

GÄstival

unsere Gäste – unsere Freunde

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**



Leitfaden «Kurz und einfach zur Gastfreundschaft»

Forschungsprojekt

Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

Gast 
freund
schaft ist mir wichtig

Mit Unterstützung der Kommission für Technologie und Innovation (KTI)

Kurz und einfach zur Gastfreundschaft

Was beinhaltet dieser Leitfaden und wie funktioniert er?

Dieser kurze **Leitfaden** richtet sich an touristische und tourismusnahe Unternehmen. Er soll Betriebe dabei unterstützen, ① sich vertiefter mit dem Thema Gastfreundschaft auseinanderzusetzen, ② eine Standortbestimmung durchzuführen und Verbesserungspotenzial aufzudecken, ③ mit gezielten Massnahmen die Gastfreundschaft zu stärken und anschliessend ④ eine Wirkungsmessung durchzuführen.

Der Gastfreundschaftsprozess:



Der oben dargestellte Gastfreundschaftsprozess zeigt ein **idealtypisches Vorgehen** auf, um die Gastfreundschaft in einem touristischen oder tourismusnahen Unternehmen zu stärken. In dieser **Kurzversion** finden Sie pro Schritt jeweils zwei Tools, die Sie dazu einsetzen können.

Alle Unterlagen und Anleitungen zu den Tools sind auf der **Website** www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch zugänglich und sind in diesem Leitfaden zur Website verlinkt.



1 Gastfreundschaft verstehen

Was bedeutet Gastfreundschaft eigentlich? Was heisst Gastfreundschaft für Sie persönlich? Welchen Stellenwert hat Gastfreundschaft in Ihrem Betrieb?

Jede und jeder hat eine ganz persönliche Vorstellung von Gastfreundschaft. Sich diese Fragen zu stellen und sich mit dem Begriff Gastfreundschaft vertieft auseinanderzusetzen, wird Ihnen helfen, mögliches Verbesserungspotenzial aufzudecken und die Gastfreundschaft in Ihrem Betrieb zu stärken. Idealerweise machen Sie sich als Führungsperson selbst damit vertraut, bevor Sie Ihre Mitarbeitenden miteinbeziehen.

Trailer «Gastfreundschaft in der Zentralschweiz»

Inhalt:

In diesem Trailer «Was ist Gastfreundschaft?» teilen sowohl Mitarbeitende aus dem Tourismus und anderen Branchen sowie auch Touristinnen und Touristen ihre persönliche Auffassung von Gastfreundschaft. Diese verschiedenen Statements widerspiegeln die Vielfältigkeit des Begriffs. Der Trailer soll zudem durch die attraktiven Inhalte (z.B. Aufnahmen der Region) die Emotionen des Zielpublikums wecken).

Nutzungsmöglichkeit:

- Einstieg in Präsentationen und Workshops zum Thema Gastfreundschaft

Weitere Informationen:

Dieses Video gibt es in einer Kurz- und einer Langversion. In der ausführlicheren Fassung sehen Sie zusätzlich zu mehr Bildmaterial ebenfalls eine Sequenz von Beat Krippendorfs Referat «**Die Gäste und ich – Angewandte Gastfreundschaft**»:
[Kurzversion Trailer «Gastfreundschaft in der Zentralschweiz» \(3 Minuten\)](#)
[Langversion Trailer «Gastfreundschaft in der Zentralschweiz» \(7 Minuten\)](#)

Weiter zum Tool



Booklet «Gastfreundschaft in der Zentralschweiz – Das Wichtigste auf einen Blick»

Inhalt:

In diesem 14-seitigen Booklet finden Sie Antworten auf Fragen wie:

- Warum ist Gastfreundschaft wichtig?
- Was bedeutet denn Gastfreundschaft überhaupt?
- Warum und inwiefern betrifft das Thema auch Sie?

Nutzungsmöglichkeiten:

- Beilage zur Mitarbeiterzeitung / -Info
- Abgabe im Rahmen einer Mitarbeiterschulung / Workshop
- Selbststudium

Weiter zum Tool





2 Verbesserungspotenzial aufdecken

Wie gastfreundlich ist Ihr Unternehmen? Wo bestehen Optimierungspotenziale? Gibt es Unterschiede betreffend Gastfreundschaft innerhalb Ihres Unternehmens?

Sich diese Fragen zu stellen und eine Standortbestimmung vorzunehmen, ist die ideale Ausgangslage, um die Gastfreundschaft im eigenen Unternehmen stärken und verbessern zu können.

Die Ergebnisse der durchgeführten Befragungen bei Anbietern, Gästen und der Bevölkerung geben Ihnen einen Überblick darüber, wie die Gastfreundschaft in der Zentralschweiz wahrgenommen wird. Die eigenen Gästerückmeldungen zu erfassen, trägt dazu bei, sich einen Überblick über die Situation im Betrieb zu verschaffen.

Ergebnisse bisheriger Befragungen zur Gastfreundschaft

Inhalt:

Im Rahmen des Forschungsprojekts führte die Hochschule Luzern verschiedene Umfragen durch, um Erkenntnisse zur Gastfreundschaft in der Zentralschweiz zu gewinnen. Dabei wurden sowohl Mitarbeitende des Tourismus (Anbietersicht) wie auch Gäste und die Bevölkerung befragt. Die Ergebnisse der Umfrage eignen sich als Hilfsmittel, um Gästebedürfnisse zu erkennen. Ein interessantes Ergebnis daraus ist beispielsweise, dass die Gastfreundschaft in der Zentralschweiz von den befragten Gästen grundsätzlich positiv bewertet wird. Die insgesamt gute Beurteilung ist umso bedeutender, da rund die Hälfte der Befragten die Gastfreundschaft zu den drei relevantesten Faktoren für einen Buchungsentscheid zählt. Trotz der guten Beurteilung zeigt die Befragung auch Verbesserungspotenziale auf. So wünschen sich die Touristen mehr Freundlichkeit, Herzlichkeit, Wertschätzung und Respekt. Die ausführlichen Resultate der Umfrage sind in Form eines PDFs verfügbar. In diesem [Video](#) stellt Jürg Stettler von der Hochschule Luzern zudem die wichtigsten Erkenntnisse aus der Anbieterbefragung vor.

Nutzungsmöglichkeiten:

- Selbststudium
- Mitarbeitenden-Schulung (evtl. nur Ausschnitte nutzen)

Weiter zum Tool



Gästerückmeldungen sammeln – Fragebogen

Inhalt:

Feedbacks von Gästen sind in Bezug auf die Stärkung der Gastfreundschaft im Unternehmen sehr wichtig. Das Analysieren von Gästenumfrageergebnissen liefert Erkenntnisse darüber, wie zufrieden die Gäste sind und welche Bedürfnisse sie haben. So erkennen Sie einen allfälligen Handlungsbedarf. Der Brünig Park hat eine solche Kundenumfrage neu im Betrieb eingeführt. Ziel ist es, Rückmeldungen der Gäste einzuholen, um den Service und die Angebote laufend zu verbessern. Der Brünig Park stellt den Feedbackbogen hier als Beispiel für andere Unternehmen zur Verfügung.

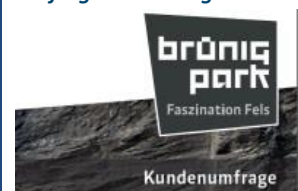
Ausserdem stellen wir Ihnen hier eine weitere Vorlage einer Gästebefragung als Word-Dokument zur Verfügung.

Nutzungsmöglichkeit:

- Anpassung und Anwendung im eigenen Betrieb

Weiter zum Tool

Umfrage des Brünig Parks:



Word-Vorlage Gästebefragung:





3 Gastfreundschaft stärken

Wie können Sie die Gastfreundschaft stärken und verbessern? Welche Hilfsmittel unterstützen Sie dabei? Wo finden Sie geeignete Unterstützung?

Die Standortbestimmung hat Ihnen die Ist-Situation in Bezug auf die Gastfreundschaft in Ihrem Unternehmen und mögliches Verbesserungspotenzial aufgezeigt. Zunächst geht es nun darum, Gastfreundschaft im gesamten Unternehmen zum Thema zu machen und Verbindlichkeiten zu schaffen. Unterschreiben Sie gemeinsam mit Ihrem Team die Charta der Gastfreundschaft. Anschliessend analysieren Sie Prozesse im Hinblick auf Verbesserungsmöglichkeiten und das Potenzial zur Gästeverblüffung.

Charta der Gastfreundschaft

Inhalt:

Die Charta ist eine Vereinbarung, mit der sich einzelne Betriebe oder gar eine ganze Destination zur Gastfreundschaft bekennen kann. Sie soll dazu anregen, über Gastfreundschaft nachzudenken, sich die eigene Rolle als Gastgeber – sei es im Alltag oder im Beruf – bewusst zu machen und sich mit einem kleinen, persönlichen Beitrag für die Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz zu engagieren. In der Anleitung finden Sie Ideen, wie sich die Charta zur Verbesserung der Gastfreundschaft im eigenen Unternehmen verwenden und einsetzen lässt.

Nutzungsmöglichkeiten:

- Individuelles oder gemeinsames Unterzeichnen im Team
- Aufhängen der unterzeichneten Charta im Unternehmen

Weitere Informationen:

Die Charta steht in verschiedenen Formaten auf der [Website](#) zur Verfügung.

Weiter zum Tool



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 Aufenthalt erleben. Auf diese Weise profitiert die ganze Region.

 Unterschrift

Gästeverblüffung entlang der Servicekette

Inhalt:

Die Gäste positiv zu überraschen ist ein wichtiges Element zur Steigerung der Gästezufriedenheit. Mithilfe des Instruments «Customer Journey Map» («Reise des Kunden») können die emotionalen Befindlichkeiten der Gäste im Kontakt mit dem Betrieb analysiert und daraus Optimierungsvorschläge sowie Verblüffungspotenziale abgeleitet werden.

In der «Anleitung» wird das Vorgehen beschrieben, während die «Customer Journey Map» als Arbeitsinstrument dient, um die Kontaktpunkte, die Gäste sowie mögliche Verblüffungsmomente zu beschreiben.

Nutzungsmöglichkeiten:

- Nutzung im Rahmen eines Gastfreundschafts-Workshops (selbst durchgeführt oder mit externer Begleitung)
- Durchführung eines Workshops zur Gästeverblüffung
- Anwendung im Rahmen eines Kadermeetings

Weitere Informationen

In der Liste «[Ideen zur Gästeverblüffung](#)» finden Sie eine Zusammenstellung verschiedener Ideen, wie Gäste verblüfft werden können. Diese dient als Inspirationsquelle.

Weiter zum Tool



Anleitung

Weiter zur Liste "Ideen zur Gästeverblüffung"



KTI-Forschungsprojekt
 Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz
 Ideen zur Gästeverblüffung





4 Wirkung messen

Haben die ergriffenen Massnahmen und Bemühungen Wirkung gezeigt? Zeigt sich eine Veränderung in der Gastfreundschaft im Betrieb?

Sie haben verschiedenen Massnahmen eingesetzt und Ideen umgesetzt, um die Gastfreundschaft in Ihrem Betrieb zu stärken. Nun ist es selbstverständlich interessant zu sehen, ob und wie sich Ihre Massnahmen auf Ihr Unternehmen ausgewirkt haben. Nutzen Sie nochmals ein Tool aus Schritt ②. Sammeln Sie erneut Gästefeedbacks und analysieren Sie, ob sich diese verändert haben.

Gästerückmeldungen sammeln – Fragebogen (gleiches Tool wie Schritt ②)

Inhalt:

Feedbacks von Gästen sind in Bezug auf die Stärkung der Gastfreundschaft im Unternehmen sehr wichtig. Das Analysieren von Gästefrageergebnissen liefert Erkenntnisse darüber, wie zufrieden die Gäste sind und welche Bedürfnisse sie haben. So können allfällige Verbesserungspotenziale aufgespürt werden. Eine erneute oder sogar ständige Sammlung und Analyse von Gästerückmeldungen gibt Ihnen Hinweise darüber, ob Sie die richtigen Massnahmen gewählt haben.

Nutzungsmöglichkeit:

- Anpassung und Anwendung im eigenen Betrieb

Weiter zum Tool

