

## Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

Das Wichtigste auf einen Blick



## Inhaltsverzeichnis

Was ist das Gästival?	S. 1
KTI-Projekt „Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz“	S. 2
Warum beschäftigen wir uns mit Gastfreundschaft?	S. 3
Das Haus der Gastfreundschaft	S. 4
Gastfreundschaft betrifft uns alle	S. 6
Zufriedenheit mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz	S. 8
Herkunftsländer der Gäste in der Zentralschweiz	S. 9
Gastfreundschaft ausdrücken	S. 10
Charta der Gastfreundschaft	S. 11



## Was ist das Gästival?

2015 ist das Jahr der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz. Nachdem im Jahr 1815 die ersten Bauten des modernen Tourismus – das Seehotel Goldeener Adler in Küsnacht und das Berggasthaus Rigi-Kulm entstanden, feiert die Innerschweiz in diesem Jahr ihre 200-jährige Tourismusgeschichte. Zu diesem Zweck haben sich die Tourismusorganisationen der Kantone Luzern, Uri, Schwyz, Ob- und Nidwalden zu einem Trägerverein zusammengeschlossen und stellen mit dem Jubiläumsprogramm «Gästival» die Gastfreundschaft in den Mittelpunkt. Das Gästival richtet sich in erster Linie an die Menschen in der Zentralschweiz, an die Gastgeberinnen und Gastgeber in Tourismus und Kultur, und in zweiter Linie an die Gäste. Das Herzstück vom Gästival wird die schwimmende Plattform „Seerose“ sein, die vom 29. Mai bis 4. Oktober 2015 an verschiedenen Landstellen in den fünf Seekantonen andockt.

Neben der schwimmenden Plattform Seerose besteht das Gästival aus 6 weiteren Teilprojekten:

- Jubiläumsfest
- Waldstätterweg
- Tourismusgeschichte
- Friendly Hosts
- Tell-Pass Plus
- **Gastfreundschaft (S.2)**

Zusätzlich soll die Mitmachkampagne das Gästival in die gesamte Zentralschweiz hinausgetragen werden.

Details zum Gästival, den Teilprojekten und der Mitmachkampagne finden Sie auf [www.gaestival.ch](http://www.gaestival.ch).

## Das KTI-Projekt

### „Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz“

In einem interdisziplinären Forschungsprojekt widmet sich die Hochschule Luzern der Frage, was Gastfreundschaft denn wirklich ist und mit welchen Mitteln sie sich stärken und weiterentwickeln lässt. Das Projekt wird unterstützt von der Kommission für Technologie und Innovation (KTI) des Bundes und schliesst sowohl die Tourismusorganisationen der Kantone Luzern, Uri, Schwyz, Ob- und Nidwalden als auch folgende touristische Leistungsbringer in diesen Kantonen mit ein:

Luzern	Verkehrshaus der Schweiz
Uri	Ski-Arena Andermatt-Sedrun
Schwyz	Seminar- und Wellnesshotel Stoos
Obwalden	Brünig Park Lungern
Nidwalden	Stanserhorn-Bahn

Die beiden zentralen Ziele des Projekts sind die Sensibilisierung der verschiedenen Anspruchsgruppen für die Thematik Gastfreundschaft sowie die Entwicklung konkreter Tools (Hilfsmittel) zur Stärkung der Gastfreundschaft.

Weitere Informationen zum Projekt „Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz“ finden Sie online auf [www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch](http://www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch).

## Warum beschäftigen wir uns mit Gastfreundschaft?

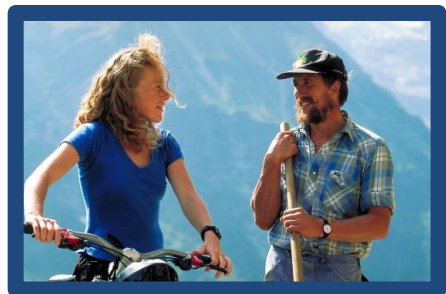
In der Antike reisten die Menschen vorwiegend aus religiösen Gründen und wurden aus kultureller Verpflichtung als Gäste aufgenommen. Heute reisen die Menschen in den meisten Fällen, um Ferien zu machen, um sich zu erholen. Sie möchten attraktive Landschaften erleben und die Möglichkeit haben, fremde Kulturen/Menschen kennenzulernen. Es geht also darum, schöne Erlebnisse und positive Emotionen zu sammeln.

### Attraktive Landschaft



+

### Fremde Kulturen/Menschen



**Gastfreundschaft als  
Unterscheidungsmerkmal**



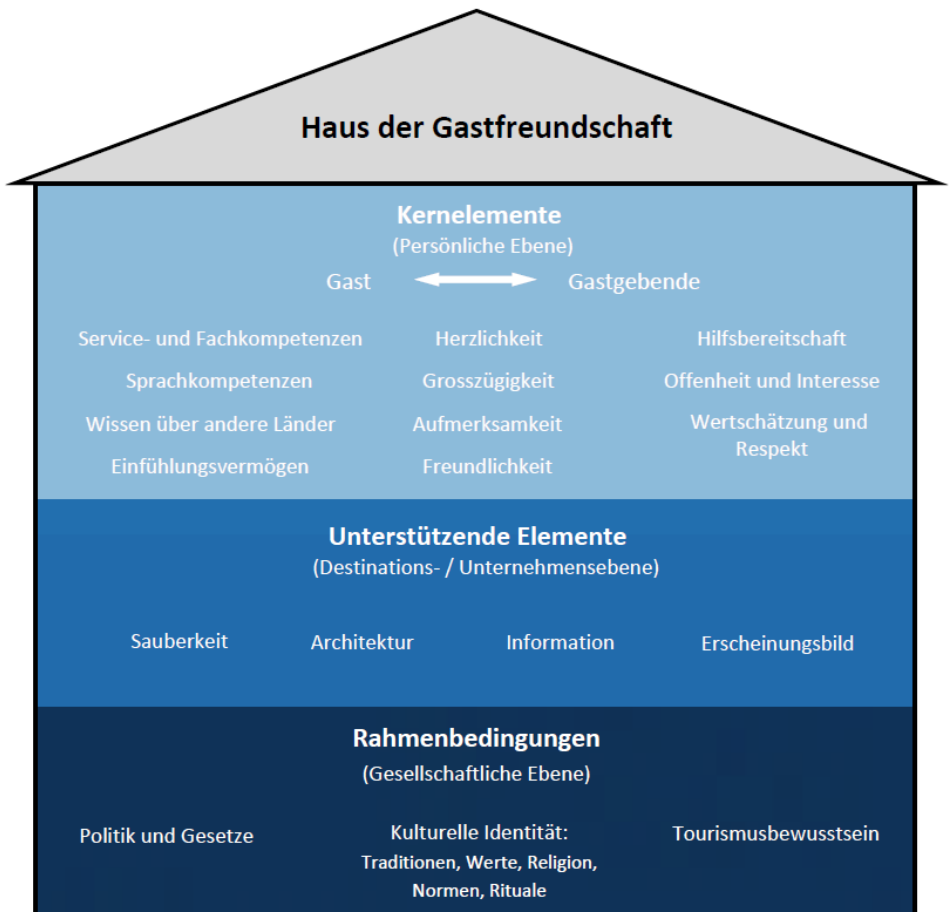
**Gäste verblüffen**

Im Zentrum der Gastfreundschaft steht der Mensch. Durch Eigenschaften wie Herzlichkeit, Grosszügigkeit und Wertschätzung können positive Emotionen in der Beziehung zwischen Gast und Gastgebenden ausgelöst werden. Durch solche Emotionen können **Gäste verblüfft werden**, was einer Destination die Chance gibt, sich von anderen Regionen abzuheben.

## Das Haus der Gastfreundschaft

Eine einfache Definition für den Begriff Gastfreundschaft gibt es nicht, denn jeder kann Gastfreundschaft individuell wahrnehmen und ausleben. Zudem wird Gastfreundschaft von diversen Faktoren beeinflusst.

Mit dem Haus der Gastfreundschaft kann der Begriff wie folgt veranschaulicht werden:



## Kernelemente (persönliche Ebene)

Das Kernelement der Gastfreundschaft umfasst die **besondere Beziehung und Begegnungen zwischen Gästen und Gastgebenden**.

- Bsp.:**
- Sie erklären Touristen und Touristinnen den Weg zum Bahnhof.
  - Sie machen ein Foto für ein asiatisches Pärchen mit der Berg- und Seekulisse im Hintergrund.
  - Sie werden im Supermarkt gefragt, welche der Schokoladen Ihrer Meinung nach die Beste ist.

## Unterstützende Elemente (Destinations-/ Unternehmensebene)

Damit Gastfreundschaft überhaupt ausgelebt werden kann, müssen die unterstützenden Elemente **gästeorientiert gestaltet** sein.

- Bsp.:**
- Der Weg zu Sehenswürdigkeiten und Attraktionen wird gut ersichtlich und verständlich beschildert.
  - Die Mitarbeitenden einer Bergbahn tragen gut lesbare Namensschilder. Sie sind für die Gäste so auf Anhieb sichtbar und als Ansprechpartner zu erkennen.

## Rahmenbedingungen (Gesellschaftliche Ebene)

Sie bestimmen die Art und Weise, **wie sich Gast und Gastgebende aus bestimmten Kulturkreisen begegnen, miteinander umgehen**.

- Bsp.:** In Asien werden Sie häufig mit einer leichten Verbeugung begrüsst. Dadurch erweist Ihnen Ihr Gegenüber Respekt.

## Gastfreundschaft betrifft uns alle

Damit eine Region gastfreundlicher werden kann, braucht es die Mithilfe von Jedem und Jeder. Das heisst nicht nur von Mitarbeitenden von touristischen und tourismusnahen Unternehmen, sondern auch von der Bevölkerung.

Luca kommt aus Italien und verbringt ein Wochenende in der Zentralschweiz. **Wann könnten Sie auf Luca treffen?**

### Anreise



Luca reist von Mailand mit dem **Zug** nach Luzern.

Sie sitzen mit Luca im Zugabteil und bieten ihm eine Ihrer Lozärner Bireweggen an. Dabei erzählen Sie Luca etwas über regionale Spezialitäten.

Sie machen die Billettkontrolle. Luca verliert sein Kleingeld als er das Ticket sucht. Sie helfen ihm, alles wieder einzusammeln und erklären ihm dabei den Schweizer Franken.

### Ankommen, Information



In Luzern angekommen sucht Luca das Tourismusbüro.

Sie navigieren den Weg für Luca in Ihrem Smartphone und lassen ihn die Wegbeschreibung abfotografieren, damit er sich orientieren kann.

Im Tourismusbüro überraschen Sie Luca mit dem Hinweis auf ein Bergfest mit Feuerwerk am Abend.

### Beherbergung



Am Abend sucht sich Luca ein Hotel und checkt dort ein.

Sie begleiten Luca zu seinem Hotel, nachdem er Sie um eine Wegbeschreibung gebeten hat.

Sie begrüßen Luca mit einem Willkommensgetränk in Ihrem Hotel. In seinem Zimmer findet er einen handgeschriebenen Willkommensbrief mit Tipps für Ausflüge und Verpflegung.



## Sie als Einheimischer/Einheimische

### Sie als Mitarbeiter oder Mitarbeiterin eines touristischen Unternehmens

#### Gastronomie



Den nächsten Tag beginnt Luca mit einem Frühstück in einem Café.

Sie sitzen am Nebentisch und kommen mit Luca ins Gespräch. Weil er gerne wandert, verraten Sie ihm Ihren Lieblingsplatz mit der schönsten Aussicht auf den Vierwaldstättersee.

Sie empfehlen Luca zum Frühstück eine spezielle Kaffeemischung zusammen mit einer Hausspezialität.

#### Unterhaltung, Ausflug



Während seinem Aufenthalt in der Zentralschweiz unternimmt Luca Ausflüge.

Sie treffen Luca bei einer Grillstelle und leihen ihm Ihr Schweizer Taschenmesser. Weil er daran so Freude hat, schenken Sie es ihm spontan.

Luca erzählt Ihnen vor seiner Faszination für Seilbahnen. Sie nehmen ihn mit auf einen Rundgang und erklären ihm Ihre Aufgaben und die technischen Geräte.

#### Abreise



Nach seinem zweitägigen Besuch reist Luca mit dem Zug nach Genf weiter.

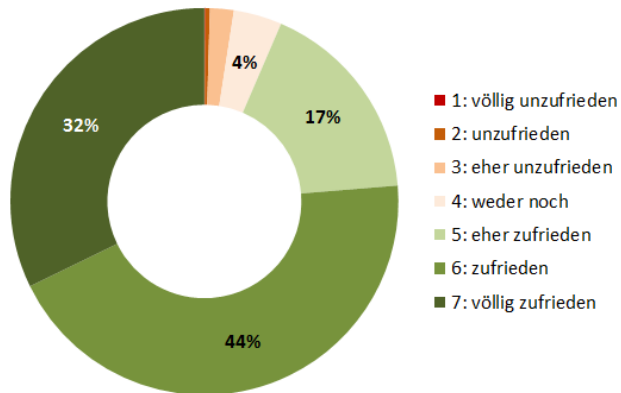
Sie warten auf den Zug nach Genf und erkundigen sich, ob Luca seinen Aufenthalt in der Zentralschweiz genossen hat und fragen nach seinen Erlebnissen.

Am Ticketschalter stellen Sie Luca das Billett nach Genf aus und empfehlen ihm ein gemütliches Bistro in der Genfer Altstadt.

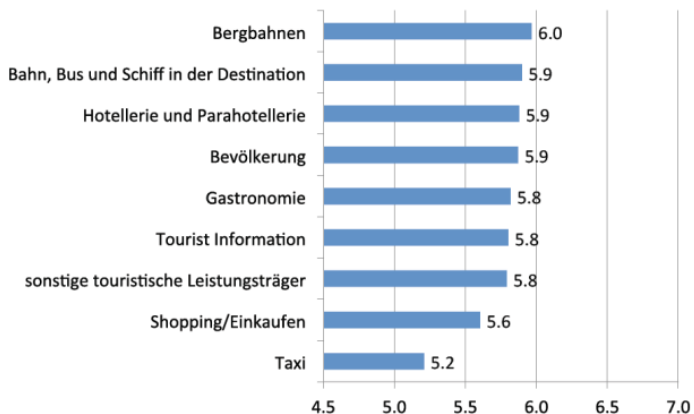
## Zufriedenheit mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

Folgende Diagramme zeigen Ihnen, wie zufrieden Gäste und Bevölkerung der Zentralschweiz mit der Gastfreundschaft sind.

### Zufriedenheit der Gäste und der Bevölkerung mit der Gastfreundschaft



### Zufriedenheit mit Leistungsträgern



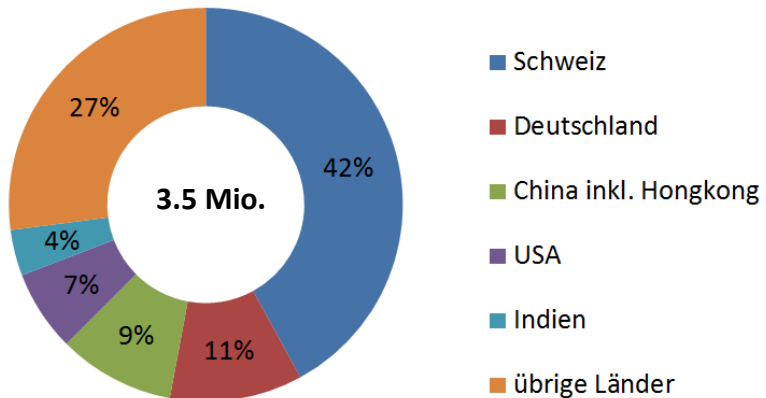
Skala:

1 = völlig unzufrieden

7 = völlig zufrieden

## Herkunftsländer der Gäste in der Zentralschweiz

Anzahl Logiernächte (Übernachtungen)

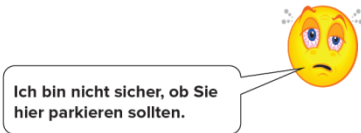


### Wussten Sie, dass...

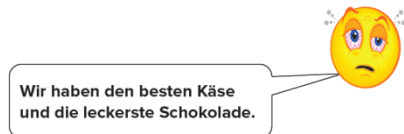
- in der Zentralschweiz jährlich 3.5 Mio. Logiernächte generiert werden (das sind 10% aller Logiernächte in der Schweiz)?
- 40% der Gäste aus dem eigenen Land stammen?
- Chinesinnen und Chinesen knapp 10% der Gäste ausmachen und in der Stadt Luzern im Schnitt 350 Franken pro Tag und Person ausgeben?
- ein Zehntel der Gäste aus Deutschland kommt?
- Touristinnen und Touristen durchschnittlich 2 Nächte in der Zentralschweiz verbringen?
- es in der Zentralschweiz 24'316 Hotelbetten gibt?

## Gastfreundschaft ausdrücken

Was und wie wir etwas sagen, drückt unsere Haltung aus und hat eine Auswirkung auf unsere Gäste.



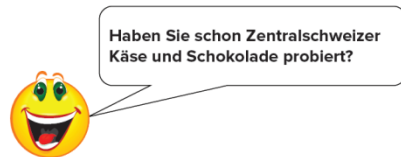
Mit vagen Aussagen verunsichern Sie die Gäste.



Mit dem Fokus auf eigene Qualitäten zeigen Sie wenig Interesse am Gegenüber.



Mit unerwarteten, hilfreichen Informationen erfreuen Sie die Gäste.



Mit dem Fokus auf die Perspektive der Gäste zeigen Sie Interesse am Gegenüber.



Mit Verboten schrecken Sie Gäste ab.



Mit Verben wie «müsste» und «könnte» weisen Sie Fragende ab.



Mit positiven Formulierungen helfen Sie Gästen weiter.



Mit aktiven Formulierungen in der Ich-Form drücken Sie Engagement aus.

## Charta der Gastfreundschaft

Die Charta ist eine Vereinbarung, mit welcher sich die ganze Region Zentralschweiz für die Gastfreundschaft engagieren kann. Sie soll sowohl Mitarbeitenden von touristischen Unternehmen als auch die einheimische Bevölkerung ansprechen und motivieren, über Gastfreundschaft nachzudenken und mit einer persönlichen Massnahme zur Gastfreundschaft in der Zentralschweiz beizutragen. Ziel ist es, dass im Jubiläumsjahr 2015 möglichst viele Tourismusbetriebe sowie auch Leute aus der lokalen Bevölkerung die Charta der Gastfreundschaft unterzeichnen.

### Wo ist die Charta erhältlich:

- In den meisten Tourist Offices der Zentralschweiz
- Vom 29. Mai bis 4. Oktober 2015 auf der Seerose an ihrem jeweiligen Standort auf dem Vierwaldstättersee
- Auf der Homepage **www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch** (die Charta kann dort ausgedruckt oder online ausgefüllt werden)

### Gastfreundschaft


Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

HOME WISSENSWERTES TOOLBOX WEITERBILDUNG IHR ENGAGEMENT MEDIEN ÜBER UNS KONTAKT



### Tools

Aktuell stehen aus dem Projekt folgende Tools zur Verfügung:

	<p><b>Charta der Gastfreundschaft</b></p> <p>Die Charta ist eine Vereinbarung, mit welcher sich eine ganze Destination zur Gastfreundschaft bekennen kann. Dabei sollen möglichst viele Personen auf die Wichtigkeit der Gastfreundschaft aufmerksam gemacht werden und sich mit einem kleinen, persönlichen Beitrag für die Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz engagieren. Ziel ist es, dass im Jubiläumsjahr 2015 möglichst viele Tourismusbetriebe sowie auch Leute aus der lokalen Bevölkerung – und auch Sie – die Charta der Gastfreundschaft unterzeichnen. Die Charta steht hier in diversen Formaten zur Verfügung.</p>
---	---

# Gast freund schaft ist mir wichtig

Besucherinnen und Besuchern der Zentralschweiz  
begegne ich deshalb wie meinen Gästen.

**Gästen bringe ich Gastfreundschaft  
entgegen, wenn ich**

- mich freue, dass sie da sind
- ihnen ein Lächeln schenke
- individuell und engagiert auf ihre  
Bedürfnisse eingehe
- mich für sie interessiere und ein  
offenes Ohr sowie Herz für sie habe

Durch meine Gastfreundschaft trage ich aktiv dazu  
bei, dass unsere Gäste einen unvergesslichen Auf-  
enthalt erleben. Auf diese Weise profitiert die ganze  
Region.

-----  
Ort/Datum

-----  
Unterschrift

## Kontakt

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Barbara Taufer & Olivia Amstad

Hochschule Luzern - Wirtschaft  
Institut für Tourismuswirtschaft  
Rösslimatte 48  
Postfach 2940  
6002 Luzern



T direkt +41 41 228 99 97 / +41 41 228 99 77

[info@gastfreundschaft-zentralschweiz.ch](mailto:info@gastfreundschaft-zentralschweiz.ch)

[www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch](http://www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch)

© Hochschule Luzern, 2015

