



# Tag des Bustourismus

## Customer Journey im Bustourismus: Das Kundenerlebnis neu denken

**Dienstag, 21. Januar 2025**

**ICS CONGRESSCENTER MESSE STUTTGART  
RAUM C 6.1, 14:00 - 16:00 UHR**

Der Verband Baden-Württembergischer Omnibusunternehmen e.V. (WBO) und die Gütegemeinschaft Buskomfort e.V. (gbk) laden Sie zu einer aktuellen Fachveranstaltung ein.

Die **Customer Journey** ist ein Begriff aus dem Marketing und definiert die Phasen des stetigen Kreislaufs, die ein Kunde durchläuft: vom ersten Kennenlernen der Marke bis hin zum regelmäßig buchenden Stammkunden.


Die einzelnen Phasen sind unterteilt in Touchpoints. Jeder „Touch“ mit der Marke muss ein Erlebnis für den Konsumenten sein – nur so schafft man Vertrauen und langfristige Kundenloyalität.

Die Customer Journey der Reisenden hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Digitale Technologien wie Virtual Reality, Big Data und kundenzentrierte Anwendungen machen das Reisen bequemer, effizienter, intelligenter – und verändern dadurch die Kundenerwartung.

Mit zwei innovativen Vorträgen zu diesem Thema möchten wir Sie dabei unterstützen, Ihre Customer Journey zu hinterfragen, neu zu denken und nachhaltig für die nächsten Generationen aufzubauen.

Bis bald in Stuttgart! Wir freuen uns über Ihr Interesse und auf Ihre Diskussionsbeiträge!

  
Franz Schweizer  
Präsident des WBO

  
Hermann Meyering  
Vorsitzender der gbk





# Tag des Bustourismus

Customer Journey  
im Bustourismus:  
Das Kundenerlebnis  
neu denken

Dienstag, 21. Januar 2025

ICS CONGRESSCENTER MESSE STUTTGART  
RAUM C 6.1, 14:00 - 16:00 UHR

## Programm

ab 14:00 Uhr



### Begrüßung & Einleitung in das Thema

Martin Becker, Geschäftsführer gbk



### Präsentation Trendbarometer

**Michael Gersch, Leitung Touristik WBO** findet: Die Reiselust ist ungebrochen. Mehr noch: Die Deutschen reisen so intensiv wie nie zuvor und lassen sich das viel Geld kosten. Ein Trend, den die Tourismusbranche feiert. Doch wie stellt sich die aktuelle Situation in der Busbranche dar? Das Trendbarometer spiegelt die aktuelle Einschätzung der Bus- und Gruppentouristik wider.



### Customer Journey im Wandel: Neue Chancen für die Bustouristik

**Tourismusprofi und Digitalexperte Alexander Mirschel** beleuchtet die Phasen der Customer Journey im Bustourismus – von der Inspiration über die Buchung bis hin zur Kundenbindung – und zeigt, welche Bedeutung jeder Schritt für den wirtschaftlichen Erfolg hat. Spannende Einblicke in verändertes Kundenverhalten, die Chancen durch KI und die Zukunft des Kundenservice machen diese Keynote zu einem inspirierenden Ausblick auf die Bustouristik von morgen.



### Die Customer Journey für Busveranstalter. Verstehen. Planen. Umsetzen.

**Sebastian Schulte, Geschäftsführer der Pressmind GmbH** und Traveltech-Experte taucht ein in die Systemwelt der Busreiseveranstalter und zeigt auf, wie man mit dem aktuellen Stand der Technik kundenzentrierte Lösungen für die Customer Journey aufbauen kann. Er veranschaulicht, wie man ein solches Projekt startet, was man beachten muss und - vor allem - wie man damit gleichzeitig Prozesse optimieren kann.



### Gartenschau 2025 Freudenstadt & Baiersbronn

**Cornelia Möhrlen, Geschäftsführerin Gartenschau** präsentiert die Highlights für Gruppenreisen und des Buskonzepts der Gartenschau. **Franz Schweizer, Geschäftsführer der Schweizer Reisen Verkehr & Touristik GmbH**, hat das Buskonzept schon vor Ort getestet und gibt praktische Tipps zum Besuch.



### Busfreundliche Stadt / Destination 2025: Preisverleihung

Vorstellung der Preisträger



### Zusammenfassung & Schlusswort

Yvonne Hüneburg, Geschäftsführerin WBO

anschließend **Get together**







# Tag des Bustourismus

Customer Journey  
im Bustourismus:  
Das Kundenerlebnis  
neu denken

Dienstag, 21. Januar 2025

ICS CONGRESSCENTER MESSE STUTTGART  
RAUM C 6.1, 14:00 - 16:00 UHR

## Anmeldung

Name, Vorname

E-Mail-Adresse (zur Bestätigung)

Mittagessen

Name, Vorname

E-Mail-Adresse (zur Bestätigung)

Mittagessen

Firma

Telefon (für Rückfragen)

**Bitte senden Sie uns das vollständig ausgefüllte Anmeldeformular bis zum 12. Januar 2025 zu.**

Oder nutzen Sie das [Online-Anmeldeformular](http://www.wbo.de/veranstaltungen) ([www.wbo.de/veranstaltungen](http://www.wbo.de/veranstaltungen)). Bitte geben Sie hier durch Buchung des Essens an, ob Sie am Mittagessen teilnehmen.



**Michael Gersch**   
Leitung Touristik  
Mail: [veranstaltung@wbo.de](mailto:veranstaltung@wbo.de)  
Fon: 07031/623-122  
Fax: 07031/623-116



**Viktoria Lambert**   
Marketing & Touristik  
Mail: [viktoria.lambert@buskomfort.de](mailto:viktoria.lambert@buskomfort.de)  
Fon: 07031/623-172  
Fax: 07031/623-177

**Verband Baden-Württ. Omnibusunternehmen e.V.**  
Dornierstraße 3, 71034 Böblingen  
[www.wbo.de](http://www.wbo.de)

**Gütegemeinschaft Buskomfort e.V.**  
Dornierstraße 3, 71034 Böblingen  
[www.buskomfort.de](http://www.buskomfort.de)

Alle angemeldeten Teilnehmer erhalten an die angegebene E-Mail-Adresse ab dem 13. Januar 2025 einen Eintrittsgutschein für unsere Veranstaltung und die CMT 2025 (kostenloser Eintritt am Dienstag, 21. Januar 2025). Bitte beachten Sie, dass hierfür zwingend die Angabe einer E-Mail-Adresse erforderlich ist.

Mit der Anmeldung nehmen Sie und alle angemeldeten Personen Kenntnis davon und erteilen Ihre Einwilligung, dass ggfs. Bildaufnahmen der Veranstaltung vom WBO e.V. und gbk e.V. hergestellt und entsprechende Vervielfältigungsstücke räumlich und zeitlich unbefristet verbreitet werden können. Sie erteilen ebenso die Einwilligung, dass diese Bildaufnahmen über Internet oder in anderer Weise öffentlich wiedergegeben werden. Für die Vorbereitung (Erstellen einer Teilnehmerliste und Versand der Eintrittscodes) sowie die Durchführung der Veranstaltung verarbeiten wir die von Ihnen auf diesem Anmeldeformular angegebenen Daten. Rechtsgrundlage hierfür ist Ihre Einwilligung gem. Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nicht. Weitere Informationen (insb. zur Speicherdauer und zu den Betroffenenrechten) finden Sie in unseren Datenschutzerklärungen, die wir auf unseren Internetseiten ([www.wbo.de](http://www.wbo.de); [www.buskomfort.de](http://www.buskomfort.de)) zur Verfügung stellen. Mit Ihrer Unterschrift sind Sie und alle angemeldeten Personen damit einverstanden, dass Ihre auf diesem Anmeldeformular angegebenen Daten zu den oben genannten Zwecken verarbeitet werden und haben zur Kenntnis genommen, dass Ihre Einwilligung freiwillig ist und dass diese jederzeit für die Zukunft widerrufen werden kann.

Datum / Unterschrift

