



Senioren - die Gäste von morgen

Beate Hilgert

NatUrlaub

Senioren 50+



- Markttransparenz durch Internet
 - Bestmögliche Leistung zu geringsten Preisen
 - Unternehmensgewinn ↗
 - keine preisliche Zugeständnisse
 - beste Qualität
 - persönliche Beziehungsentwicklung
-

Marktanteil

- Mobilitätseingeschränkter Personen 10x größer als Wellnessreisende
- Zeitliche Ressourcen u. finanzielle Unabhängigkeit
- Bedingen wachsenden Markt
- Konzentration auf personenbezogenen Dienstleistungen
- Unternehmen längere und häufigere Reisen
- Geben relativ viel Geld aus



Gemeinsame Prioritäten



- Go-gos / slow-gos / no-gos
- Praktische Erreichbarkeit des Zieles
- Gesundes Klima
- Ruhe am Ferienort
- Inlandsreisen (keine Sprachbarrieren)
- Schnelle Erreichbarkeit ärztlicher Hilfe
- Sozial kompetente Ansprechpartner

Lebensgefühl

- 50-65 Jährige

Wollen was Neues erleben – Sport, Vereine, Freunde

- 65-70 Jährige

Heim Orientierung, Gärtnern, Lesen – Wandern, Radfahren

- Über 70 Jährige

Eigene 4 Wände, Lesen, Fernsehen – Gesunde Ernährung, Gesundheit

Gastgeber Qualität

- Herzlichkeit
- Zuwendung
- Persönliche Beziehung
- Umsorgen
- Kümmern



Markt der 1.000 Kleinigkeiten



- Richtige Ansprache
- Rundum sorglos Paket
- Urlaub für gelernte Genießer
- Bequemes Reisen

Alles was älteren Menschen den Alltag erleichtert kommt auch den Jüngeren zu Gute!

Informationen / Anreise

- Ansprechperson benennen
 - Vollständige und verständliche Buchungsunterlagen
 - Klare, deutlich erkennbare Preisangaben
 - Reiserücktrittsversicherung
 - Ausführliche Wegbeschreibung / Fahrpläne
 - Evt. Urlaubs-Checkliste
 - Gepäck- und Abholservice
 - Zusätzliche Leistungen vermitteln (Friseur, Post, Ausflüge, Fahrdienst)
 - Parkplatz an der Unterkunft
 - Stufenlose Erreichbarkeit des Eingangs
-

Die Unterkunft – komfortabel – bequem

- Breite Türen und Gänge
 - Keine Stolpergefahren / Verminderte Sehschärfe
 - Unterbringung in den unteren Etagen
 - Beleuchtung aller Gänge /
 - Beidseitige Handläufe
 - Gut lesbare Zimmerbeschriftung
 - Leicht zu öffnende Türen / Fenster / erhöhte Balkonbrüstung
 - Glastüren kennzeichnen
 - Stauraum / Safe
 - Sitzecke / Wasserkocher
 - Lichtquellen deutlich gekennzeichnet / Leselampen
 - Radio, Fernsehen mit Kopfhörer / einfache Bedienung
 - Erhöhte Betten / nachlassen der Muskelkraft – Einschränkung der Gelenkbeweglichkeit (Pflegebetten / Notrufsystem)
 - Zusatzkissen und Decken / getrennte Betten
 - Gute Matratzen / höhenverstellbare Lattenroste
 - Kultur-, Literatur und Spieleangebote (Lesungen, Musik, Tanz)
 - Ansprechender Gemeinschaftsraum (Tageszeitungen, Zeitschriften)
 - Garten – gemütliche Sitzecken mit Polster, Liegestühle, Windschutz, Schatten, Blumen
-

Bad – Küche - Informationen

- **Bad**
 - Waschtisch zum Abstützen
 - Stuhl im Bad
 - Haltegriff, Klappsitz in der Dusche
 - Rutschfeste Beläge
 - Leicht bedienbar Amaturen / Vergrößerungsspiegel
 - Ablagefläche / ausreichend Handtücher
 - **Küche**
 - Verpflegung wählbar
 - Portionsgröße
 - Vollwert und regionale Küche
 - Offenen Weine
 - Tischordnung
 - **Informationen**
 - Klare einfache Sprache / Schriftgröße / Grafiken
 - Konzentration auf das Wesentliche
 - Wichtige Telefonnummern (Arzt, Apotheke, Ansprechpartner)
 - Gästebetreuung / Freizeitangebote / Wünsche an den Gast
-

In Bezug auf Senioren gilt folglich; Eher bestehende Lösungen optimieren und an Vertrautem anknüpfen als prinzipiell Neues zu entwickeln, d.h. Evolution statt Revolution!

- Opaschowski:
 - Die älter werdenden Gesellschaft kann zum Problem für die erfolgsverwöhnte Tourismusbranche werden. Der Anteil der Reiseverweigerer wird größer, dahinter kann sich Reismüdigkeit bzw. lebenslange Reiseerfahrung verbergen.
 - Man kann aber auch dagegen argumentieren, und glauben sie ziehen sich vom klassischen Reisemarkt zurück – ein großes und zukunftsorientiertes Potenzial für das betreute Reisen.
-