

Swiss Tourist Guide Association: zwischen Wertschätzung und Vernachlässigung

Stiefmütterlich wahrgenommen



Renata Zulian: Schlüsselstellen zwischen Luzern, Vierwaldstättersee und Rigi.

Peter Grunder Die Schweiz kann auch im Tourismus nur mit Qualität bestehen. Eine Schlüsselrolle spielt dabei der Draht zum Gast. Renata Zulian hat diesen Draht.

Ihre Sprachkenntnisse habe sie anwenden wollen, sagt Renata Zulian. Und Motive seien auch gewesen, «die Schweiz besser kennenzulernen und mit internationalen Gästen in Kontakt zu kommen». In Luzern Tourist Guide zu werden, war freilich nicht ganz einfach: Es galt, Mitglied der Vereinigung Luzerner Guides zu werden, eine Eintrittsprüfung zu bestehen, sechs Jahre als Aspirantin zu arbeiten und schliesslich die Abschlussprüfung zu absolvieren.

Das ist über 20 Jahre her, heute ist Renata Zulian Präsidentin der

«Swiss Tourist Guide Association», die es damals noch gar nicht gab. 1994 wurde dieser Verband ins Leben gerufen, Zulian gehörte zu den Gründungsmitgliedern: «Wir sahen, dass es grosse Unterschiede gab und die Führungen in der Schweiz überall anders organisiert waren», erzählt sie. Das sollte aufhören, der Verband sei gegründet worden «mit dem Ziel, eine einheitliche Berufsbildung zu schaffen».

Jetzt ist es soweit: Nach jahrelangen Bemühungen bei den zuständigen Bundesstellen und dank der Zu-

sammenarbeit mit dem Schweizer Tourismus-Verband (STV) sollen heuer erstmals einheitliche Ausbildungskurse stattfinden und 2014 erste Prüfungen zum eidgenössisch anerkannten Abschluss des Tourist Guide (GJ12).

Dieses Ziel ist jetzt zwar zum Greifen nah, und auch die Verbandsaktivitäten sind etabliert: Regelmässig finden in allen Regionen der Schweiz Weiterbildungen statt, und der national aufgestellte Verband versucht permanent, sein Wirkungsfeld auszuweiten. Aber während intern Fortschritte unverkennbar sind, hapert es extern. «In der Branche herrscht leider noch vielerorts die Meinung, dass Guides soviel Freude an ihrem Job haben, dass sie mit einem Minimum an Bezahlung auskommen», bringt Zulian eine zentrale Schwierigkeit auf den Punkt.

Erst der STV habe die Branche wirklich ernst genommen, insgesamt würden die Tourist Guides und der Verband nach wie vor «stiefmütterlich wahrgenommen». In den letzten Jahren habe sich das eher noch verschärft, findet Zulian: Im Zuge der Destinationsbildungen, bei der sich die Gästebetreuung vor Ort und das Gästemarketing organisatorisch trennten, hätten die Guides Ansprechpartner verloren.

Das ist strategisch wie auch operationell unerfreulich. Frühere Tourismusmanager vom Zuschnitt Kurt Illis waren noch nahe an den Guides. Das erleichterte sowohl die strategische Einbindung der Guides in die Gesamtorganisation wie auch die operative Funktion der Führungen und Reiseleitungen. Inzwischen sind die Ansprechpartner nicht mehr klar, was die Zusammenarbeit im Strategischen und im Operationellen erschwert. Insofern verwundert der Wunsch Zulians nicht, «dass wir besser eingebunden werden in der Tourismusbranche, dass wir Einsitz nehmen können in den Gremien, um

angehört zu werden und mitzureden zu können».

Die mangelnde Akzeptanz ist umso bedauerlicher, als weitaus die meisten Aufträge der Guides über Tourismus-Organisationen erfolgen. Auf weit über 50 Prozent schätzt Zulian den entsprechenden Anteil. Tragende Kooperationspartner sind überdies Reiseveranstalter und Busunternehmen – mit höchstens 20 Prozent beziffert Zulian den Anteil individueller Anfragen.

Die Tourist Guides müssten schon aus purem touristischem Eigeninteresse stark in die Branche eingebunden sein: Zum einen kennen Zulian und ihre Kolleginnen und Kollegen die Kundschaft wie kaum jemand sonst – ein unglaublich wertvoller Erfahrungsschatz, den man heben und pflegen muss. Zum anderen sind da im Rahmen der Servicekette zuhauf kritische Ereignisse – letztlich stecken hier Schlüssel dessen, was den Gast dazu bringt, dass der Preis aus seinem Kopf verschwindet, weil das Erlebnis einfach stimmt.

Nicht zuletzt bergen Führungen und Reiseleitungen noch viel Potenzial, wie Zulian bestätigt: Themenführungen seien beliebt und hätten in den letzten Jahren stark zugelegt; viele Gäste wollten nicht nur durchgeschleust und informiert, sondern auch unterhalten werden: «Wir haben eine hohe Qualität.»

www.asgt.ch

EN BREF

L'Association Suisses des Guides Touristiques (ASGT) a été fondée en 1994. Depuis lors, elle collabore avec la Fédération Suisse du Tourisme (FST) en vue d'une prochaine introduction d'une formation nationale avec diplôme fédéral. Mais selon Renata Zulian, la présidente de la fédération, la reconnaissance dans la branche reste toujours lacunaire.

Marke im Aufwind: Holiday Inn baut aus



Im Oktober wird ein Garni Hotel der Marke Holiday Inn Express in Affoltern am Albis eröffnet werden. «Die Lage zwischen Zürich und Zug mit der Nähe zum Flughafen ist äusserst attraktiv», ist Martin Studer von der Betriebsgesellschaft Swiss Hospitality Management AG überzeugt. Das 3-Sterne-Haus richtet sich gemäss Mitteilung vor allem an Geschäftsleute, die sich in der Region zwischen den beiden Wirtschaftsstandorten Zug und Zürich aufhalten, sowie an Durchreisende auf der Nord-Süd-Achse. Mit dem neuen Garni Hotel erhält die Holiday Inn Express-Marke der Intercontinental Hotel Group ihren dritten Betrieb nach Zürich Airport und Zürich Messe.

50. IH&RA Kongress

Am fünfzigsten IH&RA Kongress vom 2. bis 4. April 2013 stehen die Wahlen des Vorstandes für die Jahre 2013 – 2015 im Zentrum. Am Kongress in Istanbul werden aber auch Themen wie Klimawandel und Beherbergung, Internationale Standards für Hotels und Restaurants sowie die Zukunft der Beherbergungsindustrie eine Rolle spielen. Vor Ort werden mehrere hundert Teilnehmer erwartet.

Kleine Renaissance

Das seit zwei Jahren vor sich hinschlummernde Hotel Aurora in Ardez ist wiederbelebt worden. Unternehmerin und Hotel-Quereinsteigerin Karin Gross hat das ehemalige Familienhotel gekauft und will es am 1. Mai wiedereröffnen. Nach ihrer Vorstellung wird das Aurora ein Garni-Betrieb mit Restaurant. Gemeindepräsident Jonpeider Strimer ist überzeugt, dass das neue Betriebskonzept funktionieren wird, wie er gegenüber der «Südostschweiz» äusserte. Aus gastronomischer Sicht ist der Betrieb eine Bereicherung, denn derzeit findet sich nur noch ein weiteres Gasthaus im Ort.

Zermatter Milliardenpläne Strategen

Einen Rekord von gut 1,37 Millionen Hotelübernachtungen bilanzierte Zermatt im Jahr 2008. Da hatte der neue Lötschbergtunnel die Station eben zum neuen Tagesausflugsziel gemacht und eine Weltwirtschaftskrise begonnen. 2012 nun zählte Zermatt noch 1,29 Millionen Hotelübernachtungen – ein Minus von knapp 6 Prozent gegenüber dem Rekord von 2008.

Schwächen seien erkannt und analysiert, bilanzierte kürzlich Gemeindepräsident Christoph Bürgin. Das Resultat ist eine Strategie-Charta der wichtigsten Zermatter Institutionen. Ein Schwerpunkt der Charta ist die Angebotserweiterung, wobei namentlich Beherberger und Bahnen mit unterschiedlichen Zielen auffallen. Zweiter Schwerpunkt ist der hochgerechnete Investitionsbedarf von rund 1,2 Milliarden Franken. Ob der zu stemmen ist, erscheint fraglich, zumal der Kanton Wallis erst kürzlich die touristische Lenkungsgebühr Zermatts kassiert hat. **pg**

Toggenburg Tourismus will mehr Ferienwohnungen vermieten

Zweitwohnungen bewirtschaften

Ferienwohnungen sind im Toggenburg das Rückgrat der Destination. Jetzt will Toggenburg Tourismus Ferien- und Zweitwohnungsbesitzer dafür gewinnen, ihre Objekte in die aktive Vermarktung zu geben.

Das Toggenburg ist keine Top-Destination, aber beliebt bei Familien mit Kindern. Und diese suchen keine teuren Hotels, sondern logieren im Reka Feriendorf oder in einer Ferienwohnung. Allein Wildhaus hat einen Zweitwohnungsanteil von über 50 Prozent und kann demnach gemäss der Zweitwohnungsinitiative keine neuen Ferienwohnungen mehr bauen.

All diese Ferienwohnungen werden gemäss Untersuchungen von Toggenburg Tourismus nur 50 bis 70 Nächte im Jahr genutzt und stehen in der übrigen Zeit meist leer. Dieses brachliegende Potenzial möchte sich die Organisation jetzt zunutze machen und Ferienwohnungsbesitzer bei der Vermietung aktiv unterstüt-

zen und deren Objekte in die Buchungskanäle von Toggenburg Tourismus einbinden.

«Schlecht genutzte Ferienwohnungen lassen eine Destination leblos aussehen», sagt Tourismusedirektor Roger Meier. Aus Arosa kommend, ist Meier seit November 2012 zuständig für die Umsetzung des Masterplanes, der im Bereich Beherbergung die Zweitwohnungen besser vermarkten möchte. «Von zusätzlichen Gästen in den Ferienwohnungen profitieren auch Gastgewerbe,



Toggenburg will kalte Betten wärmen.

Handel und die Bergbahnen, also sollten wir das nutzen, was schon vorhanden ist.» Das Toggenburg sei eine gefragte Destination, bestätigte Sibylle Vetsch vom Reka Feriendorf Wildhaus. Bei den 57 Wohnungen verzeichne man eine Auslastung von 60 Prozent aufs Jahr und laufe ständig am Limit.

Nur gerade 120 von insgesamt 1300 privaten Ferienwohnungen könne über die Tourismusorganisation aktiv vermietet werden, verdeutlicht derweil Tourismus-Manager Meier, ein grosses, bis anhin ungenutztes Potenzial.

Toggenburg Tourismus hat jetzt eine Umfrage bei Ferienwohnungsbesitzern gestartet und will diese aktiv mit Schlüsselhalterung, Reinigung und Wäscheservice unterstützen. Inwiefern der Toggenburger Ansatz in der Gegend greift oder andere Destinationen erfasst, in denen die Zweitwohnungsbremse angezogen ist, wird sich weisen. **mg**

Flüelen verliert ein Hotel

Während dreizehn Jahren haben Salvatore und Franziska Cucci-Näf das Hotel Restaurant Weisses Kreuz in Flüelen geführt. Nun wird das alte Hotel durch einen Neubau ersetzt. Geplant sind Eigentumswohnungen sowie ein kleiner Gastronomiebetrieb. Die Entscheidung sei ihnen nicht leichtgefallen, aber «die baulichen Mängel des rund 500-jährigen Hauses hätten den heutigen Anforderungen an eine moderne Gastronomie- und Hotellerie einfach nicht mehr genügt».

ANZEIGE

Qualität ohne Kompromisse

Washing machines
Tumbler

WYSS MIRELLA
Telefon 041 933 00 74
6233 Büron GJRI67649