

Projekt:

Fortbildung „Servicequalität im Tourismus im ländlichen Raum“

Projektträger:

Stadt Schwalmstadt
Kooperationsprojekt mit den LEADER-Regionen Schwalm-Aue und Knüll und dem Tourismus-service Rotkäppchenland e.V.

Bewilligung:

Dezember 2018

Stadt/Gemeinde

Gebiet des Tourismusservice
Rotkäppchenland e.V.

Projektbeschreibung:

Die Stadt Schwalmstadt ist mit der Schwalm-Touristik, dem Sitz der Geschäftsstelle des Tourismusservice Rotkäppchenland e.V. sowie dem ebenfalls vor Ort ansässigen Museum der Schwalm einer der zentralen Anlauf- und Beratungsorte für Touristen im Rotkäppchenland; gleichermaßen arbeitet die Stadt Schwalmstadt zu touristischen Handlungsfeldern eng mit den anderen Mitgliedskommunen im Rotkäppchenland zusammen; eine Stärkung der Qualifizierung und Vernetzung auf Handlungsebene der touristischen Mitarbeiter/-innen wird angestrebt.

Personal und Zeit, die zur Bewältigung der Serviceaufgaben in touristischen Beratungsstellen zur Verfügung stehen, haben sich nicht in gleichem Maße mit gestiegenen Anforderungen im digital geprägten Zeitalter entwickelt, sondern sind oftmals reduziert worden, so dass hohes Arbeitspensum und Zeitdruck bestehen. Insofern ist es wichtig, Arbeitsabläufe und Prozesse im Kundenkontakt und Service nachvollziehbar zu machen, qualitativ zu gestalten und zu optimieren. Urlaubsgäste heute erwarten passgenau auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Informationen, individuellen Service und zielgruppenspezifische Beratung.

Projektziel/Projekterfolg:

Ziel der modular aufgebauten Fortbildungsreihe mit praxisnahem Workshop-Charakter und einem nachbereitenden Feedback-Seminar ist es, zum Ende der Fortbildungszeit auf einen Pool von qualitativ gut und zukunftsorientiert ausgebildeten touristischen Servicemitarbeiter/-innen zurückgreifen zu können, die sich ihrer Rolle im touristischen Drei-Ebenen-Modell sowie der regionalen Stärken und touristischen Besonderheiten bewusst sind und letztere aktiv im Gästeservice anbieten. Die Umsetzung vor Ort soll mit einem die Fortbildungsmodule ergänzenden Praxisleitfaden nachhaltig unterstützt werden. Die Servicequalität in der Region soll gleichmäßig und flächendeckend auf einem zukunftsfähigen Niveau etabliert werden, regionale Netzwerke zwischen touristischen Einrichtungen und den touristischen Beratungsstellen gebildet und gepflegt werden.

Träger & Informationen:

Stadt Schwalmstadt
Marktplatz 1, 34683 Schwalmstadt
www.schwalmstadt.de



Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Tourist-Informationen, Bürgerbüros und Museen aus dem gesamten Rotkäppchenland begann die Fortbildungsreihe „Servicequalität im Tourismus im ländlichen Raum“ am 25. März 2019 mit einem informativen Rundgang im Wildpark Knüll.

© Foto: Heidrun Englisch, Tourismusservice Rotkäppchenland e.V.