Anja Meyer, LRA Breisgau-Hochschwarzwald

Unsere Gäste kommen an – wie präsentiert sich unser Betrieb?

Wie erfolgreiche Gastgeberinnen „Gewöhnliches außergewöhnlich gut tun“ – erstes Beratungskreistreffen Urlaub auf Bauern- und Winzerhöfen im Kreis Breisgau-Hochschwarzwald

Zum Start des diesjährigen Beratungskreises Urlaub auf Bauern- und Winzerhöfen des Fachbereichs Landwirtschaft haben über 50 Teilnehmerinnen zum Thema „Unsere Gäste kommen an – wie präsentiert sich unser Betrieb“ Anfang Februar entscheidende Faktoren erarbeitet.

Zukünftige Gäste werden bestimmt beim „Ist-alles-sauber-Nachschauen?“ unter der Matratze überrascht sein, wenn sie folgende Botschaft finden: „Auch wir haben hier für Sie nachgeschaut und für Sie gereinigt“. Sie wird bei manchem Gast ein Schmunzeln hervorrufen und lässt ihn mit einem guten und entspannten Gefühl in die Federn sinken.

Das gute Gefühl des Gastes entscheidet übers Kommen - und hoffentlich auch Wiederkommen. Eine tolle Landschaft oder eine wunderschöne Lage können viele Anbieter von Urlaub auf dem Bauern- und Winzerhof bieten, aber was unterscheidet Ihren Betrieb von anderen? Wovon profitiert der Gast bei Ihnen?

Bild 1: **Duftende Begrüßung am Eingang**

Ansprüche der Gäste wachsen

Die Ansprüche der vielfach urlaubserfahrenen Gäste steigen seit Jahren. Es ist nicht immer einfach, diesen gerecht zu werden. Ein unzufriedener Gast spricht durchschnittlich mit zehn bis zwölf Freunden und Bekannten, diese erzählen es sieben anderen, die es jeweils drei weiteren erzählen. Jetzt haben etwa 300 Menschen von den negativen Urlaubseindrücken gehört. Die Gefahr der ablehnenden Pauschalierung für die gesamte Region ist gegeben. Der nächste Urlaub wird vielleicht doch lieber in Bayern oder Bulgarien verbracht.

Hingegen ist der zufriedene Gast der beste Werbeträger. Ein begeisterter Gast will seine tollen Urlaubserfahrungen den Freunden und Bekannten mitteilen, ist weniger preissensibel und bietet somit Stammgast-Potential. Mit solchen Begeisterungsfaktoren haben gerade bäuerliche Betriebe Chancenvorteile. Luxus ist nicht das 5-Sterne-Hotel mit Aqua-Therme, sondern zeichnet sich in dem Übertreffen der Erwartungen der Gäste aus. Gewöhnliches außergewöhnlich gut machen, individuell auf ihre Gäste eingehen und das, was sie tun von Herzen machen, zeugt von Wertschätzung. In Erinnerung wird den hungrigen Gästen nach einer langen Wanderung ein unerwartetes Vesper bleiben. Und welcher Gast wird vom „Selber Spätzle schaben“ in einem Hotel schon berichten können? Als Gastgeber müssen sie ein Gespür für die Wünsche und (unausgesprochenen) Sehnsüchte der Gäste entwickeln.

Der erste Eindruck zählt

Damit die Gäste das Besondere Ihres Hofes erleben können, müssen Sie aber erst zu Ihnen finden. Entscheidend dabei ist der erste Eindruck. Dieser ist oft prägend und für ihn gibt es keine zweite Chance. Haben Sie jemals Ihren Betrieb aus der Sicht des Gastes betrachtet? Etwa die Hälfte der Beratungskreisteilnehmerinnen

kennt die eigene Ferienwohnung vom „Urlaub zu Hause“ und somit aus der Gastperspektive. Das Vorher, die Ankunft, der Aufenthalt und die Abreise sind die Phasen, die der Gast bei einem Urlaub durchläuft. Sie bieten – auch bei einem bereits hochwertigen Angebot - Möglichkeiten zur Qualitätsverbesserung.

Das Vorher beschreibt den Erstkontakt. Welche Erwartungen wecken ein „Beherbergungsvertrag“ verbunden mit einem Schriftverkehr auf dem Postweg statt per E-Mail bei Ihnen? Denken Sie dabei an eine offene, moderne, mit WLAN-ausgestattete Wohnung? Im günstigsten Fall gehen gerade nostalgische Gedanken durch den Kopf. Über den Internet- oder Katalogauftritt, übers Anschreiben oder über Ihre Stimme am Telefon geben Sie ein erstes Bild von sich. In der heutigen Zeit, in der bereits jetzt schon über ¾ der Urlauber übers Internet buchen, müssen die Gäste sich beispielsweise mit den ersten Klicks auf der Homepage bereits zurecht finden. Ist diese klar gegliedert, wecken Photos bereits die ersten Urlaubsemotionen, sind die Texte kurz und knackig? In welchem Zeitraum beantworten sie die Buchungsanfragen?

Diese erste Hürde erfolgreich gemeistert, kommen die Gäste nach einer manchmal bis zu 1.000 km langen Anreise zu Ihnen auf den Hof. Markante Wegbeschreibungen oder wieder erkennbare Hofschilder bieten auch einsam gelegenen, nicht im Navigationssystem erfassten Aussiedlerhöfen gute Orientierungspunkte. Der einladend präsentierte Außenbereich und entspannte Anreiserituale lassen nun erst richtig die Urlaubsstimmung aufkommen. Ein freundliches - und ehrlich gemeintes - Lächeln und ein paar aufmerksame Minuten Zeit werden sind manchmal mehr wert als die besten Marketingmaßnahmen.

Bild 2: **Gemeinsam profitieren**

Die anschließende Phase Aufenthalt ist für die Gäste besonders wichtig. Zum schnellen Zurechtfinden, gerade bei verwinkelten Wohnungen, sind Übersichten oder auch Grundrisse hilfreich. Karten mit entsprechenden km-Angaben, die z.B. die idyllisch gelegenen Joggingstrecken kennzeichnen, werden die sportlichen Gäste begeistern.

Verfügt das Bad über ausreichend Licht? Wie organisieren sie in arbeitsreichen Zeiten eine Gästebetreuung?

Kommen Sie mit einer Kissenbar (weich/ fester, groß/ klein oder mit Dinkel gefüllt) und Bettdecken in Überlänge ihren Gästen entgegen? Viele Urlauber möchten am alltäglichen bäuerlichen Leben teilhaben. Allerdings war eine Beratungskreisteilnehmerin sehr verwundert, als das Urlaubskind statt mit den erwarteten Bohnen mit Erbsen aus dem Garten wieder in die Küche kam.

Bild 3: **Ursula Schätzle präsentiert die Ergebnisse**

Der Abschied bietet nochmals Gelegenheit positiv in Erinnerung zu bleiben. Nach einer persönlichen Verabschiedung können Sie den Gästen mit einem Duftsäckchen, bspw. aus Lavendel, die Urlaubsgedanken direkt mit nach Hause geben. Hofeigene Produkte (z.B. Äpfel, Honig) für die Fahrt und für daheim wirken als regionale Botschafter mit Erinnerungswert. Eine Rezeptsammlung der zubereiteten Gerichte oder des Begrüßungsgebäckes bringen beim Nachbacken auch Wochen später für einen kurzen Moment den Urlaub zurück – und vielleicht die Gäste im nächsten Jahr wieder zu Ihnen.

Ideen gibt es viele, es gilt aber auch, sie umzusetzen. Aus der Vielzahl an Anregungen eine oder zwei umzusetzen, bringt mehr Erfolg als 1.000 Ideen nur im Kopf zu haben. Die Beratungskreisteilnehmerinnen mit ihren langjährigen Erfahrungen sind auch in diesem Fall die besten Betriebsberaterinnen. Eine aus ihren Anregungen gestaltete Checkliste sowie weitere Informationen und eine Linksammlung finden sie im Fachbereich Landwirtschaft unter: www.breisgau-hochschwarzwald.landwirtschaft-bw.de/Fachinformationen