

Inhalt

Vorwort zur 2. Auflage	5	
Vorwort.....	6	
1	Freizeit und Tourismus als Gegenstandsbereiche des Marketings	15
1.1	Freizeit.....	16
1.1.1	Freizeit als Gegenstand des Marketings.....	19
1.1.2	Wirtschaftsfaktor Freizeit.....	22
1.2	Tourismus	23
1.2.1	Struktur der touristischen Nachfrage	25
1.2.2	Wirtschaftsfaktor Tourismus.....	29
1.2.3	Strukturen und Akteure des Tourismusangebots.....	33
1.2.4	Nachhaltiger Tourismus als Leitbild.....	39
	Fallbeispiel Nordseeinsel Juist: Auf dem Weg zur klimaneutralen Insel	42
	Kernaussagen.....	44
	Fragen und Aufgaben	45
2	Marketinggrundlagen und Begriffe.....	47
2.1	Entwicklung und Begriff des Marketings	48
2.1.1	Tourismus- und Freizeitmarketing	50
2.1.2	Aufgaben des Marketingmanagements	55
2.2	Besonderheiten des Dienstleistungsmarketings in Tourismus und Freizeit.....	57
2.3	Non-Profit-Marketing in Tourismus und Freizeit	62
2.3.1	Non-Profit-Organisationen (NPO).....	63

2.3.2	Non-Profit-Marketing als Beziehungsmarketing.....	66
2.4	Nachhaltiges Marketing in Tourismus und Freizeit.....	68
2.5	Marketingmanagement als Prozess.....	75
	Kernaussagen	80
	Fragen und Aufgaben.....	81
3	Marketinganalyse	83
3.1	Unternehmensanalyse.....	87
3.1.1	Ressourcenanalyse	87
	✦ Fallbeispiel Hotelbetriebsvergleich.....	89
3.1.2	Prozessorientierte Betriebsanalyse.....	89
	📖 Exkurs Qualitätsmanagement in Tourismus und Freizeit.....	90
3.2	Marktanalyse.....	95
3.2.1	Marktabgrenzung.....	95
3.2.2	Konsumentenmarktforschung	98
	✦ Fallbeispiel FVV-Rubrik „Mystery Shopper“	111
3.2.3	Konkurrenzmarktforschung.....	112
3.3	Umweltanalyse	114
	✦ Fallbeispiel Trendstudien zum chinesischen Incoming-Markt.....	117
3.4	Strategische Analyse.....	121
3.4.1	SWOT-Analyse	122
3.4.2	Lebenszyklusanalyse.....	124
3.4.3	Portfolioanalysen	126
	✦ Fallbeispiel Portfolios im Tourismus.....	128
3.4.4	Positionierungsanalysen.....	129
	✦ Fallbeispiel Europäische Städte im Wettbewerb.....	130

Kernaussagen	131
Fragen und Aufgaben.....	132
4 Strategisches Marketing	133
4.1 Festlegung der Ziele	134
✧ Fallbeispiel Grundwerte und Leitbild	137
✧ Fallbeispiel Unternehmensleitbild der Studiosus Reisen München GmbH	141
4.2 Entwicklung von Strategien	148
4.2.1 Strategische Geschäftsfelder und -einheiten	150
4.2.2 Marktsegmentierung.....	152
4.2.3 Marktwahlstrategien	156
4.2.4 Strategien der Marktbearbeitung.....	159
4.3 Strategien der Markenführung.....	167
Fallbeispiel Anholt-GfK Nation Brands Index und City Brands Index	171
4.4 Strategiebewertung und -profil.....	174
Kernaussagen	177
Fragen und Aufgaben.....	178
5 Operatives Marketing	179
5.1 Produktpolitik	183
5.1.1 Festlegung des Leistungsprogramms.....	184
5.1.2 Produktmanagement.....	187
✧ Fallbeispiel Merlin Entertainment Group	187
5.1.3 Produktpolitik in den Dienstleistungsphasen	190
5.2 Preispolitik	193

12 Inhalt

5.2.1	Preisfestlegung	194
5.2.2	Preisdifferenzierung	195
5.2.3	Konditionenpolitik	198
5.3	Vertriebspolitik	199
5.3.1	Stationärer Vertrieb über Reisebüros	202
5.3.2	Onlinedistribution	203
	Fallbeispiel ROPO-Studie	
	„Multichannel-Dynamik in der Touristik“	206
5.4	Kommunikationspolitik.....	208
	Fallbeispiel Hot? Take a Sprite Shower!.....	210
5.4.1	Werbung.....	211
5.4.2	Verkaufsförderung	215
5.4.3	Public Relations (PR)	216
	Exkurs Corporate Social Responsibility (CSR).....	218
5.4.4	Onlinekommunikation.....	222
	Fallbeispiel Tourism Queensland	
	– The best Job in the World.....	226
	Exkurs Corporate-Influencer-Marketing	230
	Fallbeispiel Die Saarland Touren App	
	mit dem „Mängeldetektiv“	232
5.4.5	Event- und Erlebnismarketing	233
5.4.6	Sponsoring.....	242
5.5	Marketingmixprofil.....	246
	Kernaussagen	248
	Fragen und Aufgaben.....	250

6	Marketingimplementierung und Controlling	253
6.1	Marketingimplementierung.....	254
6.1.1	Durchsetzung von Marketingstrategien.....	254
6.1.2	Umsetzung von Marketingstrategien.....	257
6.2	Marketingcontrolling.....	261
6.2.1	Strategische Kontrolle.....	263
6.2.2	Umsetzung des Controlling	266
	Exkurs Controlling im Stadtmarketing: Entwicklung eines Indikatorensets zur Erfolgskontrolle	269
	Kernaussagen	273
	Fragen und Aufgaben.....	274
	Literaturverzeichnis	275
	Index	291