

Erlebniswelten und digitale Tourist-Informationen: Neues Konzept für besseren Gäste- und Gastgeberservice

Tourist-Informationen als Erlebniswelten, die an allen Wochentagen und zu verlängerten Öffnungszeiten eine persönliche Beratung sowie einen digitalen Rundumservice bieten: Mit diesem neuen Konzept möchte die Ferienregion Hochschwarzwald ihren Gästeservice zukunftsfähig aufstellen und jene Tourist-Informationen, die eine hohe Nachfrage aufweisen, ausbauen und personell verstärken. Standorte, die wenig frequentiert sind, sollen eine digitale Tourist-Information oder einen Info-Point erhalten.

Hinterzarten, 27.06.2022: Die Hochschwarzwald Tourismus GmbH (HTG) hat gemeinsam mit ihrem Aufsichtsrat ein Konzept zur Umstrukturierung ihrer 19 Tourist-Informationen erarbeitet. Ziel ist es, das Serviceangebot in den 21 Mitgliedsgemeinden den aktuellen und künftigen Bedürfnissen der Gäste anzupassen sowie die digitalen Möglichkeiten zu nutzen, um rund um die Uhr mit Tipps, Empfehlungen und Buchungsangeboten erreichbar zu sein. Die Beschäftigten in den Tourist-Informationen sollen verstärkt und ausschließlich in Servicefilialen mit hoher Nachfrage eingesetzt werden. Stellen werden nicht abgebaut.

Bereits Mitte Mai 2022 wurden den Gemeinderät:innen der Mitgliedsgemeinden in einer Informationsveranstaltung die Einzelheiten des Konzepts sowie ein möglicher Zeitplan zur Umsetzung vorgestellt. Künftig sollen stark frequentierte Tourist-Informationen im Hochschwarzwald zu sogenannten „Erlebniswelten“ ausgebaut werden. Gäste erhalten hier an allen Wochentagen und zu verlängerten Öffnungszeiten eine persönliche Beratung, eine breite Auswahl an Broschüren und digitale Informationsmöglichkeiten. Zur Qualitätssteigerung wird in den Erlebniswelten das Personal aufgestockt. Ein Lounge-Bereich sowie ein Heimatmarkt mit regionalen Produkten ergänzen das Angebot.

In Orten, die weniger Gäste und Übernachtungen verzeichnen, sollen digitale Tourist-Informationen etabliert werden. Auch von hier aus sind die Tourismus-Expert:innen an sieben Tagen die Woche persönlich erreichbar, allerdings digital über einen Bildschirm. Wer eine Beratung wünscht, kann sich per Knopfdruck mit einer Mitarbeiter:in verbinden lassen. Digitale Informations-Terminals und eine Prospektauslage stehen ergänzend zur Verfügung. In Gemeinden, deren Tourist-Informationen bislang nur ein geringes Gästeaufkommen nachweisen, sind kleine Info-Points geplant. Hier finden Gäste Prospektauslagen sowie Kontakthinweise zu den Mitarbeitenden der nahegelegenen Tourist-Informationen.

Thorsten Rudolph, Geschäftsführer Hochschwarzwald Tourismus GmbH: „Wir haben die Entwicklung der vergangenen Jahre, die durch die Corona-Pandemie noch beschleunigt wurde, genau beobachtet und analysiert. Die Informationssuche hat sich verstärkt auf digitale Kanäle verlagert, auch der Serviceanspruch unserer Gäste ist gestiegen und verlangt mehr Flexibilität. Wir müssen daher unser Kommunikationspotenzial sowie unsere Beratungsstandorte zielgerichteter nutzen. Wir brauchen diese Umstrukturierung, um unsere Ferienregion zukunfts-

und wettbewerbsfähig aufzustellen und um einen individuellen und professionellen Gästeservice rund um die Uhr gewährleisten zu können. Seit Oktober 2021 haben wir gemeinsam mit unserem Aufsichtsrat, den Bürgermeister:innen aus dem Hochschwarzwald und unseren Mitarbeiter:innen intensiv an diesem Konzept gearbeitet. Es ist der Weg für eine erfolgreiche Zukunft unserer Ferienregion.“

Die Gemeinden, die der Hochschwarzwald Tourismus GmbH angeschlossen sind, beraten nun in den kommenden Wochen innerhalb ihrer Gremien über das im Mai vorgestellte Konzept. Im Anschluss daran wird das weitere Vorgehen festgelegt.