

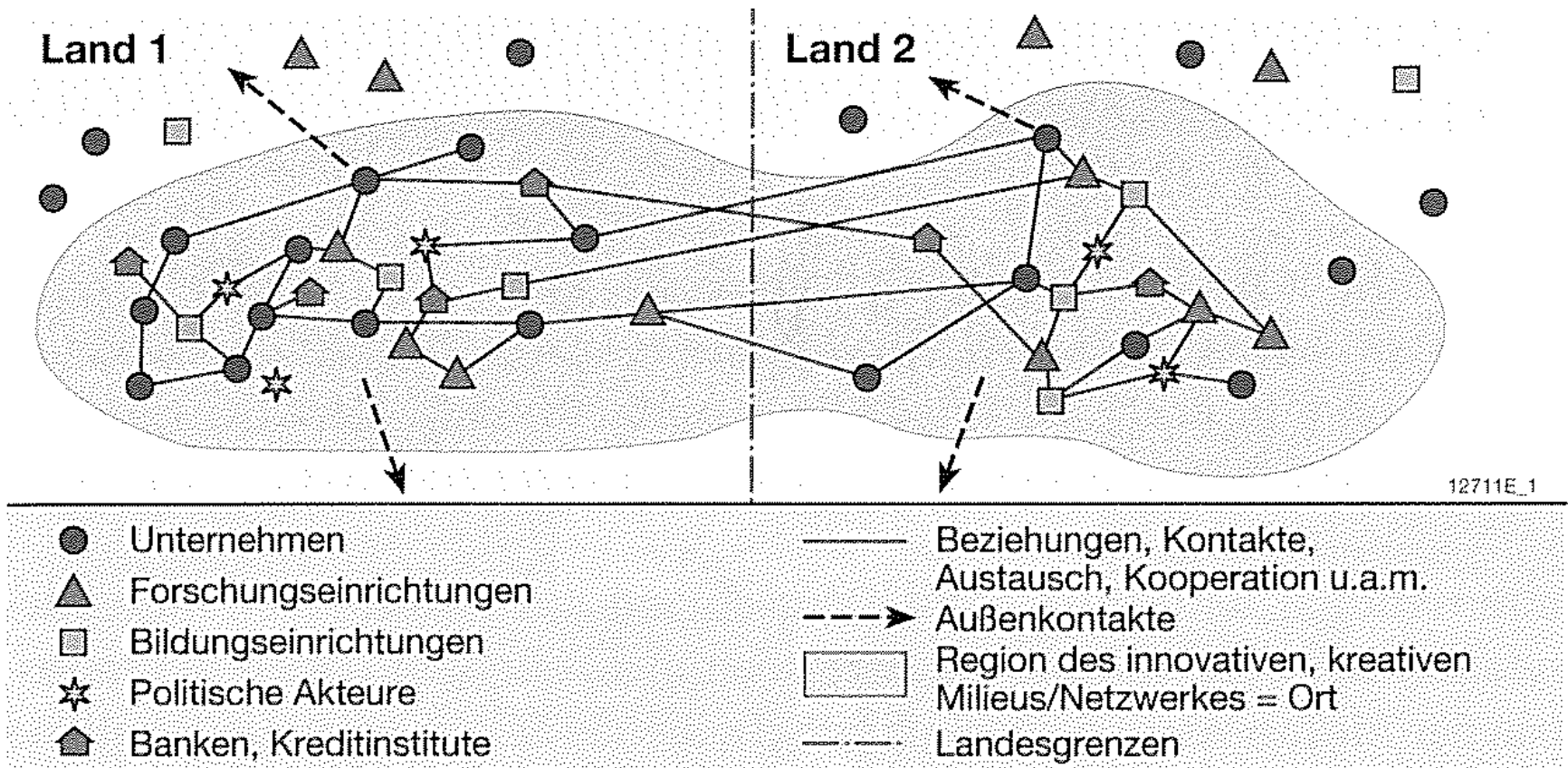
DIE VERMARKTUNG DER GRENZE

TOURISMUS UND ERHOLUNG IM EUREGORAUM

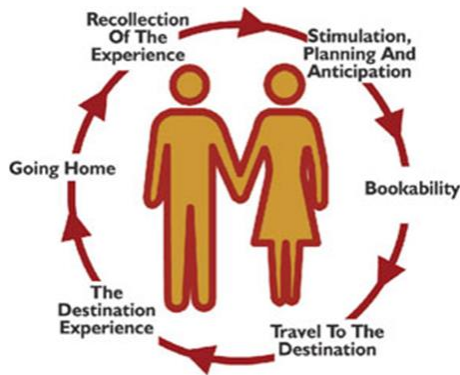
Prof.Dr. Gert-Jan Hospers
Coesfeld, den 17. Mai 2017

UNIVERSITEIT TWENTE.
Radboud Universiteit Nijmegen

Grenzraum: zwei für den Preis von einem



Die Reise aus Sicht des Besuchers



- **Schritte in der Besucherreise**
 - (1) Entscheiden & Planen
 - (Buchen: nur bei Übernachtung)
 - (2) Reisen & Eintreffen
 - (3) Besuchen & Erleben
 - (4) Erinnern & Erzählen
- **Überprüfung der Kontaktpunkte**
 - besucherfreundlich oder nicht?
 - von Ist- nach Soll-Situation

Chinesische Besucher in Giethoorn

羊角村，绿色威尼斯。众多的桥梁、波光粼粼的水域通往风景如画的农场，这一切都让每一位来访游客不自觉地爱上了这座特色水村。

羊角村是由13世纪来自地中海的僧侣建立的。他们在这里耕地时发现大量的山羊角，因此管这个村落叫Geythorn，也就是今日羊角村（Giethoorn）的前身。

羊角村的发展过程中，泥炭发挥了重要作用。随着泥炭的挖掘，池塘和湖泊开始慢慢出现。为了运输泥炭，过去的人们在此地挖掘沟渠。结果便是许多房屋建在一座座小岛上，只靠一座小桥或船只才能抵达。

从热门的南羊角村到静僻的北羊角村，能从事的活动选择相当广泛。至于饮食方面的民生需求，有许多酒吧、咖啡馆和餐馆可供选择。从星级酒店到薯条小吃店，羊角村应有尽有。租一辆自行车或电动自行车去探索村庄吧！而如果天气作美，冬季您可以在整个村里滑冰。

这一带还有更多美丽的事物恭候您的光顾。因此建议您留宿酒店、家庭式宾馆 或度假公园酒店。



(1) Entscheiden & Planen: Fotos



- **Was macht ein Besucher?**
 - Urry (1996): der touristische Blick
 - Tourismus: 'gucken ob es stimmt'
- **Fotos sind extrem wichtig**
 - ohne Fotos keine Bilder im Kopf
 - kostenlose Fotos (z.B. Wikimedia)
- **Ansichtskartetest für die Berkel**
 - Flusslandschaft? Eisvogel?
 - Die Badende? Berkelzomp?

Welches Foto wirkt am besten?



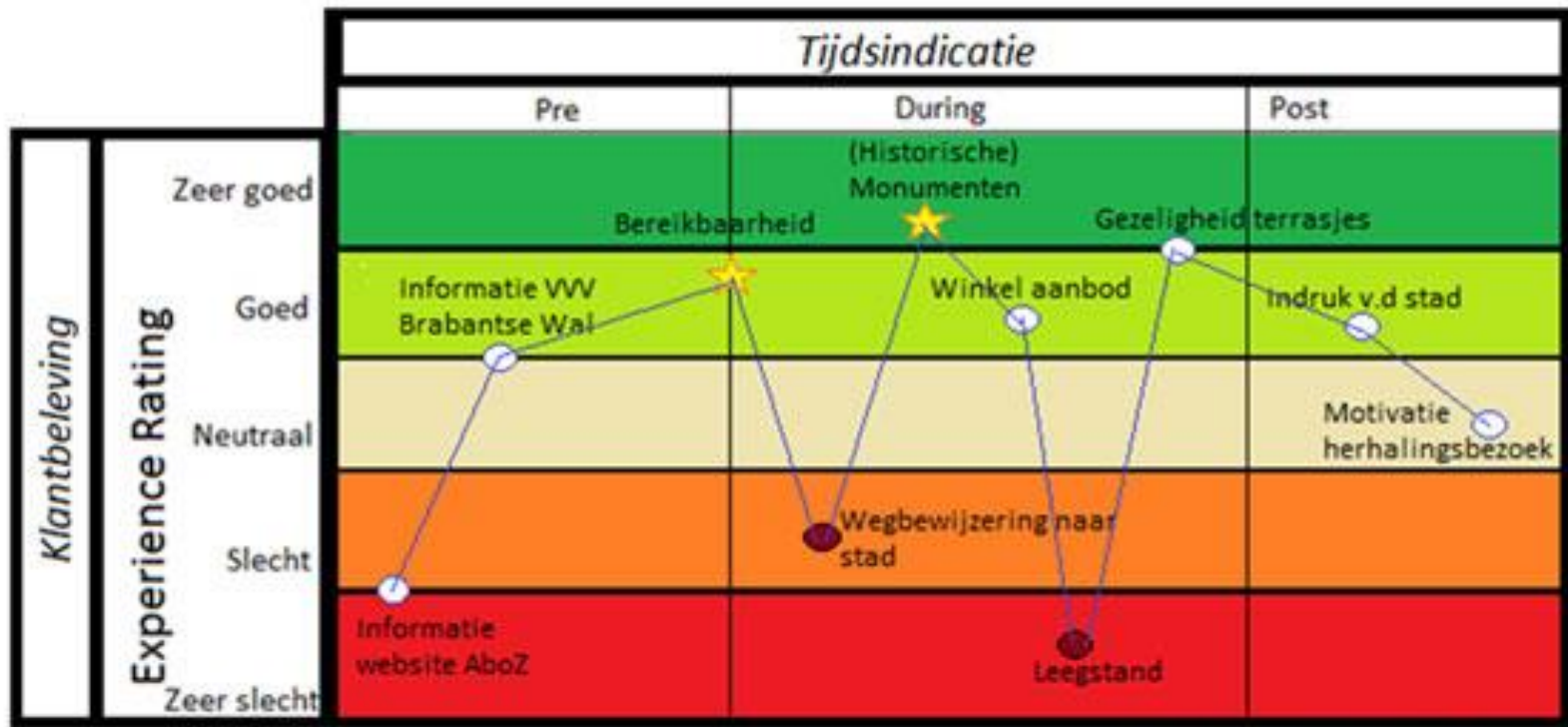
(2) Reisen & Eintreffen: Komfort



oplaadpunt



(3) Besuchen & Erleben: Experience



○ = Touchpoints

★ = Customer excellence

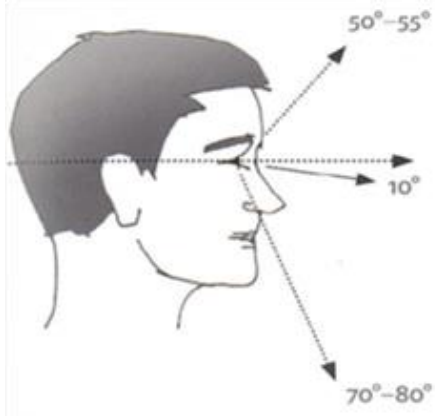
● = Customer dissatisfier

Huidig Customer Journey bezoek BoZ

Welche Straße am attraktivsten?



Wichtig: die Fußgängerperspektive



- **Von Architektur zu Akupunktur**

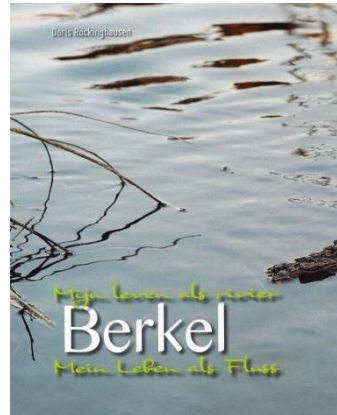
- Gehl (2010): Menschen statt Steine
- Auf Augenhöhe und mit 5 km/Stunde
- Variation, Details, Farben und Komfort

- **Gestaltung mit menschlichem Maß**

- Natürliche Elemente (Grün, Wasser) und Komfort (Sitzbänke, Mülleimer)
- Barrierefrei? Alterssimulationsanzug!
- Ladenleerstand? 3D-Windowdressing!

- **Von Workshops zu Walkshops**

(4) Erinnern & Erzählen: Wow-Faktor



Von anderen Regionen lernen?



‘Es lächelt die Berkel, sie ladet zum Bade‘

