

# TBS PRAUM

TOURISMUSBESPRECHUNGSRAUM



## GUTER CONTENT

Warum guter Inhalt das A und O einer erfolgreichen Website ist.

## KOMPETENZ-TEAM

30 Expertinnen und Experten arbeiten bei NCM gemeinsam an spannenden Projekten und finden im Team Lösungen für jedes Problem.

# STADTHOTEL SAILER

VERTRAUT SCHON ZUM  
ZWEITEN MAL AUF NCM

**ncm.at**  
Ihr Erfolg im Internet.





## 04 | STADTHOTEL SAILER VERTRAUT WEITERHIN AUF NCM

*Interview: Warum besonders ein Traditionshotel auf moderne Techniken setzen sollte.*

## 06 | ERFOLGREICHE WEBSITES DURCH SPEZIFISCHEN CONTENT

*Guter Content wird nicht nur von den Kunden gern gelesen, sondern kommt auch bei Suchmaschinen gut an.*

## 08 | HOTEL NEUHINTERTUX ZAHLEN BESTÄTIGEN ERFOLG

*Der Eigentümer des 4\* Hotels erzählt, was sich seit dem Re-launch der Website getan hat und welche Potenziale er für die Zukunft sieht.*

## 10 | 5 GRÜNDE, WARUM SIE SOCIAL MEDIA NUTZEN SOLLTEN

*NCM zeigt, weshalb sich Ihr Unternehmen unbedingt auf Social Media bewegen sollte und wie Sie die richtige Plattform für Ihre Marke auswählen.*

## 14 | GOOGLE ENTSCHLÜSSELT KAUFPROZESS

*So bekommen Sie mehr Gäste. Mit einigen einfachen Verbesserungen die Conversion Rate der Website steigern.*

### IMPRESSUM

Medieninhaber und Herausgeber:  
ncm – Net Communication Management GmbH,  
Aigner Straße 55a, A-5026 Salzburg,  
Tel.: +43 (0) 662 644 688, [www.ncm.at](http://www.ncm.at)  
Redaktion: [ncm.at](http://ncm.at), Layout: JAGER PR – Agentur für  
Corporate Publishing, [www.jager-pr.at](http://www.jager-pr.at);  
Basisdesign: Knauseders; Bilder: [ncm.at](http://ncm.at), Adobe Stock, Think  
with Google; Druck: [druck.at](http://druck.at)

# AUF GEHT'S NACH LANGER PAUSE!



Michael Mrazek



Denis Banovic

Für die NCM waren die vergangenen sechs Monate – ebenso wie für alle, die in der Tourismusbranche tätig sind – sehr herausfordernd. Durch eine gute Organisation, dem großen Engagement des Teams und der staatlichen Hilfen wurde das Beste aus der Situation gemacht und der Kopf nie hängen gelassen.

Besonders erfreulich ist, dass wir neue, kompetente Leute ins Team holen konnten und an unserer eigenen Leistung erfolgreich gearbeitet haben. Umso glücklicher macht es das NCM-Team, dass es jetzt wieder in Richtung Normalität geht und wir Sie noch besser unterstützen können!

NCM hat die Customer Journey auch im RA integriert. Es handelt sich um ein erweitertes Feature für den **Rezeptionsassistenten**, mit dem sich die Urlaubsmotivation und das Urlaubsinteresse für Gäste herausfinden lässt. Die Anreize werden dann automatisiert bei der Angebotserstellung verwendet. Ziel ist es, Angebote möglichst individuell zu gestalten. Wenn der Gast auf Ihre Hotelwebsite kommt, beobachten wir, für welche Themen sich der Gast am meisten interessiert. Daraufhin kann das Angebot genauer und besser gestaltet werden. Basierend auf den Statistiken sehen wir, dass individuelle Angebote doppelt so gut funktionieren als standardisierte. Nutzen auch Sie das Feature, es lohnt sich!

Eine erfolgreiche Sommersaison  
wünschen Ihnen

Michael Mrazek, Denis Banovic und das ganze NCM-Team

## NCM ONLINE-MAGAZIN: NEWS UND AKTUELLES AUS DER WELT DES DIGITALEN MARKETINGS

Viele weitere Themen finden Sie im  
TourismusBesprechungsRaum der NCM  
unter [https://www.ncm.at/tourismus-  
besprechungsraum](https://www.ncm.at/tourismus-besprechungsraum)

Ausgewählte Themen finden Sie noch  
schneller mittels der QR-Codes.

### CONTENT



### INSTAGRAM, FACEBOOK, GOOGLE ADS



### SEO





# STADTHOTEL SAILER SETZT ZUM ZWEITEN MAL AUF EINE NCM-WEBSITE

**Bereits die zweite Website lässt das bekannte familiengeführte Stadthotel Sailer in Innsbruck von NCM umsetzen. Die Inhaber Josef und Sabine Sailer freuen sich über einen stetigen Erfolg ihres Hauses im Zentrum Tirols.**

Möglich gemacht hat dies das Lieblingsgastprinzip und das Online Marketing der Internetagentur NCM. Neben der Website ist das NCM-Team auch mit dem Vertrieb, der digitalen Konzeption und der Vertriebsunterstützung beauftragt. „Mit Michael Mrazek haben wir immer einen Ansprechpartner für Ideen und Weiterentwicklungen. Er hört zu und spricht mit uns über digitale Strategien“, lobt Simone Tiberi, Assistentin der Geschäftsführung.

**Frau Tiberi, wie beschreiben Sie die Zusammenarbeit mit der NCM?**

Die Zusammenarbeit zwischen NCM und dem Hotel Sailer hat sich in den letzten Jahren sehr gut entwickelt. Gemeinsam haben wir die Content-Seiten stetig weiter ausgebaut. Darüber hinaus sind Landingpages dazu gekommen, weil immer wieder neue Projekte anstanden. Wir sind sehr dankbar, wie toll uns NCM beim Umbau der Website geholfen hat. Der Mix aus Zusammenarbeit und Kundenservice hat einfach gestimmt.

**Der Mix aus Zusammenarbeit und Kundenservice hat einfach gestimmt.**

**Was machen Sie gemeinsam mit NCM, um die Gäste zufriedenzustellen?**

Die Einhaltung des Lieblingsgastprinzips ist entscheidend. Die wichtigste Aufgabe dabei ist die Website bzw. die Marke aufzubauen, um den Gast direkt ansprechen zu können. Der Aufbau der Marke ist ein Riesenthema und auch unser Ziel. Wir als Sailer haben sicher ein Alleinstellungsmerkmal, schließlich gibt es unser familiengeführtes Stadthotel



Die rustikale Gaststube des Stadthotel Sailer lädt zum Genießen Tiroler Schmankerl und internationaler Köstlichkeiten ein.



**BEWIRTUNG SEIT 1896**

bereits seit 125 Jahren in Innsbruck. Wir heben uns durch sehr gutes Essen, exzellente Weine und das Verfestigen von Tradition von der Konkurrenz ab. Denn diese Kombination hat so fast niemand.

**Warum haben Sie sich für NCM entschieden?**

Ich habe Michael Mrazek 2014 bei Tagungen und Vorträgen kennengelernt. Da eine neue Website angestanden ist, habe ich ihn zum Gespräch eingeladen. Die Chemie hat sofort gestimmt. Mein Chef Josef und ich sind reine Bauchmenschen und mussten nicht lange überlegen, ihm den Auftrag zu geben. Und wir haben es nie bereut.

**Wie wichtig sind Ihnen regionale Anbieter?**

Enorm wichtig, denn wir wollen schließlich in der österreichischen Wirtschaft bleiben. Wenn das Produkt passt, entscheiden wir uns natürlich für regionale Anbieter. Außerdem halten wir nach wie vor an dem Leitsatz „Beim Reden kommen die Leute zusammen“ fest. Das gilt auch im digitalen Zeitalter. Das Menschliche darf nicht außer Acht gelassen werden.

**Wenn Sie einen Blick in die Zukunft werfen, dann ...**

... müssen wir als Traditionshotel weiterhin mit der Technik gehen und in diese auch investieren. Der Gast



Fotos: Andreas Friedle Photography

Josef und Sabine Sailer, Eigentümer des Stadthotel Sailer, Michael Mrazek, Geschäftsführer der NCM.at und Simone Tiberi, Assistentin der Geschäftsführung Hotel Sailer (v.r.n.l.)

wird einfach digitaler, da können auch wir uns den Neuerungen nicht entziehen. Überdies steht ein Großumbau an. Wir investieren in neue Seminarräume, Festsäle, neue Apartments für Gäste, die sich längere Zeit in Innsbruck aufhalten, und unsere Mitarbeiter bekommen neue Umkleekabinen samt Mitarbeiterspeiseraum und Aufenthaltsraum sowie neue Büroabschnitte. ■



Simone Tiberi  
Assistentin der Geschäftsführung

**Der Gast wird einfach digitaler, da können auch wir uns den Neuerungen nicht entziehen.**



**Guter Content ist langfristig am kosteneffizientesten.** Wer den besseren Content hat, der hat mit seiner Webseite bei Google die Nase vorne. NCM versteht Google und hilft seinen Kundinnen und Kunden dabei, die Aufmerksamkeit potenzieller Gäste zu gewinnen sowie den Erfolg und deren Auffindbarkeit über die Suchmaschinen zu steigern.

Guter Content erfüllt ein ganz spezifisches Ziel, bedient eine ganz spezifische Zielgruppe, bezieht sich auf ein ganz spezifisches Thema und wird über Google ausgespielt. Guter Content ist also vor allem eines: spezifisch.

### 1. DAS ZIEL

Eine Regel besagt: „If your Content-Marketing is for everybody, it's for nobody.“ Und genau das fasst das Thema eigentlich zusammen. Content braucht ein Ziel. Welches Ziel, ob Anfragen, Buchungen oder der Verkauf von Produkten bzw. Dienstleistungen, das hängt vom Unternehmen ab. Wichtig ist dabei vor allem, dass das Ziel bekannt sein muss, denn nur dann kann der Content das Ziel auch verfolgen.

### 2. DIE ZIELGRUPPE – DER LIEBLINGSGAST

So wie der Content ein Ziel braucht, muss er auch an eine bestimmte Zielgruppe gerichtet sein. Schließlich ist es der Lieblingsgast, durch den das Ziel erreicht werden kann. So ist die Zielgruppe eines Baby-Hotels „Familien mit Babys“, und nicht „Studenten unter 28 aus Wien“. Nutzen Sie also die Interessen Ihrer Zielgruppe, um genau diesen einen nützlichen und interessanten Content zu liefern.

### 3. DIE THEMEN

Persönliche Wünsche sind bei der Themenfindung genauso fehl am Platz wie ein Camping-Trip im 5\* Wellnessresort. Das Ziel von Google ist es, jedem User das allerbeste Ergebnis auf seine Suchanfrage zu bieten. Bedienen Sie also gezielt Ihre Zielgruppe mit Themen und Interessen, die für sie relevant sind. Was interessiert Ihre Gäste? Welche Fragen haben diese? Welche Bedürfnisse? Und wie können Sie Ihren Gästen die relevanten Antworten auf deren Fragen liefern?

# WARUM GUTER CONTENT DAS A UND O EINER ERFOLGREICHEN WEBSITE IST

### NCM.AT UNTERSTÜTZT SIE BEIM UMSETZEN

Von gutem Content spricht man dann, wenn er funktioniert und überzeugt. Und das in knapp acht Sekunden. Wenn Sie also nicht sofort überzeugen und das Interesse Ihrer potenziellen Gäste einfangen, dann sind diese innerhalb von acht Sekunden beim nächsten Content – und dieser könnte Ihrem Konkurrenten gehören. ■



**Die Experten von NCM unterstützen Sie mit guten Content, mehr Gäste zu bekommen. Kontaktieren Sie Ihre Digital-experten-Agentur jederzeit per E-Mail an [info@ncm.at](mailto:info@ncm.at) oder direkt per Telefon unter +43 662 644 688!**

## „HOTEL INSIGHTS WITH GOOGLE“: VOM LOOKER ZUM BOOKER

**Herausfinden, welche Nation am liebsten in Österreich nächtigt, woher die nächsten Gäste kommen oder wo die länderbezogenen Trends liegen – das kann NCM mit „Hotel Insights with Google“ für Sie herausfinden.**

- Mit diesem Tool kann das Team von NCM Inbound-Märkte erkunden, um herauszufinden, wo auf der Welt das Interesse an Übernachtungsmöglichkeiten in Österreich am höchsten ist.
- Die Experten von NCM sehen auch die Auswirkungen der Pandemie auf die Reiselust seit ihrem Beginn bis zum heutigen Tage und können für Sie anschauliche Grafiken entwerfen.
- Auch kann NCM durch das Tool länderbezogene Trends untersuchen und herausfinden, woher die nächsten Gäste kommen könnten.

### BLICK AUF DIE SITUATION IN ÖSTERREICH

Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Jemand der weiß, wie sich die Suche nach Orten in der Nähe im Laufe der Zeit ändert, kann sie besser für geschäftige oder ruhigere Zeiten einplanen. Ein weiterer Pluspunkt ist, dass durch den Vergleich der nationalen und internationalen Suche nach Übernachtungsmöglichkeiten in der Region die Kommunikation fokussiert und mehr potenzielle Gäste erreicht werden.

[www.ncm.at/tourismus-besprechungsraum](http://www.ncm.at/tourismus-besprechungsraum)

### NCM.AT HILFT BEI DER UMSETZUNG

NCM.at verwertet diese Resultate und hilft Ihnen bei der Erstellung ihrer Marketing-Strategie. **Weitere Infos unter [gerald.reisecker@ncm.at](mailto:gerald.reisecker@ncm.at) oder telefonisch unter der Nummer +43 676 8383 9300.** ■



**Österreich ist besonders bei internationalen Gästen sehr beliebt.**

## „COVID-CUSTOMER JOURNEY“: CORONA-INFOS DORT, WO MAN SIE BRAUCHT

**Das Team von NCM.at übernimmt für seine Kunden die „COVID-Customer Journey“. Auf der Hotel-Website werden direkt alle Fragen der Gäste bezüglich der Pandemie beantwortet. Und zwar nicht nur auf der Startseite, sondern immer dort, wo sich der Gast gerade befindet.**

NCM bietet seinen Kundinnen und Kunden die „COVID-Customer Journey“ an. Das heißt, dass sowohl auf der Startseite der Hotel-Website als auch auf den Menüpunkten („Zimmer“, „Restaurant“, „Wellness“, „Kinderbereich“ etc.) die COVID-Hauptseite mittels einer Info-Box verlinkt ist (siehe Foto). Damit erübrigt sich für den Gast das nervige und zeitaufwendige Zurückklicken von der Corona-Infoseite auf etwa das Buchungsmenü. Das Wellnesshotel Hochschober hat die „COVID-Reise“ bereits in seine Web-

site integriert – werfen Sie gerne einen Blick darauf: [www.hochschober.com](http://www.hochschober.com)

### DAS VERTRAUEN DER GÄSTE GEWINNEN

Der große Vorteil ist, dass der potenzielle Gast schon bei seiner Recherche über die aktuellen COVID-Maßnahmen im Hotel informiert und

ihm ein gewisses Gefühl von Sicherheit vermittelt wird. Das motiviert zur Buchung und verbessert nebenbei das Google-Ranking. ■

**Nähere Informationen finden Sie auf unserer Website unter [www.ncm.at/tourismusbesprechungsraum](http://www.ncm.at/tourismusbesprechungsraum).**



**Mit einer COVID-Info-Box auf jeder Seite sehen Kunden sofort, was sie interessiert.**



# 4\* HOTEL NEUHINTERTUX: „EINE WEBSITE IST DER EFFIZIENTESTE VERTRIEBSKANAL“

## Der Relaunch der Website brachte eine enorme Steigerung der Buchungen und Anfragen.

Das 4-Sterne-Hotel Neuhintertux inmitten der Zillertaler Alpen hat sich vor zwei Jahren für einen kompletten Relaunch ihrer Website entschieden. Markus Tipotsch hat sein Vertrauen in das Team von NCM gesteckt und es bis heute nicht bereut. Im Gegenteil: Der Chef des Hauses unmittelbar bei der Talstation des Hintertuxer Gletschers will nach der Corona-bedingten Pause an die Erfolge vor der Pandemie anknüpfen. Im Interview erzählt er, was sich seit dem Relaunch der Website getan hat und welche Potenziale er für die Zukunft sieht.

### Was hat der Relaunch Ihrer Website auf langfristige Sicht bewirkt?

NCM hat für uns vor zwei Jahren eine komplett neue Website ausgestaltet. Unsere Agentur „Rekord“ hat die Kommunikation und die Designlinie des Hotels vorgegeben, das Team von NCM hat viele neue Ideen eingebracht und schlussendlich alles umgesetzt. Die Zusammenarbeit hat perfekt funktioniert, weshalb der Relaunch der Website ein voller Erfolg war. Der Relaunch hat mehr Traffic und größere Verweilzeiten verursacht. Auch die Buchungen und Anfragen sind enorm gestiegen. Besonders freut mich, dass vermehrt über unsere eigene Website gebucht wurde und nicht mehr über Channels. Dadurch ist die Buchung für uns als Hoteliers provisionsfrei. Deshalb haben wir uns dazu entschieden, die Website weiterhin ständig mit NCM weiterzuentwickeln.

### Wo sehen Sie die Stärken von NCM?

Wir schätzen die zahlreichen Experten im Unternehmen, die stets neue Trends erkennen. Sobald Google seine berühmt berüchtigten Updates macht, haben wir die Sicherheit, dass sofort darauf reagiert wird. Das NCM-Team gibt uns das Gefühl, gut informiert und aufgehoben zu sein.



Die neue Website des 4-Sterne-Hotels funktioniert mobile first.

## Auch in der Corona-Zeit hatten wir volles Vertrauen zu NCM.

Die Website ist heutzutage die effizienteste und kostengünstigste Visitenkarte. Auch was das Mobile betrifft sind wir Hoteliers nicht mehr in der Lage, alles selbst zu machen und sind auf Schnittstellen angewiesen. Geht es um die Ausspielung auf die ganzen Channels, müssen das Profis aufsetzen, die den nötigen technischen Hintergrund besitzen. Das erspart uns viel Aufwand und vor allem Zeit.

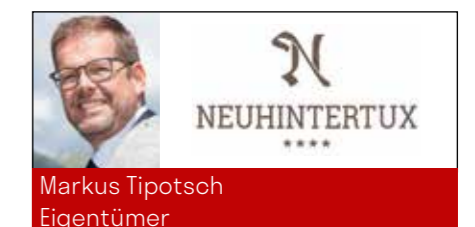
### Wie wichtig ist die permanente Unterstützung von Experten auch in schwierigen Zeiten wie Corona?

Auch in der Corona-Zeit hatten wir volles Vertrauen zu NCM. Natürlich mussten wir in der schwierigen Zeit einen Stillstand bei den Buchungen hinnehmen. Umso erfreulicher ist es, dass schon vor der Wiedereröffnung sichtbar war, dass die Zugriffe enorm angestiegen sind. Wir hoffen, dass so schnell wie möglich alles wieder zur Normalität zurückkehrt und dass wir die Buchungen

über unsere Website wieder dort hinkommen, wo sie vorher waren. Im Digitalbereich fühlen wir uns durch NCM schon mal auf der sicheren Seite und gut aufgehoben.

### Wenn wir einen Blick in die Zukunft werfen... Worauf müssen sich Hoteliers einstellen?

Für die Zukunft sehe ich die Notwendigkeit, auf dem neuesten technischen Stand zu bleiben und dem Trend Rechnung zu tragen, dass die User viel mobiler geworden sind. Es ist wichtig, dass die Benutzeroberflächen an die mobilen Geräte wie Smartphone oder Tablet angepasst werden. Hier ist NCM bereits Vorreiter und Vorbild! Im Haus steht auch ein „Relaunch“ des Wellnessbereichs beziehungsweise dessen Neugestaltung an. ■



Markus Tipotsch  
Eigentümer



# DIE SOZIALEN MEDIEN IM PROFIL

## 5 GRÜNDE FÜR SOCIAL MEDIA

Social Media ist ein komplexer Bereich. NCM zeigt Ihnen, weshalb Sie sich als Unternehmen unbedingt dort bewegen sollten, und zählen fünf entscheidende Punkte auf. Wir helfen Ihnen gerne dabei, Ihr Unternehmen mit Social Media noch erfolgreicher zu machen.

### 1. REICHWEITE STEIGERN

Wer ist eigentlich in Social Media unterwegs? Die Antwort: Alle. Social Media ist die zentrale und erste Anlaufstelle der heutigen (digitalen) Kommunikation. Der große Vorteil dabei ist die andauernde und standortunabhängige Erreichbarkeit. Immer. Und Überall. Perfekt also, um die eigene Reichweite zu steigern und mehr Zielpersonen zu erreichen. Die einzige Schwierigkeit ist das genaue „Auffinden“ der Zielgruppe, sprich die Lokalisation der entsprechenden Social-Media-Plattformen. Aber keine Sorge, hier kommt

Ihre Digitalagentur ins Spiel, denn diese vermittelt Ihnen genaue Daten, die Sie zur Optimierung Ihrer Social-Media-Strategie nutzen können.

### 2. BEKANNTHEIT STEIGERN

Hohe Nutzerzahlen führen unweigerlich zur Steigerung der Markenbekanntheit. Denn je mehr Personen einen Post oder eine Veröffentlichung sehen, desto bekannter wird Ihr Unternehmen. Dabei gilt: je vertrauenswürdiger der Inhalt, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, Conversions zu generieren. Aber wie schafft man Vertrauen zu

generieren? Durch persönliche Empfehlung. Positive Bewertungen, viele Nutzerinteraktionen, interessante und unterhaltsame Inhalte – so werden Ihre Inhalte von Nutzern untereinander ausgetauscht. Und genau so wird das Vertrauen aufgebaut.

### 3. IMAGE BEEINFLUSSEN

Eine eindeutige und gepflegte Social-Media-Strategie verhilft Ihnen, Ihr Unternehmen erfolgreich zu präsentieren. Nirgendwo ist es leichter, die Imagebildung Ihres Unternehmens zu beeinflussen. In Kombination mit dem kontrollierten Ausspielen an die

### Wer ist eigentlich in Social Media unterwegs? Alle.

passende Zielgruppe können Sie so Ihre Reputation steigern. Gleichzeitig kann die Kundenbindung über Social-Media optimal gepflegt werden, da Sie direkt auf die Wünsche, Interessen und Erwartungen Ihrer Zielgruppe eingehen können.

### 4. KOMMUNIKATIONSFUNKTIONEN NUTZEN

Viele Social Media Plattformen bieten einen direkten Kontakt zu den Nutzern. So können diese gezielt, schnell und vor allem einfach Kontakt zu Ihrem Unternehmen aufnehmen. Dies stärkt die Kundenbindung, verbessert das Image und stärkt das Vertrauen. Und genauso geben Sie Ihren Kunden das Gefühl, dass Sie sich um ihre Anliegen kümmern.

### 5. MONITORING NUTZEN

Auf den verschiedenen Social-Media-Plattformen können Sie ein gezieltes Monitoring betreiben. So ist es möglich, direkt auf Änderungen im Verhalten Ihrer Zielgruppe, auf neuartige Trends oder aktuelle Geschehnisse zu reagieren. Außerdem können Sie so gezielt die Wirkung Ihrer Strategie überwachen und gegebenenfalls optimieren bzw. nachjustieren. So bleiben Sie flexibel und verlieren keine wertvolle Zeit. Denn Zeit ist bekanntlich Geld. Und Geld wollen wir doch alle verdienen, nicht wahr?

### DIE RICHTIGE SOCIAL MEDIA STRATEGIE FINDEN MIT NCM.AT

Gerne helfen Ihnen die Experten der Digitalagentur NCM.at, die richtige Social Media Strategie zu finden. Kontaktieren Sie uns einfach per E-Mail unter [info@ncm.at](mailto:info@ncm.at) oder direkt per Telefon unter +43 662 644 688. Wir freuen uns von Ihnen zu hören! ■

## DIE WEBSITE ERFOLGREICH „CHECKEN“



Wie schnell lädt die Seite? Gibt es Verbesserungsvorschläge? Welche Informationen sind sichtbar? Diese und noch mehr Fragen werden mit dem neuen „Google Core Web Vitals“ beantwortet. Und NCM.at zeigt, wie der Website-Check funktioniert.

Von Google bestmöglich profitieren und dadurch schnell gefunden werden – das ist das oberste Ziel eines jeden Unternehmens. Um da ganz vorne mitspielen zu können, sind folgende Messwerte ausschlaggebend:

- die Ladegeschwindigkeit
  - die Interaktivität
  - die visuelle Stabilität der Website.
- Die Nutzererfahrung wird demnach erfasst und die „Core Web Vitals“ durch Google gemessen.

Ein Website-Check lohnt sich häufig.

### DIE WERTE RICHTIG OPTIMIEREN

Das Messen der Werte ist jedoch nur der Anfang. Der nächste Schritt ist dessen Verbesserung – ein wesentlicher, wenn nicht der wichtigste Schritt. Denn je höher der Wert, desto besser wird die Seite gerankt. Für die Suchmaschinenoptimierung sind digitale Experten das Um und Auf. Denn die technischen Optimierungen der Website zeigen sich erst im Laufe der Zeit bei den „Core Web Vitals“.

Das NCM-Team hilft gerne bei einem besseren Google-Ranking! Einfach Termin vereinbaren unter [gerald.reisecker@ncm.at](mailto:gerald.reisecker@ncm.at) oder unter der Nummer +43 676 8383 9300. ■

## ÜBERBLICK

	FACEBOOK	TWITTER	PINTEREST	YOUTUBE	LINKEDIN	INSTAGRAM
DEMOGRAFIE	2,8 Milliarden Nutzer weltweit Alter: 25-54 Jahre Geschlecht: 60% weiblich	199 Millionen Nutzer weltweit Alter: 18-29 Jahre Geschlecht: alle Geschlechter	478 Millionen Nutzer weltweit Alter: 18-35 Jahre Geschlecht: 80% weiblich	1,9 Milliarden Nutzer weltweit Alter: alle Altersstufen Geschlecht: alle Geschlechter	756 Millionen Nutzer weltweit Alter: 30-49 Jahre Geschlecht: alle Geschlechter	1,2 Milliarden Nutzer weltweit Alter: 18-29 Jahre Geschlecht: alle Geschlechter
ZIEL	Beziehungen aufbauen	Neuigkeiten & Artikel teilen; Konversationen starten für Journalisten, Blogger und Influencer	Sammelalben erstellen	Suchen & Informationen finden Emotional bewerben Video Ads	Neuigkeiten & Artikel teilen; Konversationen starten	Beziehungen aufbauen
OPTIMAL FÜR:	Markenloyalität aufbauen	Informationen veröffentlichen	Lead-Generierung der Themen Kleidung, Kunst & Food	Markenbekanntheit aufbauen; Service anbieten	Unternehmensentwicklung darstellen; B2B-Business	Lead-Generierung der Themen Verkauf, Kunst, Food, Unterhaltung, Beauty
NACHTEIL	Limitierte Reichweite	Zeichenbegrenzung	Ausschließlich Bilder; sehr spezifische Demografie	Ressourcenintensiv	Limitierte Interaktionen	Ausschließlich Bilder & Videos

## MIT GOOGLE MITARBEITER\*INNEN FINDEN

Nicht nur Antworten, sondern in Windeseile auch geeignete Jobs spuckt die Suchmaschine Google nun aus. Davon profitieren auch Sie als Hotelier. NCM.at hilft dabei, freie Stellen auf Ihrer Hotel-Website zu integrieren und für Google direkt greifbar zu machen.

Sobald Jobsuchende die Suchergebnisse auf Google beispielsweise nach Ort, Teilzeit/Vollzeit oder Sparte filtern, werden sie mit nur einem Klick zur aktuell ausgeschriebenen Stelle Ihres Unternehmens weitergeleitet. Es gibt auch die Möglichkeit, dass Jobsuchende auf der Website direkt zur Online-Bewerbung gelangen. Damit dies funktioniert, sind sogenannte Markups im Website-CMS-System notwendig. Durch die vernetzende HTML-Sprache erkennt Google dann direkt die angebotenen Stellen und zeigt diese auch an.

### NCM HILFT BEI DER UMSETZUNG

NCM.at führt genau diese Vernetzung für Sie durch, damit der Weg für angehende Köche, Zimmermädchen, Rezeptionisten etc. erheblich erleichtert und nutzerfreundlich wird. Die veröffentlichten Stellen werden von „Google Jobs“ gefunden und in den Suchergebnissen ganz oben angezeigt. Das NCM.at-Team schult Interessierte auch,

- wie Änderungen in den freien Stellen vorgenommen werden können,
- wie das CMS-System bedient werden kann,
- wie Vernetzungen erstellt werden können.

Die NCM.at-Digitalexperten helfen Ihnen gerne. Holen Sie sich Unterstützung bei Gerald Reisecker ein unter [gerald.reisecker@ncm.at](mailto:gerald.reisecker@ncm.at) oder telefonisch unter der Nummer +43 676 8383 9300. ■

# NEU IM TEAM: VOM PROG-ROCK-NERD BIS ZUR BERGFEXIN

**Um dem Klienten einen nachhaltigen Erfolg im Internet zu sichern, nehme ich mir jede Zeit der Welt.**

- Gerald Reisecker

**Hier kann ich der empathische Mensch bleiben, der ich bin.**

- Gabriele Fürhapter

**Inhalte, die gut ankommen und einen hohen Wert bei einem Interessenten schaffen, erzielen die besten Verkaufsergebnisse.**

- Sandra Aigner

**Collect memories, not things.**

- Evelyn Schelshorn



## GERALD REISECKER

Für den breiten Kundenkreis unseres Unternehmens ist Gerald Reisecker als Digital Account Manager neben Firmenchef Michael Mrazek der zweite Frontmann unserer NCM-Combo. Seit März 2021 ist er Ansprechpartner, wenn es um „Online-Kampagnen“ oder um die Adaptierung oder Neuerstellung Ihrer Webseite geht, die Buchungen generiert. Sein Job-Motto lautet: „Um dem Klienten einen nachhaltigen Erfolg im Internet zu sichern, nehme ich mir jede Zeit der Welt.“

Der gebürtige Oberösterreicher sieht sich als „Zielerreicher mit Handschlagqualität“ und der schönste Lohn für seinen unermüdlichen Einsatz sind ständig steigende Besucherzahlen auf den von ihm betreuten Websites. Die Hobby-Palette des zweifachen Familienvaters ist breit: Sie reicht vom Skifahren und Laufen über Reisen bis hin zur Pflege seiner umfangreichen Plattensammlung. ■



## GABRIELE FÜRHAPTER

Wer die Tür zu unserem NCM-Büro öffnet, wird vorab mit einem freundlichen Lächeln von Teamassistentin Gabriele Fürhapter willkommen geheißen. Seit Jänner 2021 kümmert sich die gebürtige Salzburgerin um Administratives jeglicher Art. Sie fungiert darüber hinaus umsichtig als „Office-Mutti“ und versorgt ihre KollegInnen nicht nur mit guten Ratschlägen, sondern bei Bedarf auch mit von ihr selbst zubereiteten kulinarischen Köstlichkeiten. Dazu gehören unter anderem Salzstangerl. Die sind in ihrem Umfeld heiß begehrt. Neben dem Ausleben ihrer Kochkünste gönnt sich der reiselustige Familienmensch mit besonderer Vorliebe ausgedehnten Wanderungen mit ihrem aus Bukarest geretteten Vierbeiner „Lenny“. Fürhapters Ziel: „Der empathische Mensch zu bleiben, der ich bin!“ ■



## EVELYN SCHELSHORN

Sie weiß genau, wie Hotels ticken. Und was es braucht, damit sich der NCM-Kunde bestens aufgehoben fühlt. Denn Evelyn Schelshorn trägt den Tourismus im Blut. Die gebürtige Steirerin entstammt einer Gastronomenfamilie und hat vor ihrem Einstieg in unser Unternehmen im Jahr 2012 bereits acht Jahre intensive Joberfahrung in verschiedenen Führungspositionen gesammelt. Und das in der Schweizer Spitzenhotellerie – das will schon etwas heißen und ist wohl ein besonderes Gütesiegel. Von dieser Vergangenheit geprägt sind auch ihre Hobbys: Reisen, Skifahren und die Bergwelt genießen. Das tut sie liebend gerne im Kreise ihrer Familie. Mit ihrem Ehemann und ihren zwei kleinen Töchtern gehört für den umtriebigen Abenteurermenschen das Sammeln unvergesslicher Erinnerungen und der Naturgenuss zur bevorzugten Freizeitbeschäftigung. Motto: „Collect memories, not things.“ NCM ist happy, dass die erfahrene Kundenverantwortliche nach ihren zwei Babypausen wieder im Team zurück ist. ■



## PHILIP GRUSSMANN

Der gebürtige Salzburger Philip Grussmann bildet als Front-End-Developer die Schnittstelle zwischen Design und Technik. Seine Aufgabe ist es, die grafische Gestaltung von Web-Anwendungen oder Apps je nach Kundenwunsch zu realisieren. Außerdem übernimmt er die Agenda des Webdesigners und auch die des Backend-Entwicklers. Der passionierte Teilzeit-Musiker pflegt unter unseren „Neuzugängen“ im NCM-Team neben dem Bespaßen seiner Töchter den vielleicht ausgefallensten Hobby-Mix: er bastelt an Gitarren, bezeichnet sich selbst als „Prog-Rock-Nerd“, nimmt seiner Ehefrau auch schon mal den Kochlöffel aus der Hand, wenn er nicht gerade seiner Jagdleidenschaft frönt oder an mechanischen Tastaturen herumtütelt. ■



## SANDRA AIGNER

Sie war von Kind auf eine richtige „Leseratte“ und hat somit den pfleglichen Umgang mit der Sprache quasi mit der Muttermilch aufgesogen. Was also lag für die Innviertlerin Sandra Aigner aus dem Grenzstädtchen Hochburg-Ach näher, als nach der HAK-Matura und dem Masterstudium der Kommunikationswissenschaft Journalistin zu werden? Fünf Jahre lang stand sie als Redakteurin der Salzburg-Krone auf dem Prüfstand einer großen Leserschaft. Und lernte auch eine profunde Handhabung der sozialen Medien. Als Content Creator unseres Unternehmens weiß sie: „Inhalte, die gut ankommen und einen hohen Wert bei einem Interessenten schaffen, erzielen die besten Verkaufsergebnisse“. Dementsprechend kommuniziert sie auch die Kundenwünsche. In ihrer Freizeit hat sie eine Vorliebe für Fußballspiele, Kultfilme und spannende Serien. Tischtennis und Backgammon sowie die Verlockungen der Flachgauer Badeseen sind ein noch stärkerer Anreiz als der TV-Konsum. ■



# GOOGLE: NEUE ERKENNTNISSE ÜBER DEN KAUFPROZESS

Wie kriege ich den Kunden zum Buchungsklick? Sein Interesse für unsere Region ist da, er ist sogar schon auf Ihrer Webseite. Er tüftelt, vergleicht und bewertet – jetzt fällt die Entscheidung. NCM kann dabei helfen, dass sie positiv ausfällt.

Der Kunde durchforstet Angebote und Informationen, sucht Anreize, Rat und Bewertungen bei Suchmaschinen, sozialen Medien, Rezensionen und Portalen. Der Fachjargon bezeichnet seine Wanderung durch das Labyrinth von Informationsquellen und Entscheidungshilfen mit dem englischen Begriff „messy Middle“. Was die Wahl für ein bestimmtes Produkt beeinflusst, hat Google in einer umfangreichen Studie zum Nutzerverhalten ermittelt.

## DAS BEEINFLUSST DEN KAUF

Zentrales Ergebnis: Egal, um welches Produkt es geht oder wer es anbietet – die Kaufentscheidung fällt immer nach denselben Spielregeln. Besonderen Einfluss haben stets folgende sechs Faktoren:

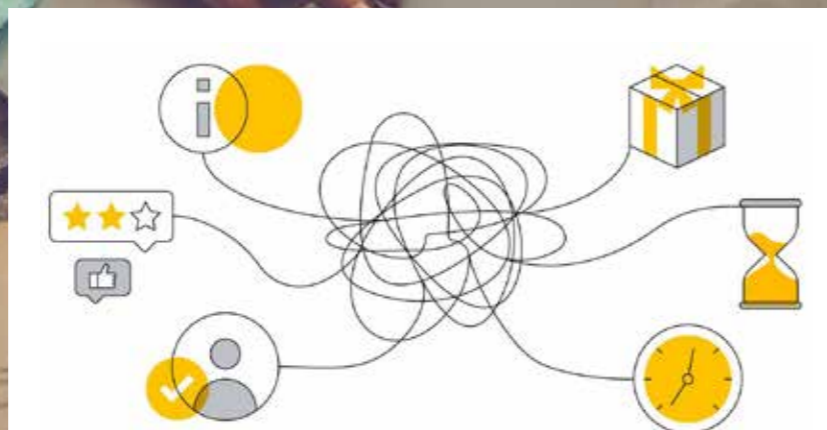
- Produktmerkmale, auf die der Kunde speziellen Wert legt
- Zeitnahe Verfügbarkeit
- Empfehlungen, Rezensionen, Bewertungen durch andere Kunden
- Expertenurteile und Gütesiegel, denen der Nutzer vertraut
- Verknappung (erhöht den Wert und schafft dadurch Begehrtheit)
- Bonus – kostenlose Zugaben

## NCM.AT UNTERSTÜTZT GERNE

Diese Google-Erkenntnisse aus der Verhaltensforschung sind mächtige Werkzeuge, um Kundenpräferenzen in der „messy Middle“ zu gewinnen und zu verteidigen. Und NCM.at setzt diesen Prozess mit dem passend geformten Angebot und gezielter Information zur Entscheidung für Ihr Haus um.

[www.ncm.at/tourismus-besprechungsraum](http://www.ncm.at/tourismus-besprechungsraum)

Unterstützung einholen bei [gerald.reisecker@ncm.at](mailto:gerald.reisecker@ncm.at) oder unter der Nummer +43 676 8383 9300.



Die Customer Journey verläuft schon lange nicht mehr linear: Die Kaufentscheidung wird von vielen Aspekten wie Produktmerkmalen, sofortige Verfügbarkeit, soziale Bestätigung, Verknappung, Expertenurteilen und Bonuszugaben stark beeinflusst.

# MITARBEITER\*INNEN STEHEN BEI NCM AN ERSTER STELLE



Vor 25 Jahren begann die Erfolgsgeschichte der Full-Service-Agentur NCM in Salzburg. In diesem Vierteljahrhundert hat sich sehr viel getan. Gründer und Inhaber Michael Mrazek ist der festen Überzeugung, dass die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Kundinnen und Kunden ausschlaggebend für den Erfolg eines Unternehmens ist. Denn das wirkt sich wiederum positiv auf die Kennzahlen aus. Was trägt zur Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei? Hier ein Ausschnitt der Vorteile, die das Team von NCM hat:

- Die aktuell knapp 30 Expertinnen und Experten in den unterschiedlichen Bereichen arbeiten gemeinsam an den spannenden Projekten und finden im Team Lösungen für jedes Problem.
- Das Unternehmen wird auf Basis von 3 Kennzahlen geführt, die kontinuierlich gemessen und evaluiert werden:

1. Die Mitarbeiterzufriedenheit
2. Die Kundenzufriedenheit
3. Die Zahlen

- Anhand dieser Kennzahlen können die Leistung, die Position und der Wert für das Unternehmen selbst eingeschätzt und das etwa für die Argumentation von Wünschen, Vorteilen, Sonderregelungen oder Gehaltserhöhung genutzt werden.
- Viermal pro Jahr findet eine anonyme Mitarbeiterzufriedenheitsanalyse statt.
- Das große, lichtdurchflutete Büro bietet angenehme Arbeitsplätze und jeder Schreibtisch ist mit zwei Monitoren ausgestattet.
- In der geräumigen Küche kann in der Mittagspause gemeinsam gekocht oder auf der Sonnenterrasse der Grill angeheizt werden. Auch frisches Gemüse sowie Erd-

beeren werden auf der Terrasse angepflanzt. An Geburtstagen gibt es Kuchen. Und an der Kaffee-, Tee- und Softdrink-Bar in der Agentur können sich alle aus dem Team jederzeit bedienen.

- Für Sportler gibt es im Büro eine Duschmöglichkeit.
- Als Firmenauto steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bei Bedarf ein Tesla zur Verfügung. Für Transportaufgaben darf sich ein VW Caddy oder der Firmenanhänger ausgeliehen werden. Und demnächst wird es noch einen VW California für Campingausflüge geben.
- Durch die Gleitzeit können sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von NCM ganz nach der eigenen inneren Uhr richten. Ob Frühaufsteher oder Langschläfer, jeder findet seinen Arbeitsrhythmus – innerhalb eines gewissen Rahmens.
- Beim täglichen Stand-up-Meeting werden gemeinsam laufende Projekte besprochen, beim regelmäßigen Jour fixe alle anstehenden Dinge. Für jedes Problem gibt es ein offenes Ohr.
- Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter hat am Abend die Möglichkeit, seinen Tag anonym am Stimmungsbarometer zu bewerten.

- Das System zielt darauf ab, die Zusammenarbeit sowie die Qualität im Team zu verbessern und das Feedback zu intensivieren. Die Ergebnisse sind täglich transparent einsehbar.
- Um die Teamqualität zu verbessern, wird durch eine langfristige Messung gezeigt, für wem wie oft hilft. Mittels einer Botschaft, die in eine Box gelegt wird, kann den Kolleginnen und Kollegen vor der gesamten Mannschaft etwa für den Teamgeist oder für die offene Kommunikation gedankt werden.
- Weiters werden firmeninterne Entscheidungen erst dann getroffen, wenn alle Meinungen berücksichtigt wurden und ausnahmslos alle damit leben können.
- Die Förderung der Weiterbildung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird ebenfalls im Unternehmen großgeschrieben.

Das klingt alles nach einem tollen Arbeitsplatz? Ist es auch! Bei Interesse schauen Sie auf unserer Website [www.ncm.at](http://www.ncm.at) vorbei und schicken Sie uns gerne eine Initiativbewerbung an [info@ncm.at](mailto:info@ncm.at). ■



**IMMER  
EINEN KLICK  
BESSER.**