subjektivität die persönliche Weltsicht prägt
- Hat eine stärkere Wahrnehmung der Mitarbeiter und des Miteinanders
- Ist abwägend, inkludierend, relativierend
- Nimmt mehrere Perspektiven wahr
- Kann eigene und andere Sichtweisen hinterfragen
- Ego wird kleiner, manchmal gleichmachend
- Verfügt über stärkere Selbstbeobachtung
- Sieht seine Schattenseiten
- Hat eine individuelle und persönliche Art
- Bringt ungewöhnliche, neue Perspektiven ein
- Nimmt eigene Gefühle und das „Wir“ wahr
- Hat bewussten Kontakt zu eigenen Gefühlen
- Verfügt über Bewusstsein für die eigene Subjektivität
- Kann zirkulär und in Systemen und Verbindungen denken
- Ist multiperspektivisch
- Erkennt größere Zusammenhänge
- Ist sich seines Schattens bewusst und versöhnt mit eigenen negativen Anteilen
- Kann mit Paradoxa umgehen und diese in die eigenen Sichtweisen inkludieren
- Ist komplex und originell in den Antworten
- Hat einen hohen Wunsch nach Selbstentwicklung
- Verfügt über einen kreativen Umgang mit Konflikten
- Hat Respekt vor der Autonomie anderer

Ha consapevolezza della propria soggettività

Può pensare in modo circolare e in sistemi e connessioni

Sa affrontare i paradossi

Ha rispetto per l'autonomia degli altri



@DARCOCAZIN