

## **Checkliste für Betriebe zum Demographischen Wandel: Nachfragegerechtes Angebot**

Sind Sie gerüstet für die wirtschaftlichen Folgen des demografischen Wandels? Finden Sie es heraus mit Hilfe dieser Checkliste. Nur wer sich mit seinen Angeboten an den aktuellen und künftigen Bedürfnissen des Marktes ausrichtet und seinen Betrieb zukunftsfähig organisiert, wird auch künftig erfolgreich wirtschaften können.

**Anleitung:** Beantworten Sie die Fragen und zählen Sie, wie oft Sie in den einzelnen Bereichen mit „Ja“ und mit „Nein“ geantwortet haben. Je häufiger „Nein“, desto weniger gut ist Ihr Betrieb derzeit aufgestellt – generell, aber auch in Hinblick auf Markt- und Nachfrageveränderungen durch den demografischen Wandel. Machen Sie sich zu jeder Frage Gedanken, wie Sie das „Ja“ noch „stärker“ und eindeutiger machen können und wie Sie die Zahl der „Nein“-Antworten reduzieren können. Dann sind Sie auf dem richtigen Weg.

Und jetzt wir wünschen Ihnen viel Erfolg beim Selbstcheck. Und vor allem: Nutzen Sie die daraus gewonnen Erkenntnisse und gehen Sie sofort an die Umsetzung der notwendigen Maßnahmen. Nur so sind Sie wirklich gut für die Zukunft gerüstet.

## Handlungsfeld: Unternehmen, Unternehmer, Kennzahlen, Investition

- (1) Haben Sie vertraute Personen, mit denen Sie sich regelmäßig über Probleme und Herausforderungen in Ihren Betrieb reden können?
  - Nein
  - Ja
  
- (2) Nehmen Sie sich regelmäßig Zeit für die Entwicklung / Weiterentwicklung Ihrer Unternehmensstrategie?
  - Ja, mindestens einmal im Jahr.
  - Ja, einmal alle zwei, drei Jahre.
  - Nein, Konzept nicht nötig.
  - Nein, leider keine Zeit.
  
- (3) Erstellen Sie eigene Kennzahlen (z.B. Umsatz pro verkauftem Zimmer, Umsatz pro Tisch, Umsatz pro Mitarbeiter o.ä.)?
  - Nein
  - Ja
  
- (4) Vergleichen Sie Ihre Zahlen regelmäßig mit Branchen Kennzahlen?
  - Nein
  - Ja
  
- (5) Haben Sie in letzter Zeit eine maßgebliche Investition in die Attraktivierung Ihres Hauses vorgenommen?
  - Gestaltung des Gastraums / der öffentlichen Bereiche
    - Ja, in den letzten 1 bis 2 Jahren
    - Ja, in den letzten 3 bis 5 Jahren
    - Nein, das ist mindestens 5 Jahre her
  
  - Gestaltung der Gästezimmer
    - Ja, in den letzten 1 bis 2 Jahren
    - Ja, in den letzten 3 bis 5 Jahren
    - Nein, das ist mindestens 5 Jahre her
  
  - Barrierefreiheit (öffentliche Bereiche, Zimmer)
    - Ja, in den letzten 1 bis 2 Jahren
    - Ja, in den letzten 3 bis 5 Jahren
    - Nein, das ist mindestens 5 Jahre her
  
  - Haus-, Küchentechnik
    - Ja, in den letzten 1 bis 2 Jahren
    - Ja, in den letzten 3 bis 5 Jahren
    - Nein, das ist mindestens 5 Jahre her
  
  - Energiebereich
    - Ja, in den letzten 1 bis 2 Jahren
    - Ja, in den letzten 3 bis 5 Jahren

- Nein, das ist mindestens 5 Jahre her
  - Gestaltung der Außenanlagen
    - Ja, in den letzten 1 bis 2 Jahren
    - Ja, in den letzten 3 bis 5 Jahren
    - Nein, das ist mindestens 5 Jahre her
  - Internet-Auftritt
    - Ja, in den letzten 1 bis 2 Jahren
    - Nein, das ist mindestens 3 Jahre her
- (6) Sind Sie in Netzwerken oder Gruppen zum Erfahrungsaustausch engagiert, um sich zu bestimmten betrieblichen Fragen (Betriebswirtschaft, Marketing und Vertrieb, Personal, demographischer Wandel) abzustimmen und zu informieren?
- Nein,
  - Ja, in einem
  - Ja, in mehreren

**Auswertung:**

Anzahl der Antworten mit „Ja“:		
Anzahl der Antworten mit „Nein“:		
Ihr Fazit: <b>Handlungsbedarf</b> in diesem Bereich:	<b>Ja</b> <input type="checkbox"/>	<b>Nein</b> <input type="checkbox"/>

*Wenn Sie hier oft mit „Ja“ antworten konnten, scheinen Sie über den Tag hinaus zu denken und zu planen und Ihren Betrieb wirtschaftlich gut zu führen und zeitgemäß aufgestellt zu haben. Das ist eine wichtige Voraussetzung dafür, bei Marktänderungen wie durch den demografischen Wandel handlungsfähig zu sein.*

## Finanzen, Planung, Beratung

- (7) Können Sie vom Unternehmensgewinn jährlich 2% vom Umsatz zurücklegen für Instandhaltungsaufwand?
- Nein, nie
  - Nur in manchen Jahren
  - Ja, immer mindestens 2%
  - Ja, sogar deutlich mehr als 2%
- (8) Haben Sie schon einmal die Unterstützung eines Betriebsberaters in Anspruch genommen (ohne Steuerberater), um sich Anregungen oder Unterstützung zu holen?
- Nein
  - Ja
- (9) Haben Sie regelmäßig (min. 1 x pro Jahr) persönlichen Kontakt zu Ihrem Kreditinstitut mit Gesprächen zur finanziellen Situation Ihres Unternehmens?
- Nein
  - Ja
- (10) Haben Sie regelmäßig (min. 1 x pro Jahr) persönlichen Kontakt zu Ihrem Steuerberater zur Reflexion der finanziellen Situation Ihres Unternehmens und zu betrieblichen Zielgrößen (z.B. Umsatz, Ergebnis, Personal-, Wareneinsatz)?
- Nein
  - Ja
- (11) Haben Sie für Ihr Unternehmen Zielgrößen für die nächsten Jahre definiert, z.B. zu Umsatz, Anteil Personalkosten, Wareneinkauf, Ergebnis etc.?
- Nein
  - Ja
- (12) Haben Sie für Ihren Betrieb schriftlich dokumentierte Anleitungen bzw. Beschreibungen von Betriebsabläufen (z.B. im Service, Zimmerreinigung, Umgang mit Beschwerden, Umgang mit Gästeanfragen, Umgang mit Mängeln)
- Nein
  - Ja

### Auswertung:

Anzahl der Antworten mit „Ja“:	
Anzahl der Antworten mit „Nein“:	
Ihr Fazit: <b>Handlungsbedarf</b> in diesem Bereich:	<b>Ja</b> <input type="checkbox"/> <b>Nein</b> <input type="checkbox"/>

*Wenn Sie hier oft mit „Ja“ antworten konnten, scheinen Sie in der Lage zu sein, in Zukunft die notwendigen Investitionen durchführen zu können, einer klaren Unternehmens- und Entwicklungsstrategie folgend. Durch Controlling erkennen Sie, wo Ihr Betrieb Potenzial zur Optimierung der Wirtschaftlichkeit hat.*

## **Einstellung auf die Bedürfnisse älterer Gäste**

Hinweis: Eine wesentliche Entwicklung beim demografischen Wandel ist die Zunahme älterer Gäste. Aber: auch mit der überzeugenden Ansprache jüngerer Gäste oder von Familien mit Kindern können Sie sehr erfolgreich sein – wenn Sie das wirklich konsequent machen und mit Ihren Angeboten aus Sicht der Gäste besser sind als Ihre Wettbewerber. Wenn Sie sich also bereits erfolgreich auf andere Zielgruppen als die der Älteren spezialisiert haben, überspringen Sie diesen Abschnitt oder überlegen Sie sich passende Fragen dazu mit Bezug auf Ihre Hauptzielgruppe. Wenn Ältere aber als Zielgruppe in Zukunft für Sie wichtiger werden könnten, schauen Sie sich die Fragen schon mal an.

- (13) Haben Sie sich schon mit den besonderen Bedürfnissen älterer Gäste auseinandergesetzt?
  - Nein
  - Ja
  
- (14) Ist es in Ihren Zimmern (Bäder, Nachttischlampe etc.) und Aufenthaltsbereichen auch für ältere Menschen hell genug?
  - Nein
  - Ja
  
- (15) Ist Ihr Haus zumindest in Teilen (Zugänge, Restaurant, sanitäre Einrichtungen, einige Zimmer) barrierefrei?
  - Nein
  - Ja
  
- (16) Gibt es für ältere Gäste besondere Serviceangebote, die dem Komfort dienen wie z.B. Lesebrillen, Schrift in Speisekarten groß genug und gut lesbar, Gepäcktransfer und Tragen des Gepäcks auf die Zimmer, Abholen vom Bahnhof, organisierte Ausflugsangebote?
  - Nein
  - Ja
  
- (17) Sind Ihre Prospekte und Ihr Internet-Auftritt für Ältere gut lesbar und gut verständlich (große Schrift bzw. in der Größe wählbare Schrift, klare, übersichtliche Gestaltung, die eine gute Orientierung ermöglicht)?
  - Nein
  - Ja
  
- (18) Betonen Sie in Ihrem Marketing Aspekte, die für Ältere wichtig sind, wie Komfort, Sicherheit, Geselligkeit bzw. Kontakte?
  - Nein
  - Ja
  
- (19) Sind Sie im Restaurant auf besondere Ernährungswünsche Älterer eingestellt (Portionsgröße, Verzicht auf bestimmte Stoffe)?

- Nein
- Ja

(20) Wissen Sie, wo Sie sich über die besonderen Bedürfnisse älterer Gäste fachkundig informieren können?

- Nein
- Ja

(21) Kennen Sie Förderhilfen, wenn Sie in Ihren Betrieb Investitionen vornehmen wollen, um ihn altengerecht bzw. barrierefrei zu machen?

- Nein
- Ja

**Auswertung:**

Anzahl der Antworten mit „Ja“:		
Anzahl der Antworten mit „Nein“:		
Ihr Fazit: <b>Handlungsbedarf</b> in diesem Bereich:	<b>Ja</b> <input type="checkbox"/>	<b>Nein</b> <input type="checkbox"/>

*Wenn Sie hier oft mit „Ja“ antworten konnten, scheinen Sie bereits gut auf die wachsende Zielgruppe der Älteren eingestellt zu sein. Versuchen Sie jetzt, auch die noch offenen Punkte für Ihre älter werdenden Gäste umzusetzen.*

## Marketing, Vertrieb

- (22) Haben Sie bereits Nachfrageveränderungen durch den demografischen Wandel festgestellt und darauf mit der Umstellung von Leistungen oder mit neuen Angeboten für die Gäste, die an Bedeutung gewinnen, reagiert?
- Nein
  - Ja

Hinweis: Nachfrageveränderungen durch den demografischen Wandel können zum Beispiel Veränderungen bei folgenden Zielgruppen bedeuten: Ältere Paare, ältere Alleinreisende, Großfamilien mit Oma und Opa, Großeltern mit Enkeln, Menschen mit Mobilitäts- und sonstigen Einschränkungen.

- (23) Haben Sie für Ihren Betrieb ein schriftliches Marketingkonzept mit Benennung und Beschreibung (Wünsche, benötigte Serviceangebote, Informationsverhalten, Reiseverhalte, Interessen und Vorlieben) der Zielgruppen, Alleinstellungsmerkmale und Positionierung des Betriebes, einer Analyse von Wettbewerbern und Marktchancen, konkreten Entwicklungszielen und Maßnahmen für Ihren Betrieb, die in Produktpolitik, Kommunikation und Vertrieb umgesetzt werden sollen?
- Nein
  - Ja

- (24) Gibt es jemand, der speziell für Marketing und Verkauf / Vertrieb zuständig ist?
- Ja, mache ich selbst
  - Ja, es gibt Mitarbeiter dafür
  - Nein, das macht, wer gerade Zeit hat.

- (25) Kennen Sie Ihre wichtigsten Wettbewerber?
- im Ort:
- Nein
  - Ja

In der Region:

- Nein
- Ja

- (26) Verfügt Ihr Betrieb über
- Klassifizierungen (DEHOGA, DTV, andere)?:
- Nein
  - Ja
- Zertifizierungen (Bett & Bike, Wanderbares Deutschland etc.)?:
- Nein
  - Ja

- (27) Machen Sie mit bei Service Q?
- Nein
  - Ja

- (28) Wird Ihr Betrieb in Online-Bewertungsplattformen oder Vertriebskanälen gut bewertet?
- Ja, sehr gut oder gut, im oberen Drittel im Vergleich zu meinen Wettbewerbern
  - Nein, eher mittel, schlecht oder gar nicht gelistet
- (29) Haben Sie persönlich in den letzten drei Jahren an einer Schulung oder Fortbildung von mindestens eintägiger Dauer teilgenommen?
- Nein
  - Ja
- (30) Vermarkten Sie Ihren Betrieb über Online Vertriebskanäle?
- Nein
  - Ja
  - Nicht relevant, da kein Hotel
- (31) Bieten Sie Arrangements an, wie Sie teilweise von älteren Gästen bevorzugt werden?
- Nein
  - Ja
- (32) Kooperieren Sie mit anderen Betrieben, örtlichen oder regionalen Tourismusorganisationen bei Produktentwicklung, Kommunikation und Vertrieb, um Ihre Angebote attraktiv zu ergänzen bzw. im Verbund zu vermarkten?
- Nein
  - Ja

**Auswertung:**

Anzahl der Antworten mit „Ja“:		
Anzahl der Antworten mit „Nein“:		
Ihr Fazit: <b>Handlungsbedarf</b> in diesem Bereich:	<b>Ja</b> <input type="checkbox"/>	<b>Nein</b> <input type="checkbox"/>

*Wenn Sie hier oft mit „Ja“ antworten konnten, scheinen Sie bei Marketing und Vertrieb bereits professionell und strukturiert zu arbeiten und einen guten Überblick über Ihre Wettbewerbsposition zu haben. Das ist eine wichtige Voraussetzung dafür, im Wettbewerb heute und in Zukunft gut bestehen zu können und für Kunden als attraktives Angebot sichtbar zu werden.*



## Gesamtergebnis

Anzahl der Antworten mit „Ja“:		
Anzahl der Antworten mit „Nein“:		
Ihr Fazit: <b>Handlungsbedarf</b> für Ihren Betrieb	<b>Ja</b> <input type="checkbox"/>	<b>Nein</b> <input type="checkbox"/>

*Wenn Sie insgesamt oft mit „Ja“ antworten konnten, scheint Ihr Betrieb bei Produkt Vermarktung, Unternehmensstrategie und Wirtschaftlichkeit gut gerüstet für Marktänderungen wie durch den demografischen Wandel. Tun Sie auch weiterhin alles, um Ihre Handlungsfähigkeit, Wirtschaftlichkeit, Zukunftsfähigkeit und vor allem die Attraktivität Ihres Betriebes für Ihre Gäste zu verbessern.*

*Wenn nicht, schauen Sie sich an, wo Sie mit „Nein“ antworten mussten – dort finden Sie am ehesten Ansatzpunkte, künftig erfolgreicher zu sein.*