

Ausblick 2012

Was erwartet uns in diesem Jahr, worauf müssen wir uns einstellen und was haben wir schon in Planung. Zuerst ein Ausblick auf die jetzt anstehende Vermietungssaison. Die Anfragen- und auch die Buchungslage für 2012 läuft gut an und lässt und mit Zuversicht in die Saison Jahr gehen. Wenn Petrus besser mitspielt als im letzten Jahr kann es sogar sehr gut werden, aber auf das Wetter haben wir keinen Einfluss, deshalb müssen wir es auch nehmen wie es kommt.

Wir haben da andere Betätigungsfelder. Wenn wir weiter auf diesem hohen Niveau bleiben wollen, dürfen wir nicht nachlassen sondern wir müssen uns weiter verbessern. Das gilt für den HVV, für jeden einzelnen Vermieter und für unsere Gewerbebetriebe. Wir haben`s heute schon mehrfach angesprochen.

Als Heimat- und Verkehrsvereins setzen wir weiterhin auf den Haustierpark um noch mehr Besucher anzulocken. Zudem haben wir über den Eintritt, über Spenden und Futtermitteln und auch dem Souvenirverkauf Einnahmequellen über die wir die anstehenden Ausgaben im Park zumindest teilweise decken können. Aber das ist schwierig, deshalb wird es in 2013 auch Veränderungen geben. Dann wird es keinen generellen freien Eintritt mehr für alle Inhaber der Nordsee-ServiceCard geben sondern nur noch eine Ermäßigung. Ich glaube 1 EURO kann man von auswärtigen Gästen wohl für den Besuch des Parks verlangen. Bereits in diesem Jahr werden wir die Preise für Getränke und Futter leicht anheben.

Ein dickes Plus bleibt die Nordsee-ServiceCard. Der Gast möchte diese Card haben und ich kann nur alle Vermieter bitten, dafür Sorge zu tragen, dass auch alle Gäste ab dem **ersten Tag** die Nordsee-ServiceCard auch erhalten. Wir merken das vor allem an vermehrten Anfragen der Urlauber die außerhalb des Gebiets wohnen und bereit sind einen deutlichen höheren Preis für die Karte zu bezahlen. Fragen Sie mal in Holtgast nach, die gerne von der Nordsee-ServiceCard profitieren möchten. Ein schlechtes Gewissen muß bei der Ausstellung der NSC jedenfalls keiner haben, diese Karte ist ihren Preis wert. Und das wird sie auch 2013 sein, wenn sie etwas teurer wird..

Was kommt noch in 2012

Das Gastgeberverzeichnis werden wir in diesem Jahr wieder neu auflegen. Nach der Strukturveränderung im vergangenen Jahr werden wir es nach Möglichkeit noch mal verschönern. Wir werden im Sommer diesbezüglich auf sie zukommen. Wichtig ist natürlich weiterhin die Finanzierung, deshalb hoffe ich, dass viele diese Werbemöglichkeit weiter nutzen, wobei angesichts doch sehr moderater Anzeigenpreise vielleicht der Ein oder Andere doch mit einer Fotoanzeige mit dabei ist. Ein Bild sagt mehr als tausend Worte.

Auch ein neuer Kalender für 2013 soll aufgelegt werden.

Unsere Veranstaltungen brauchen Resonanz. Natürlich hoffen wir auf die Teilnahme vieler Urlauber, aber fühlen sie sich bitte auch etwas verpflichtet sich als gute Gastgeber zu präsentieren und wenn immer möglich am besten aktiv sonst aber als Besucher zu kommen. Anfangen werden wir in diesem Jahr mit dem Haustierparkfest am 08. Juni. Unser Veranstaltungsbeirat wird sich intensiv mit der Vorbereitung befassen. Wir würden uns freuen wenn

möglichst viele mit dabei sind. Vielleicht liegt es auch an der richtigen Ansprache, wir haben im letzten Jahr sehr gute Erfahrungen mit der Abfrage von Kuchen gemacht. Es muss nur gerecht zugehen und es müssen nicht immer die gleichen dran sein. Wir werden das in diesem Sommer fortsetzen und hoffen, dass möglichst alle mitmachen.

Wir müssen uns ständig um neue Gäste bemühen und auch um neue Gästegruppen. Der Heimat- und Verkehrsverein prüft deshalb auch die Anschaffung einer Ver- und Entsorgungstation für Wohnmobilisten. Diese Urlaubergruppe ist stark im Kommen und es wäre glaube ich falsch kein Angebot für Sie vorzuhalten. Den Parkplatz hier neben der Bank haben wir schon als Wohnmobilplatz angeboten, er wird auch bereits angefahren aber wegen der fehlenden Station noch nicht so angenommen. Dieser Personenkreis bringt weitere Kaufkraft ins Dorf und eine gewisse Refinanzierung ist über Nutzungsgebühren und die Entrichtung des Kurbeitrags auch gegeben.

Wir in Werdum sind gut aufgestellt. Infrastrukturell besteht kein dringender Handlungsbedarf. Aber ich glaube wir müssen unbedingt in unser Personal investieren. Ich habe das im vergangenen Jahr schon mal vorsichtig angesprochen. Der Fachkräftemangel ist auch im Tourismus und in der Gastronomie nicht mehr wegzudiskutieren. Gutes und günstiges Personal gibt es nicht mehr so leicht. Und guter, freundlicher Service ist ein überragendes Kriterium für die Zufriedenheit unserer Gäste. Mit gestressten und unmotivierten Mitarbeitern werden wir unsere Gäste nicht mehr zufrieden stellen können. Das zu lange Warten auf ein Bier, unfreundliche Antworten und nicht unbedingt kundenfreundliche Öffnungszeiten führen dazu, dass unsere Gäste eben keinen guten Eindruck von Werdum mit nach Hause nehmen und eben dann im nächsten Jahr woanders hinfahren. Vielmehr wird damit eher Negativwerbung für den Betrieb und letztendlich für uns alle betrieben. Auf der anderen Seite sei auch die Überlegung erlaubt, dass besseres Personal auch für Umsatzsteigerungen sorgt und sich somit selbst finanziert.

Kundenverlust

- 9% Preisänderung
- 14% Produktqualität
- **aber 68 % Servicequalität.**

Ich kann deshalb nur appellieren: Gäste sind Gäste – sie sind erwartungsvolle, manchmal anstrengende, selten auch nicht immer freundliche Menschen, um die wir aber ausdrücklich werben, zu uns zu kommen. Mit ist schon klar, dass nun nicht jeder gleich zusätzliches Personal einstellen kann, oder in der Lage ist höhere Personalkosten zu tragen, aber ich möchte deutlich auf diese Schwachstelle hinweisen, die Analysen des Sparkassen-Tourismusbarometers sprechen eine eindeutige Sprache. Und wenn wir unser Niveau halten wollen, ja nach Möglichkeit bessern werden wollen, müssen wir zu allererst an unseren Schwächen arbeiten.

Daran anschließend ein weiterer Hinweis. Das Internet ist allen mittlerweile ein Begriff aber die sogenannten neuen Medien wie Facebook, Twitter und wie sie alle heißen kommen immer mehr ins Blickfeld der Touristiker. Auch wir werden

über kurz oder lang dem Trend nicht mehr erwehren können. Allerdings ist das derzeit personell nicht so einfach darzustellen.

Ich spreche das aber an, weil mit den neuen Medien aber auch „Gefahren“ verbunden sind. Denn damit geht auch die Hoheit über unsere Daten verloren. War es früher so, dass besonders gute Präsentationen in Anzeigen oder auch in Internetpräsentationen bei Buchungen oftmals den Ausschlag gaben- d.h. wir uns selbst in bestem Licht darstellten, so hat sich das gewandelt. Sehr schnell sind durch unzufriedene Gäste auch nicht so vorteilhafte Bilder und Kommentare im Netz auf die wir keinen Einfluss haben, die aber sehr wohl geeignet sein können all unsere Bemühungen um Gäste in erheblichen Umfang zu erschweren. Deshalb ist es umso wichtiger eben keine Schwächen zu haben und vor allem sich um die hier weilenden Gäste in besonderer Weise zu kümmern und auch in nicht so einfachen Situationen freundlich und zuvorkommend zu reagieren. Man kann viel leichter etwas umschmeißen als aufbauen.

Der Heimat- und Verkehrsverein hat im letzten Jahr das Zertifikat I-Marke für seine Tourist-Information erhalten. Wir wollen uns jetzt an der Initiative „Service Qualität Deutschland“ beteiligen, in der zusammen mit dem Personal ein Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm durchlaufen und am Ende mit dem Qualitätssiegel „Q“ ausgezeichnet wird. Das ist ein anspruchsvolles und arbeitsreiches Vorhaben, wir halten es aber für alle touristischen Einrichtungen in Werdum für absolut notwendig. Ich kann allen Betrieben in Werdum nur sehr empfehlen sich ebenfalls daran zu beteiligen. Wir werden zu gegebener Zeit auf sie zukommen und dazu einzuladen. Wir alle können dabei nur gewinnen.