

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
I. Grundlagen zur Fallstudienarbeit	
I.1. Der Einsatz von Fallstudien im Tourismus- und Dienstleistungsmanagementstudium	1
(Erwin Seitz / Dominik Rossmann)	
I.2. Das Planspiel als modernes Ausbildungsinstrument	
<i>BERYLLA - Touristico</i>	11
(Dominik Rossmann / Erwin Seitz)	
II. Reiseveranstalter- und Reisebüromanagement	
II.1. Übernahme und Neupositionierung eines Reiseveranstalters	
<i>Marco Polo Reisen</i>	33
(Guido Wiegand)	
II.2. In 18 Monaten vom Newcomer zum Big Player	
<i>Der Werdegang von weg.de</i>	47
(Jan Valentin)	
II.3. TV-Spot-Test	
<i>smile & fly</i>	65
(Wolfgang Meyer)	
III. Leistungsträgermanagement	
III.1. Langfristiger Erfolg durch systematisches Komplexitätsmanagement	
<i>King Point Lodge</i>	81
(Jürg Honegger / Urs Heiniger)	
III.2. Neupositionierung eines Kurbades	
<i>Kaiser Therme Bad Abbach</i>	99
(Dominik Rossmann / Frank-Ulrich John)	
III.3. Erfolgreiches Marketing für Bergbahnen	
<i>Bergbahnen Disentis AG</i>	111
(Thomas Bieger)	

III.4. Erfolgreiche Eröffnungs-PR für ein Hotel auf geschichtlich vorbelastetem Terrain <i>Das InterContinental Berchtesgaden Resort</i>	125
(Markus Schlichenmaier)	

IV. Verkehrsträgermanagement

IV.1. Fluggesellschaften im Umbruch <i>Deutsche Lufthansa AG und Continental Airlines</i>	133
(Axel Schulz / Greg Brenneman)	
IV.2. Kommunikationspolitik in Krisenzeiten <i>Die SAirGroup und der Flugzeugabsturz von Halifax</i>	147
(Christina Wolf / Wolfgang Seeger)	

V. Destinationsmanagement

V.1. Privatwirtschaftliches Tourismusmarketing <i>Berlin Tourismus Marketing GmbH</i>	161
(Andrea Talevski / Doreen Gruber)	
V.2. Markenpolitik einer deutschen Urlaubsregion <i>Die Destination Harz</i>	177
(Michael Lücke / Gerhard Hüfken)	
V.3. Qualitätsoffensive und Imageanalyse <i>Naturpark Frankenwald</i>	197
(Stefan Fredlmeier / Wolfgang Meyer)	
V.4. Touristische Leitbilder <i>Das Beispiel Romantische Straße</i>	219
(Peter Roth)	
V.5. MysteryCheck <i>Abenteuer Unterkunftssuche</i>	233
(Klaus Schön / Alicja Winhart)	
V.6. Markenrelaunch <i>Insel Sylt</i>	249
(Markus Bayrle / Erwin Seitz)	
Anhang: Farbtafeln	267