

12. Forum für den ländlichen Raum

Im Fläming – zu Gast bei Wanderfreunden

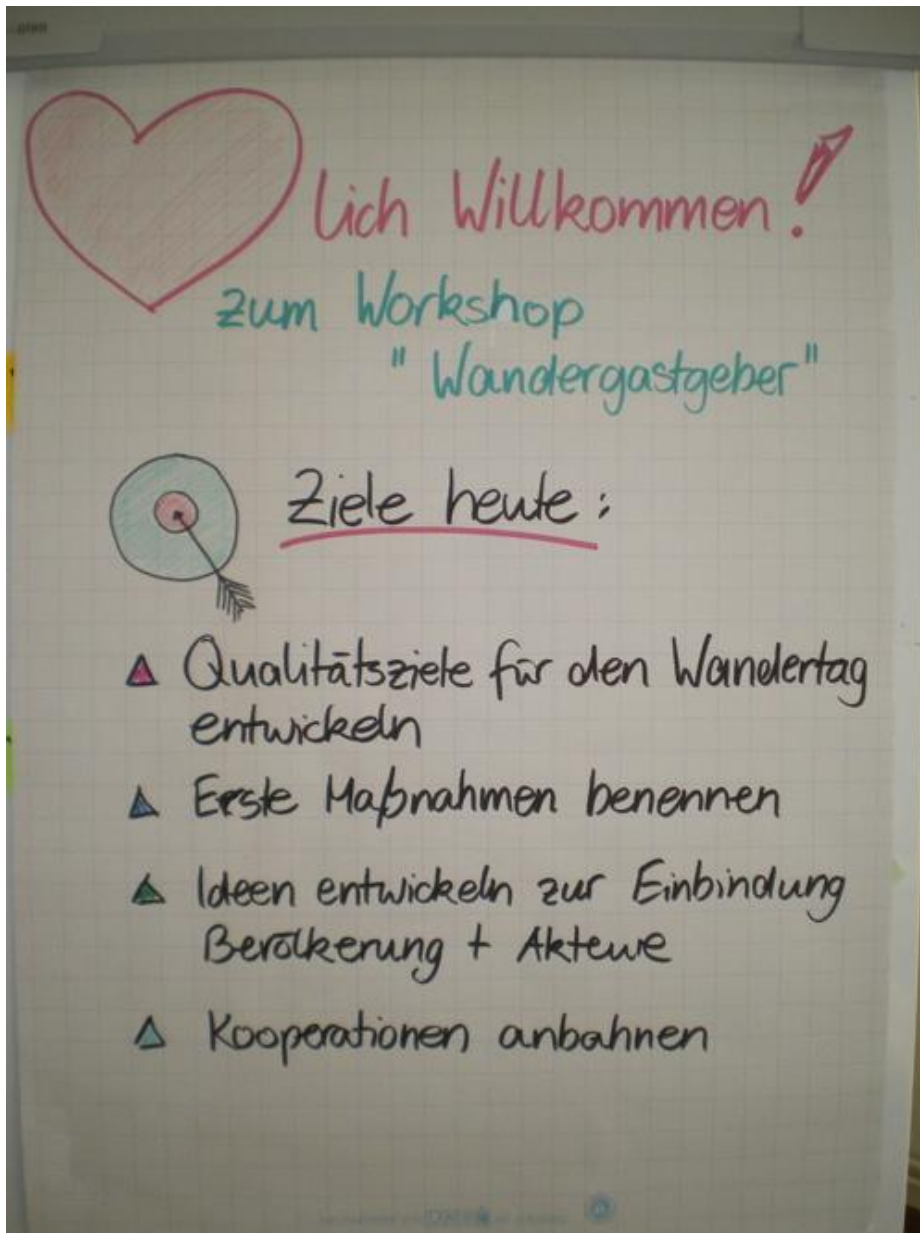
Auf dem Weg zum Deutschen Wandertag 2012

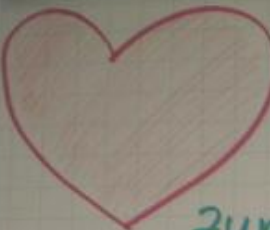


Ergebnisse der AG Gastgeber




Ablauf + Ziele

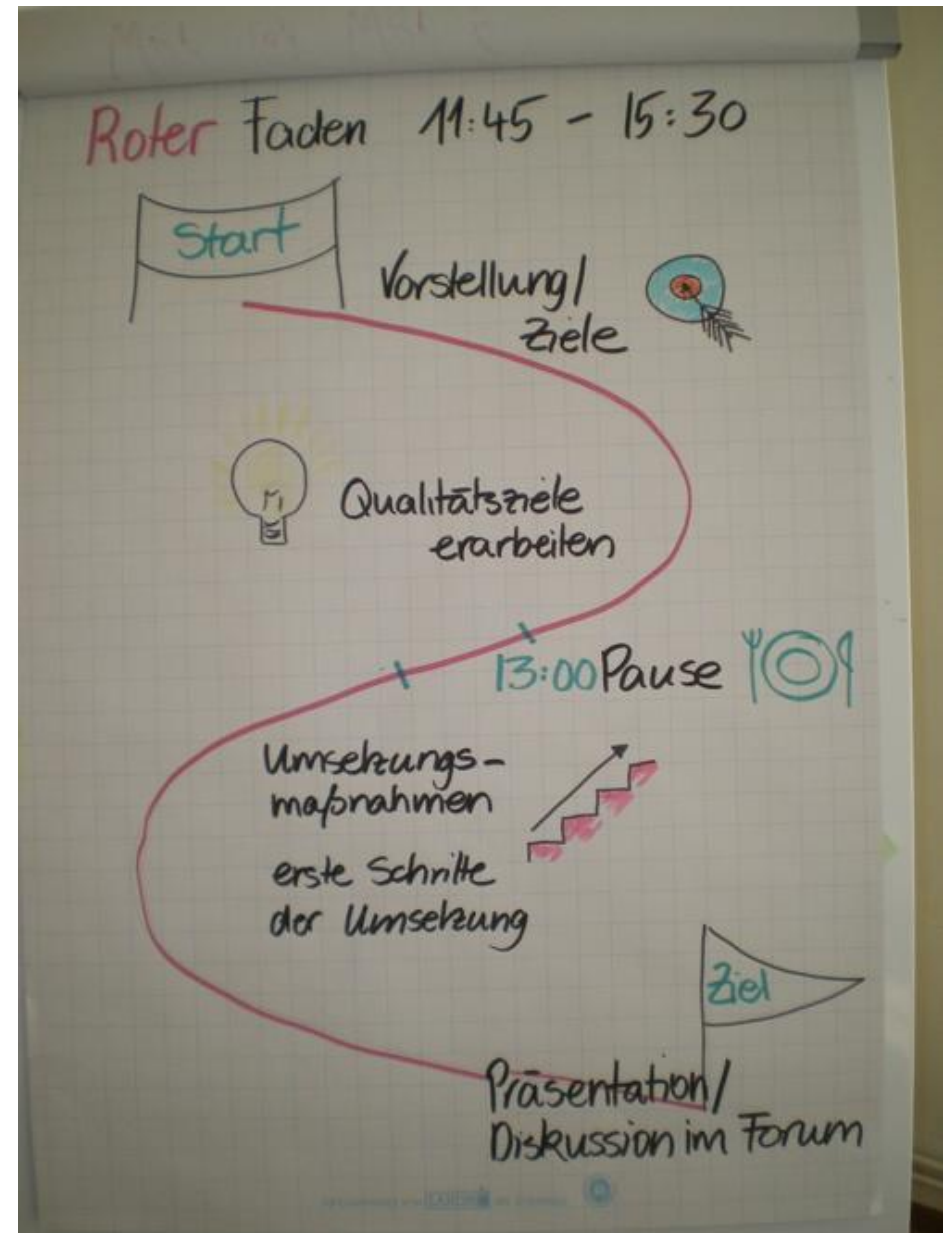


Lich Willkommen! 

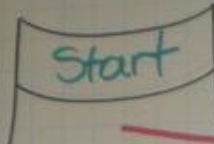

zum Workshop
"Wandergastgeber"


 Ziele heute:


- ▲ Qualitätsziele für den Wandertag entwickeln
- ▲ Erste Maßnahmen benennen
- ▲ Ideen entwickeln zur Einbindung Bevölkerung + Aktive
- ▲ Kooperationen anbahnen




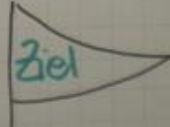
Roter Faden 11:45 - 15:30

Start  Vorstellung/ Ziele 

 Qualitätsziele erarbeiten

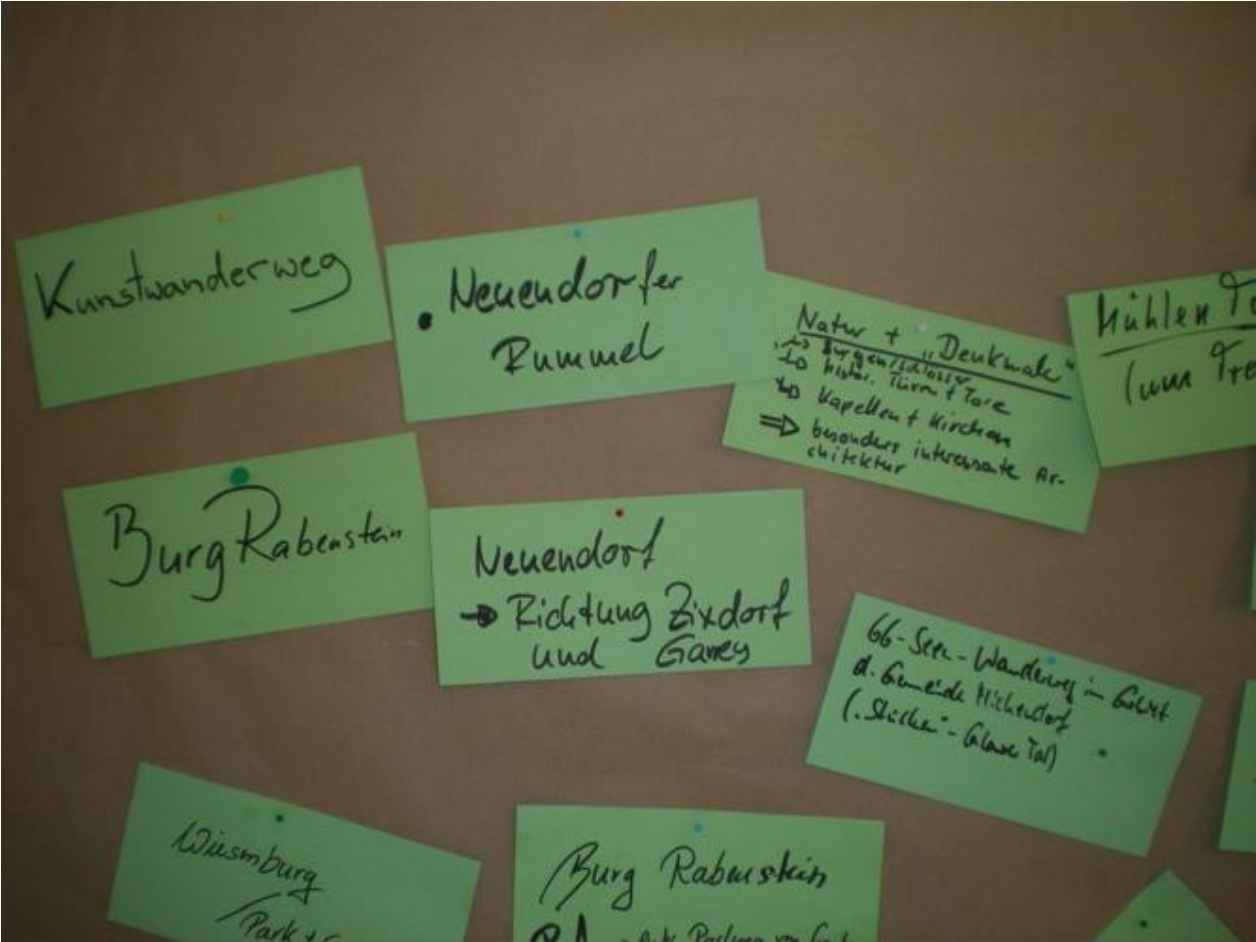
13:00 Pause 

Umsetzungsmaßnahmen
erste Schritte der Umsetzung 

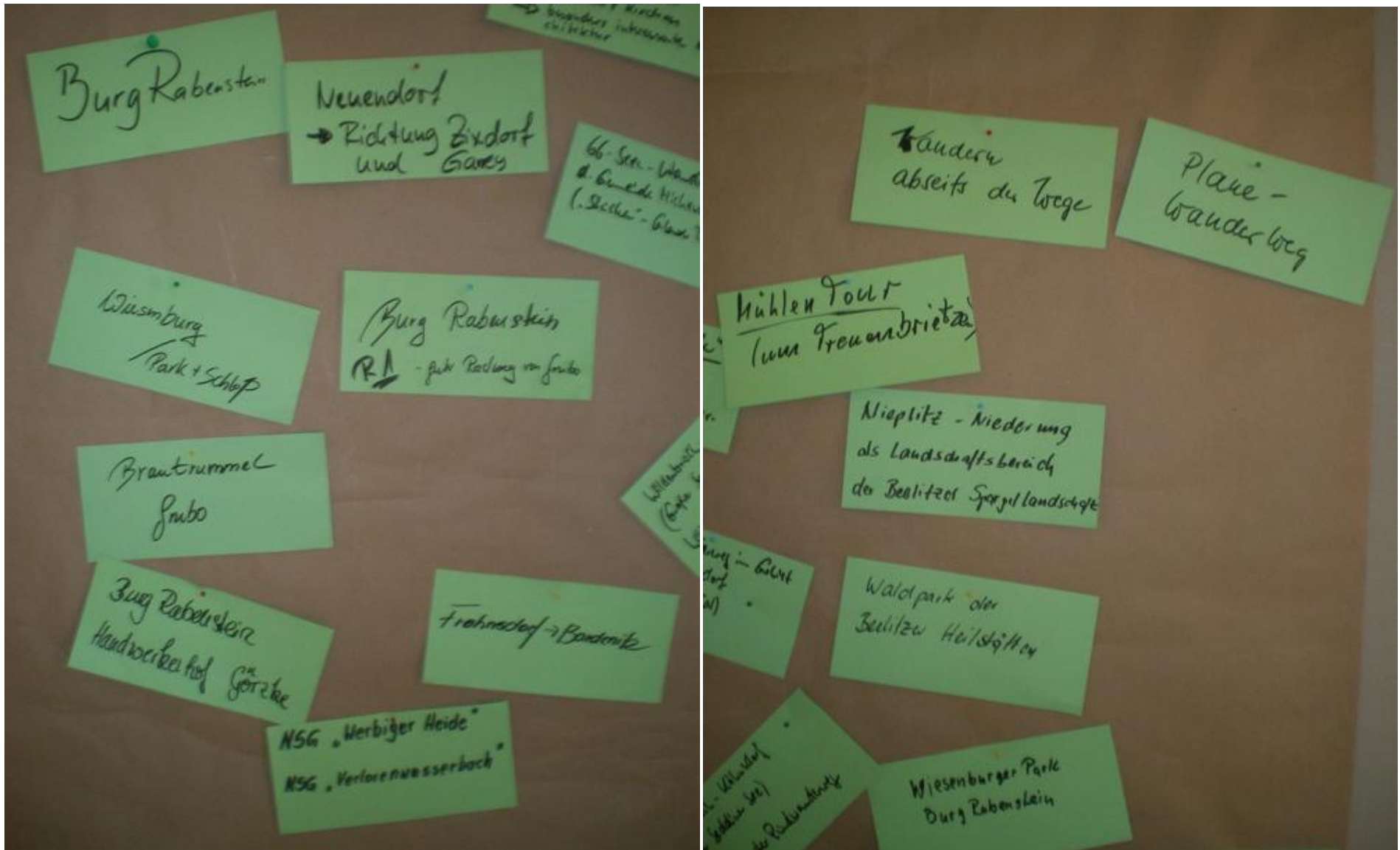
Ziel 

Präsentation/
Diskussion im Forum

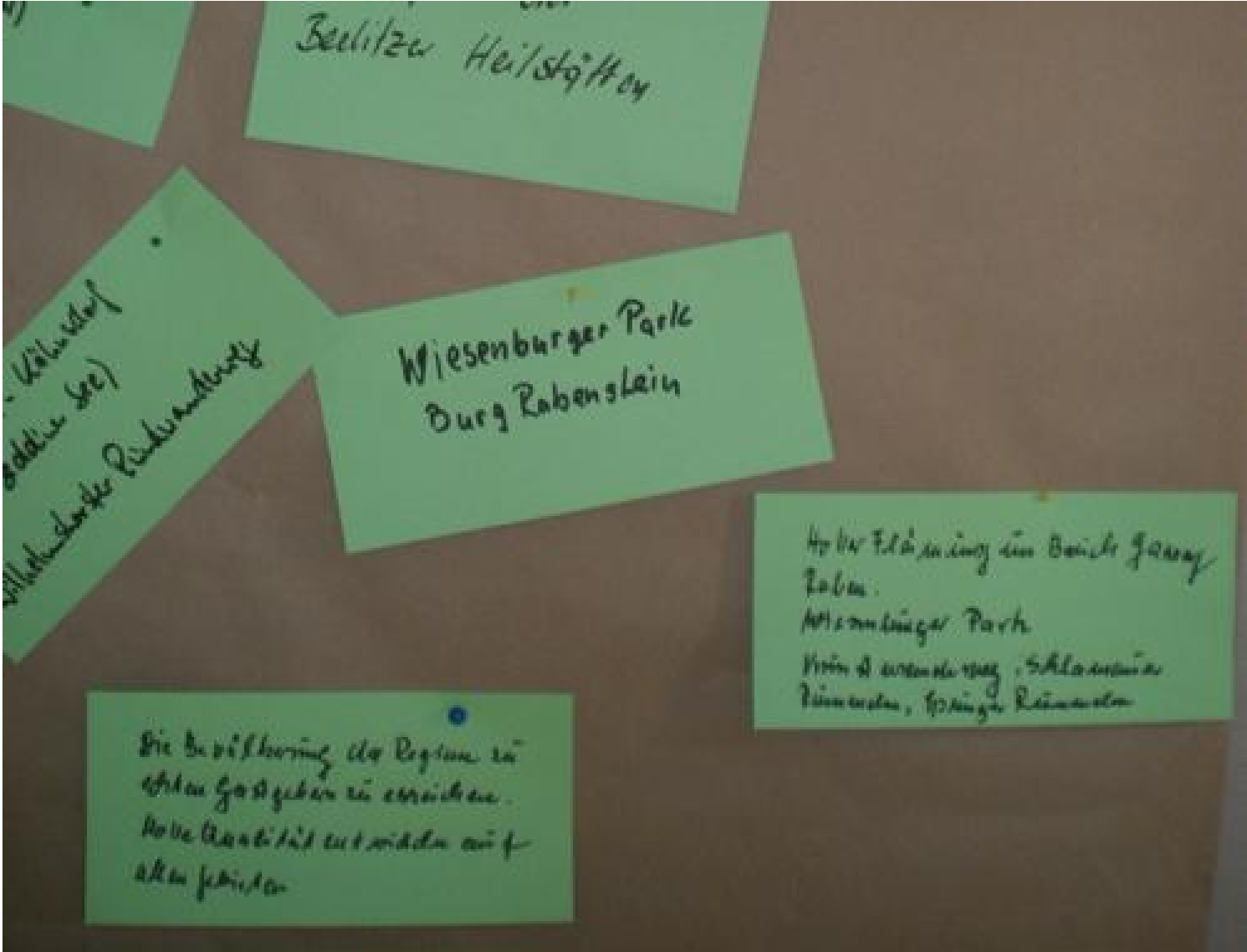
Heiße Wandertipps 1



Heiße Wandertipps 2

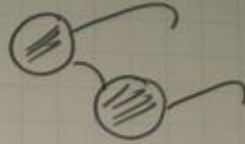


Heiße Wandertipps 3



Erwartungen von Wandergästen

Perspektive des Wandergastes



Stellen Sie sich vor,
Sie sind Gast auf dem
Deutschen Wandertag:

Wie wünschen Sie sich
Ihren optimalen
Wandergastgeber?

Ihre Gruppenaufgabe

Thema: Wandergastgeber

Wandern ist
ein
sinnliches
Vergnügen!

nehmen Sie die Perspektive
des Gastes ein:

Sie fahren nach Hause vom
Deutschen Wandertag und
denken: Der Wandertag war
wirklich super, weil ...

- ▲ Schreiben Sie Ihre Ideen auf
Flipchart?
- ▲ Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse
den Anderen!

30 Min

5 Min

Erwartungen von Wandergästen

Was wünschen Gäste:

- Preis-Leistung-Qualität
- Freundlichkeit
- Umfassende / gezielte Informationen / Führungen
- Nichtraucherzimmer
- Regionale Besonderheiten (Speisen, Produkte, Kultur)
- Top-Vernetzung im Internet
- Angebote für Kinder
- Abendprogramm
- Schlechtwetteralternative
- Servicepaket (Verkehr, Verpflegung...)
- Gäste-Wander-Stempel

Was wünschen Gäste:

- gute Information d. Gäste; fachliche Kompetenz d. EB
- Freundlichkeit, individuelle u. spontane Betreuung, Arbeitsklima
- Flexibilität bei d. Gästebetreuung
- preiswert ausgelegene Verpflegung
- Angebot an Wanderrouten u. dazu passendes Info-Material
- begeisterte Gastgeber - um Gäste zu begeistern
- begeisterte Region
- individuelle Ausgestaltung d. Zimmers - spezielle Betreuung für den Wanderer und seine Ausrüstung
- unkompliz. u. schneller Transfer, Bus, Bahn usw.
- Gastlichkeit d. Städte u. Gemeinden
Öffnungszeiten Restaurants, T-Info
- aussagefähige Info + Kartenmaterial

Was wünschen Gäst

Erwartungen von Wandergästen

2 Was wünschen Gäste:

- * problemlose An- und Abreise
- * unkomplizierte Zimmerbuchung
- * Super Infos zur Qualität der Beherbergung
- * individuelle Betreuung durch den Gastgeber
- * leckeres Essen
- * Sauberkeit
- * natürliche Freundlichkeit
- * Servicegedanken
- * Kombinations- u. Schlechtwetterangebote
- * Navigationssysteme
- * Flexibilität der Gastgeber

Was wünschen Gäste...

- nette Unterkunft (Hotel, Pension, Privat...)
- Infos zum Wandern, Touren (Karten, Tips, Busplätze, Einkehrmöglichkeiten, Km-Steck)
- sachkundige Wanderführer / Informationsstellen
- Service im Haus (Dienstleistung, Trocknungsraum...)
- Erholung nach dem Wandern (Sauna, Massage, ^{Tüpfeln} Bräseln...)
- Ausleihstation bzw. Shop (Zahnbürste / Regen cap / Schirm)
- schlecht Wettervarianten
- Verpflegung / Lunchpakete / Regionale Produkte
↳ selbstmachen vom Vorteil, ^{jeils hat das} ^{stumpfen a mite}
- Gesundes Frühstück (Obst, Brot, Milsli...)
- Verkehrsanbindung (öPNV, Bahn) Rufbus / Shuttle (Fuhrplan austauschen)
- Erste Hilfe (Pflaster, Blasenpflaster...)
- Gästebetreuung am Abend (Unterhalt, ^{lager} Feuer, ...)
- Herzliche BEGRÜßUNG & VERABSCHIEDUNG!
- Verwöhrt werden! & wiederkommen!

Erwartungen von Wandergästen

Was wünschen sich viele Gäste? Worauf müssen wir uns einstellen?

* Freundlichkeit
* Flexibilität

- individuelle Betreuung
- Transferservice (Regionale Anbind.)
- Karten- / Orientierungshilfen

* Kompetenz

- Verpflegung
- Schlechtwetterangebote
- Servicepaket ...

Was bedeutet konkret...?

Was heißt für mich

Freundlichkeit /
Flexibilität

- * Betreuung "Rund um die Uhr"
- ansprechbar für die Wünsche der Gäste (z.B. Abholung) aus Begeisterung u. Zuverlässigkeit
- "Geht nicht" gibts nicht
- sich mit anderen verknüpfen / Informationen vorhalten für Gäste
Intranet
- Aufmerksamkeit, das Ohr am Gast
- aktuelle Wetterinformationen
- Eingehen auf Sonderwünsche auch beim Essen
- Verpflegungsangebot auf spez. Ernährung

Was heißt für mich

Kompetenz

- * Fachkompetenz
 - ↳ hohe Qualität
 - ↳ hohe Regionalkenntnis (Geschichte, Wanderangebote, Sehenswürdigkeit, Festgeber)
 - ↳ Kenntnis Wanderwege aus eigener Anschauung
- * Dienstleistungskompetenz
 - ↳ professioneller Umgang mit Beschwerden
 - ↳ Kundenorientierung

Umsetzung der Qualitätsziele

Was brauche ich, (Team)
damit ich unsere
Qualitätsziele
erreichen kann?

- Ausführliches Information über die Region / Wege / Anbieter
09/11/17
- Schalung vom Team
- Qualitätskriterien für Behirbergung / ~~...~~ /
- einheitliche Informationsmaterial (Inhalte \rightarrow Design) Praktisch
- - Netzwerk ••
- Kommunikation
- Dialog
- personelle + finanzielle Unterstützung
- aktive Mitstreiter
- * Motivation
- * CD-Konzept
- * Einheit. Vermarktungsplattform

Was brauchen wir
Gastgeber, damit wir
unsere
Qualitätsziele
erreichen?

- Einheitliches Info-Mat. für alle Gastgeber
durch den Veranstalter (Karten, Tourenangebote u.s.w.)
- Gastgeberrernetzung + Transport + Dienstleister Alle! /
•• \rightarrow Forstwirte / Eigentümer von Wald & Land
 \rightarrow Kultur / Tourismus / Kino / Sport ...
- konkrete Zielvorgaben
- Aufgabenmanagement
- geschultes Personal
- * Geld
- * Infos wie es ~~...~~ in anderen Regionen war Gut / schlecht
nicht wiederholen!
- * selbst vorbereitet sein •

Umsetzung der Qualitätsziele

Was möchte ich dazu beitragen, um unsere Qualitätsziele zu erreichen?

Q^{I/II/III}

Beratung Fördermöglichkeiten (ELER)
Kommunikation ●●
Best Practice
Infoveranstaltungen ●

- * Augenschmausen
- * MA-Schulungen
- * "Wachrütteln" ⇒ der Fläming ist wandlerweis! ●●
- * als Gastgeber Angebote qual. verbessern in Kombi mit Wandern
Dms. Siegel Wanderbares D.

Wie kann ich andere Gastgeber davon überzeugen, daran mitzuwirken?

- * Öffentlichkeitsarbeit ●●
- * Randbedingungen klären (Versicherung, Hygiene, Finanzen)

* gemeinsame Veranstaltung der Gastgeber

- * Begeisterung weitertragen
- * zu "Themenwanderungen" einladen
↳ andere Gastgeber

- * Persönliche Vorortgespräche mit jedem Gastgeber & vielen privaten Betranaußichten
- * ↳ Konkrete Hilfeangebote
- ↳ unter Einbringung der DEHOGA / Leitung Fläming e.V.
- * Vorbildswirkung ●

Der erste Schritt zur Umsetzung

Was ist aus unserer Sicht
ein wichtiger Schritt auf dem Weg
zum deutschen Wandertag?

- * Öffentlichkeitsarbeit
- * Vorbildwirkung
- * Netzwerke bilden
- * einheitliche Vermarktungsplattform
- * Kommunikation
- * Infoveranstaltungen
- * "Wachrütteln" → der Fläming ist
Wanderwert
- * geschultes Personal

AG
Gastgeber