



Tourismustag Pfalz 13.02.2025  
Vorstellung E-Coaches Eifel

Emily Goenen  
Eifel Tourismus GmbH

# Die Reise der E-Coaches Eifel

# Wie alles begann...

- Tourismusstrategie Eifel 2025: „Digitalisierung aktiv gestalten“
- Grundlage für Beteiligung an Digitalstrategie Rheinland-Pfalz



Die Ausbildung zum “E-Coach Eifel” fand im Rahmen des Förderprojekts “Digitalmanagement für touristische Regionen in Rheinland-Pfalz zur Abmilderung der Folgen der Corona-Pandemie in den Jahren 2021-2023” statt.

→ Ausschreibung zur „Ausbildung von E-Coaches in der Eifel“

Zielsetzung: *unsere Betriebe zukunftsfähig aufstellen und die Verbindung stärken*

→ Ronnie Oehrli (Touristika GmbH) und Oliver Becker (Ihr Tourismusberater)

- Mitarbeiter der lokalen Tourismusorganisationen der Eifel
- Ende Juni 2022, digitale Infoveranstaltung (Interessenten Ausbildung E-Coaches & Entscheider)
- 3-stufiges Bewerbungsverfahren
  - Ausführlicher Fragebogen
    - Ausbildung, Beruflicher Werdegang, aktuelle berufliche Schwerpunkte
    - technische Kenntnisse (Deskline, Micr. Office, teejit, Outdooractive, Data-Hub NRW, Framework-Eifel, Channelmanagement, Buchungsplattformen)
    - Sozialkompetenzen (kommunikationsstark, wissbegierig, diskussionserfahren, aufgeschlossen, geduldig, freundlich, zuvorkommend,...)
    - Erwartungen & Wünsche
  - Bewerbungsvideo (alltägliche Arbeit, Kontaktpunkte zu Gastgebern, Umgang mit kritischen Gastgebern, Motivation)
  - Videointerview (Motivation, persönliche Ziele, Wünsche/Erwartungen, soziale Kompetenzen)

→ 9 Teilnehmer:innen

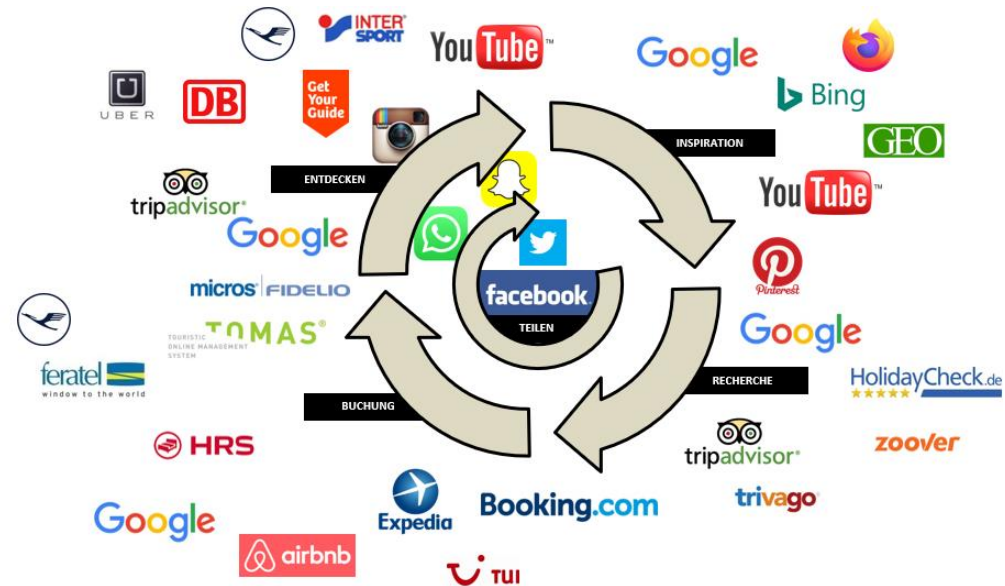
- 21.-23.09.2022  
3-tägige Ausbildung in Gerolstein



- Ganz viel Wissensaufbau

- Hintergrundwissen zur digitalen Welt
- Grundlage: 360°-Analyse (customer journey)
  - Durchleuchtung der digitalen Berührungspunkte zwischen Gast und Gastgeber in den verschiedenen Reisephasen
  - Methoden & Werkzeuge

E-Check ←



- Trends & Innovationen im Tourismus und beim Gastgeber
- Tiefer Blick in die Welt der Gastgeber
  - Sprache der Gastgeber verstehen
  - Sorgen, Nöte, Hoffnungen und Wünsche der Gastgeber
  - Umgang mit Gastgebern
  - wie können wir ihnen helfen?
- Der Weg zum Gastgeber
  - Kontaktaufnahme
  - Organisation, Inhalte und Durchführung des Besuchstermins
- Das Coaching
  - Methoden & Tools
  - Was ist Coaching, was nicht?

- 2 Zwischenprüfungen
  - ✓ Erster E-Check
  - ✓ Vorstellung des E-Coaches (Video)



- Begleitete Testbesuche (8.-11.11.2022):
  - 2 „Wunschbetriebe“ je angehenden E-Coach
  - Begleitet von je 1 Coach + 1 weiteren zukünftigen E-Coach
  - Detaillierte Nachbereitung und Analyse

- Folgetreffen
  - Quantifizierung der zeitlichen Aufwände
  - Konkrete Zielsetzungen
  - Ausarbeitung Factsheet (Profil des E-Coachs) → B2B-Seite
  - Bestimmung der Konditionen (Preis für ein E-Coaching)
  - Planung Öffentlichkeitsarbeit
  - Weiterbildungen
  - Austausch mit Vorgesetzten



<https://tourismus.eifel.info/inhalte/qualitaetsmanagement/e-coaches-eifel/>

## WER SIND WIR?

Wir sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tourismusorganisationen der Eifel und **unterstützen Sie als Tourismusbetrieb bei den wichtigen Fragen zu aktuellen, digitalen Themen.**

Dazu haben wir die anspruchsvolle Ausbildung zum E-Coach Eifel erfolgreich abgeschlossen. Wir können auf ein breitgefächertes Fachwissen zurückgreifen und helfen Ihnen, die Möglichkeiten der Digitalisierung zu begreifen und sinnvoll für sich zu nutzen.

Unser gemeinsames Ziel ist es, an allen Kontaktpunkten zu den Gästen die **bestmögliche Qualität an digitalen Informationen** anzubieten. Dazu setzen wir uns mit Ihnen vor Ort an einen Tisch. Wir zeigen **im persönlichen Gespräch** den Weg auf, das Angebot klar, verständlich, zielgruppengerecht und buchbar auf der eigenen Website und auf allen in Frage kommenden Online-Kanälen zu präsentieren.



Quelle: Eifel Tourismus GmbH, Petra Grebe

Was sind unsere Fähigkeiten?

Welchen Nutzen haben Sie?

Was sind unsere Leistungen und die Konditionen?

Was macht uns besonders?

Was sagen unsere Kunden?

Wir **erhöhen das Wissen zur Digitalisierung in Ihrem Betrieb** und erleichtern es Ihnen **schneller auf Veränderungen am Markt zu reagieren.**

Unsere Handlungsempfehlungen sind **passend auf den Bedarf Ihres Betriebs** zugeschnitten und erreichen dabei folgende Wirkung:

- Individuelle, relevante und maßgeschneiderte Unterstützung vor Ort bei digitalen Fragen rund um die verschiedenen Reisephasen des Gastes
- Verbesserung der digitalen Präsenz Ihres Betriebes
- Aufbau und Stärkung des digitalen Wissens in Ihrem Betrieb
- Professionalisierung im digitalen Bereich
- Wettbewerbsfähigkeit erhalten, um auf Marktveränderungen schneller reagieren zu können
- Qualitätsverbesserungen vorantreiben
- Arbeitserleichterungen und mehr Zeit für den Gast schaffen
- Vermittlung von externen Dienstleistern, Partnern und Experten

## DIE E-COACHES EIFEL

**Sind Sie interessiert?** Gerne beantworten wir Ihnen alle weiteren Fragen zum Ablauf eines E-Coachings



Was sind unsere Fähigkeiten?

Welchen Nutzen haben Sie?

Was sind unsere Leistungen und die Konditionen?

Was macht uns besonders?

Was sagen unsere Kunden?

Wir analysieren mit unserer Methode der „**360 Grad-Analyse**“ vorab die **digitale Darstellung Ihres Betriebes** und betrachten aus der Perspektive der Gäste folgende Themen:

- Online-Vertrieb und Buchungsplattformen
- Bewertungen (Umgang)
- Online-Marketing
- Social Media Marketing
- Suchmaschinenoptimierung (SEO) und Suchmaschinenwerbung (SEA)
- Fotos
- Staging (Inszenierung der Inneneinrichtung)
- Texten

Auf der Grundlage der Analyse motivieren und unterstützen wir Sie, selbst die Aufgaben zur Verbesserung des eigenen digitalen Auftritts zu priorisieren und die Umsetzung Schritt für Schritt anzugehen.

#### Zu unserer Herangehensweise:

Die 360 Grad Analyse basiert auf den **5 Reisephasen unserer Gäste**, die sich wie folgt gliedern: Inspiration, Recherche, Buchung, Aufenthalt und Abreise. Dabei werden pro Stufe die digitalen Berührungspunkte zwischen Gast und Gastgeber durchleuchtet, analysiert und optimiert. Jeder Betrieb erhält im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem E-Coach Eifel seine 360-Grad Analyse.

Ein einzelnes Coaching umfasst **2 persönliche Termine bei Ihnen vor Ort inkl. Vor- und Nachbereitung**.



Was sind unsere Fähigkeiten?

Welchen Nutzen haben Sie?

Was sind unsere Leistungen und die Konditionen?

Was macht uns besonders?

Was sagen unsere Kunden?

Wir **erhöhen das Wissen zur Digitalisierung in Ihrem Betrieb** und erleichtern es Ihnen **schneller auf Veränderungen am Markt zu reagieren**.

Unsere Handlungsempfehlungen sind **passend auf den Bedarf Ihres Betriebs** zugeschnitten und erreichen dabei folgende Wirkung:

- Individuelle, relevante und maßgeschneiderte Unterstützung vor Ort bei digitalen Fragen rund um die verschiedenen Reisephasen des Gastes
- Verbesserung der digitalen Präsenz Ihres Betriebes
- Aufbau und Stärkung des digitalen Wissens in Ihrem Betrieb
- Professionalisierung im digitalen Bereich
- Wettbewerbsfähigkeit erhalten, um auf Marktveränderungen schneller reagieren zu können
- Qualitätsverbesserungen vorantreiben
- Arbeiterleichterungen und mehr Zeit für den Gast schaffen
- Vermittlung von externen Dienstleistern, Partnern und Experten

Was sind unsere Fähigkeiten?

Welchen Nutzen haben Sie?

Was sind unsere Leistungen und die Konditionen?

Was macht uns besonders?

Was sagen unsere Kunden?

**Wir nehmen uns Zeit für Sie** und bieten folgenden Leistungsumfang

- 360 Grad Analyse
- Besuch bei Ihnen im Betrieb
- Spezifische Tipps und Handlungsempfehlungen
- Direkte Umsetzung der ersten Handlungsempfehlungen (QuickWins) vor Ort
- Umsetzung der gemeinsam definierten Handlungsempfehlungen, evtl. unter Zuzug von externen Partnern (Web-Agentur, Fotograf, etc.)
- Besuch mit Umsetzungskontrolle und Abstimmung nächster Schritte

**Unsere Kosten:**

Ein E-Coaching mit den oben beschriebenen Leistungen kostet Sie

**EUR 199,00 netto.**

Sollten Sie zusätzlich noch ein digitales Thema weiter vertiefen wollen, gibt es außerhalb der oben beschriebenen Leistungen die Möglichkeit eines zubuchbaren individuellen E-Coachings pro Betrieb für EUR 149,00 netto (exkl. Spesen).

**Was können wir nicht leisten?**

Wir sind keine Betriebsberater im klassischen Sinne und können daher u. a. folgende Themenstellungen im Rahmen unseres Coachings nicht leisten:

- Rechtsberatung
- Klassifizierung
- Betriebswirtschaftliche Beratung
- Innen- & Ausseneinrichtung
- Webdesign / Webagentur
- Sozialberatung
- Recruitment
- Unternehmensnachfolge
- Personaleinsatzplanung

Was sind unsere Fähigkeiten?

Welchen Nutzen haben Sie?

Was sind unsere Leistungen und die Konditionen?

Was macht uns besonders?

Was sagen unsere Kunden?

Wir arbeiten in einem **Netzwerk der E-Coaches Eifel** und verstehen uns als ein Team, welches sich fortlaufend weiterbildet, austauscht und so den Nutzen für unsere Gastgeber aus dem E-Coaching stetig verbessert und steigert.

Wir teilen unser Wissen und Erfahrungen und stehen fortlaufend digital in Kontakt. Zudem treffen wir uns regelmäßig in Präsenz zu aktuellen, digitalen Themen, passen unser Wissen den neuen Entwicklungen an und setzen dies zielgerichtet in das Coaching der Betriebe ein.

So gelingt es die Qualität unsere Leistung nachhaltig zu sichern und eifelweit einen **einheitlichen Standard** zum E-Coaching zu garantieren.



Was sind unsere Fähigkeiten?

Welchen Nutzen haben Sie?

Was sind unsere Leistungen und die Konditionen?

Was macht uns besonders?

Was sagen unsere Kunden?

Wir arbeiten in einem **Netzwerk der E-Coaches Eifel** und verstehen uns als ein Team, welches sich fortlaufend weiterbildet, austauscht und so den Nutzen für unsere Gastgeber aus dem E-Coaching stetig verbessert und steigert.

Wir teilen unser Wissen und Erfahrungen und stehen fortlaufend digital in Kontakt. Zudem treffen wir uns regelmäßig in Präsenz zu aktuellen, digitalen Themen, passen unser Wissen den neuen Entwicklungen an und setzen dies zielgerichtet in das Coaching der Betriebe ein.

So gelingt es die Qualität unsere Leistung nachhaltig zu sichern und eifelweit einen **einheitlichen Standard** zum E-Coaching zu garantieren.





Was sind unsere Fähigkeiten?

Welchen Nutzen haben Sie?

Was sind unsere Leistungen und die Konditionen?

Was macht uns besonders?

Was sagen unsere Kunden?

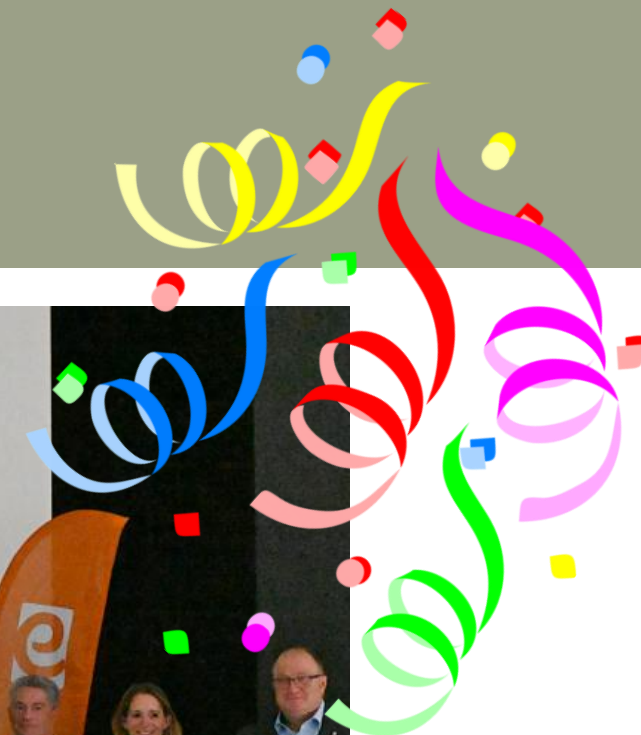
*“Das Beste am E Coaching für uns war die Hilfe bei unserer Onlinepräsenz, dass wir drüber geguckt haben, wie unsere Texte und Bilder wirken, wie die Gäste auf uns aufmerksam werden. Und da haben wir uns echt gut aufgehoben gefühlt.”*

Jana und Jonas Wagner, Wagners Landhaus



Quelle:

15.06.2023





## E-Coaches Eifel – Ausgezeichnete Digitalisierungs-Experten für die Tourismus-Betriebe der Eifel

Von Redaktion eifelschau 28. Juni 2023



Detail

04.09.2023 | Gästebeherbergung

## Landwirtschaftskammer RLP

### E-Coaches unterstützen Tourismusbetriebe in der Eifel bei der Digitalisierung

Die E-Coaches Eifel sind ausgebildete Digitalisierungsexperten, welche Betriebe mit Tourismusangeboten bei wichtigen Fragen zu digitalen Themen unterstützen.



Die aktuell neun E-Coaches sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter lokaler Tourismusorganisationen der Eifel und stehen Gastgebern bei Fragen zur Digitalisierung zur Verfügung. Ziel ist das Angebot von digitalen Informationen für die Gäste in bestmöglicher Qualität. Dafür treffen sich die Experten mit den Betriebsleiterinnen und Betriebsleitern vor Ort, um mit Hilfe einer 360-Grad-Analyse Möglichkeiten aufzuzeigen, wie diese ihr Angebot verständlich, anschaulich und nachvollziehbar auf der eigenen Website und weiteren digitalen Kommunikationskanälen vermitteln können. So stehen

Themenwelten Eifel E-Coaches Eifel stehen parat ...

Digitalisierungs-Helfer: höchste Qualität an digitalen Informationen, alles rund um Online-Vertrieb, Umgang mit Bewertungen und der betriebseigenen Webseite, uvm.

## E-Coaches Eifel stehen parat

09.07.2023

NRW.Branchennews: Knowledge Graph freigeschaltet, Bestnoten für Nationalpark Eifel, Steinmeier auf Zollverein

Tourismus NRW e.V. <redaktion@news.tourismusverband.nrw>  
An Eifel Tourismus, Uschi Rehg

Der Flughafen Paderborn/Lippstadt bindet Geschäftsführer Roland Hüser langfristig an sich. Die Gesellschafterversammlung habe den Vertrag vorzeitig bis Ende 2028 verlängert, teilte der Flughafen mit.  
[Weiterlesen...](#)

**STEINMEIER LOBT WIRTSCHAFTSSTANDORT ZOLLVEREIN**  
Gemeinsam mit dem Diplomatischen Korps hat Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier das Unesco-Welterbe Zollverein in Essen besucht. In seiner Ansprache lobte er die Bedeutung der ehemaligen Zeche als beliebtes Ausflugsziel und Wirtschaftsfaktor. Weitere Stationen der Reise waren das Deutsche Fußballmuseum in Dortmund und Schloss Nordkirchen.  
[Weiterlesen...](#)

**E-COACHES BERATEN TOURISMUSBETRIEBE IN DER EIFEL**  
In der Eifel haben die ersten neun E-Coaches ihre Arbeit aufgenommen. Die ausgebildeten Mitarbeitenden der örtlichen Tourismusorganisationen unterstützen die gastgebenden Betriebe bei der Erstellung einer 360-Grad-Analyse, um an allen Kontaktpunkten zu den Gästen die bestmögliche Qualität an digitalen Informationen anzubieten.  
[Weiterlesen...](#)

ANZEIGE

## Kreisnachrichten Bitburg-Prüm

### E-Coaches Eifel: Ausgezeichnete Digitalisierungs-Experten für die Tourismusbetriebe der Eifel



Übergabe der Zertifikate an die neuen E-Coaches Eifel (Foto: ET, Petra Grebe)

Die ersten neun Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Reihen der lokalen Tourismusorganisationen der Eifel wurden erfolgreich zum „E-Coach Eifel“ ausgebildet. Auf Anfrage stellen sie ihr erlerntes Wissen den Tourismusbetrieben der Eifel zur Verfügung und helfen somit, die Möglichkeiten der Digitalisierung bestmöglich für sich zu nutzen. Die E-Coaches setzen sich vor Ort mit den Inhabern der Betriebe an einen Tisch. Im persönlichen Gespräch zeigen sie den Weg auf, das Angebot klar, zielgruppengerecht und buchbar auf der eigenen Website und auf allen infrage kommenden Online-Kanälen zu präsentieren. Themen, die u.a. bei der Analyse betrachtet werden, sind der Online-Vertrieb und Buchungsplattformen, der Umgang mit Bewertungen und die Struktur und der Aufbau der betriebseigenen Webseite. Online-Marketing, Social Media Marketing und die Suchmaschinenoptimierung und -werbung sind ebenso Bestandteil der Überprüfung. Mehr unter <https://tourismus.eifel.info/e-coaches>

Wamig ist ausgezeichnete Digitalisierungs-Expertin für Tourismusbetriebe  
 er E-Couch im Tourismusbereich



28. Oktober 2023  
 Ist Ihre Unterkunft online gut aufgestellt? Jetzt vom E-Coa  
 beraten lassen!



Jetzt Kontakt aufnehmen & beraten lassen

### Ist Ihre Unterkunft online gut aufgestellt?

Die frisch ausgebildeten E-Coaches Eifel beraten Gastgeber bei allen Fragen zu aktuellen, digitalen Themen

Ungefähr die Hälfte aller Urlaubsreisen wird inzwischen über das Internet gebucht – Tendenz steigend! Im Internet auch über die eigene Webseite hinaus gut aufgestellt zu sein, ist wichtiger denn je, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Die neuen E-Coaches Eifel zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Unterkunft professionell und ansprechend online präsentieren.

Das bietet Ihnen ein E-Coaching:



Tourismus Eifel | E-Coaches Eifel: Ausgezeichnete Digitalisierungs-Experten für die Tourismusbetriebe der Eifel

29. Juni 2023  
**E-COACHES EIFEL: AUSGEZEICHNETE DIGITALISIERUNGS-EXPERTEN FÜR DIE TOURISMUSBETRIEBE DER EIFEL**

KATEGORIEN:  
 EIFEL TOURISMUS  
 WIRTSCHAFT

ALS PDF SPEICHERN

## Wir bleiben Neugierig



Google Zukunftswerkstatt



16. Januar 2025

SEMINAR IM RAHMEN DER  
TOURISMUSWERKSTATT EIFEL: KI  
IM TOURISMUS | EINSATZ VON  
CHAT GPT

E-LEARNING EIFEL.TEEJIT



Tourismus Eifel | So rechnet sich das Geschäft mit Ferienwohnungen

31. Oktober 2023  
**SO RECHNET SICH DAS GESCHÄFT MIT  
FERIENWOHNUNGEN**

In einem informativen Tagesseminar erhielten Eifeler Touristiker einen Einblick in die richtige Kostenkalkulation und Preisgestaltung bei Ferienwohnungen. Hildegard Runkel und Janine Dick von der Landwirtschaftskammer Rheinland-Pfalz stiegen

KATEGORIEN:  
EIFEL TOURISMUS  
WIRTSCHAFT

ALS PDF SPEICHERN

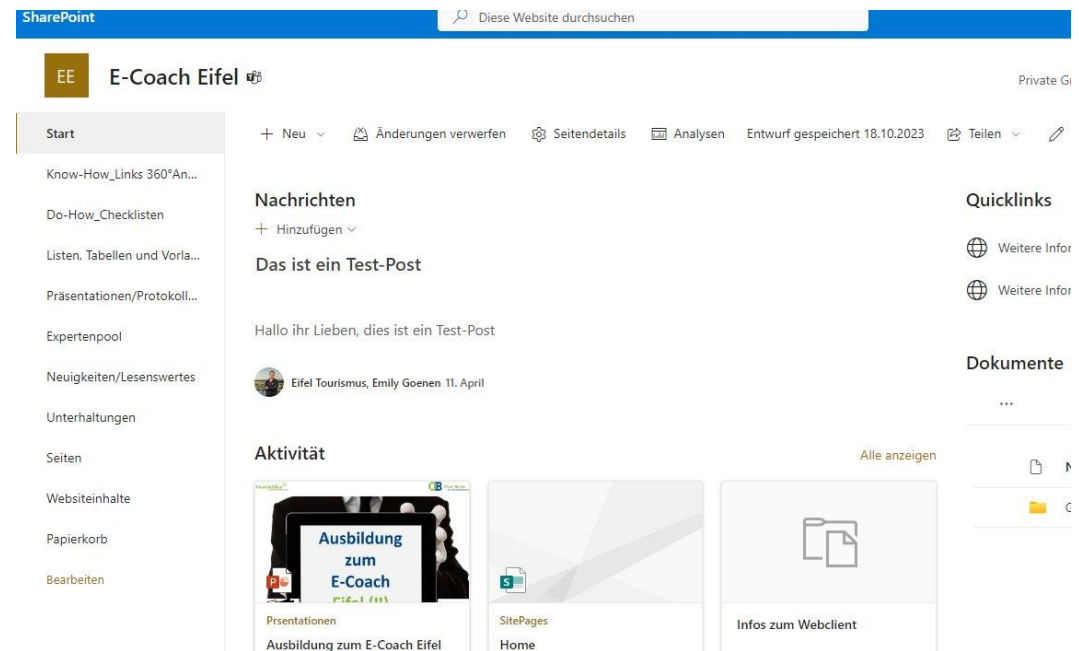
## Train-the-trainer-Tage

### Erfahrungsaustausch (positive und negative Erlebnisse)

- Wo gibt es Schwierigkeiten (KnowHow, DoHow, organisatorisch)?
  - Erste Erfolge
  - Fehlende Aufträge
  - Priorität/Stellenwert des Projektes unterschiedlich
  - Fehlende „Mundpropaganda“
- Was können wir tun? → Konkrete Maßnahmen und Ziele
  - Gutscheine -> Testimonials
  - Kolleg:innen als Türöffner
  - Werbemaßnahmen

Wissen vermitteln, Erfahrungen weitergeben

- Sharepoint als Grundlage für den Austausch (Unterlagen, Protokolle, Präsentationen, Neuigkeiten/Lesenswertes, Checklisten, Expertenpool, Liste der Coachings,...)
- Digitale Monatstreffen
- 2 Präsenztreffen/Jahr
- WhatsApp-Gruppe



The screenshot shows a SharePoint site titled "E-Coach Eifel". The interface includes a search bar at the top, a navigation menu on the left with options like "Start", "Know-How\_Links", "Do-How\_Checklisten", "Listen, Tabellen und Vorla...", "Präsentationen/Protokoll...", "Expertenpool", "Neuigkeiten/Lesenswertes", "Unterhaltungen", "Seiten", "Websiteinhalte", "Papierkorb", and "Bearbeiten". The main content area features a "Nachrichten" section with a "Hinzufügen" button and a test post titled "Das ist ein Test-Post" with the text "Hallo ihr Lieben, dies ist ein Test-Post" and a post by "Eifel Tourismus, Emily Goenen" dated "11. April". Below this is an "Aktivität" section with a card for "Ausbildung zum E-Coach" and other site-related cards. The right sidebar contains "Quicklinks" and "Dokumente" sections.

- Wertigkeit des E-Coaches im Betrieb
  - Sehr unterschiedlich → deutliche Auswirkung auf abgeschlossene Coachings
- E-Coach-Nachwuchs
  - 3 ausgeschiedene E-Coaches
- Gastgeber erreichen (weitere Werbemaßnahmen)
- Stetige Weiterentwicklung und Weiterbildung (aktuell KI, Barrierefreiheit,...)
- E-Coaching >< Beratung





Vielen Dank für die Aufmerksamkeit