

Abenteuer Bodensee-Tourismus: Helden, Thesen und Teams

-

Bodensee Tourismusforum 2019
Matthias Burzinski - [destinet.de](https://www.destinet.de)

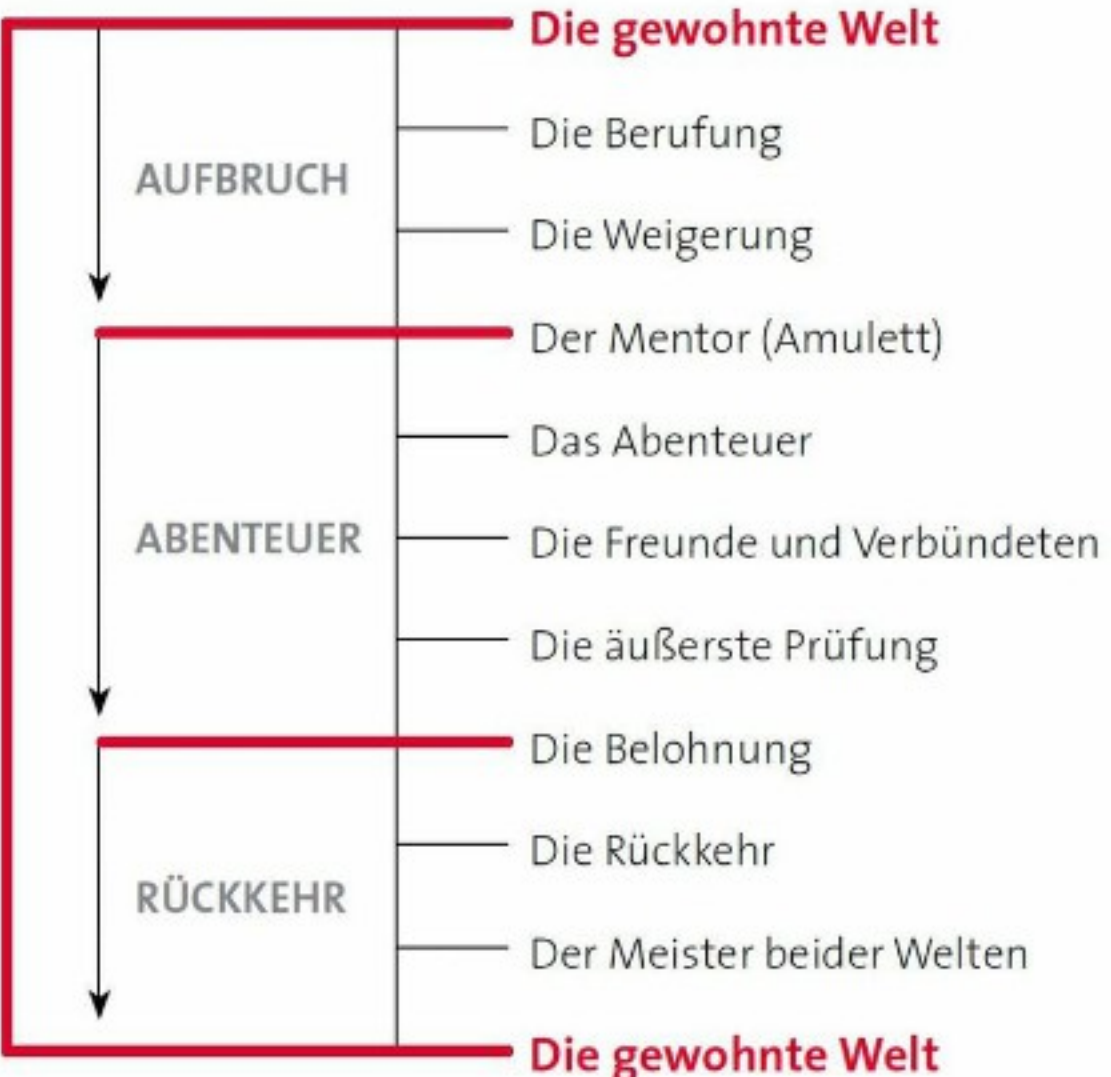
?

Ihr Abenteuer: Die Zukunft des Bodensee-Tourismus





Die Heldenreise





In Ihrem Wandlungsprozess haben Sie nicht nur eine Prüfung zu bestehen.



Schaffen Sie das alleine?

5 5

A set of four black icons used for poll interaction: a heart, a thumbs-up hand, a thumbs-down hand, and a cat face. Above the thumbs-up and thumbs-down icons is the number '5', indicating the count for each option.



TEAMWORK

3 4

A set of four black icons used for social media interaction. From left to right: a heart icon, a thumbs-up icon, a thumbs-down icon, and a cat face icon. Above the heart icon is the number '3', and above the thumbs-up icon is the number '4'.

Wer wird Ihnen begegnen?

Tourismus-Helden*innen werden auf Ihrer Reise von archetypischen Charakteren begleitet, gute, böse, hilfreiche, weniger hilfreiche.



Schatten - Gegner*in

3 2 2

A row of four icons representing poll results. From left to right: a heart icon with the number 3 above it, a thumbs up icon with the number 2 above it, a thumbs down icon with the number 2 above it, and a cat icon with the number 2 above it.



Mentor*in

4 2 5

A row of four icons representing poll results: a heart icon, a thumbs up icon, a thumbs down icon, and a cat icon. The numbers 4, 2, and 5 are positioned above the heart, thumbs up, and cat icons respectively.



Trickster*in

8 4 1

A row of four icons representing poll results. From left to right: a heart icon with the number 8 above it, a thumbs-up icon with the number 4 above it, a thumbs-down icon with the number 1 above it, and a cat face icon.



Herolde

4 1 3 2

A row of four icons representing poll options. From left to right: a heart icon, a thumbs-up icon, a thumbs-down icon, and a cat face icon. Above each icon is a number: 4, 1, 3, and 2 respectively.



Gestaltwandler*in

1 1 3 7

A row of four icons representing poll results: a heart icon with the number 1 above it, a thumbs up icon with the number 1 above it, a thumbs down icon with the number 3 above it, and a cat icon with the number 7 above it.



Schwellenhüter*in

2 1 1 2

A row of four icons representing poll results. From left to right: a heart icon with the number '2' above it, a thumbs-up icon with the number '1' above it, a thumbs-down icon with the number '1' above it, and a cat face icon with the number '2' above it.

Was macht ein gutes Team aus?



Diese Frage hat sich auch Google gestellt.

Google analysierte über zwei Jahre hinweg 180 Teams, um die zentralen Erfolgsfaktoren herauszufiltern.



Was keine herausragende Rolle spielte ...

... war die Zusammensetzung des Teams.



Struktur und Klarheit

- Gemeinsame Ziele
- Jeder kennt seine Rolle
- Einfache, aber klare Regeln



Verlässlichkeit

- Zuverlässig hohe Qualität
- Fristen und Vereinbarungen
- Belastbare Lösungen



Sinn

- Persönliche Bedeutung
- Verständnis
- Überzeugung



Wirkung

- Sichtbare Auswirkungen
- (frühe) Erfolge
- Ziele erreichen



Psychologische Sicherheit

- Alles sagen dürfen
- Keine negativen Folgen
- Konstruktiv
- Guter, positiver Umgang
- Respekt

Wie wichtig sind IHNEN folgende Faktoren bei der Teamarbeit?



Wie schaffen wir die richtigen Rahmenbedingungen?

In einer disruptiven, komplexen, volatilen, schnellebigen Welt.



Die Heldenreise



Customer Journey





Die Heldenreise



Customer Journey



Agile Wandlungsprozesse und Gästezentrierung



Raus aus der Gewohnheit

- Wechselnde Teamkonstellationen
- Agile Zielkorridore
- Zwischenziele und -erfolge
- Enthierarchisierung
- Weg mit "Zeitfressern"
- ...



Gäste im Fokus

- Daten und Wissen
- Personas definieren
- Customer Journey Analysen
- Gästezentrierte Prozesse
- ...

Der Tourismus schafft den Rahmen für die Heldenreisen der Gäste.

- Erlebnisräume und Infrastruktur
- Produkte und Angebote
- Convenience und Service
- Mobilität
- Plots, Settings und Drehbücher
- Identifikation und Identität

Ihr Abenteuer: Die Zukunft des Bodensee-Tourismus





Die Bühne für Ihr Abenteuer und das des Gastes!

Die vier Thesen für heute

- These 3 (Saal 2): Qualität als Grundvoraussetzung für Erfolg
- These 4 (Saal 1): Grenzenloses Produktmanagement 4.0
- These 7 (Saal 1): Ohne Arbeitskräfte ist alles nichts
- These 8 (Saal 2): Arbeiten in Netzwerken und Kompetenzzentren