

JAHRESTAGUNG 2025

„Qualität als Erfolgsfaktor im Tourismus: Mehr als ein Buzzword?!“

13. Mai 2025 - 14. Mai 2025

Kongresshaus | Richard-Strauss-Platz 1 | 82467 Garmisch-Partenkirchen



Qualität ist ein vieldeutiger Begriff, der besonders im Tourismus unterschiedliche Interpretationen erfährt. Die Frage, was Qualitätstourismus ausmacht und welche Strategien Unternehmen und Destinationen verfolgen sollten, steht im Fokus aktueller Diskussionen. Bedeutet der zunehmende Qualitätsfokus vieler Tourismusakteure gleichzeitig eine Abkehr vom Wachstumsparadigma? Wie hängen Qualität und Preis zusammen? Ist Qualität immer gleichbedeutend mit Exklusivität und Premiumangeboten oder spricht man nur von Qualität, wenn der Kunde zufrieden ist? Die Herausforderungen sind vielschichtig und erfordern neue Formen der Zusammenarbeit. Auf der Jahrestagung wollen wir die verschiedenen Möglichkeiten und Ansätze diskutieren, wie Unternehmen und Destinationen die vielfältigen ökonomischen, ökologischen und sozialen Herausforderungen und Zielsetzungen mit Blick auf einen qualitätsorientierten Tourismus in Einklang bringen können.

Dienstag, 13. Mai 2025

09:00 Uhr Teilnehmerregistrierung/Kaffee

10:00 Uhr Begrüßung

- ▮ **Prof. Dr. Alfred Bauer** (Bayerisches Zentrum für Tourismus)
- ▮ **Hubert Bittlmayer** (Amtschef des Bayerischen Staatsministeriums für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus)
- ▮ **Lea Jordan** – Tagungsmoderation



Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus



- 10:30 Uhr** Vorträge: **Was ist Qualität?**
- Michael Burghartz-Widmann (Vorstand, Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.)
 - Prof. Dr. Harald Pechlaner (Lehrstuhl Tourismus und Zentrum für Entrepreneurship, Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt)
- 11:15 Uhr** Präsentation: **Was ist Qualität? – Ergebnisse aktueller Umfragen des BZT**
- Kathrin John** und **Kristina Kastelan** (Bayerisches Zentrum für Tourismus)
- 11:45 Uhr** Mittagspause
- 13:15 Uhr** Vortrag: **Kundenbewertungsportale verstehen: Welche Erkenntnisse können sie liefern?**
- Georg Thanner** (Senior Key Account Manager Destinations, TrustYou GmbH)

In der Zeit von 13:45 Uhr bis 14.30 Uhr und von 15:00 Uhr bis 15:45 Uhr finden je drei Sessions parallel statt. Bitte wählen Sie bei der Ticketbuchung je eine unterschiedliche Session je Block. So haben Sie die Möglichkeit, an zwei der drei Sessions teilzunehmen.

- 13:45 Uhr** Session A: **Qualitätsstrategien**
- Dr. Andrea Möller (Senior Consultant und Stabsstelle Nachhaltigkeit, dwif-Consulting GmbH)
 - Georg Overs (Geschäftsführung, Region Villach Tourismus GmbH)
- Session B: **Datenqualität und Qualitätsmessung**
- Michael Buller (Vorstand, Verband Internet Reisevertrieb e.V. – VIR)
 - Dr. Michael Toedt (Geschäftsführender Gesellschafter, dailypoint by Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH)
- Session C: **Qualität von Kundenbeziehungen**
- Prof. Dr. Dominik Georgi (Institut für Kommunikation und Marketing IKM/Competence Center Marketing Management, Hochschule Luzern)
 - Michael Oberhofer (CEO, Brandnamic Unlimited GmbH)
- 14:30 Uhr** Kaffeepause
- 15:00 Uhr** Session A: **Qualitätsstrategien**
- Dr. Andrea Möller (Senior Consultant und Stabsstelle Nachhaltigkeit, dwif-Consulting GmbH)
 - Georg Overs (Geschäftsführung, Region Villach Tourismus GmbH)
- Session B: **Datenqualität und Qualitätsmessung**
- Michael Buller (Vorstand, Verband Internet Reisevertrieb e.V. – VIR)
 - Dr. Michael Toedt (Geschäftsführender Gesellschafter, dailypoint by Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH)
- Session C: **Qualität von Kundenbeziehungen**
- Prof. Dr. Dominik Georgi (Institut für Kommunikation und Marketing IKM/Competence Center Marketing Management, Hochschule Luzern)
 - Michael Oberhofer (CEO, Brandnamic Unlimited GmbH)



Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus



16:00 Uhr Vortrag: *Next Level Quality - Erfolgreiche Kundenbeziehungen durch Kundenzentrierung*
Prof. Dr. Dominik Georgi (Institut für Kommunikation und Marketing IKM/Competence Center Marketing Management, Hochschule Luzern)

16:30 Uhr Verabschiedung

18:00 Uhr Netzwerkabend mit Abendessen auf der **Sonnenalm am Wank** (Shuttlebus ab Kongresshaus)

Mittwoch, 14. Mai 2025

08:30 Uhr Teilnehmerregistrierung/Kaffee

09:00 Uhr Grußadresse

Oswald Pehel (Geschäftsführung, Tourismus Oberbayern München e.V.)

09:15 Uhr Vortrag: *Marken: Quantifizierbare Qualität oder leeres Versprechen?*

Yannick Wagner (Chief Operating Officer Managed Hotels Europe & North Africa, Accor Deutschland)

Vortrag: *Von unsichtbar zu unverzichtbar: Mit Markentechnik zur Qualitätsführerschaft im Reisevertrieb*

Cornelius Meyer (Chief Commercial Officer, BEST Reisen AG)

Vortrag: *Das spanische Qualitätstourismus-System: Ein Erfolgsmodell für nachhaltige Exzellenz*

Álvaro Blanco Volmer (Botschaftsrat für Tourismus, Botschaft von Spanien & Direktor, Spanisches Fremdenverkehrsamt Berlin)

Vortrag: *Qualität in der Tourismuspraxis – Wirkungsmöglichkeiten einer DMO am Beispiel der Sylt Marketing GmbH*

Moritz Luft (Geschäftsführer, Sylt Marketing GmbH)

10:45 Uhr Kaffeepause

11:15 Uhr Podiumsdiskussion: *Qualität – wie geht's?*

- ▮ **Isabella Hren** (Vorsitzende, Bayerische Gastgeber AG)
- ▮ **Moritz Luft** (Geschäftsführer, Sylt Marketing GmbH)
- ▮ **Cornelius Meyer** (Vorstand Marketing und Vertrieb, BEST Reisen AG)
- ▮ **Alex Obertop** (Vorstand, Vorreiter AG)
- ▮ **Álvaro Blanco Volmer** (Direktor, Spanisches Fremdenverkehrsamt Berlin)

Moderation: **Lea Jordan**

12:15 Uhr Abschlussvortrag: *Atmosphären im Tourismus – kleine Unterschiede, die unter die Haut gehen können*

Dr. Rainer Kazig (CNRS – Wissenschaftler, Forschungsgruppe Ambiances – Architectures – Urbanités / CRESSON, Université Grenoble Alpes)

12:35 Uhr Verabschiedung und abschließendes Mittagessen



Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für
Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

