

KI im Dienste des Tourismus : welche Werkzeuge stehen zur Verfügung ?

Emanuele Mele | Roland Schegg

emanuele.mele@hevs.ch

roland.schegg@hevs.ch

Institut Tourismus, HESSO Valais/Wallis

Wer sind die Referenten?

Emanuele Mele, PhD

*Referent für das
Webinar auf Französisch*



Assistenzprofessor für Digitalisierung und Marketing an der HES-SO Valais-Wallis.

Forschungsschwerpunkte: Reputationsanalyse und soziale Medien, Marktforschung.

Roland Schegg, PhD

*Sprecher für das
Webinar auf Deutsch*



Ordentlicher Professor für Digitalisierung im Tourismus an der HES-SO Valais-Wallis.

Forschungsschwerpunkte: KI im Tourismus, soziale Netzwerke, Hotelvertrieb, Big Data, digitale Transformation und Strategie.

Was ist das Ziel dieses Webinars?

Mit diesem Webinar :

- **Entdecken Sie** : Wie Reisebüros und Reiseveranstalter KI nutzen.
- **Kennenlernen** : KI zur Verbesserung Ihres Geschäfts.
- **Anwenden** : Einsatz von KI-basierten Tools zur Analyse von Kundendaten.



Was ist künstliche Intelligenz ?

Künstliche Intelligenz (KI) beschreibt Maschinen oder Systeme, die wie Menschen agieren.

KI ermöglicht es Computern, **menschliche Fähigkeiten wie Lernen und Problemlösen nachzuahmen**, indem sie aus grossen Datenmengen Muster extrahieren und darauf basierend Entscheidungen treffen.

Quelle: <https://www.hpe.com/ch/fr/what-is/artificial-intelligence.html>



Erste Ergebnisse der Umfrage bei Mitgliedern des SRV (Sommer 2024)

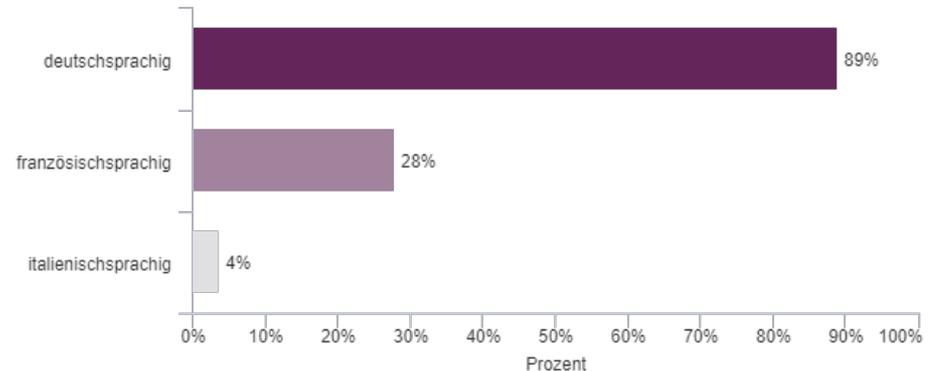


Nutzung von Social Media, digitalem Marketing und künstlicher Intelligenz durch Reisebüros und Reiseveranstalter in der Schweiz im Jahr 2024

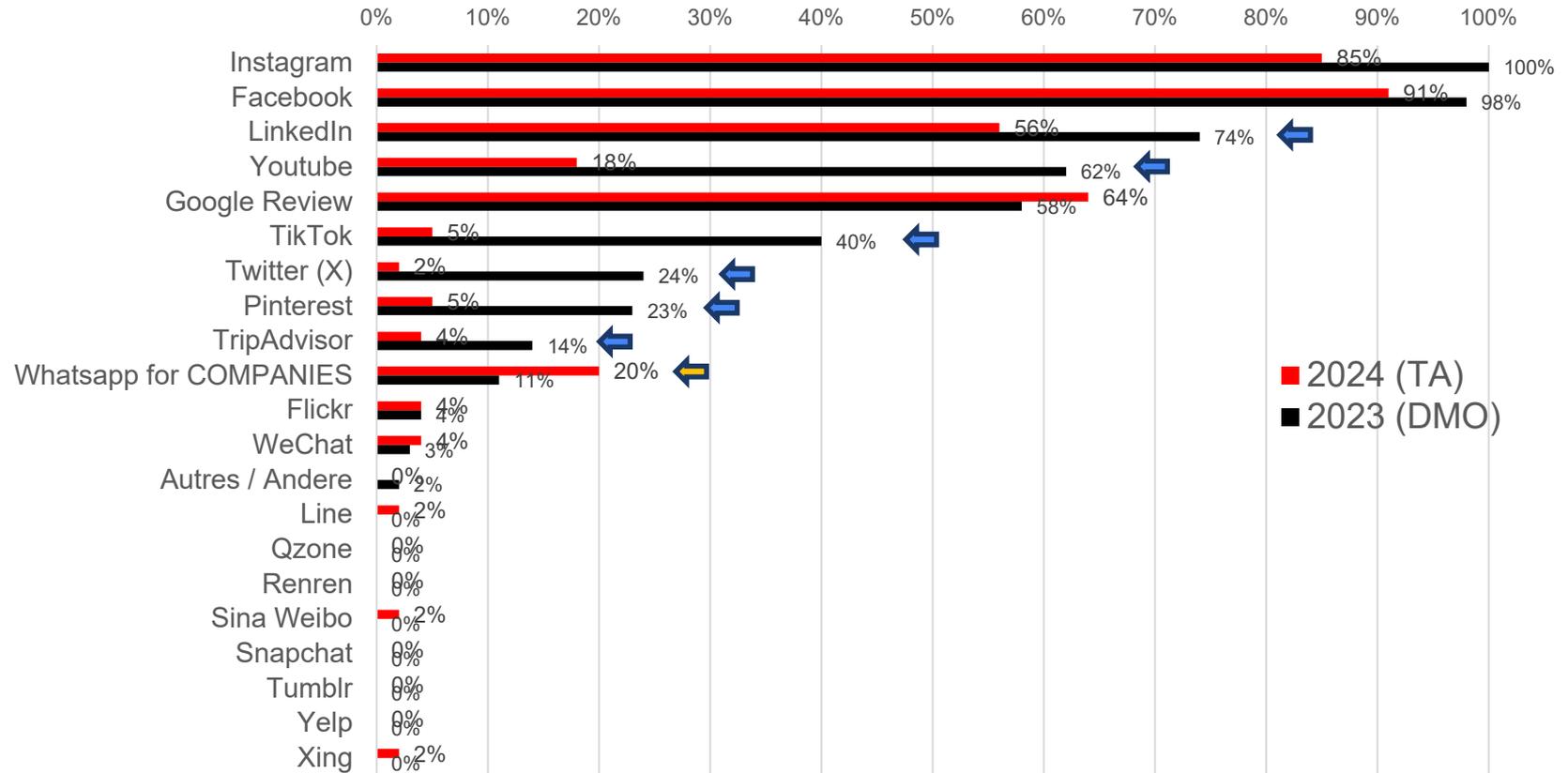
Effektive Antworten: 54

Sprachregion:

Antwortquote: 95%



Nutzung sozialer Netzwerke in Schweizer DMOs im Jahr 2023 und Reisebüros (TA) im Jahr 2024



DMO: n = 93 / TA (travel agency): n=55

Datenstrategie von Reisebüros im Jahr 2024



Hat Ihre Organisation eine Datenstrategie?

Effektive Antworten: 55

Antwortquote: 96%

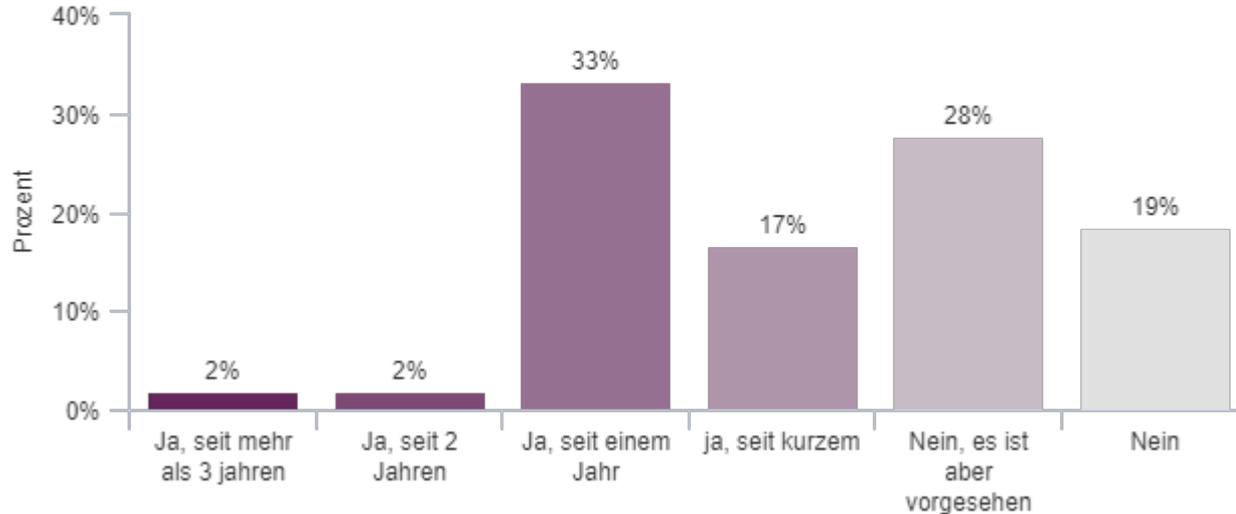


Künstliche Intelligenz (KI): Nutzung durch Reisebüros im Jahr 2024

Setzt Ihre Unternehmen künstliche Intelligenz (KI) ein?

Effektive Antworten: 54

Antwortquote: 95%



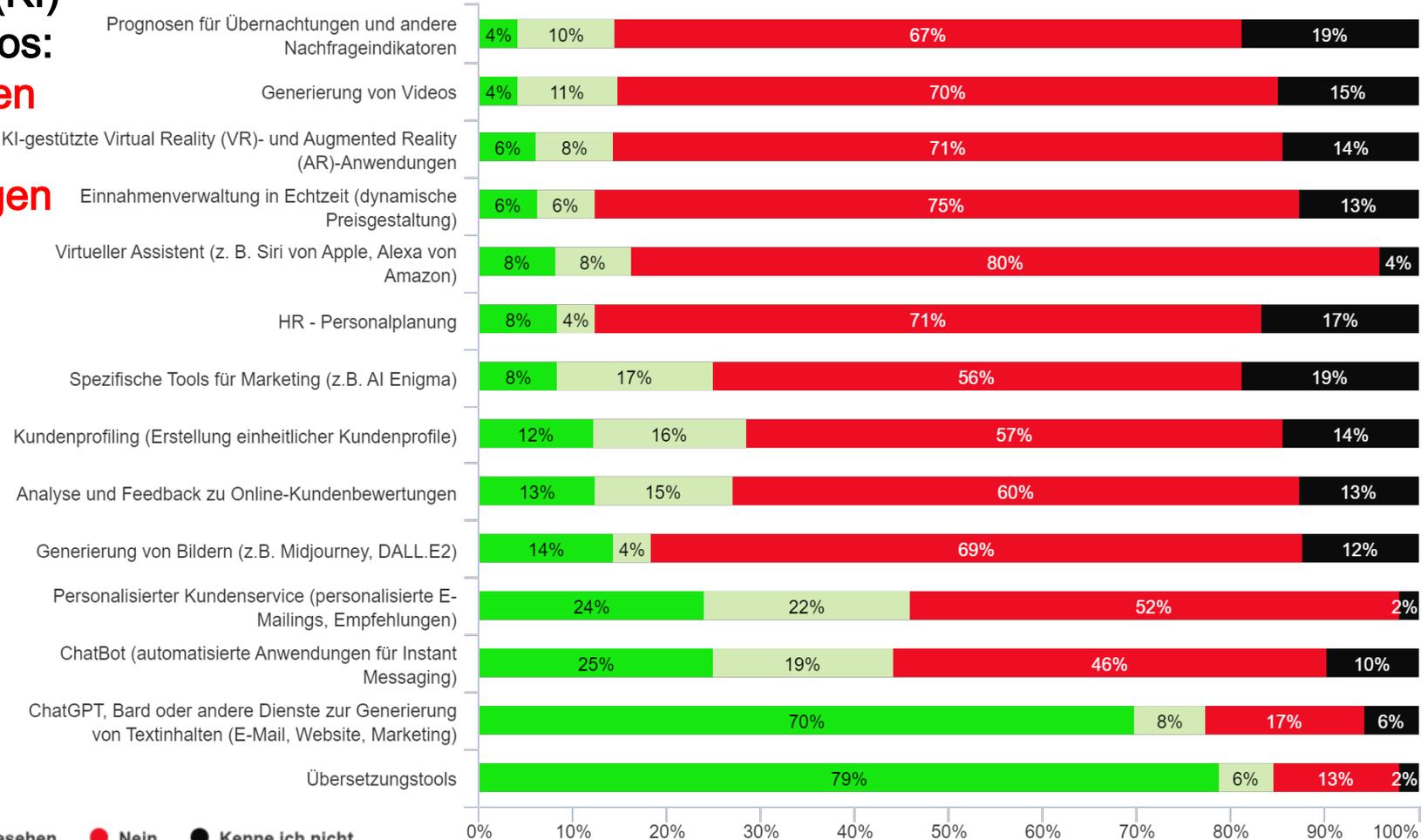
Es zeigt sich, dass der Einsatz von KI in Reisebüros relativ neu ist, da die Mehrheit seit einem Jahr damit begonnen hat oder plant, dies in naher Zukunft zu tun.

Künstliche Intelligenz (KI) in Reisebüros: Technologien und Anwendungen

Verwendet Ihr Unternehmen Technologien, die künstliche Intelligenz (KI) integrieren oder auf ihr basieren?



● Ja
 ● Es ist vorgesehen
 ● Nein
 ● Kenne ich nicht

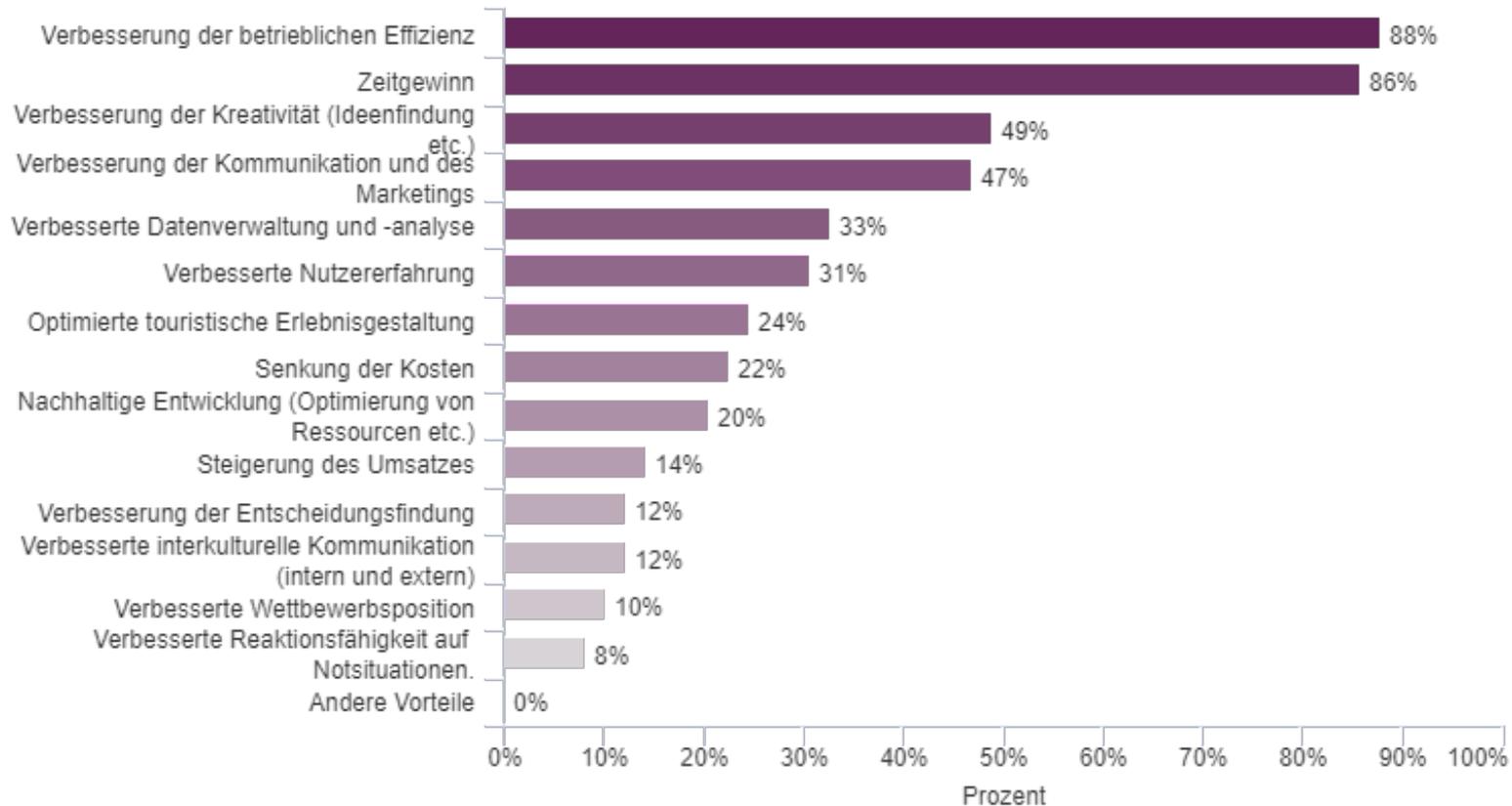


Künstliche Intelligenz (KI): Von Reisebüros wahrgenom- mene Vorteile

Welche erlebten oder wahrgenommenen Vorteile hat die Einführung dieser Technologien für ein Reisebüro?
(Mehrfachnennungen möglich)

Effektive Antworten: 49

Antwortquote: 86%

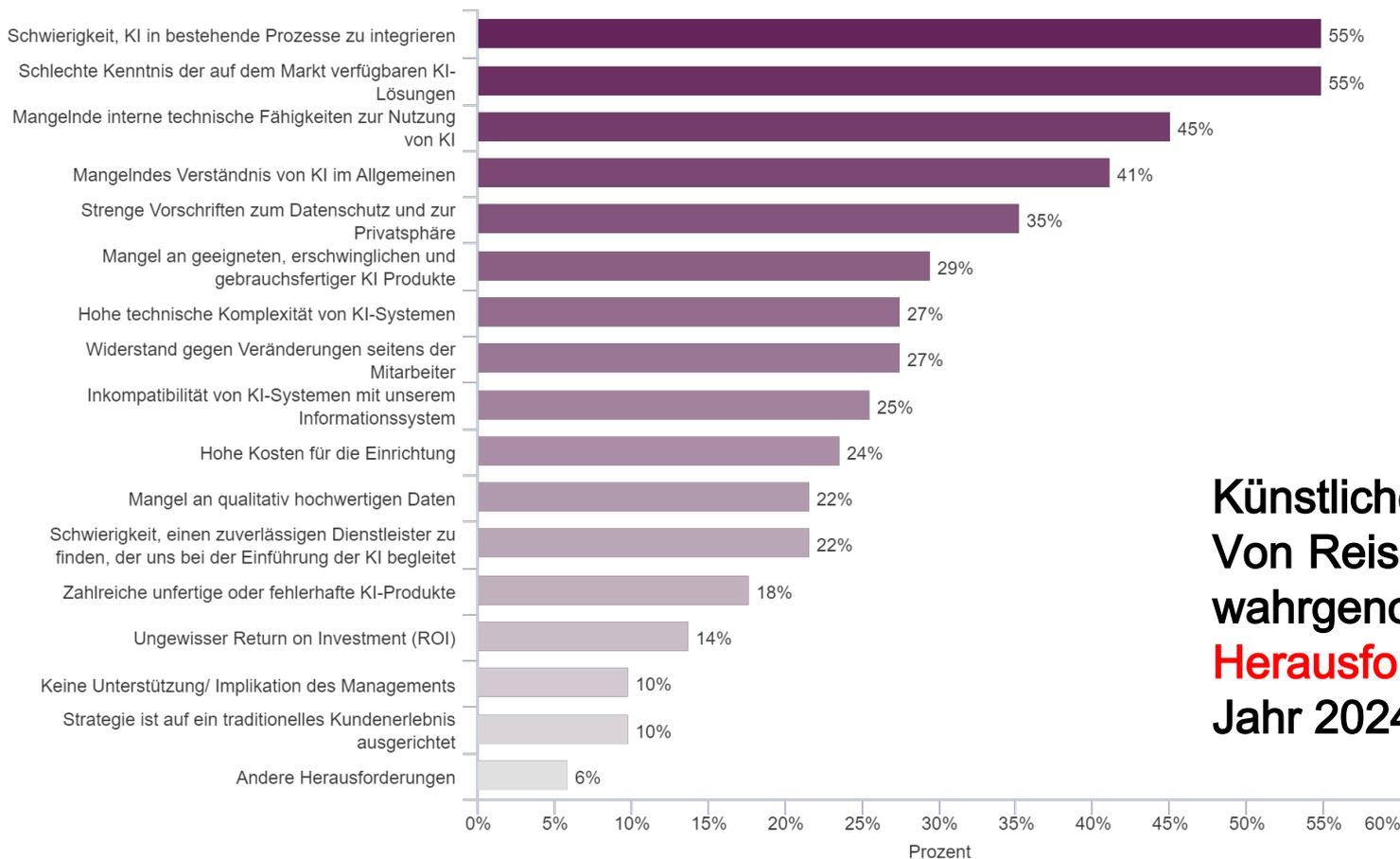


Welche besonderen Herausforderungen oder Hindernisse sind Ihnen bei der Integration von künstlicher Intelligenz begegnet bzw. sehen Sie? (Mehrfachnennungen möglich)



Effektive Antworten: 51

Antwortquote: 89%



**Künstliche Intelligenz (KI):
Von Reisebüros
wahrgenommene
Herausforderungen (im
Jahr 2024)**

All AI Tool Categories

Find Most Popular and Featured Tools by Category

KI-Lösungen: Finden Sie aus einem reichhaltigen Angebot die Lösung für Ihre Aufgabe.

Infos zu anderen Quellen im Anhang



AI Productivity Tools

Personal Assistant (263)
Research (313)
Spreadsheets (48)
Translator (31)
Presentations (45)

[Show all AI Productivity Tools](#)



AI Video Tools

Video Enhancer (24)
Video Editing (104)
Video Generators (96)
Text To Video (28)

[Show all AI Video Tools](#)



AI Text Generators

Prompt Generators (73)
Writing Generators (223)
Paraphrasing (17)
Storyteller (57)
Copywriting (159)

[Show all AI Text Generators](#)



AI Business Tools

Website Builders (54)
Marketing (339)
Finance (161)
Project Management (161)
Social Media (236)

[Show all AI Business Tools](#)

Auf dem Markt erhältliche KI-Lösungen

7 KI-basierte Tools für Reisebüros und Reiseveranstalter:

- ✓ [GPT-Chat](#): Ein von OpenAI entwickeltes Tool, das Ihnen beim Schreiben, Übersetzen, Zusammenfassen, Analysieren oder auch beim Brainstorming helfen kann.
- ✓ [CopyAI](#): Eine Plattform, mit der Sie ganze Blogartikel generieren können.
- ✓ [Perplexity.ai](#): Eine konversationelle Suchmaschine, die das Web als Ressource nutzt.
- [AI Enigma](#): AI-basiertes 360° Marketing Tool
- [MarketMuse](#): Dieses Tool analysiert Ihre Website, um personalisierte Informationen zur Verbesserung des Inhalts (z. B. Schlüsselwörter und Themen) bereitzustellen.
- [PhotoRoom](#): Eine Software zur Erstellung und Verbesserung von Bildern.
- [DeepL](#): Ideal für die Übersetzung, Überprüfung und Verbesserung (DeepL Write) von Textinhalten.

Soziale Medien für Reisebüros

- Werben Sie für Ihr Unternehmen zu geringen Kosten. [1]
- Bleiben Sie in den Köpfen Ihrer Kunden. [1]
- Veröffentlichen Sie Inhalte mit Fragen, Fotos, Informationen oder Reisetipps. [1]
- 75 % der Reisenden werden in Bezug auf Inspiration durch soziale Medien beeinflusst. [2]



ChatGPT für die Social Media Strategie

ChatGPT kann verwendet werden, um Ihre **Strategie für soziale Medien zu entwickeln**, indem Sie folgende **Prompts** nutzen :

- Erstellen Sie eine dreimonatige **Social-Media-Strategie** für **[MARKE BESCHREIBEN]** Das Unternehmen ist auf Facebook und Instagram aktiv.
- Entwickeln Sie einen **Inhaltsplan**, um die Zahl der Abonnenten von **[MARKE BESCHREIBEN]** auf Facebook zu erhöhen. Welche Messungen sollten wir vornehmen, um den Erfolg in sozialen Netzwerken zu messen? Wie oft sollten wir etwas veröffentlichen? Auf welche Art von Inhalten sollten wir uns konzentrieren?

ChatGPT für die Wiederverwendung / Recycling von Inhalten



Möchten Sie einen Beitrag in den sozialen Medien über ein Weissbuch, eine Veranstaltung, eine Konferenz oder ein Webinar veröffentlichen, an dem Sie teilgenommen haben?

Sie können **diese Prompts** nutzen, um nützliche Inhalte zu erhalten:

- Schreibe einen **kurzen Facebook-Artikel**, der eine Synopse des folgenden gibt Blogs
[*BLOG EINFÜGEN*]
- Wandeln Sie dieses Whitepaper in einen **Beitrag mit 300 Zeichen** um [*WEISSBUCH EINFÜGEN*]
- Lesen Sie dieses Besprechungsprotokoll und **fassen Sie fünf Schlüsselpunkte zusammen**, die wir auf LinkedIn teilen können.

Tipps zur Nutzung von ChatGPT



Hier sind **einige** Tipps, die Ihnen helfen sollen, ChatGPT für soziale Netzwerke zu nutzen :

1. Verwenden Sie **spezifische Prompts**: *Welche Art von Inhalt kann ich veröffentlichen, um die Anzahl der Facebook-Abonnenten für ein Reisebüro in Genf, Schweiz, zu erhöhen?*
2. **Geben Sie Beispiele**, indem Sie bereits vorhandene Inhalte bereitstellen (für Ton und Stil).
3. **Verkettete Prompts** verwenden: Komplexe Aufgaben in kleinere Schritte unterteilen, um ein konkreteres und besseres Ergebnis zu erzielen.

[Siehe Beispiel für verkettete Prompts.](#)

Prompt: Die Grundformel für ChatGPT oder Gemini (I)

Die zu verwendende Grundformel :

1. Erwähnen Sie Ihr Publikum und Ihre Plattform.
2. Beschreiben Sie Ihre Marke und Ihr Produkt.
3. Geben Sie die gewünschte Wortlänge für die Antwort an.
4. Fügen Sie eine Aktion ein, von der Sie möchten, dass Ihr Publikum sie ausführt, nachdem es die Nachricht gelesen hat.
5. Spezifische Schlüsselwörter einbeziehen.

We are a travel agent based in Geneva and our audience is Millennials speaking French from Switzerland. We sell sustainable travel packages online and in our office. Please create a post of 100 words for Instagram to promote a vacation in the North of France in August 2024. After seeing the post, I would like people to feel the need to know more about this destination.



Bild: Ein lebendiges Foto einer malerischen französischen Dorfstraße mit Kopfsteinpflaster, bunten Blumen und einem gemütlichen Café.

Bildunterschrift:

FR Sommer in der Normandie: Die perfekte französische Auszeit 🌻

Lust auf eine entspannte Auszeit in Frankreich, ohne weit reisen zu müssen? Unser neues Reisepaket bringt dich im August 2024 in den Norden Frankreichs. Entdecke bezaubernde Küstenstädte, schlemme köstliche Meeresfrüchte und tauche ein in die reiche Geschichte dieser Region.

Reise verantwortungsbewusst mit unseren nachhaltigen Paketen. 🌱

Mehr Infos und Buchung unter dem Link in unserer Bio.

#urlaubinfrankreich #normandie #sommer2024 #nachhaltigereisen #frankreich
#genf #millennials #sustainabletravel

Prompt: Die Grundformel für ChatGPT oder Gemini (II)

Zusätzliche Tipps:

- **Hashtags:** Verwende eine Mischung aus allgemeinen und spezifischen Hashtags, um eine breitere Zielgruppe zu erreichen.
- **Geo-Tagging:** Markiere den Standort, um lokale Nutzer anzusprechen.
- **Call-to-Action:** Fordere deine Follower dazu auf, den Link in deiner Bio anzuklicken und mehr zu erfahren.
- **Stories:** Erstelle ansprechende Instagram-Stories, um hinter die Kulissen zu blicken und deine Follower zu interagieren.
- **Beteiligung:** Reagiere auf Kommentare und Nachrichten, um eine Community aufzubauen.

Warum dieser Beitrag funktioniert:

- **Visuell ansprechend:** Das Bild erzeugt sofort Urlaubsstimmung.
- **Kurz und prägnant:** Die Botschaft ist klar und leicht verständlich.
- **Call-to-Action:** Der Aufruf zum Handeln ist deutlich formuliert.
- **Relevanz:** Der Beitrag spricht die Zielgruppe direkt an und bietet einen Mehrwert.
- **Nachhaltigkeit:** Das Thema Nachhaltigkeit wird angesprochen, was bei vielen Millennials wichtig ist.

Générateur de requêtes

Rôle

Quel rôle voulez-vous que l'IA prenne

Par exemple: un expert en marketing, un conseiller financier, un rédacteur de contenu, etc.

Votre organisation

Par exemple: Voiles en Voiles

Expert en réseaux sociaux

Résumé de votre organisation

Par exemple: un parc d'aventures pour la famille avec des parcours aériens situé à Montréal, Québec.

Audience cible

Par exemple: Famille de la grande région de Montréal qui aime les activités de plein-air en famille.

Objectif

Comment voulez-vous que l'IA vous aide?

Par exemple: Rédige, brainstorm, traduit, corrige, etc.

Rédaction : Rédiger des textes, articles, ou rapports.

Quel est le résultat que vous voulez obtenir (Décrivez ce que vous souhaitez obtenir)

Par exemple: Je veux obtenir 10 idées de publications pour instagram. Je veux obtenir la rédaction d'un article de blogue. etc.

Autres détails sur ce que vous souhaitez obtenir

Par exemple: Vous pouvez donner des exemples précis de ce que vous aimez ou des références à prendre en considération.

Warum ein Blog für Ihr Unternehmen ?

- **Sichtbarkeit** : Die Integration eines Blogs in Ihr Unternehmen kann mehr Besucher auf Ihre Website locken ;
- **Engagement**: Ein Blog kann Ihre Expertise als Reisebüro unter Beweis stellen und zur *Leadgenerierung* beitragen;
- **Positionierung** : Google mag Blogs: Der Inhalt ist frisch und die Nutzer bleiben lange dort.



Erstellen eines Blogs mit CopyAI (I)

Traveling Paris kids tips 1,956/2,000 Words Used (98%) ... Clear Chat GPT-3.5

 Write a blog about practical tips when traveling with children in Paris, France. The tone of the blog post should be friendly. It will be published on a travel agent website based in Geneva, Switzerland. The audience is French speaking Millennials from Switzerland. Please add headlines. Make sure to focus on accessibility, relaxation, culture, and food.



Explorer Paris avec des Enfants : Conseils Pratiques pour une Aventure Familiale Magique

Bonjour aux parents aventuriers ! Prévoyez-vous un voyage en famille à Paris ? La ville des lumières, de l'amour et de la culture n'est pas seulement une destination de rêve pour les adultes, mais aussi un terrain de jeu enchanteur pour les enfants. Parcourir Paris avec les petits peut être une expérience joyeuse et mémorable. Avec quelques conseils pratiques, vous pouvez vous assurer d'un séjour sans soucis et agréable pour toute la famille. Voici quelques astuces amicales pour rendre votre aventure familiale à Paris extraordinaire !

Accessibilité : Se Déplacer Facilement à Paris

Paris, renommée pour se ↓ Jump To Latest également une ville remarquablement accessible aux familles avec enfants. Profitez de la

Erstellen eines Blogs mit CopyAI (II)



Unter den Funktionen von CopyAI gibt es eine, die Ihnen hilft, Prompts zu formulieren, um ein passenderes Ergebnis zu erzielen.

Sie müssen nur :

- Formulieren Sie den besten Prompt, an die Sie denken können ;
- Bitten Sie das Werkzeug, es zu verbessern.

The screenshot shows the CopyAI interface with a chat window titled "Traveling Paris kids tips". The chat shows a generated text snippet in French: "brasseries charmantes qui accueillent les enfants. Savourez des plats français classiques avec une touche ludique, offrant une expérience agréable pour les enfants tout en dégustant la renommée de la gastronomie parisienne." Below this is a section titled "En Conclusion" with the text: "Lancez-vous dans une aventure familiale à Paris, où chaque moment est empreint de magie et d'émerveillement. Avec l'accessibilité, la détente, la".

The interface includes a top bar with "Traveling Paris kids tips", "2,224/2,000 Words Used (111%)", "Clear Chat", "GPT-3.5", and a "Create Project" button. A vertical "Editor" button is on the right. The bottom bar contains "Attach", "Browse Prompts", "No Brand Voice", and "Undo".

KI für Newsletter

KI-gestützte Tools können auch für **die Erstellung von Inhalten für Newsletter** eingesetzt werden:

- Einzigartige Reiseziele hervorheben
- Praktische Reisetipps
- Erfahrungsberichte von Kunden
- Exklusive Angebote und Werbeaktionen



Warum Sie Perplexity AI verwenden sollten

Ergibt direkte und detaillierte Antworten auf komplexe Fragen und nennt seine Quellen.

Antworten auf :

- Entwicklungspraktiken
- Suche nach Nutzern
- Marktanalyse

Perplexity AI

🌐 15 langues ▾

Article [Discussion](#) Lire [Modifier](#) [Modifier le code](#) [Voir l'historique](#) [Outils](#) ▾

Perplexity AI (« AI » pour *artificial intelligence*, ou *intelligence artificielle*) est une start-up d'IA, et le nom de sa plateforme de recherche, laquelle combine un [moteur de recherche](#) et un [agent conversationnel](#) (copilote¹, relativement similaire à [ChatGPT](#) ou [Gemini](#), avec une interface en anglais mais comprenant le français), permettant aux utilisateurs d'obtenir en quelques secondes des réponses sourcées et actualisées à des questions². Pour le créateur de la start-

Perplexity AI, Inc.



Logo de Perplexity AI

Cadre

Domaine d'activité	Intelligence artificielle ✎
Siège	San Francisco ✎
Pays	🇺🇸 États-Unis ✎

Organisation

Effectif	52 employés (avril 2024) ✎
Produit	Perplexity AI (d) ✎

Quelle: [Perplexity AI - Wikipedia \(wikipedia.org\)](#)

Welche Aktivitäten
können Sie
Reisebürokunden
anbieten , die mit der
Familie auf die
Seychellen reisen ?

Ein Beispiel mit Perplexity

KI für die Datenanalyse

KI für die Datenanalyse nutzen

KI-gestützte Tools können verwendet werden, um **Informationen** aus großen Datenmengen zu **extrahieren** :

- Die Leistung von sozialen Medien untersuchen
- Den Online-Ruf des Unternehmens analysieren
- Erfassen Sie die Stimmung der Kunden in Bezug auf Dienstleistungen und Erlebnisse.

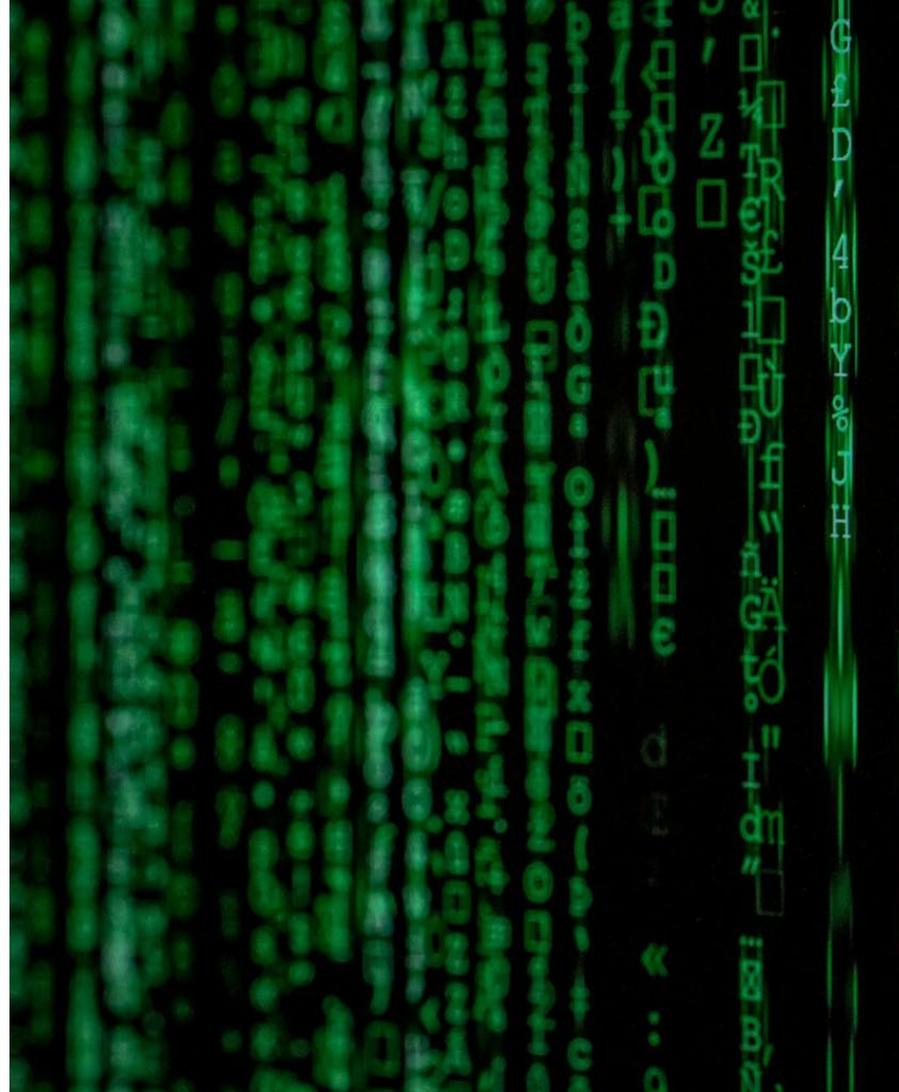


Nicht genügend Daten über soziale Medien?

Kundendaten **können** aus einer Vielzahl von Quellen **gewonnen werden**, u. a. aus Umfragen zur Kundenzufriedenheit.

Die Analyse dieser Daten ist dank künstlicher Intelligenz **einfacher** geworden.

Einziger Nachteil: Die Algorithmen, die den Ergebnissen zugrunde liegen, sind nicht immer transparent.



Die für dieses Webinar verwendeten Daten

Für dieses Webinar :

- Wir haben **einen Reiseveranstalter mit Sitz in der Schweiz** ausgewählt.
- Wir haben **2009 Bewertungen** extrahiert, die auf **Tripadvisor** veröffentlicht wurden (2018-2024).

Aus Gründen der Vertraulichkeit werden wir den Namen des Unternehmens nicht nennen.



Hier ist ein Auszug aus den Daten von Tripadvisor, die wir für die Analyse verwendet haben.



User Location	Rating	Rating Text	Review Title	Review Text	Trip Type
UNKNOWN	5	Aug2024 • Couples	Bonnes	The best experience	Couples
Mooresville, NC	5	UNKNOWN	Une jou	Rhine falls was incre	UNKNOWN
Mooresville, NC	4	Aug2024 • Couples	Très ins	Very informative trip	Couples
Toronto, Canada	4	Aug2024 • Friends	Excelle	We enjoyed our day	Friends
Hobart, Australia	5	Aug2024 • Couples	Dix sur	Highly recommend t	Couples
Elliottsburg, PA	3	Aug2024 • Family	La journ	Not worth the whole	Family
UNKNOWN	5	Aug2024 • Friends	Une jou	Before entering the f	Friends
UNKNOWN	5	Aug2024 • Couples	Ça vaut	Very well organised	Couples
Maidstone, UK	5	Aug2024 • Couples	Beaucc	It was fabulous. You	Couples
UNKNOWN	5	Aug2024 • Friends	Merci V	The trip was fabulous	Friends
UNKNOWN	2	May 2024 • Friends	Un peu	My friend and I booke	Friends
Santa Barbara, CA	5	Aug2024 • Couples	Le voya	The guide was great,	Couples
UNKNOWN	5	UNKNOWN	Très bo	Great tour to get a ta	UNKNOWN
UNKNOWN	5	Jul 2024 • Family	Monte	It was a pretty experi	Family
UNKNOWN	4	UNKNOWN	Un voya	This was a very good	UNKNOWN
UNKNOWN	3	Aug2024 • Family	Vérifier	Unfortunately the top	Family
UNKNOWN	5	Aug2024 • Family	Tour AM	This tour was AMAZI	Family
UNKNOWN	1	Jul 2024 • Couples	Une vue	First of all, I'll say tha	Couples
San Francisco Bay Area	5	UNKNOWN	Bon po	So, for the price, this	UNKNOWN

Datenanalyse mithilfe von KI

Die gesammelten **Daten** wurden auf **ChatGPT** hochgeladen, ChatGPT wurde gebeten, die Rolle eines **Datenanalytikers** und **Online Reputationsspezialisten** zu übernehmen, und das Tool wurde gebeten, die Daten zu analysieren:

- Stärken, Schwächen und blinde Flecken identifizieren.
- Führen Sie eine Datenanalyse nach Kundensegmenten durch und geben Sie Empfehlungen auf der Grundlage der ermittelten Kundengruppen ab.
- Analyse der quantitativen und qualitativen Trends in den Bewertungen.
- Bereitstellung von datengestützten operativen und strategischen Empfehlungen.

Make a step by step analysis. In a first step analyse the reviews and make a structured synthesis of the strengths of the travel company (other steps will be asked later).



Based on the initial analysis of the positive reviews for [REDACTED] several key strengths emerge from the feedback. Here are the most prominent themes:

1. Professional Tour Guides

- **Frequent Mentions:** The word *guide* appears frequently in the reviews, suggesting that customers greatly value the professionalism and expertise of the tour guides. Positive feedback likely centers on their knowledge, friendliness, and ability to enhance the experience through storytelling and insights.

2. Well-Organized Tours

- **Frequent Mentions:** Words like *tour*, *trip*, and *day* highlight that customers appreciate the structure and organization of the tours. Many customers likely commend the smooth operation and time management of the itineraries.

3. Exceptional Experiences

- **Frequent Mentions:** Words like *great*, *top*, and *time* reflect high levels of customer satisfaction. These reviews likely praise the quality of the destinations, especially iconic Swiss attractions like the Jungfrauoch, Rhine Falls, and Mount Pilatus, which provide memorable experiences for participants.

STRENGTH

WEAKNESS



Stärken :

- Professionelle Führer
- Gut organisierte Besuche
- Aussergewöhnliche Erfahrungen

In a second step make a structured synthesis of the weaknesses, areas to be improved.

Based on the analysis of the negative reviews, several key weaknesses and areas for improvement emerge for [REDACTED]. Here are the prominent themes:

1. Issues with Transportation (Bus)

- **Frequent Mentions:** The word *bus* appears frequently in negative reviews. This suggests that transportation issues, such as long travel times, uncomfortable buses, or delays, are common complaints. Improving the comfort, punctuality, and efficiency of the bus service could significantly enhance customer satisfaction.

2. Overpricing Concerns

- **Frequent Mentions:** Words like *not*, *overpriced*, and *regular* indicate that some customers feel the tours are not worth the price. This suggests that there may be a perception gap between the pricing and the value provided. Offering more transparent pricing or adding value (e.g., complimentary services or more personalized experiences) could address this concern.

3. Timing and Scheduling Issues

- **Frequent Mentions:** The frequent mention of *time* indicates that some customers may be unhappy with the time management during tours. Complaints could include rushed schedules, insufficient time at attractions, or extended waiting periods. Improving the pacing of tours and ensuring that customers have ample time to enjoy key attractions may address this issue.



Schwächen :

- Probleme mit dem Busverkehr
- Preistransparenz muss verbessert werden
- Zeitmanagement während der Besuche

Qualitative Insights:

To further understand why certain segments rate their experiences higher or lower, we can analyze the review text associated with each segment.

Family Travelers:

- **Common Themes:**
 - Families often appreciate well-organized tours with clear communication and structured schedules that suit all ages.
 - Positive comments highlight comfort, ease of transportation, and a balanced itinerary that keeps children engaged.
 - Improvement areas could include offering more family-friendly activities or interactive elements that cater specifically to younger children.

Solo Travelers:

- **Common Themes:**
 - Solo travelers appreciate the opportunity to socialize with others and have a structured, safe experience without feeling alone.
 - They often praise the tour guides for making the experience inclusive and engaging.
 - Solo travelers might benefit from more customizable itineraries or options for personalized recommendations to suit individual preferences.

Couples:

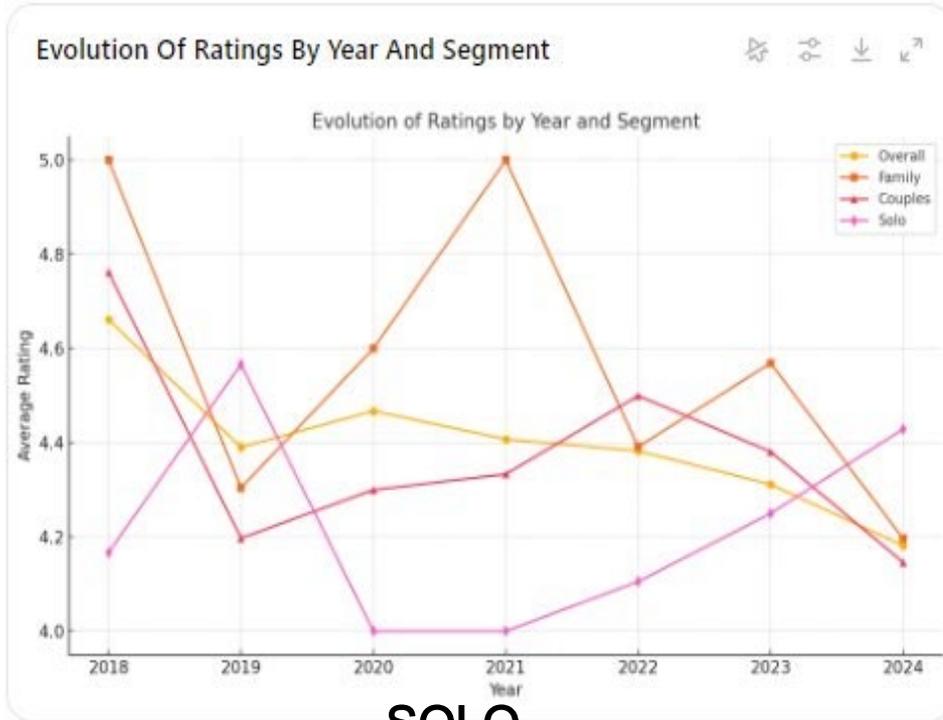
- **Common Themes:**
 - Couples often highlight scenic locations and the overall experience, but some mention that the tours could be more romantic or intimate.
 - Opportunities exist to enhance the romantic appeal of certain tours, perhaps by offering special moments or private experiences for couples.



Qualitative Analyse nach Segmenten

Gemeinsame Themen von Familienreisenden sind eine klare und strukturierte Planung, das Engagement der Kinder und die Möglichkeit, familienfreundlichere Aktivitäten einzubeziehen.

Make a graph showing the overall evolution of rating by year as well as for family, couples and solo travellers



SOLO



Entwicklung der Noten nach Jahr und Segment :

- Rückgang der Bewertung von Alleinreisenden während Covid

How to explain the drop in rating for solo travellers in 2020 and 2021, based on the reviews and your overall knowledge?

The drop in ratings for solo travelers in 2020 and 2021 can likely be attributed to several factors, both from the content of the reviews and broader contextual influences during this period. Here's a breakdown of potential reasons:

1. COVID-19 Pandemic and Its Impact

- **Context:** The global pandemic severely disrupted travel in 2020 and 2021, leading to a host of operational challenges. For solo travelers, who often seek independence, flexibility, and social interaction in tours, the restrictions and uncertainties caused by the pandemic could have negatively impacted their experience.
- **Operational Issues:**
 - **Limited Availability:** Tours were often restricted or canceled due to lockdowns and health concerns. This lack of availability could have frustrated solo travelers looking for flexibility in their plans.
 - **Reduced Social Interaction:** Many solo travelers join group tours to meet other people and have a more social experience. During the pandemic, social distancing measures may have reduced opportunities for interaction, leaving solo travelers feeling isolated.
 - **Health and Safety Concerns:** The heightened focus on safety protocols might have dampened the enjoyment for solo travelers, as they may have been more concerned about health risks while traveling alone compared to those in family or couple groups.



**Interpretation - Entwicklung
der Noten für Solo Traveller**

2. Diminished Value for Money

- **Feedback from Reviews:** Some reviews during this period perceived value for money. Solo travelers, who typically expect full value from tours, may have felt that the tour: reduced offerings or curtailed activities due to restrictions
- **Reduced Tour Quality:** The quality of the overall experience, group sizes, limitations in attractions, and less flexibility problematic for solo travelers, who often prioritize diverse

3. Changes in Customer Experience

- **Operational Adjustments:** During the pandemic, many adjustments to their services, which may not have been might have led to inconsistencies in the customer experience rely more on the tour operator to provide a seamless experience
- **Reduced Tour Guide Interaction:** Solo travelers typically from guides, but during the pandemic, tour guides may health precautions and a more formal approach to manage

4. Limited Availability of Attractions



Interpretation - Entwicklung
der Noten für Solo Traveller

Qualitative Trend Analysis:

To explore the qualitative trends, let's look at potential themes in recent reviews (2023 and 2024) versus older reviews (2018 to 2022).

Recent Reviews (2023-2024):

- **Common Themes:**
 - **Operational Issues:** Some reviews may mention more dissatisfaction with tour timing, transportation, or logistical problems.
 - **Higher Expectations:** Customers might express growing expectations for premium services, especially as travel recovers post-pandemic. There may be mentions of value-for-money concerns or feeling the tours are overpriced for what is offered.
 - **Service Recovery:** Complaints related to service recovery (e.g., response to weather issues or delays) might be more common, as recent reviews suggest some operational weaknesses.

Older Reviews (2018-2022):

- **Common Themes:**
 - **Higher Satisfaction:** Reviews from earlier years generally reflect high satisfaction with well-organized tours, engaging guides, and excellent experiences.
 - **Praise for Guides and Scenery:** There are frequent mentions of professional guides, seamless organization, and the beauty of the Swiss landscape. The positive reviews highlight the unique experiences provided by the company.

Trends in den Bewertungen erkennen :

- Seit 2018 ist die Durchschnittsnote von 4,66 auf 4,18 gesunken.
- Höhere Erwartungen

What are your immediate operational recommendations (quick wins) based on customer feedback?

Based on the customer feedback analysis, here are some immediate operational recommendations—quick wins—that [REDACTED] can implement to improve customer satisfaction and address areas of concern:

1. Improve Bus Comfort and Efficiency

- **Feedback:** Numerous complaints relate to transportation, particularly long travel times and uncomfortable buses.
- **Quick Win:** Upgrade the quality of buses, focusing on comfort (e.g., better seats, air conditioning) and reliability. Ensure timely departures and arrivals. Consider adding amenities like Wi-Fi or refreshments, especially for long journeys, to enhance the overall customer experience.

2. Enhance Communication and Manage Expectations

- **Feedback:** Some customers felt the tours were overpriced or didn't meet their expectations.
- **Quick Win:** Improve communication before the tours by providing more detailed descriptions of what is included, any potential limitations (e.g., weather at mountain destinations), and expected travel times. Clearer messaging in tour descriptions and during booking can help set realistic expectations and reduce misunderstandings.

3. Better Time Management for Tours

- **Feedback:** Several reviews mention issues with timing, such as feeling rushed or having insufficient time at key attractions.
- **Quick Win:** Reassess the itinerary to ensure enough time is allocated for key experiences. Offering more time at significant attractions or allowing for more relaxed schedules can immediately improve the customer experience. Consider staggering departure times to avoid overcrowding and allow for a more personalized experience.



Operative Empfehlungen auf der Grundlage von Kundenfeedback :

- Verbesserung des Busverkehrs und der Kommunikation (Preis, Wetter)
- Zeitmanagement

Based on your analysis and the insights of the reviews what new products could and should the enterprise develop. Give three ideas and the argumentation for doing so.



Based on the analysis of reviews and broader market trends, here are three product development ideas that [REDACTED] could consider. These ideas are tailored to address both current customer preferences and emerging travel trends, while also enhancing the company's competitive edge.

1. "Private and Personalized Experiences" for Couples and Solo Travelers

- **Product Concept:** Develop fully customizable private tours that cater to couples and solo travelers seeking personalized experiences. These tours would allow travelers to choose their own itineraries, travel at their own pace, and have exclusive access to attractions. The tours could be tailored for romantic getaways, adventure-driven solo excursions, or wellness retreats.
- **Why This Product?:**
 - **Customer Insight:** Couples and solo travelers, particularly in recent reviews, have expressed a desire for more intimate, flexible, and personalized experiences. For couples, offering more romantic or exclusive moments could enhance satisfaction, while solo travelers often seek tailored itineraries that match their individual preferences.
 - **Competitive Differentiation:** Personalization is becoming a key trend in luxury and premium travel. By offering tailored tours with private guides, exclusive transport options, and custom itineraries, [REDACTED] can stand out as a premium provider.
 - **Trend Alignment:** The demand for exclusive, small-group or private travel has surged post-pandemic, as travelers prioritize health safety and unique, immersive experiences.

Neue Produkte erstellen :

- Private Erlebnisse für Paare und Alleinreisende
- Nachhaltiges Reisen
- Geschäftsreisen (niedrigste Bewertung)

2. "Sustainable and Eco-Friendly Tours" for Environmentally Conscious Travelers

- **Product Concept:** Launch a series of eco-conscious tours that focus on sustainability, showcasing Switzerland's natural beauty while minimizing the environmental impact. These tours could include options like electric vehicle transportation, stays in eco-friendly accommodations, visits to organic farms, and opportunities to engage in conservation activities.
- **Why This Product?:**
 - **Customer Insight:** The analysis highlights that sustainability is a blind spot in customer feedback, yet it is an increasingly important factor for modern travelers. Developing eco-friendly tours would address this emerging expectation, particularly among younger, environmentally conscious travelers.
 - **Competitive Differentiation:** Few tour operators in Switzerland have made sustainability a core offering. Positioning these eco-friendly tours as unique, responsible travel options would differentiate [REDACTED] from competitors and align with the growing demand for green tourism.
 - **Trend Alignment:** Travelers, especially from Europe and North America, are increasingly prioritizing sustainability. Offering low-impact, carbon-neutral travel experiences taps into this demand while promoting Switzerland's natural landscapes responsibly.



Neue Produkte erstellen

Wir sind für Sie da

Was wir tun können:

- Analyse der Online-Präsenz Ihres Unternehmens
- Digitale Strategie / KI
- Marktforschung
- Analyse der Stimmung Ihrer Kunden (Sentiment Analyse)



Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren :

Emanuele Mele | Roland Schegg

emanuele.mele@hevs.ch

roland.schegg@hevs.ch



KI im Dienste des Tourismus : welche Werkzeuge stehen zur Verfügung?

Emanuele Mele | Roland Schegg

{emanuele.mele, roland.schegg}@heso.ch

Institut Tourismus, HESSO Valais/Wallis

Anhang

Auf dem Markt erhältlich KI
-
Lösungen: viele Lösungen für
unterschiedliche Zwecke

Writing	 Jasper	 Rytr	 Anyword
Voice generator	 Murf	 Lovo	 Resemble
Video	 HeyGen	 Modyfi	 Synthesia
Productivity	 Notion	 Asana	 Taskade
Translation	 DeepL	 Taia	 Lokalise
Data	 Tableau	 Polymer	 Sisense
Image	 Midjourney	 DALL-E 2	 DreamStudio

Transform Your Words Into Videos with These 25 AI Text-to-Video Tools

[Trending](#)[★ Popular](#)[✦ New](#)**Synthesia**

★★★★★ (0)

Paid

1459 

Create professional AI-powered videos with customizable avatars...

[#video generators](#) [#text to video](#)
[#avatars](#)



Editor's Pick

[Visit](#) **Pictory**

★★★★★ (1)

Free Trial

274 

Transform text into polished videos effortlessly; edit with ease.

[#video generators](#) [#marketing](#)
[#text to video](#)



Editor's Pick

[Visit](#) **Lumen5**

★★★★★ (0)

Freemium

94 

Transform text into dynamic videos using AI, effortlessly.

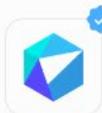
[#video editing](#) [#social media](#)
[#text to video](#)



Editor's Pick

[Visit](#) **Genmo AI**

★★★★★ (2)

**AI Studios**

★★★★★ (0)

**Hour One**

★★★★★ (2)

Search All Tools:

Tool Marketplace 

Top Tool Categories

[More Categories](#) →

-  **Audio**
Text to speech, recording, music...
-  **Image**
Generation, editing, deepfakes...
-  **Chat To**
Chat to pdfs, docs, ppt, data...
-  **Design**
Logos, user interface, interior design...
-  **Code**
Copilots, generation, testing...
-  **Chatbots**
Support, lead gen, sales...
-  **Video**
Generation, editing, VFX...
-  **Writing**
Blog articles, emails, socials...

Essential tools for tourism professionals.

This section is dedicated to introducing you to a variety of artificial intelligence tools that can transform your approach to tourism.

We've put together a selection of categorized resources to meet all your needs, whether you're looking to improve customer interaction, optimize your operations or enhance your tourism experience.

Explore these resources to find the solutions that will help you innovate and stay competitive in an ever-changing industry.

Table of contents

- [Text generator](#)
- [Image generators](#)
- [Logo design](#)
- [Video creation and editing](#)
- [Search engines](#)
- [Text to audio](#)
- [Music creation](#)
- [Creating presentations](#)
- [Automation](#)
- [AI redaction detection](#)