

# Gastwirte entwickeln ihre Potenziale

**TOURISMUS** Die Inhaber von Hotels, Gaststätten und Ferienhäusern aus dem Landkreis ließen sich von einem Kommunikationstrainer fit machen.

VON RALF STRASSER, MZ

**REGENSBURG/ZEITLARN.** Wie gestalte ich den Internetauftritt meines Betriebes, wie antworte ich per Mail, Fax oder Telefon, wie bekomme ich mehr Pep in meine Anschreiben, wie kommuniziere ich im persönlichen Gespräch, welchen Gästetyp gibt es und wie gehe ich mit Beschwerden um. Das sind Fragen, die sich ein Wirt täglich stellen muss, um erfolgreich zu bestehen. Denn mit leeren Floskeln lässt sich heute kein Gast mehr abpeisen.

Kommunikation bedeutet: „teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen“. In dieser ursprünglichen Bedeutung ist eine Sozialhandlung gemeint, in die mehrere Menschen einbezogen sind. Bei uns in Bayern heißt der Terminus: „Mit'm Redn kommen d'Leit zamm“. Das klingt schon einfacher, doch ganz so einfach will es sich der Landkreis Regensburg und sein Gastgewerbe nicht machen und bittet um Teilnahme an einer Offensive, bei der die Kommunikation nicht von ungefähr in der Mitte einer langen Seminarreihe steht.

## „Nicht nur gut, besser sein“

„Qualitätsoffensive Tourismus“ nennt sich die Hilfe des Landkreises für den Gastgeber und kommt mit einem freundlichen „Wir wollen nicht nur gut, sondern besser sein“, einher. Ins Leben gerufen von Landrat Herbert Mirbeth und organisiert von der Abteilung „Tourismus und Naherholung“ in Person von Susanne Kammerer, besitzt die Fortbildung die Form von aktiver Wirtschaftsförderung. Einer Förderung, die beiden Seiten gerecht werden soll: die des Gastes und die des Gastgebers. „Wir möchten mit den Seminaren aufmuntern, die Stärken und Schwächen in den Häusern zu erkennen und als Chance der Verbesserung zu nutzen“, erklärt die Tourismusreferentin des Landkreises.

## Gegen die Betriebsblindheit

Nach Online-Datenbanken, kreativen Speisekarten, regionalen Angeboten und Beschwerdemanagement stand

die „professionelle Kommunikation“ auf dem Schulungsprogramm. Dazu hat man Thomas Gruber von der Beratungsfirma „Green Apple“ als Dozenten gewinnen können, der als gelernter Hotelfachmann weiß, wie der Gast tickt und behandelt werden möchte. Runter mit den Brillen die Betriebsblindheit fördern, und Augen öffnen für das positive Miteinander, fordert Gruber auf.

Wie vermittele ich einen guten Eindruck – und das nicht nur optisch, sondern auch verbal. „Der Gast empfängt Signale. Ob angenehm oder nicht, kann ich als Gastgeber entscheidend beeinflussen.“ Erster Tipp: „Vermeiden Sie standardisierte Abläufe: Ein „Hatten Sie eine gute Anreise?“ kann schnell nach hinten losgehen, wenn ich weiß, dass der Gast durch widrige Umstände verspätet eintrifft.“

## Nicht mit Floskeln abpeisen

Auch die Floskel „Wir hoffen, dass Sie sich bei uns wohlfühlt haben,“ macht sich auf einer Stornorechnung nicht gerade gut. Sich selbst der eigenen Grundeinstellung dem Gast gegenüber bewusst werden und individuell auf ihn eingehen, lautet der rote Faden auf den Erfolgswegen zur Qualität. Viele im Seminar sind „Wiederholungstäter“. So wie Silvia Geier, die in Wörth eine Gaststätte führt. „Ich war schon von dem Seminar Speisekarten gestalten begeistert und bin gespannt, was ich in der Kommunikation noch verbessern kann.“

Neben ihr sitzen Claudia und Christian Braun aus Sengkofen und seit sechs Jahren ein Gastronomenpaar. „Unsere Wirtschaft hat schon eine erfolgreiche Tradition von 100 Jahren hinter sich, aber ich denke, man kann immer noch hinzulernen“, meint der gelernte Koch und hofft auf viele Tipps und etliche Anstöße.

## „Kleiner Gruß aus der Küche“

Die werden vom Fachmann konzentriert vermittelt. Praxisnah und authentisch. Alles garniert mit Beispielen und Gastorientierung. „Bauen Sie vom ersten Augenblick eine Wohlfühlatmosphäre auf. Der kleine Gruß aus der Küche kann schon viel bewegen.“ Positiv denken und handeln heißt die Erfolgsformel. Keine aufgesetzte Freundlichkeit mit standardisierten Höflichkeitsfloskeln, sondern mit positivem Gästeempfinden, authentischer Menschlichkeit und Souveränität auf den Gast individuell eingehen. Der Geschmacksträger: professionelle Kommunikation mit Herz.



Erfolgsgarantie: gute Küche, guter Service und ein Lächeln Foto: Archiv

## Auf dem Weg zum Gütesiegel

Was verstehen Sie unter Qualität im Bereich Tourismus?

Kammerer: Qualität im Tourismus muss meiner Meinung nach als Zustand verstanden werden, der sich schnell ändert oder ändern kann.

Qualitätsoffensive – das klingt nach Versäumnissen, gibt es Nachholbedarf?

Die touristische Qualitätsoffensive im Regensburger Land ist aus dem Anliegen von Landrat Mirbeth und dem Tourismusreferat des Landkreises hervorgegangen, das touristische Angebot für Gastgeber und Gastronomen stetig zu verbessern, denn mit einem umfassenden guten Angebot sind weitere Erfolge in der Nutzung der Naherholungspotenziale möglich.

Welche Ziele werden gesetzt und wie wollen Sie diese umsetzen?

Die Qualitätsoffensive ist ein Angebot an Gastgeber, Impulse und Anregungen für noch bessere Qualität im

## INTERVIEW



SUSANNE KAMMERER

Sachgebiet Touristik Landratsamt

Betrieb aufzugreifen. Hier geht es bei den Seminaren vor allem um die Themenfelder Kommunikation, Marketing und Service sowie beim Betriebscheck auch um unmittelbare Vor-Ort-Beratung aus Sicht des Gastes. Es wäre dabei wünschenswert, wenn Betriebe einige Maßnahmen auch in der Praxis umsetzen und sich dabei viel-

leicht sogar auch auf den Weg zu einem Gütesiegel machen. Denn gerade diese spielen im Zuge der Wettbewerbsfähigkeit von Regionen eine immer größere Rolle und hier steckt noch Potenzial.

Das Programm läuft bereits seit Herbst 2010. Erfolgreich?

Die Angebote werden sehr gut aufgenommen. Fünf Schulungen fanden bereits mit 90 Teilnehmern aus mehr als 30 Betrieben statt. 15 Betriebe haben sich inzwischen den Betriebschecks durch einen externen Fachpartner unterzogen und ein paar Betriebe konnten wir für Gütesiegel gewinnen.

## DIE WEITEREN ANGEBOTE

- „Saisonale und regionale Pakete schnüren“: am 15. Februar in Zeitlarn
- „Marketing und regionale Netzwerke“: am 28. März in Nittendorf
- „Saisonkräfte stärken“: am 11. April in Donaustauf

- „Auf dem Weg zum Qualitätssiegel“: am 10. Mai in Donaustauf. Fachvorträge zum Thema gibt es außerdem beim Freizeit- und Tourismustag des Landkreises Regensburg am 25. September 2011.