



# Customer Journey in der Bustouristik

Verstehen. Planen. Umsetzen.

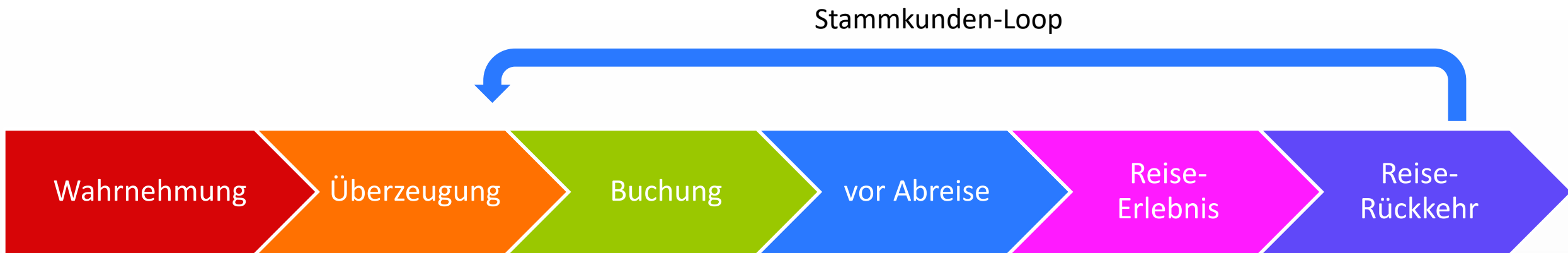
Tag des Bustourismus, Stuttgart 2025



Sebastian Schulte  
Geschäftsführer BRÄUTIGAM + Pressmind

42 Jahre, 3 Kinder  
22 Jahre Erfahrung in Bereich Travel Technology

# Customer Journey Bustouristik



Neue Leads generieren!

# Touchpoints Bustouristik 1/2

## Online Touchpoints

- Bewertungen
- Online Ads
- E-Mail-Marketing
- WhatsApp
- Reiseportale
- YouTube
- Website
- Social Media
- Paid Content
- Online Blog
- Affiliates
- Remarketing
- Buchungsbestätigung via Mail

Wahrnehmung

Überzeugung

Buchung

- Impulse durch Medien
- Empfehlungen
- Radio
- Busbeschriftung
- Kataloge
- Anzeigen (Print)
- Plakatwerbung
- Reisemagazin
- Reisemesse
- Reisebüro
- Call-Center
- Hausmesse
- Print-Mailings
- Pressemeldungen
- Katalogbestellung
- Buchungsbestätigung Print

## Offline Touchpoints

# Touchpoints Bustouristik 1/2

## Online Touchpoints

- Bewertungen
- Online Ads
- E-Mail-Marketing
- WhatsApp
- Reiseportale
- YouTube
- Website
- Social Media
- Paid Content
- Online Blog
- Affiliates
- Remarketing
- Buchungsbestätigung via Mail

Wahrnehmung

Überzeugung

Buchung

- Impulse durch Medien
- Empfehlungen
- Radio
- Busbeschriftung
- Kataloge
- Anzeigen (Print)
- Plakatwerbung
- Reisemagazin
- Reisesmesse
- Reisebüro
- Call-Center
- Hausmesse
- Print-Mailings
- Pressemeldungen
- Katalogbestellung
- Buchungsbestätigung Print

## Offline Touchpoints

● = eher nicht vorhanden   ● ● ● = eher vorhanden

# Was macht einen guten Touchpoint aus?

|                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Wow Effekt vorhanden               | ● |   |   |   |   |
| Wahrnehmbar                        |   | ● |   |   |   |
| Überzeugt                          |   |   |   |   |   |
| Markenwerte vorhanden              |   |   | ● |   |   |
| Haltezeit                          | ● |   |   |   |   |
| Digital ausgebaut                  |   |   | ● |   |   |
| Im Vergleich zum Wettbewerb        |   | ● |   |   |   |
| Im Vergleich zum allgemeinen Markt |   |   |   | ● |   |
| Barrierearm                        |   |   | ● |   |   |
| Optimiert unseren Prozess          |   |   | ● |   |   |

Skala 1-5 (1 = am besten bewertet)

Gut

Schlecht

Katalog-  
bestellung

Produkt

Chat

A large orange circle is centered on the page, with a horizontal orange line passing through its center. The text is centered within the circle.

Touchpoint  
Katalogbestellung



Touchpoint

# Katalogbestellung heute

Startseite | Reisen | Service | **Katalogbestellung**

07:28 AM

# Katalogbestellung

Schritt 1/3

Die vollständige Reiseübersicht und besondere Angebote finden Sie in unserem aktuellen Reisekatalog.

Bestellen Sie noch heute, kostenlos.

## 1. Ihr Name

Anrede ▾

Vorname

Name

PLZ

Ort

Straße

E-Mail

Ihre Nachricht

Ich akzeptiere den Datenschutz.

Absenden

08:04 AM

< Eingang

**M** nicht-antworten@meier-reisen.de  
An: Hans Meier

---

## Ihre Kontaktanfrage

**Name:**  
Hans Meier

**Adresse:**  
Honselstr. 2  
57392 Schmallenberg

**Datenschutz:**  
true

**Nachricht:**  
Ich möchte den Katalog gerne bestellen.

==

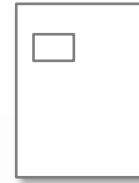
**Meier Reisen**  
Digitalvergessen Str. 22  
12345 München

# Katalogbestellung heute

(aus Sicht des Kunden)



Kunde bestellt Katalog



Kunde erhält Katalog



Bestätigungs-E-Mail

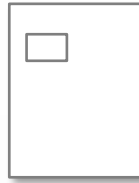


# Katalogbestellung heute

(aus Sicht des Veranstalters)



Kunde bestellt Katalog



Kunde erhält Katalog



Bestätigungs-E-Mail

warten & hoffen

Buchung ?



04:18 PM



## Katalogbestellung

Schritt 1/3

Die vollständige Reiseübersicht und besondere Angebote finden Sie in unserem aktuellen Reisekatalog.

Bestellen Sie noch heute, kostenlos.



### 1. Ihr Name

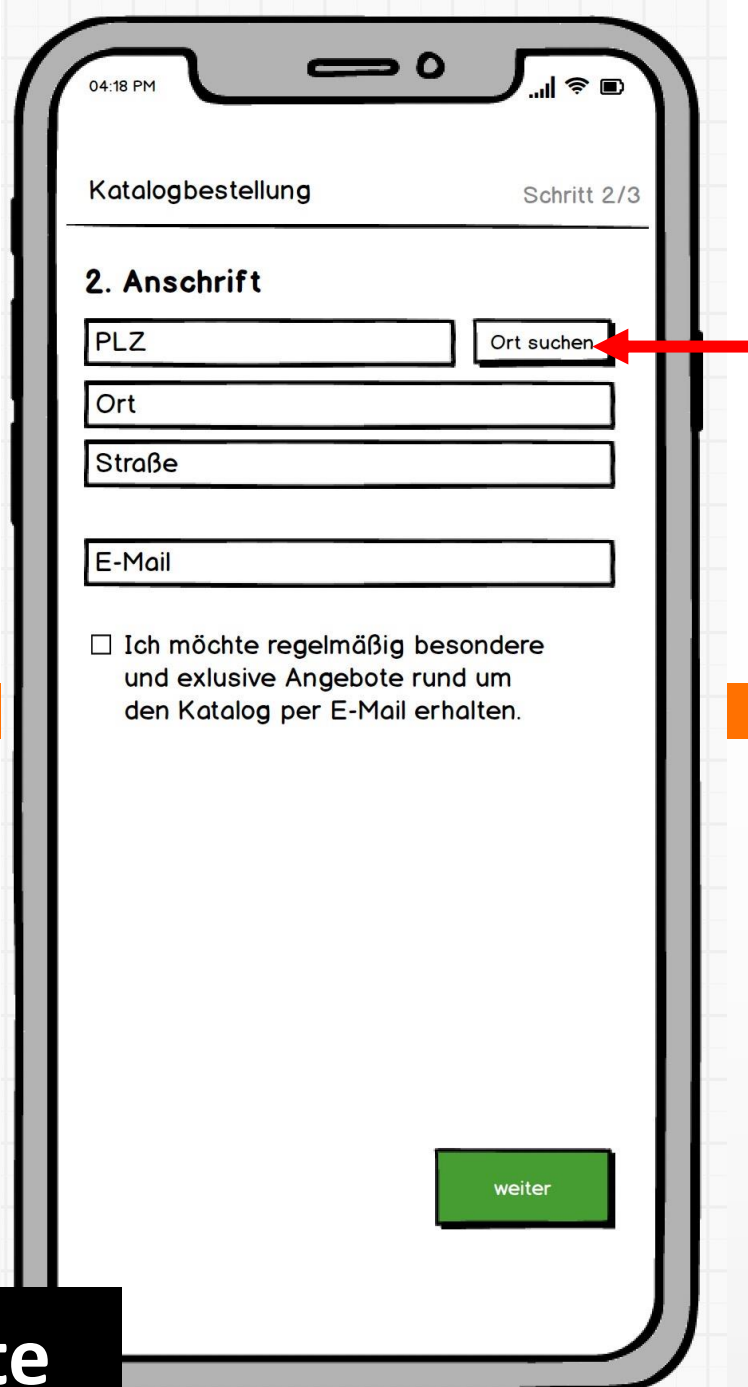
Anrede ▾

Vorname

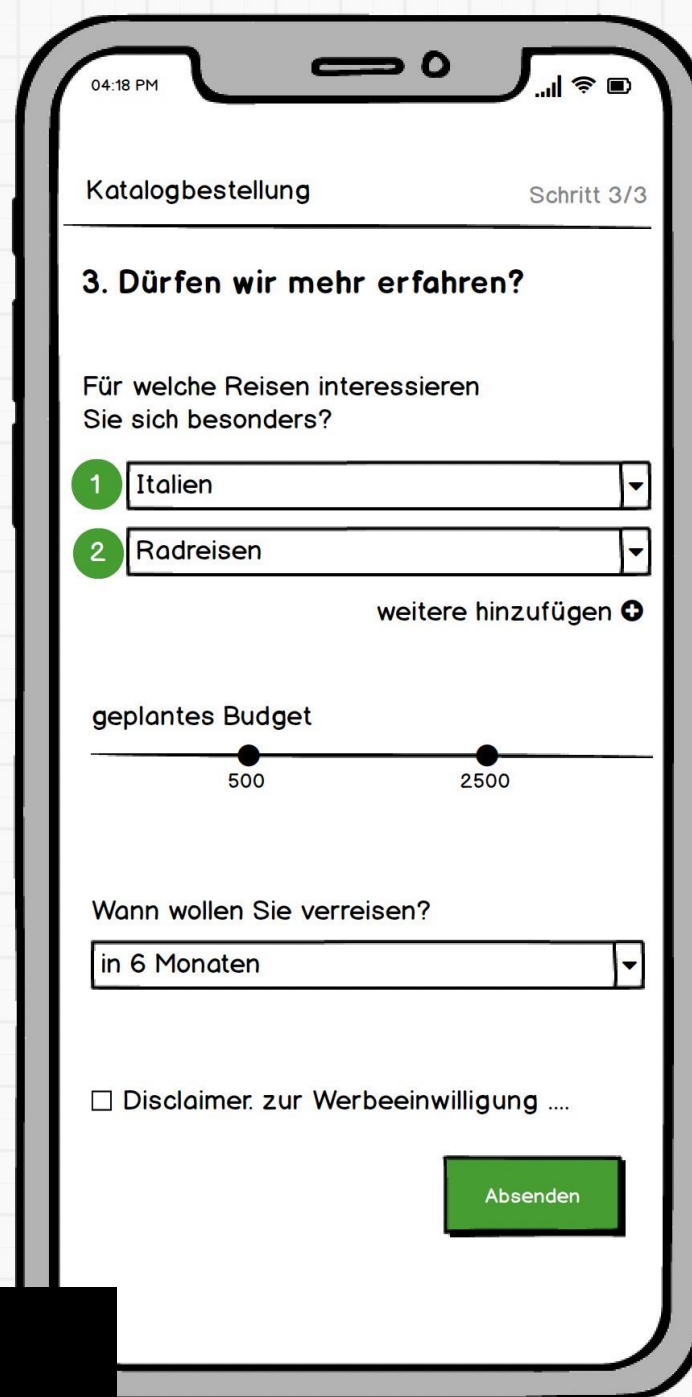
Name

weiter

Einfacher Prozess



**Service / Autocomplete**



CRM Kennzeichen



**Belohnung**

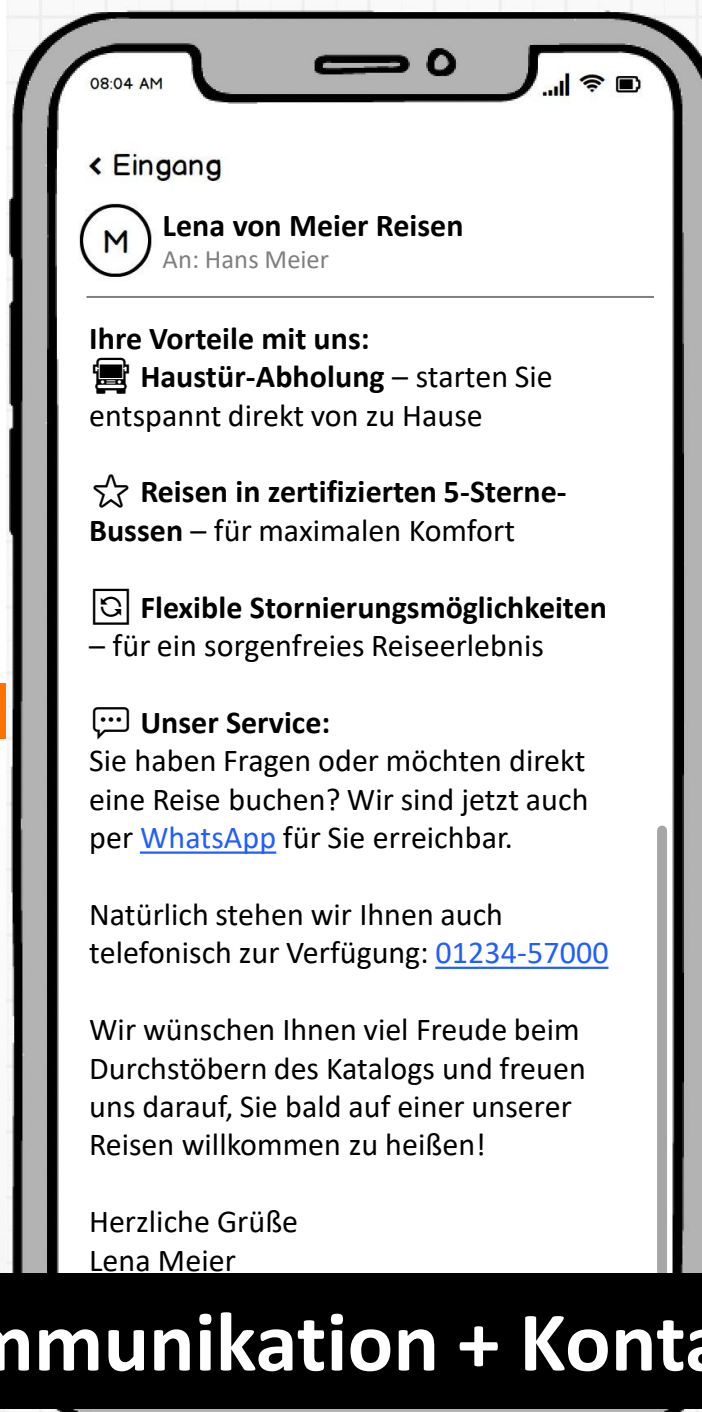
Gamification – Konfetti - Belohnung





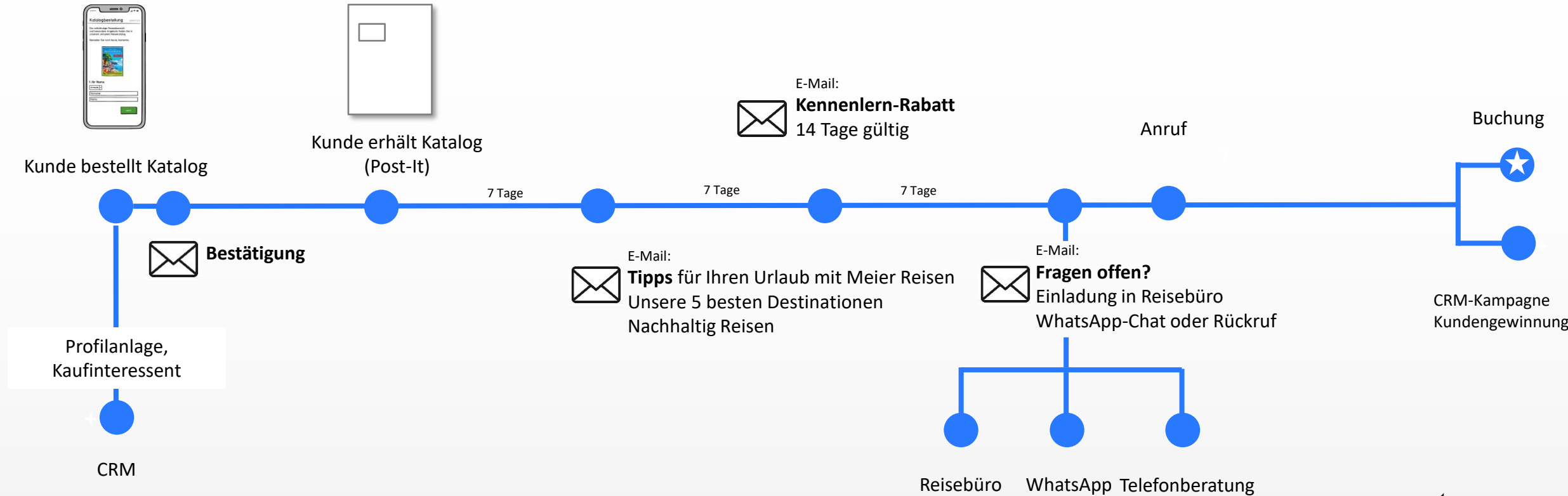
**Danke + Vorfreude**

Moderne Kommunikation  
in Transaktions-Emails



**Moderne Vorteils-Kommunikation + Kontakt**

# Katalogbestellung optimiert

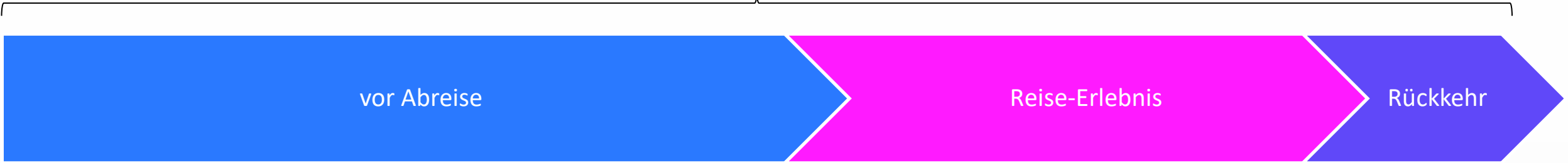




Touchpoint  
Produkt

# Customer Journey Bustouristik

Produkt



vor Abreise

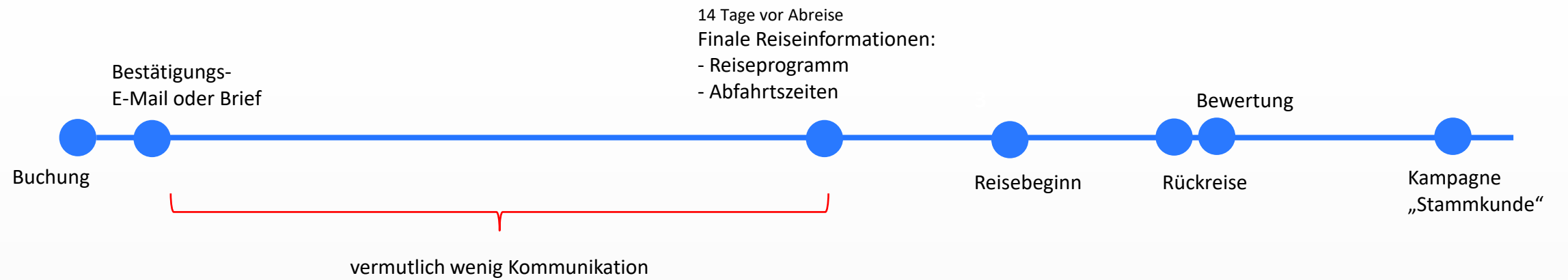
Reise-Erlebnis

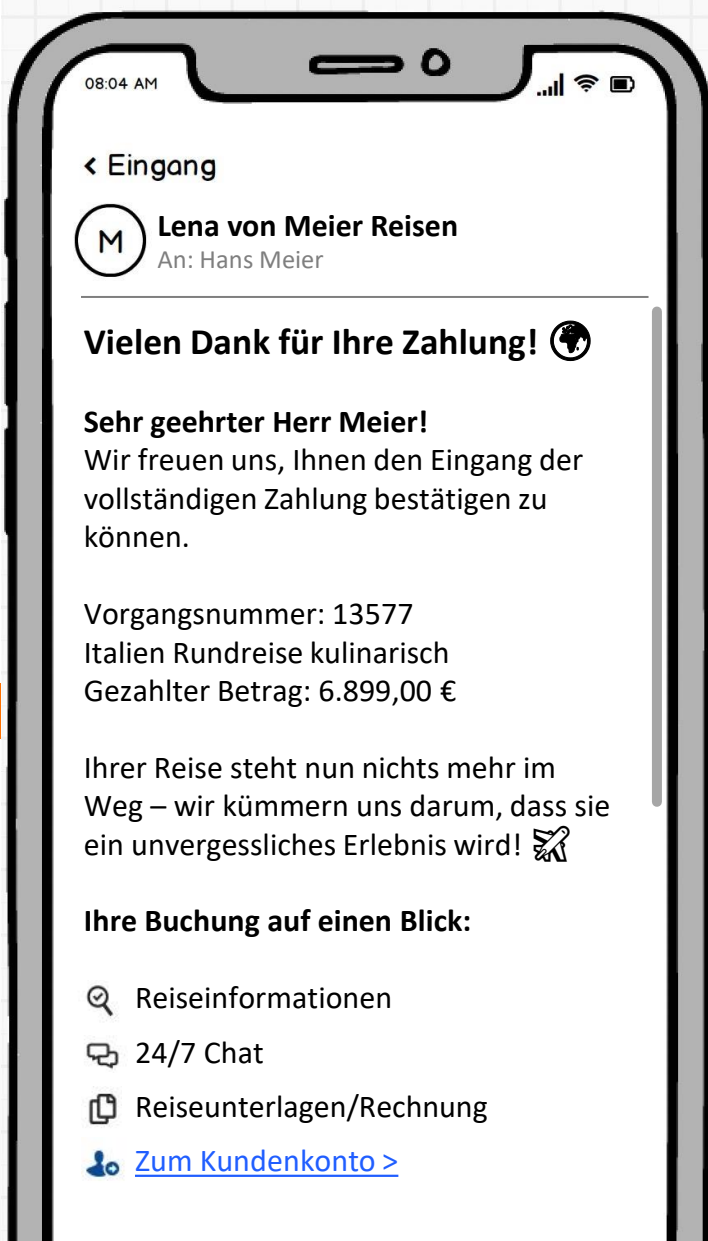
Rückkehr

- Zahlungsbestätigung
- Zahlungserinnerung
- Manifestdaten
- Self-Service
- FAQ / Häufig gestellte Fragen
- Finale Reiseunterlagen
- Abhol- /Flugzeiten
- Veranstalterstorno
- Kundenstorno
- Abreisetag
- Zubringer
- Busfahrer
- Reisegruppe
- Reiseleiter
- Hotel
- Chat
- Digitale Dienste
- Treuesystem
- Bewertung / QM

# Produkt heute

## Touchpoint Buchung

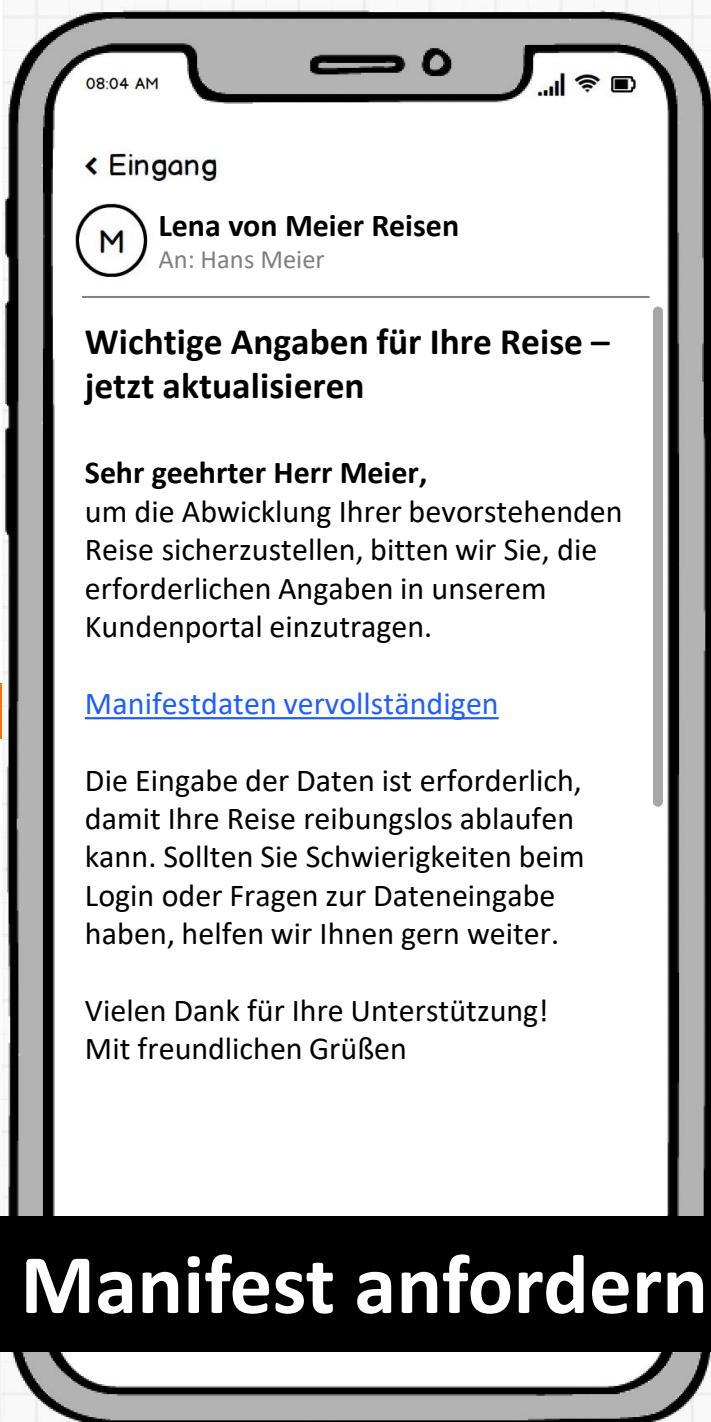




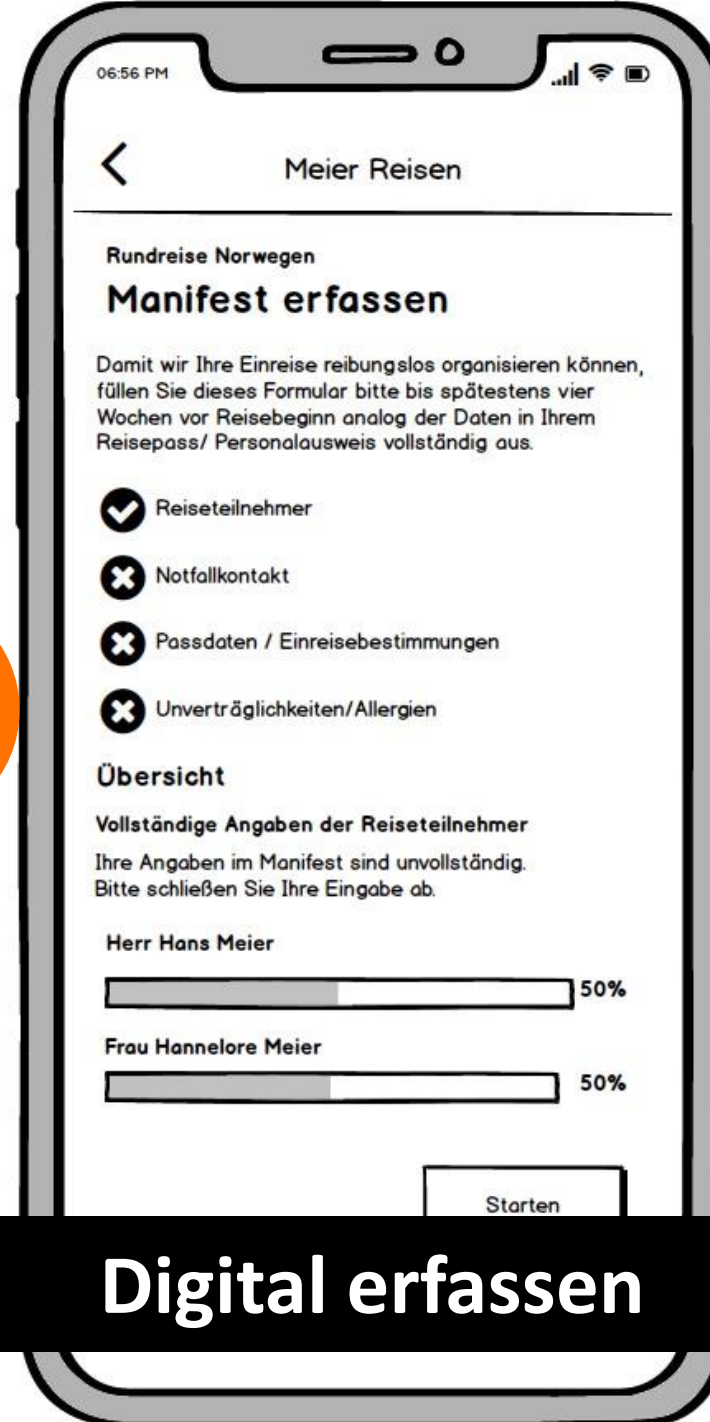
**Zahlung bestätigen**



**Next Steps**

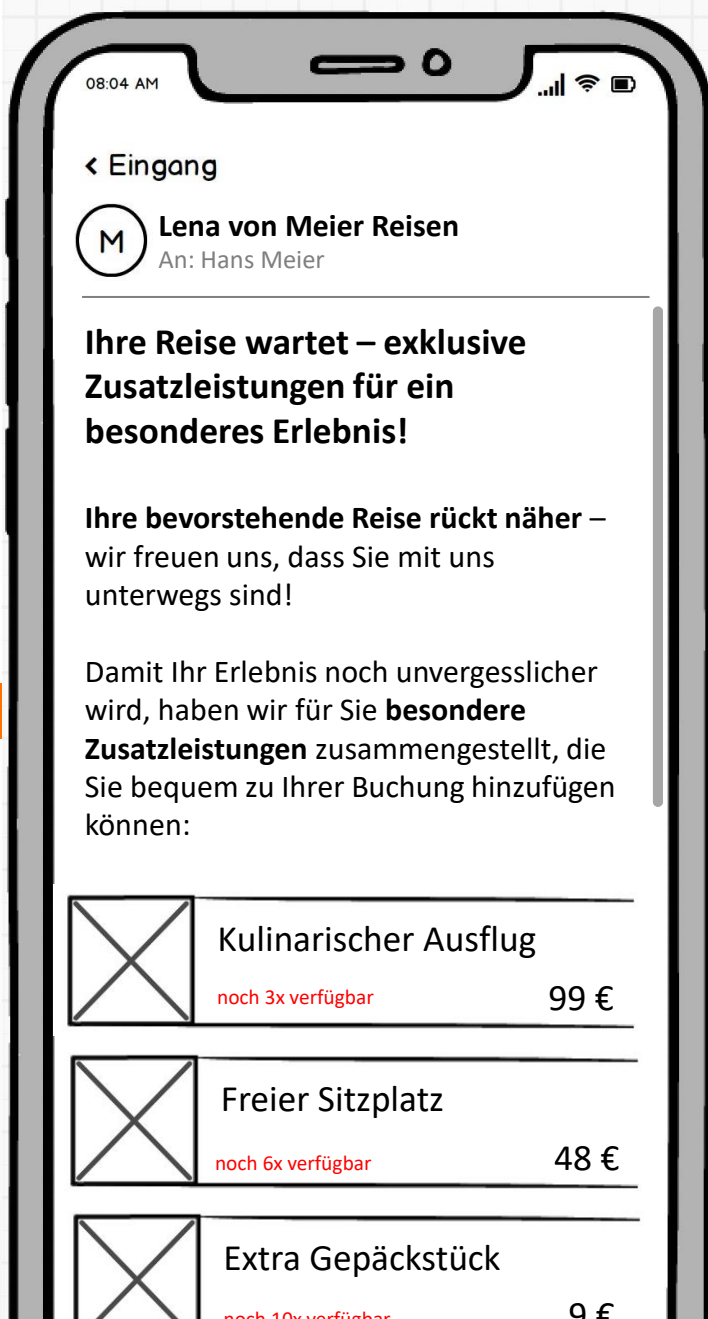


**Manifest anfordern**

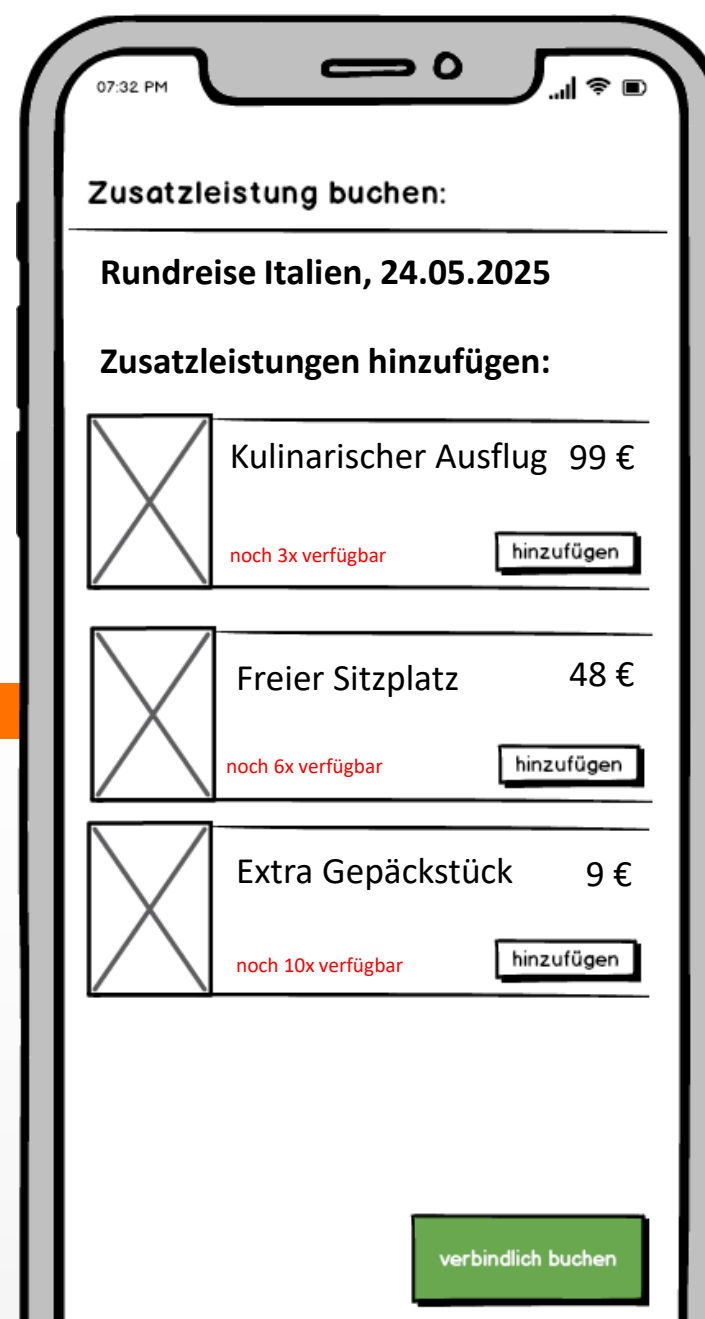


**Digital erfassen**

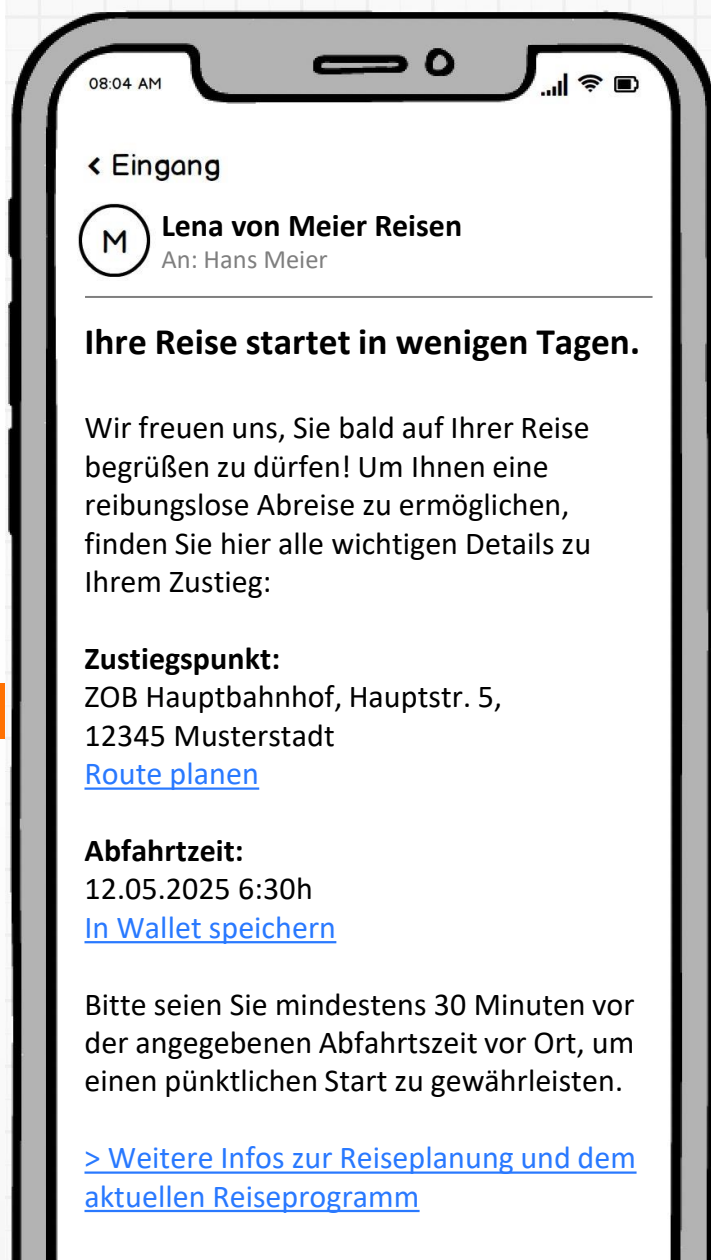




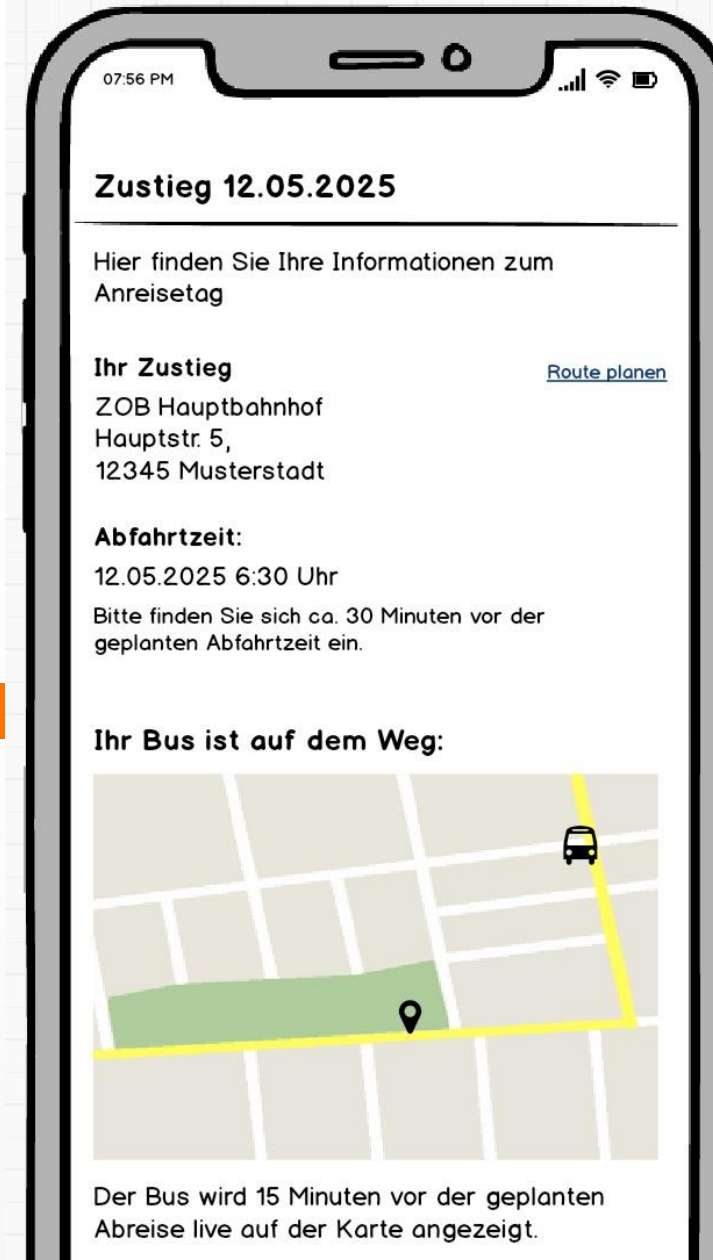
**Zusatzverkauf**



**Direkte Buchung**



**Zustiegszeit liefern**



**Self-Service**

# Unglaubliches Reiseerlebnis!

Begrüßung am Bus

Erstkontakt Reisegruppe

Reisebus

Verpflegungsleistung

Kennenlernen Reiseleiter

Ausflug / Tour Y

Busfahrer

Gemeinsames Abendessen

Übernachtungshotel A

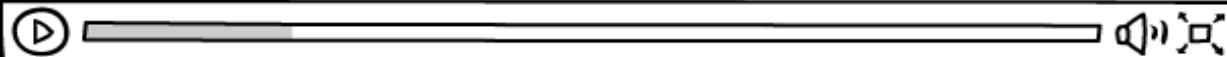
Überraschungs-Brotzeit

Abschiedsabend

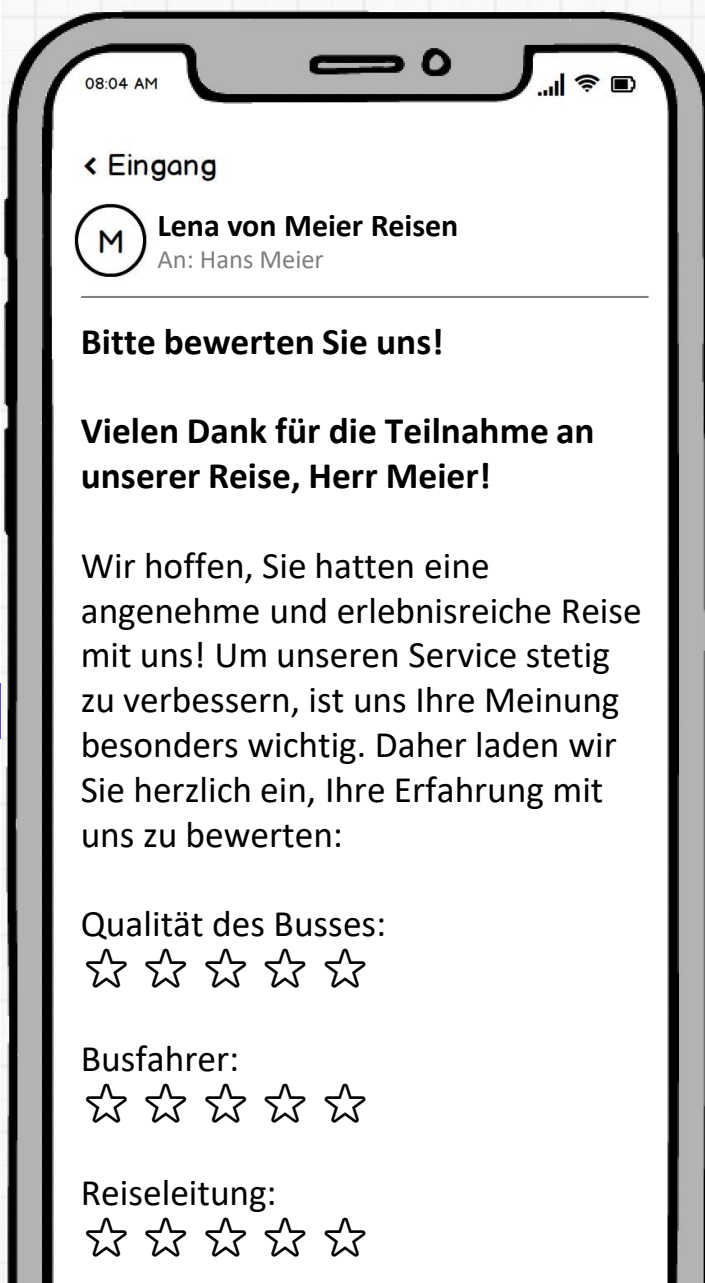
Verabschiedung

## Willkommen an Board-Video

- Wie funktioniert eine Busreise mit uns?
- Wie verstelle ich den Sitz?
- Was ist im Notfall zu beachten?
- Getränke und Snacks
- Hinweise zu Pausen
- Knigge und Tipps für ein tolles Erlebnis in der Gruppe



**Einheitliches Onboarding**



< Eingang



**Lena von Meier Reisen**

An: Hans Meier

**Bitte bewerten Sie uns!**

**Vielen Dank für die Teilnahme an unserer Reise, Herr Meier!**

Wir hoffen, Sie hatten eine angenehme und erlebnisreiche Reise mit uns! Um unseren Service stetig zu verbessern, ist uns Ihre Meinung besonders wichtig. Daher laden wir Sie herzlich ein, Ihre Erfahrung mit uns zu bewerten:

Qualität des Busses:



Busfahrer:



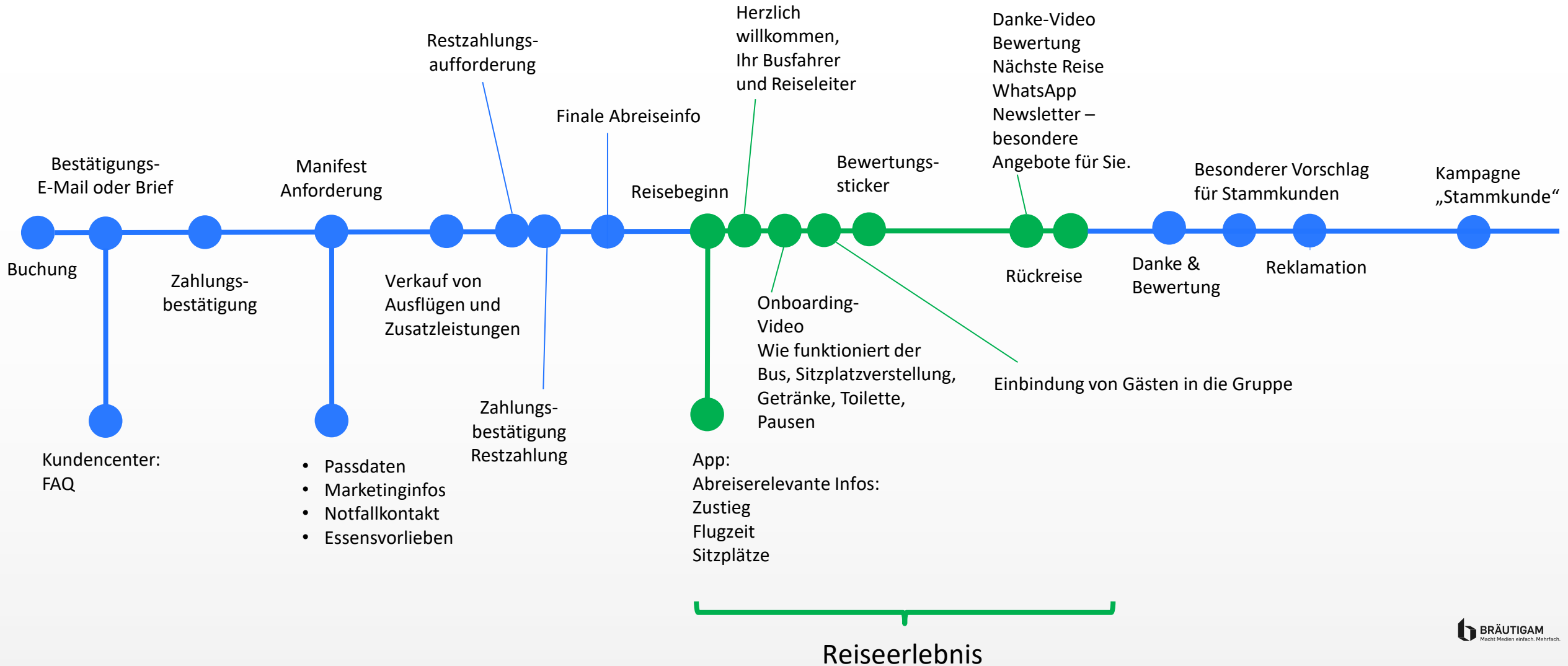
Reiseleitung:



**Bewertung**

# Produkt

## Ideen für Touchpoints rund um das Produkt



# Touchpoint Chat

# Social Media-Nutzung der Senioren

|           | <b>Babyboomer</b> | <b>Nachkriegsgeneration</b> | <b>Generation bis 1945</b> |
|-----------|-------------------|-----------------------------|----------------------------|
|           | 58-67 Jahre       | 68-77 Jahre                 | 78 Jahre und älter         |
| WhatsApp  | 79                | 63                          | 32                         |
| YouTube   | 46                | 30                          | 9                          |
| Facebook  | 43                | 28                          | 8                          |
| Instagram | 19                | 8                           | 2                          |

Quelle: D21-Digital-Index 2023/2024, Deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren (n = 33.578); Angaben in Prozent

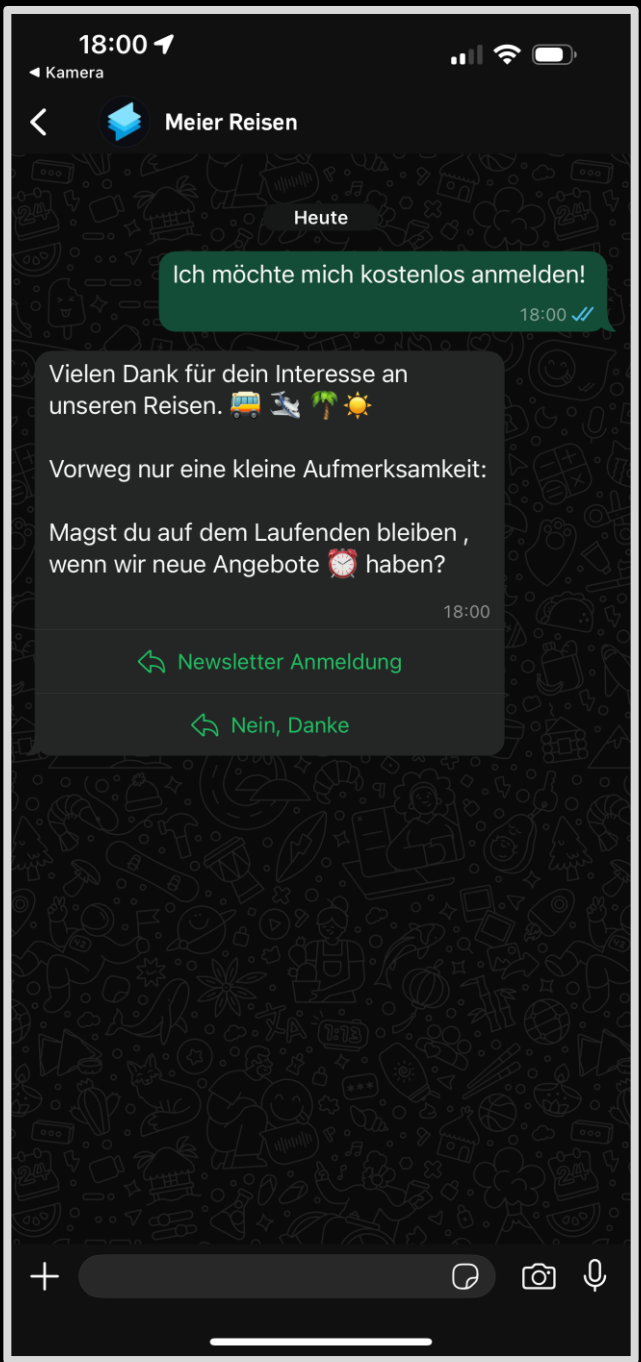


# Meier Reisen

## Urlaubschat



1. QR-Code scannen
2. Anmelden
3. Wir ermitteln das beste Angebot für Sie



18:45



< Meier Reisen

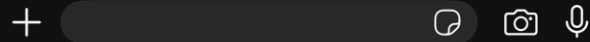
Welche Art von Urlaub 🌴 🚌 🚢  
bevorzugst du?

Bitte wähle eine Reiseart aus.

Powered by Superchat

18:52

☰ Reiseart wählen



18:45



< Meier Reisen

Welche Art von Urlaub 🌴 🚌 🚢  
bevorzugst du?

Bitte wähle eine Reiseart aus.

Powered by Superchat

18:52

☰ Reiseart wählen

Reiseart wählen



Kurzreisen bis zu 3 Tage



Tagesausflüge

Rundreisen mit dem Bus

Hochseekreuzfahrten

Flusskreuzfahrten

Hotelurlaub

Senden

18:45



< Meier Reisen

Welche Anreiseart bevorzugst du? 🚌



Powered by Superchat

19:30

↩ Anreise mit dem Bus

↩ Anreise mit dem Auto

↩ Ich fliege gerne



18:45



< Meier Reisen

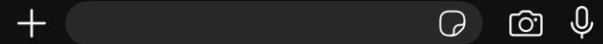
Vielen Dank bis hierher 🙏!

Noch eine letzte Frage, wann möchtest du verreisen?

Gerne kannst du uns auch ein exaktes Datum nennen.

Powered by Superchat 18:52

- ↩ im nächsten Monat
- ↩ in 2-3 Monaten
- ↩ in 4-6 Monaten



18:45



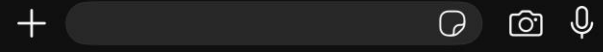
< Meier Reisen

👍 Alles klar, vielen Dank!

Wir suchen ein paar passende Reisen für dich heraus und melden uns in Kürze. 🌞🌴🍹

👉 Falls du uns noch etwas Wichtiges für deinen Urlaub mitteilen möchtest, schreib uns gerne in diesem Chat.

18:52



Superchat

app.superchat.de/inbox/cv\_f7qCOCIRuIH0UHWilhikr

Posteingang Team-Chat Kampagnen Automations Kontakte Bewertungen Analytics

Erste Schritte

Suchen CTRL + L

Posteingang

- Alle Unterhaltungen
- Mir zugewiesen
- Nicht zugewiesen
- Ungelesen
- Markiert
- Papierkorb
- Spam
- Postfächer
  - Zentrale
- Neues Postfach
- Gesp. Unterhaltungsfiler
- Neuen Filter

Zentrale

Offen Später Erledigt

Am neuesten

Sebastian Schulte 18:02 Uhr

Zentrale

Danke für deine Anfrage - ich habe ...

Torsten Schiwon 14:49 Uhr

Zentrale

Hello

Sebastian Schulte

23 Stunden zum Antworten

8-14 Tage 18:00

Zuweisen Labels Später Erledigt Mehr Kontakt

Vielen Dank bis hierher 🙏!

Noch eine letzte Frage, wann möchtest du verreisen?

Gerne kannst du uns auch ein exaktes Datum nennen.

Powered by Superchat 18:00 ✓

im nächsten Monat

in 2-3 Monaten

in 4-6 Monaten

Sebastian Schulte

Vielen Dank bis hierher 🙏!

Noch eine letzte Frage, wann möchtest du verreise...

in 2-3 Monaten 18:01

Ich würde gerne auf die Malediven fliegen... 18:02

🙏 Alles klar, vielen Dank!

Wir suchen ein paar passende Reisen für dich heraus und melden uns in Kürze. 🙏👨👩👧👦

🙏 Falls du uns noch etwas Wichtiges für deinen Urlaub mitteilen möchtest, schreib uns gerne in diesem Chat. 18:01 ✓

Danke für deine Anfrage - ich habe diese an unsere Reiseabteilung weitergegeben.

Wir melden uns in Kürze direkt bei dir. 🙏 18:02 ✓

Hi Sebastian, Tab

Notiz GIF 📎 🗣️ 📌 ⚡

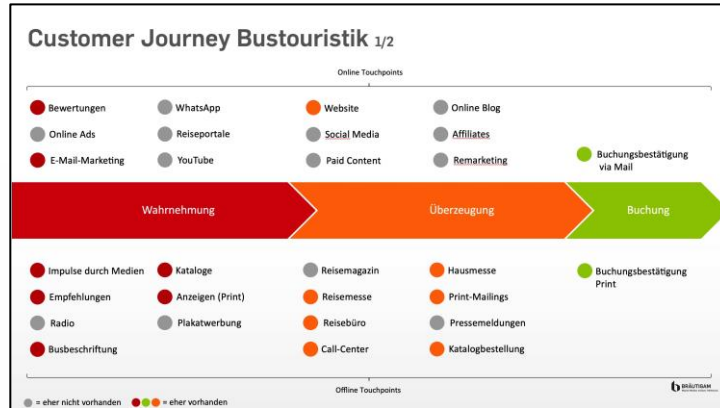
Senden



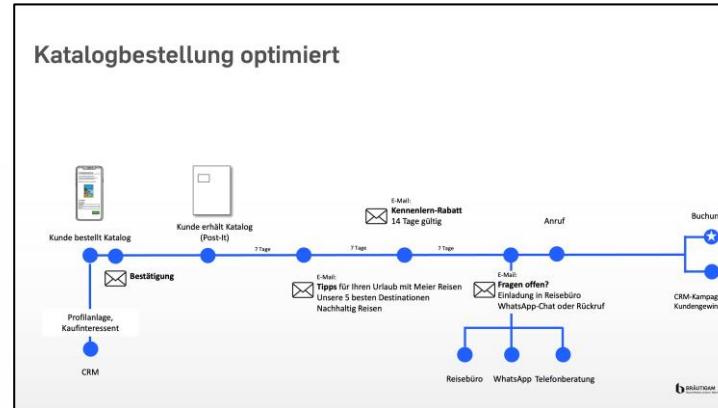
Das waren 200 Touchpoints  
in 30 Minuten!

# Empfehlung

## Customer Journey skizzieren



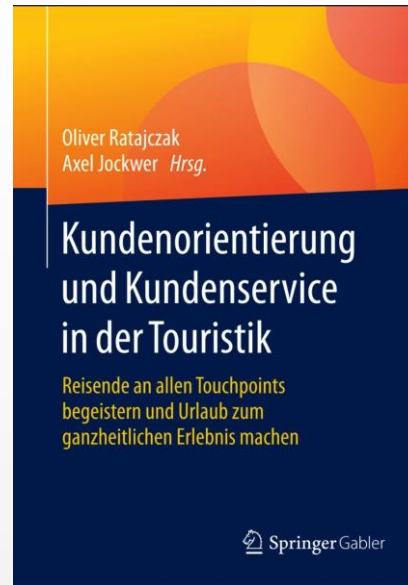
## Touchpoints optimieren



## Einfach starten & machen.

**Meier Reisen**  
**Urlaubschat**

1. QR-Code scannen
2. Anmelden
3. Wir ermitteln das beste Angebot für Sie.





Vielen  
Dank!