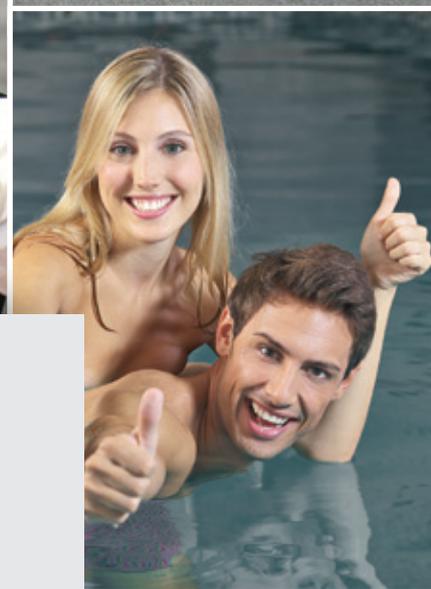




REISELAND

SACHSEN



DA GEHT DOCH WAS!

Tourismus als Mehrwert in
Kommune, Landkreis und Region



Ausgabe 01 | 2015
FACHZEITSCHRIFT

Ihr Erfolg
ist unser Ziel!

**Wir begleiten Sie
bei Ihrem Aufstieg!**
www.saxonia-werbeagentur.de



Kreative Köpfe für einen erfolgreichen Werbeauftritt

Ob es um Ihre Geschäftsausstattungen, Faltblätter, Broschüren, Center- oder Firmenzeitungen geht, um Ihren Internetauftritt oder ein neues Layout, um Konzeptionen für Ihre Werbung oder um Ihren Messeauftritt ...

Mit uns werden Sie nicht übersehen!

REISELAND SACHSEN

Ausgabe 01/2015

EDITORIAL

Tourismus als Mehrwert in Kommune, Landkreis und Region Seite 4

TOURISMUSPOLITIK IN DER PRAXIS

17 Tage – 5 Spitzengespräche – Stets konstruktiv Seite 5

TOURISMUS IN DER POLITIK

Wirtschaftsminister Martin Dulig MdL 200 Tage im Amt Seite 6

Sachsens Tourismuspolitiker im Landtag
Drei Abgeordnete im Porträt. Seite 7

TOURISMUS IN ZAHLEN

Wirtschaftszweig Tourismus in Sachsen heute
Köpfe, Qualität & Strukturen sind größte Herausforderungen Seite 8

DESTINATIONSENTWICKLUNG

Finanzierung im Tourismus – Kommunen brauchen wieder Rechtssicherheit Seite 10

Sparkassen-Tourismusbarometer: Innenmarketing in Destinationen zunehmend wichtiger Seite 11

ROLLE DER LANDKREISE

Die Region im Blick: Landkreise als Plattform interkommunaler
Zusammenarbeit im Tourismus Seite 12

Wege durchs Seenland – Landkreis Bautzen Seite 13

An einem Strang ziehen – Landkreis Görlitz Seite 13

Dresden und das Sächsische Elbland – Landkreis Meißen Seite 14

Mit dem E-Bike durch den Landkreis Sächsische Schweiz-Osterzgebirge Seite 14

Der Erzgebirgskreis als Partner des Tourismusverbandes Erzgebirge e. V. Seite 15

WERTE IM TOURISMUS

So sollen Gastgeber sein – Einfach herzlich Seite 16

Regel Austausch zum 1. Sächsischen Gästeführertag Seite 17

QUALITÄT

Gäste sind in Sachsen so zufrieden wie noch nie Seite 18

Aktives Reputationsmanagement – Tipps für die Arbeit mit Bewertungsportalen Seite 19

Unternehmer bestätigen Vorteile von ServiceQualität Deutschland Seite 20

240 Touristinformationen sorgen in Sachsen für Urlaubsfeeling Seite 22

Tourismus ist interaktiv oder gar nicht – Was Digital Signage beinhaltet Seite 23

MÄRKTE UND TRENDS

Junge Reisende sind für Sachsen eine sehr lukrative Zielgruppe Seite 24

„Tourismus für Alle in Sachsen“ – TMGS zeigt Potenzial auf Seite 25

IMPRESSUM/SERVICES

Termine 2015 Seite 27



DA GEHT DOCH WAS!

Tourismus als Mehrwert in Kommune, Landkreis und Region

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,
liebe Mitglieder des Landestourismusverbandes,

der Tourismus in Sachsen hat in den letzten Jahren spürbar an Qualität und Profil gewonnen. Der Ansatz, sich nachhaltig mit der Leistungsfähigkeit touristischer Strukturen und deren Finanzierung auseinanderzusetzen, war und ist strategisch klug. Das zahlt sich aus: Mit einem Jahresumsatz von 7,4 Mrd. Euro ist der Tourismus Dienstleistungsbranche Nr. 1 in Sachsen.

Doch Topergebnisse, wie knapp 19 Mio. Übernachtungen im vergangenen Jahr, dürfen nicht darüber hinweg täuschen, dass es nach wie vor Hausaufgaben gibt. Um über Erfolge und notwendige Maßnahmen zu diskutieren, traf sich das LTV-Präsidium zu Spitzengesprächen u. a. mit StM. Martin Dulig MdL, StM. Thomas Schmidt MdL und StM. Markus Ulbig MdL. Alle Gespräche wurden in konstruktiver Atmosphäre geführt und bestätigten eine Tatsache: Der Tourismus ist ein wichtiger Motor der sächsischen Wirtschaft. Um seine Stärke zu sichern, müssen weitere Anstrengungen und Investitionen folgen. Hierfür ist es wichtig, dass die Kräfte gebündelt werden und alle Ebenen – vom Landkreis über die Kommune bis hin zum Leistungsträger – den Tourismus unterstützen und mittragen.



Andreas Lämmel MdB
Präsident des Landestourismusverbandes Sachsen e.V.
(LTV SACHSEN)

© Andreas Lämmel MdB

Die sächsischen Landkreise fördern den Tourismus in vielfältiger Weise. Wie groß die Bandbreite ihres Engagements ist, werden wir mit Unterstützung des Sächsischen Landkreistages in der aktuellen sowie in der kommenden Ausgabe der Reise-land Sachsen 2015 vorstellen.

Tourismus findet vor Ort statt: Die Touristinformationen in den Kommunen spielen dabei eine entscheidende Rolle. Mitarbeiter in 240 Touristinformationen sind in Sachsen täglich als Wunscherfüller und Urlaubsplaner aktiv. In mehr als der Hälfte aller sächsischen Kommunen ist damit eine Anlaufstelle für Gäste vorhanden. Das ist gut so und untermauert die Bedeutung des Tourismus in Sachsen.

Aus meiner Sicht sind es vor allem zwei Attribute, die die Rolle der Touristinformation stärken: die kompetente und zugleich persönliche Beratung vor Ort. Dafür braucht es qualifizierte ‚Kundenflüsterer‘ und Fachkräfte in ausreichender Anzahl. Jedes Jahr, das vergeht, ohne den demografischen Wandel aktiv zu gestalten, kommt uns dabei teuer zu stehen. Tatsache ist: Um als Arbeitgeber attraktiv zu sein, müssen Institutionen und Unternehmen mehr tun als früher. Auch im Tourismus. Geld allein ist kein Lockmittel mehr. Mitarbeiter erwarten eine Perspektive – beruflich wie auch privat.

Unsere 289 Qualitätsbetriebe stellen sich aktiv der Herausforderung. Bereits ein Fünftel der von ihnen entwickelten Serviceideen dienen der Mitarbeiterqualifizierung und -bindung. Gut so! Aber noch kein Grund zufrieden zu sein. Fachkräftesicherung ist ein Thema, das alle angeht – die Politik genauso wie Kommunen, Unternehmen, Kammern und Verbände. Zum 17. Parlamentarischen Abend lädt der LTV SACHSEN alle Beteiligten zum Dialog.

Wir freuen uns auf ein Wiedersehen.

Ihr Andreas Lämmel MdB | Präsident LTV SACHSEN

17 TAGE – 5 SPITZENGESPRÄCHE – STETS KONSTRUKTIV

Tourismuspolitik in der Praxis

Zentrales Anliegen des Landestourismusverbandes Sachsen e. V. (LTV SACHSEN) ist, die Bedeutung des Wirtschaftsfaktors Tourismus für Sachsen immer wieder herauszustellen. Was das im Klartext bedeutet, zeigt ein Auszug aus dem LTV-Tagebuch des 1. Halbjahrs.

20.02.2015 » SPITZENGESPRÄCH MIT STAATSMINISTER MARKUS ULBIG MDL (SMI)

- Themen ... Wirtschaftsfaktor Tourismus in Sachsen
 ... Aktuelle Herausforderungen der Destinationsentwicklung
 ... Vernetzung von Regionalplänen und Destinationsstrategien
 ... Finanzierung touristischer Aufgaben
 ... Tourismus = Internationalität, Weltoffenheit & Toleranz



© LTV SACHSEN

23.02.2015 » SPITZENGESPRÄCH MIT DER CDU-LANDTAGSFRAKTION

- Themen
 ... Handlungsfelder Tourismus lt. Koalitionsvertrag
 ... Kohärenz Förderpolitik mit Tourismusstrategie Sachsen 2020
 ... Mindestlohn/Tarifautonomiestärkungsgesetz/Arbeitszeitgesetz
 ... Doppelhaushalt 2015/2016



© LTV SACHSEN

05.03.2015 » RUNDGANG DES STAATSSKRETÄRS DR. HARTMUT MANGOLD ÜBER DEN SACHSENSTAND IM RAHMEN DER ITB BERLIN 2015



© LTV SACHSEN

09.03.2015 » SPITZENGESPRÄCH MIT STAATSMINISTER THOMAS SCHMIDT MDL (SMUL)

- Themen ... Evaluierung Tourismusstrategie Sachsen 2020
 ... Förderpolitik: LEADER/Ziel 3
 ... Regionalität: Tourismus & Ernährungswirtschaft
 ... Koordinierung/Qualifizierung touristischer Wege



© LTV SACHSEN



© LTV SACHSEN

09.03.2015 » SPITZENGESPRÄCH MIT STAATSMINISTER MARTIN DULIG MDL (SMWA)

- Themen
 ... Einordnung des Tourismus im SMWA: Fahrplan für Legislatur
 ... Status Quo Destinationsentwicklung + Evaluierung Tourismusstrategie Sachsen 2020
 ... Finanzierung touristischer Aufgaben
 ... Sommertour Tourismus: August 2015



© bloomua - fotolia.com

200 TAGE IM AMT: WIRTSCHAFTSMINISTER MARTIN DULIG MdL

LTV-Führungsspitze zum Antrittsbesuch



Martin Dulig MdL
Sächsischer Staatsminister für Wirtschaft,
Arbeit und Verkehr

Seit rund 200 Tagen ist Martin Dulig MdL, sächsischer Staatsminister für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr, im Amt. Ein dicht gedrängter Terminkalender und zahlreiche Abstimmungsgesprächen prägten die Zeit. Zu den ersten Antrittsbesuchern gehörte auch die Führungsspitze des LTV SACHSEN. Im März trafen sich Präsident Andreas Lämmel MdB, Vizepräsident Dr. Detlef Hamann und Direktor Manfred Böhme mit Martin Dulig. In einem sehr intensiven Meinungsaustausch wurden die Herausforderungen im Tourismus erläutert und Maßnahmen diskutiert. Der Staatsminister betonte dabei die Rolle des LTV SACHSEN als kompetenten und verlässlichen Fachpartner für das SMWA.

MINISTER DULIG AUF SOMMERTOUR

Um sich zu aktuellen Themen und Herausforderungen im sächsischen Tourismus zu informieren, plant Staatsminister Martin Dulig MdL im August 2015 eine landesweite Bereisung. Drei Tage lang besucht er verschiedene touristische Ziele, spricht mit Akteuren und wird selbst zum Gast. Details zum Programm wird der LTV SACHSEN unter www.ltv-sachsen.de veröffentlichen.

Welche persönlichen Erfahrungen verbindet Martin Dulig mit dem Reiseland Sachsen? Welche Maßnahmen sind für die weitere Entwicklung notwendig und was erwartet der 41-jährige vom Landestourismusverband? Die Redaktion sprach mit dem Wirtschaftsminister.

Welchen Stellenwert hat der Tourismus in Sachsen aus Ihrer Sicht (u. a. im Vergleich mit anderen Branchen)?

Sachsen ist ein wunderschönes Land zum Urlaub machen oder auch nur für einen Kurzausflug. Tourismus ist für uns ein Wirtschafts-, Standort- und Imagefaktor zugleich. Die Branche ist ein wichtiger Eckpfeiler für uns Sachsen – ein Mehrwert für Menschen, Kultur und Politik. Mit einem Jahresumsatz von 7,4 Milliarden Euro sichert der Tourismus auch 200.000 Arbeitsplätze im Freistaat. Zudem freut es uns, wenn Menschen aus anderen Bundesländern oder dem Ausland zu uns reisen, unser Land kennenlernen wollen und auch wir viel Neues von Ihnen erfahren können.

Welche eigenen Erfahrungen verbinden Sie mit dem Reiseland Sachsen?

Als Moritzburger erlebe ich täglich, wie sich die Touristen an unseren Sehenswürdigkeiten erfreuen und sie neugierig erkunden. Das „Märchenschloss“ und der Park sind aber nur ein Bruchteil der Highlights, die Sachsen zu bieten hat: Ob Lausitzer Seenland, Vogtland, Dresden, Sächsische Schweiz, Leipzig, Mittelsachsen oder Chemnitz – jede Region hat ihren ganz eigenen Charme! Im Erzgebirge verbringe ich gern Zeit mit meiner Familie im eigenen Bunga-

low. Die Region ist sehr vielseitig und zeigt immer wieder neue Facetten – ob beim Wandern, beim Spaziergang durch die urigen Dörfer oder beim Entdecken der traditionellen Volkskunst.

Um an die Erfolgsbilanz anzuknüpfen, ist es wichtig, gezielt Schwerpunkte in der Tourismusentwicklung zu setzen. Welche sind das aus Ihrer Sicht in den nächsten Jahren?

Eine Reise nach Sachsen ist immer angesagt. Damit das so bleibt, ist es wichtig, am gemeinsamen Kurs festzuhalten und die Wettbewerbsfähigkeit unserer Reiseregionen und Unternehmen weiter zu stärken. Dazu gehört ein nachhaltiger Tourismus, mit familiengerechten und barrierefreien Angeboten. Das kann aber nicht von heute auf morgen geschehen. Insbesondere bei der Finanzierung touristischer Aufgaben müssen wir neue Lösungen suchen. Auch bei der touristischen Infrastruktur haben wir noch Nachholbedarf, denn von gut ausgebauten Radwegenetzen und Wanderwegen als Grundlage für die Mobilität lebt der Tourismus.

Wir brauchen eine zielgerichtete Koordinierung zwischen allen Bereichen, die vom Tourismus berührt werden. Ich setze hier auf eine gute Zusammenarbeit mit den anderen Ministerien. Die interministerielle Arbeitsgruppe Tourismusförderung, in der die Förderrichtlinien untereinander erarbeitet und abgestimmt werden, ist dafür ein guter Anfang.

Was erwarten Sie vom Landestourismusverband Sachsen e. V. als touristischen Dachverband?

Der LTV Sachsen mit seinem Netzwerk ist eine echte Bereicherung für unsere Aufgaben. Ziel sollte es sein, das Netzwerk zu festigen und weiter auszubauen. Als touristisches Kompetenzzentrum unterstützt der Verein gemeinsam mit der TMGS Kommunen und Unternehmen z. B. bei den drängenden Fragen zur Fachkräftesicherung und Unternehmensnachfolge im Gastgewerbe oder bei der Finanzierung touristischer Aufgaben. Der LTV ist das Bindeglied zwischen Wirtschaft, Verwaltung und Politik, wenn es um die Bündelung der Einzel- und Fachinteressen in der Branche geht. Diesen Ausgleich zwischen kommunalen und wirtschaftlichen Interessen schätze ich.

SACHSENS TOURISMUSPOLITIKER IM LANDTAG

Eine neue Partei und viele neue Gesichter – mit der Wahl 2014 hat sich einiges im Sächsischen Landtag geändert. Aktuell sind im Plenum 126 Abgeordnete von fünf Fraktionen vertreten. Die Aufgabe des Landtages besteht in der Diskussion landespezifischer Themen und Herausforderungen sowie der Verabschiedung von Gesetzen. Drei Landtagsfraktionen haben dabei der Bedeutung des Tourismus in Sachsen besondere Beachtung geschenkt und einen Sprecher benannt. Reiseland Sachsen stellt Ihnen die drei Abgeordneten vor.



© Thomas Colditz MdL

Thomas Colditz MdL
stv. Vorsitzender und tourismuspolitischer Sprecher der CDU-Fraktion im Sächsischen Landtag

Herausforderungen gemeinsam anpacken und lösen

Thomas Colditz MdL

Thomas Colditz MdL ist nicht nur Erbgelber mit Leib und Seele, sondern kann bereits auf 25 Jahre parlamentarische Tätigkeit zurückschauen. Er ist damit schon fast ein Urgestein im Sächsischen Landtag. Seiner Motivation hat das bis heute keinen Abbruch getan. Seit 1990 im Landtag setzt sich der 57-jährige seit 2014 als tourismuspolitischer Sprecher der CDU-Fraktion für die Belange der Branche ein. Urlaub in Sachsen ist für ihn nicht nur Pflichtprogramm, sondern Vergnügen. „Gern verbringe ich alljährlich ein paar Urlaubstage in der Sächsischen Schweiz und bin immer wieder fasziniert von der Landeshauptstadt Dresden“, so Colditz. Tourismus in Sachsen ist für ihn jedoch in erster Linie ein wichtiger Wirtschaftsfaktor, für dessen erfolgreiche Entwicklung er sich einsetzt. Dabei gibt es aus seiner Sicht verschiedene Aufgaben, die angepackt werden müssen. „Allen voran gilt es, die Destinationen im Rahmen der Tourismusstrategie Sachsen 2020 weiter zu stärken. Barrierefreie touristische Angebote

müssen ausgebaut, das Radwegekonzept, ebenso wie das Konzept ganzheitlicher touristischer Wege, qualifiziert werden“, erklärt Colditz. „Ebenso werden wir die Entwicklung der neuen Seenlandschaften als Bergbaufolgelandschaften forcieren.“ Tourismus in Sachsen ist vor allem klein- und mittelständisch geprägt. Auswirkungen auf die Branche hat der seit 01.01.2015 geltende Mindestlohn. Auch hier sieht Colditz noch Handlungsbedarf: „Mit den Regelungen zum Mindestlohn und dem damit im Zusammenhang stehenden Arbeitsgesetz wird insbesondere das Gastgewerbe mit Herausforderungen und Problemen konfrontiert, die parlamentarisch zu begleiten sind und im Rahmen eines anstehenden Monitorings gegebenenfalls zu einer gesetzgeberischen Nachbesserung führen müssen“, so Colditz. Teamwork gehört dabei zu seinen Prinzipien. „Wir werden die Tourismuspolitik im engen Schulterschluss mit dem LTV SACHSEN und der TMGS aktiv ausgestalten“, sagt Colditz.



© S.M.M./Götz Schier

Jörg Vieweg MdL
Sprecher für Mittelstandspolitik und Handwerk, für Energiepolitik, Tourismus und Sport der SPD-Fraktion im Sächsischen Landtag

Potenzial für eine stärkere Zusammenarbeit nutzen

Jörg Vieweg MdL

Seit 15 Jahren ist er bereits auf dem touristischen Parkett unterwegs, unter anderem als selbständiger Unternehmer und Leiter eines Kulturhauses in Chemnitz. Da lag die Entscheidung für Jörg Vieweg nahe, sich auch als Landtagsabgeordneter dem Tourismus anzunehmen. In seiner Funktion als tourismuspolitischer Sprecher der SPD-Fraktion will der 44-jährige seine persönlichen Erfahrungen und fachliche Kompetenz einbringen sowie neue Impulse für die zukünftige Entwicklung des Reiselandes setzen. Die Ausgangslage ist gut: „Mit der Tourismusstrategie Sachsen 2020 hat man sich konzeptionell und perspektivisch Gedanken gemacht, in welche Richtung es zukünftig gehen soll“, so Vieweg. Hierfür will er die Weichen stellen. Das geht aus seiner Sicht nur im Miteinander und Dialog. Doch er scheut auch nicht vor Herausforderungen zurück und fängt vor der eigenen Haustür an. Hier setzt sich Vieweg für eine stärkere Zusammenarbeit der Stadt Chemnitz mit dem Umland ein. „Tourismus funktioniert nur im Netzwerk“, so Vieweg. „Chemnitz sollte daher die

Gesprächsbereitschaft von Zwickau und dem Erzgebirge annehmen und sich touristisch mit dem Umland besser vernetzen.“ Eine weitere Herausforderung sieht der Chemnitzer in einer nachhaltigen Finanzierung touristischer Aufgaben. „Um Planungssicherheit für Kommunen zu schaffen, ist es dringend notwendig, dass Rechtssicherheit im Sächsischen Kommunalabgabengesetz hergestellt wird und Fremdenverkehrsabgabe und Kurtaxe als wichtige Einnahmequellen gesichert werden.“ Neue Impulse für den Tourismus erwartet Vieweg vom Breitbandausbau. „Tourismusvermarktung erfolgt zunehmend über Strukturen und Portale im Internet“, so Vieweg. „Sachsen muss daher endlich flächendeckend an die ‚Steckdose‘ angeschlossen werden.“ Mit Sorge beobachtet er aktuelle Bewegungen, die ein weltoffenes Sachsen und den Erfolg politischer Maßnahmen gefährden. „Um das zu verhindern, sind wir alle gefordert – jeder Bürger, jedes Unternehmen – ein deutliches Signal für Weltoffenheit und Toleranz sowie gegen Fremdenfeindlichkeit zu setzen.“



© Luise Neuhaus-Wartenberg MdL

Luise Neuhaus-Wartenberg MdL
Sprecherin für Mittelstand, Handwerk und Tourismus der Fraktion Die LINKE. im Sächsischen Landtag

Barrierefreiheit muss oberstes Gebot sein

Luise Neuhaus-Wartenberg MdL

Luise Neuhaus-Wartenberg gehört zu den neuen Gesichtern im Sächsischen Landtag. Sie errang bei der Landtagswahl 2014 ein Mandat über die Landesliste der Linken. Die 34-jährige ist Sprecherin für Mittelstand, Handwerk und Tourismus der Fraktion Die LINKE. will vor allem den kleinen und mittelständischen Unternehmen unter die Arme greifen. „Dabei reicht es nicht, abstrakt über die Förderung von KMU-Betrieben zu reden“, sagt Neuhaus-Wartenberg. „Hier müssen wir ganz konkrete Maßnahmen bis hin zur Durchführungsverordnung erarbeiten und im Parlament durchsetzen, die zur Verbesserung der Situation führen.“ Der seit 01.01.2015 geltende

Mindestlohn beschäftigt sie. „Viele Tourismusunternehmen sind Familienbetriebe“, sagt die Politikerin. „Einige von ihnen geraten mit Regelungen des Mindestlohns in Schwierigkeiten. Hier brauchen wir ein zeitnahe und intensives Monitoring.“ Einen Tourismus für alle zu gewährleisten, ist für sie eine der drängendsten Herausforderungen. „Nicht nur aus betriebswirtschaftlichen Gründen, sondern aus Gründen der Gleichberechtigung für alle Menschen, muss Barrierefreiheit oberstes Gebot sein. Einiges hat sich bereits bewegt, aber viel ist noch zu tun.“ Neuhaus-Wartenberg ist verheiratet und hat einen vierjährigen Sohn.

TRENDS & FAKTEN

Der Sommer steht kurz bevor, die Reiseleine steigt. 2014 lag die touristische Nachfrage in Sachsen auf Rekordkurs, die Zimmerauslastung war im Vergleich aller Flächenbundesländer am höchsten. Die Prognosen sind auch für 2015 positiv. Doch steigende Qualitätsansprüche der Gäste an Service und Infrastruktur, die gesicherte Finanzierung touristischer Aufgaben und der Fachkräftemangel sind große Herausforderungen, denen sich die Branche gegenüber sieht.

Wirtschaftszweig Tourismus in Sachsen heute



7,4 Mrd. Euro
Bruttoumsatz



200.000
Beschäftigte



150 Mio.
Tagesgäste



43,8 Mio.

Übernachtungen (davon 18,9 Mio. Übernachtungen in gewerblichen Beherbergungsbetrieben)

TOURISMUS FINDET VOR ORT STATT – Top 5 Kommunen in Sachsen (ohne kreisfreie Städte)



GÄSTENKÜNFTE

1. Oberwiesenthal (134.790)
2. Görlitz (111.991)
3. Radebeul (109.741)
4. Altenberg (96.814)
5. Schkeuditz (81.397)

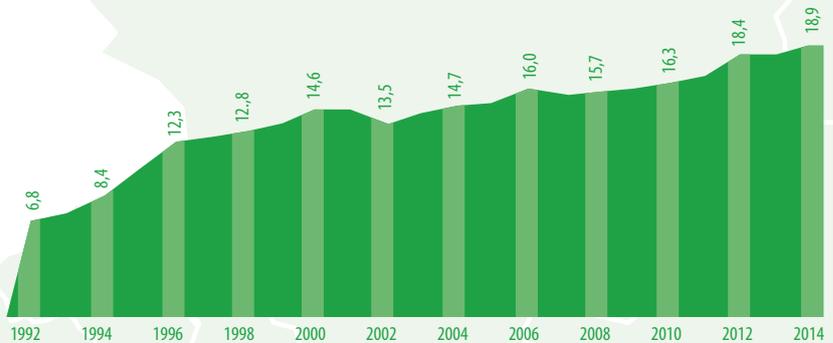


ÜBERNACHTUNGEN

1. Bad Elster (531.791)
2. Oberwiesenthal (484.176)
3. Kreischa (480.488)
4. Altenberg (378.200)
5. Bad Schandau (347.753)

Gastfreundschaft zahlt sich aus – Bestes Ergebnis für Sachsen

Anzahl der Übernachtungen in Sachsen von 1992 bis 2014 (Angabe in Mio.)



Zahlen zu Sachsens Destinationen

66 %

DRESDEN

... Auslastung – Dresden erzielte mit 66% 2014 die höchste Bettenauslastung in Sachsen.

3 Mio.

ERZGEBIRGE

... Übernachtungen Erzgebirge – Damit hat das Erzgebirge die meisten Übernachtungen aller Flächenregionen in Sachsen.

18 von 40

OBERLAUSITZ/NIEDERSCHLESILIEN

... – Knapp die Hälfte aller i-Marke zertifizierten Touristinformationen in Sachsen finden sich in der Region.

27.222

REGION LEIPZIG

... Gästebetten – Nach der Fusion der Stadt Leipzig mit der Region Sächsisches Burgen- und Heidefeld verfügt die neue Destination LEIPZIG REGION über die meisten Gästebetten in Sachsen.

54 %

SÄCHSISCHE SCHWEIZ

... Anteil Eigenfinanzierung – Mit 54% eigenerwirtschafteter Mittel nimmt die Sächsische Schweiz eine Führungsposition bei Finanzierung touristischer Strukturen ein.

130

SÄCHSISCHES ELBLAND

... Jahre – Mit der Schmalspurbahn von Freital nach Kipsdorf ist im Sächsischen Elbland die dienstälteste Schmalspurbahn Deutschlands unterwegs.

83,1

VOGTLAND

... TrustScore – Bei Betrachtung der Onlinebewertungen hat das Vogtland die zweithöchste Gästezufriedenheit aller Regionen in Sachsen.

Tourismus als Exportschlager, aber es gibt viel zu tun

10% aller Gäste in Sachsen aus dem Ausland. Die wichtigsten Quellmärkte sind ...



NIEDERLANDE
(174.826 Übernachtungen)



SCHWEIZ
(157.241 Übernachtungen)



ÖSTERREICH
(146.848 Übernachtungen)



USA
(146.848 Übernachtungen)



POLEN
(117.253 Übernachtungen)

Besucherplus in der Freizeitwirtschaft in Ostdeutschland

62 % der Betriebe verzeichneten 2014 Besucherzuwächse. Insgesamt besuchten 4,7 % mehr Gäste die ostdeutschen Freizeiteinrichtungen.



+ 20,7 %
Ausflugsschiffe/Fähren



+ 14,4 %
Zoos/Tierparks



+ 14,4 %
Zoos/Tierparks



- 0,2 %
Museen/Ausstellungen

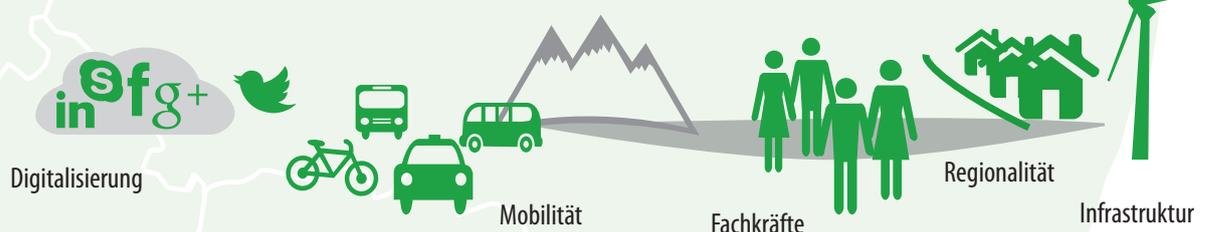


- 2,1 %
Erlebnisbäder/
Thermen



- 4,2 %
Stadtführungen

Wichtige Innovationsfelder für den Tourismus in Ostdeutschland



Investitionsverhalten im Tourismus in Ostdeutschland

Von den Betrieben benötigte Investitionssummen um eine gute Wettbewerbsfähigkeit zu erreichen (in % aller Betriebe)

Gastgewerbe

> 500 Tsd. €
< 100 Tsd. €

62

Freizeitwirtschaft

> 500 Tsd. €
< 100 Tsd. €

35

Hohe Kosten im laufenden Betrieb sind ein starkes Investitionshemmnis. Die wichtigsten Kostenverursacher sind:



Arbeitskosten



Energiekosten



Behördliche Auflagen

KÖPFE, QUALITÄT & STRUKTUREN SIND GRÖSSTE HERAUSFORDERUNGEN

- Fachkräfte /Personal
- Infrastruktur
- Organisation/Finanzierung
- Qualität von Angebot und Service

**WICHTIGES HANDLUNGSFELD:
INNENMARKETING/INNENKOMMUNIKATION**

Kurtaxe und Fremdenverkehrsabgabe verstärken

Zusätzliche Wege zur Finanzierung (Online-Umfrage bei Kommunen)

65%

Sponsoring/Spenden

29%

Öffentlich-Private
Partnerschaft

5%

Kommunale Anleihen

3%

Crowdfunding

TOURISMUS STÄRKT DIE GRENZREGION

Infoveranstaltung für den Tourismusbereich in der neuen Förderperiode 2014–2020 des Ziel 3-Programms

Das erfolgreiche Ziel 3-Programm der grenzübergreifenden Zusammenarbeit zwischen dem Freistaat Sachsen und der Tschechischen Republik ist für die Förderperiode 2007-2014 beinahe beendet. Das neue Kooperationsprogramm steht in den Startlöchern.

Im Mai 2015 gab die Sächsische Aufbaubank in Kooperation mit dem LTV SACHSEN einen Einblick in die Inhalte des neuen Förderprogramms, vermittelte Tipps für eine erfolgreiche Antragstellung und stellte Best-Practice Beispiele aus dem Tourismus vor. Knapp 100 interessierte Touristiker und Multiplikatoren informierten sich in Dresden über die Fördermöglichkeiten.

Das Ziel 3-Programm weist vier Prioritätsachsen aus, Tourismus ist in der Achse 2 verankert.

Die Förderschwerpunkte sind dabei vielfältig:

- Kultur- und Naturtourismus,
- Touristische Infrastruktur und Mobilität,
- Gemeinsame Kompetenz- und Produktentwicklung
- Managementsysteme,
- Förderung von interkulturellen Kompetenzen,
- Initiativen für den Arbeitsmarkt u. a.m.

Herausforderungen und Handlungsfelder, die sich im Übrigen auch in der Tourismusstrategie 2020 der Staatsregierung wiederfinden.

Für die nächsten neun Jahre stehen für die Tourismusedwicklung Sachsen – Nordböhmen 51 Mio. Euro Fördermittel zur Förderung von Unternehmen und touristischer Infrastruktur zur Verfügung. Für eine erfolgreiche Bewilligung sind gemeinsame Projektplanung und gemeinsame Umsetzung zwingend erforderlich. Optional sind entweder die gemeinsame Finanzierung oder gemeinsames Personal notwendig.

LTV-Direktor Manfred Böhme regte im Rahmen der Veranstaltung an, die Chance, die das Ziel 3-Programm bietet, auch zu nutzen. „Uns alle eint: wir wollen mehr Gäste erreichen und begeistern! Ich möchte Ihnen Mut machen zu Innovation, Inspiration und Perspektivwechsel im Sinne vieler Reisenden. Vielen Dank der SAB für diese gelungene Veranstaltung!“



„Hallo Nachbar“: Mehr als 100 Teilnehmer folgten der Einladung von SAB und LTV.

mb/ar

KONTAKT

LTV SACHSEN

Direktor Manfred Böhme
Telefon 0351 49191-0 | boehme@ltv-sachsen.de
www.ltv-sachsen.de | www.ziel3-cil3.eu

TOURISMUSFINANZIERUNG MIT FREIWILLIGEN MODELL GEPRÜFT



Im Rahmen der Tourismusstrategie 2020 sind alle Akteure im sächsischen Tourismus aufgefordert, an einer soliden und stabilen Finanzierung touristischer Aufgaben zu arbeiten. Die Gemeinde Breitenbrunn hat im Jahr 2012 begonnen ein so genanntes „freiwilliges Modell“ zur Finanzierung des Tourismus umzusetzen. Aus der Arbeit ergaben sich unterschiedliche kommunal-, kommunalfinanz- und steuerrechtliche Fragestellungen, mit denen sich der LTV SACHSEN mit Unterstützung des Sächsischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr auseinandergesetzt hat. In der erarbeiteten Handreichung werden den sächsischen Tourismusorten Anregung und Hilfestellung zur Etablierung freiwilliger Finanzierungsmodelle gegeben. Der Schwerpunkt der Handreichung liegt in einem Rechtskapitel, in dem die juristischen Aspekte solcher

Modelle einzelfallbezogen für Breitenbrunn durchgearbeitet werden. In diesem Kapitel wird gezeigt, dass weder verfassungs-, noch kommunal- oder kommunalfinanzrechtliche Hinderungsgründe der Einführung von freiwilligen Finanzierungsmodellen entgegenstehen. Im Ergebnis dessen zeigt die Handreichung Wege zur Schaffung einer rechtskonformen Basis für ein freiwilliges Modell auf und enthält praktische Hinweise zur Umsetzung.

ak

KONTAKT

LTV SACHSEN

Referentin Grundsatzfragen | Andrea Kis
Telefon 0351 49191-12
kis@ltv-sachsen.de | www.ltv-sachsen.de

AKTUELLE STIMMUNGSUMFRAGE DES SPARKASSEN-TOURISMUSBAROMETERS

Innenmarketing in Destinationen zunehmend wichtiger

Die Tourismusregionen sind ein Markenzeichen Ostdeutschlands geworden. Blickt man auf die langfristige Entwicklung von Indikatoren wie Übernachtungen, Gastgewerbeumsatz, Beschäftigtenzahlen oder Investitionsquoten, so zeigen 25 Jahre deutsche Einheit, dass die Tourismusentwicklung unterschiedliche Phasen durchlaufen hat. Nach Neugier und Entdeckung ist der Tourismus in Ostdeutschland über die Treiberrolle im Deutschlandtourismus in die Reifephase hineingewachsen.

Zwischen 1993 und 2014 kamen rund 40 Prozent des bundesweiten Übernachtungszuwachses aus den fünf ostdeutschen Bundesländern. Bis 2003 stiegen die Übernachtungen in Ostdeutschland dabei in jedem Jahr stärker an als in Deutschland insgesamt. Aber seit 2004 entwickelten sich die Übernachtungen in Ostdeutschland in fünf von elf Jahren schlechter als im Bundesdurchschnitt. Der Marktanteil fiel in dieser Zeit von 18,7 auf 18,1 Prozent. Das geht aus dem aktuellen Sparkassen-Tourismusbarometer 2015 des Ostdeutschen Sparkassenverbandes hervor, dessen Jahresbericht Anfang Juli erscheinen wird.

Entwicklungschancen für die nächsten Jahre sieht das Tourismusbarometer insbesondere bei neuen Impulsen für den Kulturtourismus in Ostdeutschland. Weitere Potenziale bietet eine Belebung der Wegeinfrastruktur (Rad- und Wanderwege) und der

Mobilitätsangebote. Qualitätsarbeit und Auslandsmarketing dürfen nicht vernachlässigt werden.

Um die Entwicklungen voranzutreiben, muss insbesondere die Zusammenarbeit in den Destinationen reibungslos funktionieren. Die aktuelle Stimmungsumfrage des Tourismusbarometers zeigt, dass die befragten Tourismusorganisationen in den Orten und Regionen Ostdeutschlands das Außenmarketing mit 43,6 Prozent weiter auf Platz 1 unter den Handlungsschwerpunkten sehen.

Aber das Innenmarketing (2015: 41,4 Prozent; 2014: 36 Prozent; 2013: 37 Prozent) – das Miteinander und der Interessenausgleich zwischen den touristischen Akteuren vor Ort, das Einschwören auf gemeinsame Ziele – wird wichtiger und lag erstmals auf Rang 2 der wichtigsten Aufgaben.

Als weitere Hauptaufgaben sehen die Destinationsmanager die Erhöhung der Eigeneinnahmen (35,3 Prozent) und die Produktentwicklung (2015: 33,1 Prozent). Gerade diese Aufgabenfelder sind aufgrund der aktuellen Rechtslage im Vergabe- und Beihilferecht auf den Prüfstand zu stellen.

Der umfassende **Jahresbericht 2015** mit allen Zahlen, Analysen und Trends kann ab Ende Juni im Internet unter www.tourismusbarometer.de bestellt werden.

OSV

KOMPETENZEN ERKENNEN. QUALITÄT STEIGERN.

SommerCamp für die Mitarbeiter in den sächsischen Destinationen

Neben dem klassischen Außenmarketing liegen das Miteinander und der Interessenausgleich zwischen den touristischen Akteuren mittlerweile auf Rang 2 der wichtigsten Aufgaben einer Destinationsmanagementorganisation. Für den LTV SACHSEN Grund genug, sich mit den Mitarbeitern in den sächsischen Destinationen zu diesem Thema auszutauschen. Dazu wird erstmalig vom 02. bis 03. Juli 2015 ein SommerCamp organisiert, um den Mitarbeitern und Produktmanagern Anregungen und Ideen für die eigene Arbeit zu geben. Merken Sie sich diesen Termin bereits heute vor!

cn

KONTAKT

LTV SACHSEN

Referentin Qualität, Bildung & Innovation

Cathleen Nebrich

Telefon 0351 49191-20

nebrich@ltv-sachsen.de | www.ltv-sachsen.de

Innenmarketing als Aufgabe in den TMOs:

Von der Marketing- zur Managementorganisation

Rangplatz im Aufgabenspektrum der Orte und Regionen in Ostdeutschland



DIE REGION IM BLICK: LANDKREISE ALS PLATTFORM INTERKOMMUNALER ZUSAMMENARBEIT IM TOURISMUS

Spezial zum touristischen Engagement der Landkreise in Sachsen

Der Tourismus ist einer der wichtigsten Wirtschaftsmotoren in Sachsen. Um seine nachhaltig positive Entwicklung zu sichern, arbeiten zahlreiche Akteure aus Politik, Verwaltung und Wirtschaft zusammen. Auch die Landkreise sind maßgeblich daran beteiligt. Ihre Verantwortlichkeiten umfassen dabei ein breites Spektrum. Mit ihrer Unterstützung und Mitfinanzierung sichern sie die touristische Infrastruktur, wie Rad- und Wanderwege, beteiligen sich an vielfältigen Projekten und fördern damit die wirtschaftliche Entwicklung und den Ausbau des Tourismus in den Regionen.

Für mehr Transparenz sorgt der LTV SACHSEN und gibt in Kooperation mit dem Sächsischen Landkreistag e. V. einen Einblick in die tatsächliche Vielfalt und Bandbreite des Engagements der Landkreise in der Reiseland Sachsen. Auf jeweils vier Seiten berichten Sachsens Landräte über ihre Beteiligung im sächsischen Tourismus sowie einzelne Projekte und Vorhaben.

WEGE DURCHS SEENLAND

Michael Harig, Landrat des Landkreises Bautzen und Vorsitzender des Zweckverbandes Lausitzer Seenland Sachsen

Die Entwicklung des Lausitzer Seenlands im Nordraum des Landkreises Bautzen wird mit hoher Priorität vorangetrieben. In dem ehemaligen Tagebaurevier entsteht seit einigen Jahren die größte von Menschhand geschaffene Wasserlandschaft Europas. Diese erstreckt sich grenzübergreifend vom Bundesland Brandenburg bis nach Boxberg/O.L. im Landkreis Görlitz.

Der Zweckverband Lausitzer Seenland Sachsen, dem neben dem Landkreis Bautzen noch sechs Kommunen angehören, ist im Wesentlichen für die Planung und Umsetzung der Basisinfrastruktur im Verbandsgebiet zuständig. So werden Wegeleitsysteme ebenso errichtet, wie öffentliche Schifflanleger für die Ree-

deri, die hier ab Juni 2015 den Linienverkehr mittels eines neu erbauten Fahrgastschiffes mit Solarantrieb aufnehmen wird. Zukünftig wird der Schiffsverkehr auf zehn, durch so genannte Überleiter miteinander verbundenen Seen möglich sein.

Der Tourismusverband Lausitzer Seenland e. V. baut auf die errichtete Infrastruktur auf, koordiniert die Kommunikation der Anbieter und versucht durch ein gezieltes Marketing weitere Gäste für die neu entstehende Urlaubsregion zu begeistern. Der Vorsitz des Vorstandes wechselt turnusmäßig zwischen dem Landrat des Landkreises Bautzen und des Landkreises Oberspreewald Lausitz.

Über den Tourismusverband ist das Lausitzer Seenland Mitglied in der AG Barrierefreie Reiseziele. Dies eröffnet u. a. die Möglichkeit, die Urlaubsregion und damit auch den Landkreis Bautzen deutschlandweit bekannter zu machen, wie z. B. über den jährlichen Adventskalender im Internetauftritt der Deutschen Bahn.

Die Herausforderungen im Lausitzer Seenland sind vielschichtig. So gilt es, die bereits gut ausgebaute Infrastruktur, wie z. B. asphaltierte Radrundwege und maritime Anlagen, wie Schifflanleger auch dauerhaft zu erhalten. Zudem ist die Bewirtschaftung in Zeiten knapper Kassen so zu organisieren, dass sie einer aufstrebenden Urlaubsregion gerecht wird.



Anleger Geierswalder See (v.l.n.r. Dietmar Koark, Bürgermeister Elsterheide, und Landrat Michael Harig, Vorsitzender des Zweckverbandes Lausitzer Seenland)

KONTAKT

Tourismusverband Lausitzer Seenland e. V.
Produktmanagerin Vitalurlaub in Sachsen,
Geschäftsführerin Kathrin Winkler
Telefon 03571 209317-0 | Fax 03571 209317-9
info@lausitzerseenland.de
www.lausitzerseenland.de

Zweckverband Lausitzer Seenland Sachsen
Geschäftsführer Daniel Just
Telefon 03571 6086943 | Fax 03571 6076559
zvsachsen@lausitzerseenland.de

AN EINEM STRANG ZIEHEN

MODERNE TOURISMUSKONZEPTION FÜR DEN LANDKREIS GÖRLITZ BILDET GRUNDLAGE FÜR KOOPERATIONSVEREINBARUNG

Bernd Lange, Landrat des Landkreises Görlitz



Zusammenarbeit, die gemeinsam getragen und finanziert wird. Neben der Bündelung von Kompetenzen und Ressourcen wird dabei auch eine noch engere Kooperation mit der Marketing-Gesellschaft Oberlausitz-Niederschlesien mbH (MGO) und der Euroregion Neisse-Nisa-Nysa (ERNNN) angestrebt. Auch spielt die Vernetzung mit den angrenzenden Regionen im Land Brandenburg, in Polen und Tschechien sowie die Tourismusstrategie 2020 des Freistaates Sachsen eine wichtige Rolle.

Die Themen „Kultur“ und „Aktiv in der Natur“ bestimmen nun das touristische Marketing des Landkreises Görlitz. Kultur wird dabei maßgeblich durch die Themenbereiche Stadt, Schlösser, Parks und Gärten unteretzt. Die Themenbereiche Radfahren und Wandern stehen für aktive Erholung in der abwechslungsreichen Natur und Landschaft.

Im Landkreis Görlitz liegen drei touristische Hauptregionen – das Neißeland im Norden, die Europastadt Görlitz/Zgorzelec in der Mitte und der Naturpark Zittauer Gebirge im Süden. Gerade wegen der Vielfalt der Möglichkeiten touristischer Angebote muss der Landkreis Görlitz über ein einheitliches und gemeinsam abgestimmtes Tourismuskonzept vermarktet werden. Grundlage dafür ist bereits seit 2011 eine Kooperationsvereinbarung zwischen den Touristischen Gebietsgemeinschaften (TGG) und der Europastadt Görlitz/Zgorzelec GmbH (EGZ). Im Februar 2015 bekannten sich die Partner mit einer Fortschreibung dieser Kooperation zur weiteren, noch intensiveren

Um Touristen für die Region gewinnen zu können, sind klar definierte Aushängeschilder wichtig. Die Stadt Görlitz und der Fürst Pückler Park als UNESCO-Welterbe, der Oder-Neiße-Radweg, der Spreeradweg und der Oberlausitzer Bergweg sind solche Premiumprodukte. Wenn die Gäste dann hier sind, können wir sie – durch die Vielfalt der Angebote begeistert – zum Wiederkommen anregen. Die touristische Vermarktung erfolgt dabei weiterhin unter der Dachmarke Oberlausitz, wobei sich der Landkreis zusammen mit seinen Partnern nun durch Tourismuskonzept und Kooperationsvereinbarung noch

professioneller und strukturierter in den gesamten Prozess der Tourismusentwicklung der Gesamtregion einbringen kann.



Sternradfahrt 2011

KONTAKT

Landkreis Görlitz

Amt für Kreisentwicklung
 Amtsleiter Holger Freymann | Telefon 03581 663-3300
 holger.freymann@kreis-gr.de | www.kreis.goerlitz.de

SIE WOLLEN REISEGRUPPEN?

DANN WERBEN SIE IN DER OMNIBUSREVUE, DEM MAGAZIN FÜR BUSUNTERNEHMER UND GRUPPENREISEVERANSTALTER!

OMNIBUSREVUE
 Besser in Management, Technik, Touristik

WIR HELFEN IHNEN
 BEI IHRER WERBEPLANUNG
 +49 (0) 89 / 20 30 43-25 02
 anett.moeller@springer.com



MIT DEM E-BIKE DURCH DEN LANDKREIS

Michael Geisler, Landrat des Landkreises Sächsische Schweiz-Osterzgebirge

Vor 100 Millionen Jahren entstand aus dem Meer der Kreidezeit die romantische Landschaft des Elbsandsteingebirges – neben dem Tharandter Wald und dem Osterzgebirge in unserem Landkreis der wohl schönste Landstrich im Freistaat. Künstler der Romantik, wie Ludwig Richter, Carl Maria von Weber, Richard Wagner, Johann Wolfgang von Goethe oder Bernardo Bellotto ließen sich von der Einmaligkeit der Landschaft inspirieren.

Im Auftrag des Landkreises kümmern sich fünf Kreiswegewarte um die Pflege und Beschilderung des gut ausgebauten und beschilderten Wander- und Radwegenetzes. Seit über einem Jahr ist zudem ein Radwegewart tätig. Unter Mitwirkung und mit finanzieller Unterstützung des Landkreises

wurde für den Landkreis ein E-Bike-Netzwerk aufgebaut, dem sich mittlerweile auch andere Regionen angeschlossen haben.

Neben der Qualitätssicherung der touristischen Infrastruktur legt der Landkreis sehr großes Augenmerk auf die Nachwuchsgewinnung und Fachkräftesicherung in den Unternehmen. Seit nunmehr elf Jahren richtet der Landkreis den „Tag der Ausbildung“ aus,

der jedes Jahr über 5.000 Besucher anzieht. Den Berufen aus dem Bereich des Hotel- und Gastgewerbes wird dabei ein besonderes Gewicht beigemessen. Hotels und Gaststätten aus dem gesamten Landkreis präsentieren sich unter dem Dach des DEHOGA Regionalverbandes Sächsische Schweiz e.V. mit ihren Angeboten. In dieser Branche ist der Blick auf den Gast besonders wichtig, um dessen Wünsche und Erwartungen zu erfüllen. Die Unternehmen und deren Mitarbeiter dafür zu sensibilisieren, war Anlass

für Landrat Michael Geisler den „Pokal der Gastlichkeit“ auszuloben. Jedes Jahr stellen sich rund 35 Hotels, Restaurants und Pensionsbetriebe den kritischen Blicken der Tester, die ihre Bewertung bezüglich Gastfreundschaft, Service, Qualität, Einsatz regionaler Produkte und Barrierefreiheit abgeben. Für die Unternehmen ist dies einerseits eine Herausforderung, andererseits erhalten sie wertvolle Hinweise und Anregungen für die vielen kleinen Handgriffe im Tagesgeschäft.



Oben: Die Gewinner des Pokals der Gastlichkeit anlässlich des Neujahrsempfanges des Landrates am 23.01.2012
Links: Präsentation des Ausrichters des 116. Deutschen Wandertages, der Großen Kreisstadt Sebnitz, bei der Tourismusbörse am 07.04.2014 in Bad Schandau.

KONTAKT

Landratsamt

Sächsische Schweiz-Osterzgebirge

Telefon 03501 515-1512

wirtschaftsfoerderung@landratsamt-pirna.de

www.landratsamt-pirna.de

DRESDEN UND DAS SÄCHSISCHE ELBLAND

Arndt Steinbach, Landrat des Landkreises Meißen

Das Sächsische Elbland mit dem Landkreis Meißen gehört mit seinen historischen Städten, den Flusslandschaften, ausgedehnten Wäldern, den Weinbergen entlang der Sächsischen Weinstraße, dem dicht geknüpften Rad- wie Wanderwegenetz, den Schlössern, Burgen und Parkanlagen sowie den Schmalspurbahnen zu den touristisch schönsten Regionen weit über Sachsen hinaus. Doch diese Botschaft muss auch den Markt erreichen.

Vor vier Jahren hat der Freistaat Sachsen die Tourismusstrategie 2020 vor allem mit Blick auf den nationalen wie internationalen Wettbewerb formuliert. Seit dem Jahr 2013 ist eine Destinationsstrategie auch für den Tourismusverband Sächsisches Elbland die Grundlage für eine Neuausrichtung. Die Ansprüche der Gäste haben sich in den zurückliegenden zwei Jahrzehnten

verändert. Neben der Qualität entscheidet die Vielfalt über die Dauer des Aufenthaltes und ob es sich lohnt, wiederzukommen. In diesem Spannungsfeld hat das Elbland sehr gute Voraussetzungen.

Anreiz und Motivation sind vor allem zufriedene Gäste. Und nur wer die Kriterien der Tourismusstrategie erfüllt, kann von der Förderung des Wirtschaftsministeriums profitieren. Gemeinsam mit der Stadt Dresden ist es dem Tourismusverband Elbland bereits gelungen, die Zahl der Übernachtungen stetig zu erhöhen. „Natur trifft Stadt“ ist ein überzeugendes Konzept, das den Vorstellungen eines perfekten Urlaubs entspricht.

Dieser Erfolg wird sich jedoch nur verstetigen, wenn das Elbland und die Stadt Dresden dauerhaft gemeinsame Wege beim Marketing und der Produktent-

wicklung gehen. Das Elbland muss das nationale wie internationale Image der Stadt Dresden für die Eigenwerbung nutzen – nicht als Anhängsel oder mögliche Alternative, sondern durchgängig mit gemeinsamer Kommunikation und präzise definierten Zielmärkten. Kurz: Es geht um „Schnittmengen“, Aufgabenabgrenzung und damit um Synergieeffekte. Voraussetzung ist ein Umgang miteinander auf Augenhöhe. Wenngleich der Slogan „Nur gemeinsam sind wir erfolgreich“ auch Kritik erfahren hat, wissen wir heute, dass diese Strategie die Gäste überzeugt. Von der Zusammenarbeit können wir nur gewinnen: Dresden erweitert sein Angebotsspektrum durch ein attraktives wie kooperatives Umland, vergrößert sein touristisches Potential für Kunst-, Wein- und Naturinteressierte, für Erst- und Wiederholungsbesucher. Das Elbland wird durch das Dresden bekannter, ist regional einzuordnen und hat



DER ERZGEBIRGSKREIS ALS PARTNER DES TOURISMUSVERBANDES ERZGEBIRGE E. V.

Frank Vogel, Landrat des Erzgebirgskreises und Vorsitzender des Tourismusverbandes Erzgebirge e. V.

Der Tourismus hat sich in den letzten Jahren zu einem bedeutenden Wirtschaftsfaktor für den Erzgebirgskreis entwickelt. In der gesamten Tourismusregion Erzgebirge werden jährlich rund 900 Mio. € Bruttoumsatz durch den Tourismus generiert und rund 34.000 Menschen sind direkt oder indirekt in der Tourismusbranche beschäftigt. Tourismus ist aus Sicht des Erzgebirgskreises damit eigentlich keine freiwillige Aufgabe im klassischen Sinne, sondern eine Aufgabe von allgemeinem öffentlichem Interesse. Der Erzgebirgskreis versteht die Förderung des Tourismus als aktive Wirtschaftsförderung.

Das finanzielle Engagement der Landkreise ist eine wichtige Säule der Finanzierung der Tourismusarbeit des Tourismusverbandes Erzgebirge e. V. (TVE). Wichtig ist jedoch, dass alle Ebenen (Landkreise, Kommunen und Leistungsträger) gemeinsam den Tourismus unterstützen und mittragen. Nur durch eine gemeinschaftliche, solide Grundfinanzierung der Arbeit des TVE war es in den vergangenen Jahren möglich, eine Vielzahl herausragender Projekte umzusetzen. Beste Beispiele für die positive Wirkung des Tourismus auf die Wirtschaftskraft der Region sind der Kammweg Erzgebirge-Vogtland, die Radroute Sächsischer Mittelgebirge oder auch das Mountainbike-Projekt „Stoneman Miriquidi“. Mit neuen, innovativen Produkten, Qualität und Vernetzung ist es gelungen, den Ganzjahrestourismus in der Region zu stärken. Die neue strategische Ausrichtung der Arbeit des



Etwa 390 Wanderfreunde eröffneten pünktlich zum 1. Mai 2015 die Wandersaison am Kammweg. Mit dabei – Landrat Frank Vogel.



Im Mai 2014 gaben Landrat Frank Vogel und Prof. Mountainbiker Roland Stauder, Erfinder und Rechteinhaber der Marke „Stoneman“, feierlich die Mountainbike-Strecke „Stoneman Miriquidi“ frei.

TVE und die Entwicklung von Ganzjahresangeboten wirken sich nachhaltig positiv auf die Gästezahlen aus.

Das Engagement des Erzgebirgskreises erschöpft sich aber nicht nur im finanziellen Bereich. Selbstverständlich sind damit auch die Arbeit im Vorstand und die politische Interessenvertretung für den Tourismus auf allen Ebenen verbunden.

KONTAKT

Tourismusverband Erzgebirge e. V.

Geschäftsführerin Veronika Hiebl | Telefon 03733 188000
v.hiebl@erzgebirge-tourismus.de | www.erzgebirge-tourismus.de

die Chance, sein Image als Kultur- und Genussregion zu entwickeln.

Die Mitglieder des Tourismusverbandes haben im Juni 2014 beschlossen, die Destination „Dresden-Elbland“ nach einem gemeinsamen Konzept zu entwickeln. Dazu gehören abgestimmte Ziele und Kennzahlen als Messlatte der künftigen Arbeit. Wesentliche Aufgaben sind die Gewinnung von Gästen vor allem auf der Basis sicherer Marktdaten. Es wäre zu kurz gedacht, würden die Partner den Tagestourismus vernachlässigen. Auch hierzu brauchen wir gemeinsame Konzepte, die nicht an Stadt- und Landkreisgrenzen enden. Mobilität ist dafür das wichtigste Argument. Und es sind finanzielle Möglichkeiten zu prüfen.

Gemeinsam haben wir in den letzten zwei Jahren einen intensiven Annäherungsprozess vollzogen, der keineswegs abgeschlossen ist. Auf operativer Vermarktungsebene funktioniert die Zusammenarbeit bereits sehr gut. Die Gäste nehmen uns als ganzheitliche Region wahr. Insofern ist es wünschenswert und folgerichtig, Dresden und das Elbland auch als eine gemeinsame Destination weiterzuentwickeln.

KONTAKT

Tourismusverband Sächsisches Elbland e. V.

Geschäftsführerin Sindy Vogel
Telefon 03521 7635-0
sindy.vogel@elbland.de
www.elbland.de



Zur Genussregion Sächsisches Elbland gehört auch die älteste Brauerei Sachsens – die Schwerter Privatbrauerei. In diesem Kessel braut das UrBräu, ein Festbier für 555 Jahre Brauerei in Meißen. Am Kessel rechts Landrat Arndt Steinbach und links Brauereieinhaber Eric Schäffer.

SO SOLLEN GASTGEBER SEIN – EINFACH HERZLICH

Weltoffenheit als Standortfaktor

Ein guter Gastgeber gibt seinem Gast das Gefühl, willkommen zu sein – unabhängig von Hautfarbe, Nationalität oder Religion. Dieses Gefühl gewinnt in Zeiten der Globalisierung immer mehr an Bedeutung.

Im Tourismus gilt das mehr als irgendwo sonst. „**Wir können gar nichts anders, als weltoffen zu sein**“, sagt Jochen Löbel, Direktor des Hotels Lugsteinhof in Altenberg. Sein Hotel steht unmittelbar an der deutsch-tschechischen Grenze. Gastfreundlichkeit und Internationalität sind hier nicht nur erlebbar, sondern werden auch gelebt.

Seit fast 15 Jahren ist das Hotel Partner der Hotelfachschule im tschechischen Teplice. Alle 14 Tage kommen tschechische Praktikanten ins Haus, um ihren Berufsunterricht mit praktischen Arbeiten in Küche und Service zu bereichern. Bereits vier Mitarbeiter aus dem tschechischen Krupka und Teplice haben im Lugsteinhof eine unbefristete Festanstellung als Koch, Kellner und Hausdame. Selbstverständlich mit dem gleichen Gehalt wie ihre deutschen Kollegen. Auch da werden im Lugsteinhof keine Abstriche gemacht.

Neu ist der Versuch, drei junge Spanier ins Team zu integrieren. Jorge, Alvaro und Cesar haben im August 2014 ihre Lehre zum Koch, Hotelfachmann und Restaurantfachmann in Altenberg begonnen – schlappe 3.000 Kilometer von ihrer Heimat entfernt. Der Lugsteinhof beteiligt sich an der Aktion des DEHOGA Regionalverbandes Dresden e.V., dessen Mitgliedsbetriebe bereits im Juni vergangenen Jahres 30 junge Südeuropäer nach Sachsen eingeladen haben. Gefördert wird die tatkräftige Unterstützung im Hotel vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales und dem



Internationale Fachkräfte gehören im Hotel Lugsteinhof schon seit langem zum Personal. Die spanischen Praktikanten Ramon, Alvaro und Cesar im Juli 2014 auf dem Dach des Hotels.

Sonderprogramm zur ‚Förderung der beruflichen Mobilität‘ von Jugendlichen aus Europa.

„Alle drei sind hochmotiviert und ein echter Gewinn für unser Haus“, so Löbel. „Es ist für beide Seiten interessant, vom Leben und der Kultur der anderen zu erfahren.“ Gern hilft er den drei jungen Spaniern, im Erzgebirge Fuß zu fassen. Ein besonderer Höhepunkt war der gemeinsame Besuch der Bobbahn in Altenberg.

Mit seinem Engagement ist Jochen Löbel in Sachsen nicht allein. 200.000 Touristiker leben hier Gastfreundlichkeit und Weltoffenheit 24 Stunden am Tag. Diese Weltoffenheit hat vielfältige Ausprägungen: Sie beginnt beim Angebot von individuellen Stadtrundgängen in verschiedensten Fremdsprachen, geht über spezielle Gastronomieangebote für Gäste aus dem Nahen Osten bis hin zu internationalen Mitarbeiterteams, wie im Lugsteinhof.

Jeder Gast ist herzlich willkommen und das Abschiednehmen darf ruhig ein bisschen wehtun. So ging es letztendlich auch Federica Serra. Aber ist sie geblieben. Seit 2007 lebt

die Italienerin in Dresden und arbeitet als lizenzierte Gästeführerin. „Am Anfang war die Liebe zur Stadt“, so Serra. Mittlerweile ist sie glücklich mit einem Dresdner verheiratet. „Ich wurde stets mit offenen Armen aufgenommen und habe immer eine große Begeisterung gespürt, wenn ich mich mit Dresdnern unterhalten habe.“ Das Klischee, dass die Deutschen bzw. Sachsen kalt wären, kann sie nicht bestätigen.

Das ist ein Feedback, das LTV-Präsident Andreas Lämmel MdB freut. Für ihn sind Gastfreundschaft und Internationalität Grundwerte im Alltag. „Gerade der Tourismus zeichnet sich durch kulturelle Vielfalt aus“, so Lämmel. „Sie ist eine Stärke und keine Belastung. **Wir haben daher kein Problem mit Ausländern, sondern eines ohne sie – ob als Gäste, Unternehmer oder Mitarbeiter.** Wir alle sind daher in der Pflicht und müssen unsere Anstrengungen verstärken, vorurteilsfrei und respektvoll miteinander umzugehen.“

ar

KONTAKT

Hotel Lugsteinhof
Hoteldirektor / Prokurist
Jochen Löbel | Telefon 035056 3650
info@lugsteinhof.de | www.lugsteinhof.de

LTV SACHSEN
Referentin Presse-/Öffentlichkeitsarbeit
Anja Renner | Telefon 0351 49191-14
renner@ltv-sachsen.de
www.ltv-sachsen.de



Jorge, Alvaro und Cesar auf Rutschpartie im Eiskanal auf der Bobbahn in Altenberg.

REGER AUSTAUSCH ZUM 1. SÄCHSISCHEN GÄSTEFÜHRERTAG IN DRESDEN

Gebraucht wird eine klare Struktur auf Landesebene

Der Tourismusverband Dresden e.V. (TVD) und der LTV SACHSEN hatten am 18.03.2015 allen Grund zur Freude. Mit rund 80 Teilnehmern aus ganz Sachsen war das Interesse am 1. Sächsischen Gästeführertag unverkennbar hoch. Ob Stadtführer, Ortsführer, Gästeführer, Naturführer oder Guide – sie alle eint das gemeinsame Interesse, qualifizierte und lebendige Botschafter ihrer Region oder ihres Ortes zu sein.

„Erfahrungsaustausch und Qualifizierung sind deshalb wesentliche Motive und daher freuen wir uns sehr, dass wir gemeinsam mit dem LTV SACHSEN zum 1. Sächsischen Gästeführertag nach Dresden einladen konnten“, sagt Carola Knipping, stellvertretende Vorsitzende des Tourismusverbandes Dresden (TVD) e. V. und Leiterin des TVD-Ressorts „Gästeführer“. Frank Richter, Direktor der Sächsischen Landeszentrale für politische Bildung, beantwortete im Rahmen der Veranstaltung u. a. die Frage, wie viel persönliche Meinung in eine Gästeführung gehört. Landtagspräsident Dr. Matthias Rößler, Schirmherr der Veranstaltung, eröffnete mit einem Impulsvortrag die Diskussion zum Thema „Gästeführer als Botschafter für Sachsen“. Er betonte darin die Rolle der Gästeführer als Mittler zwischen Mensch und Mentalitäten und dankte ihnen im Namen der Abgeordneten des Sächsischen Landtages.

„Der 1. Sächsische Gästeführertag war ein guter Meilenstein auf dem Weg“, zieht LTV-Direktor Manfred Böhme positiv Bilanz. „Nun heißt es weiter gehen. Gästeführer sind professionelle Dienstleister im Tourismus und Repräsentanten ihrer Städte und Regionen. Damit sie nachhaltig Gehör bekommen und sich Rahmenbedingungen für sie verbessern, müssen sie in Zukunft mit einer Stimme auftreten und in eine Interessenvertretung auf Landesebene investieren. Warum? Weil Tourismuspolitik in Deutschland Länderpolitik ist.“

ar/ssp

ERFOLGSFAKTOREN UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN FÜR DEN ANSATZ QUALITÄTSSTADT

Masterarbeit bestätigt Teamwork
als Garant für den Erfolg

2010 wurde Schwäbisch-Hall als erste Kommune mit dem Titel QStadt ausgezeichnet. Inzwischen tragen 24 Städte in Deutschland die begehrte Auszeichnung. Zeit, eine Zwischenbilanz zu ziehen und den Nutzen der Zertifizierung zu evaluieren. Mandy Eibenstein, seit November Trainee des LTV SACHSEN, hat sich intensiv mit diesem Thema in ihrer Masterarbeit auseinandergesetzt. Auf Grundlage einer sachsenweiten Befragung sowie persönlichen Interviews mit ausgewählten QStädten innerhalb Deutschlands ermittelte sie Erfolgsfaktoren und leitete Handlungsempfehlungen für die Weiterentwicklung des Ansatzes ab. Erstmals wurden die Kernergebnisse bei der Frühjahrssitzung des Fachausschusses Qualität, Bildung und Innovation präsentiert und diskutiert.

Die durchgeführte Analyse zeigt, dass die Umsetzung des Ansatzes QStadt die branchenübergreifende Netzwerkbildung in den untersuchten Kommunen fördert. Dabei wird besonders die interne Kommunikation der Akteure gestärkt und die Servicequalität

nachhaltig verbessert. Mit der Q-Karte Ibbenbüren setzt die Bergbaustadt gezielt auf Mitarbeitermotivation. Die Bonuskarte bietet den Angestellten der beteiligten QBetriebe Vergünstigungen in 19 Einrichtungen – von der Fahrschule bis zum Friseur. Neben den Mitarbeitern als Qualitätsbotschafter wird dem QStadt-Koordinator eine Schlüsselfunktion zu Teil. Dessen Aufgabe ist es, ein aktives Netzwerk aufzubauen und die Zusammenarbeit der Akteure durch regelmäßige Treffen zu fördern – dies stellt gleichzeitig die größte Herausforderung dar. Motivation und Kreativität entstehen dabei nicht bei klassischen Meetings, sondern bei außergewöhnlichen Events. So krepeln in Lübben alle QBetriebe beim jährlichen Frühjahrsputz gemeinsam die Ärmel hoch und bringen die Stadt auf Vordermann.

Doch es gibt auch noch einiges zu tun: Als Handlungsempfehlungen wurden für den Verein ServiceQualität Deutschland die Evaluierung der Kommunikationsstrategie sowie die Aufbereitung der Nutzwerte der Zer-

tifizierung gegeben. Darüber hinaus sollte sich stärker um die QStadt-Koordinatoren gekümmert und deren Arbeit z.B. durch einen Argumentationsleitfaden unterstützt werden. Den DMOs wird empfohlen, den Ansatz QualitätsStadt in ihre Destinationsstrategien aufzunehmen. In den Kommunen besteht Handlungsbedarf bei der klaren Zielsetzung, die durch den Titel QualitätsStadt erreicht werden soll.

Bei Interesse stellen wir Ihnen gern die Ergebnisse mit weiteren Praxisbeispielen in ihrer Kommune vor!

me



© LTV SACHSEN

KONTAKT

LTV SACHSEN

Mitarbeiterin Qualität, Bildung & Innovation | Stefanie Speck
Telefon 0351 49191-18 | peck@ltv-sachsen.de | www.ltv-sachsen.de

UNSER SEMINARANGEBOT FÜR SIE

Profitieren Sie von 25 Jahren
Erfahrung und Kompetenz

Mit Weit.BLICK bündelt der LTV SACHSEN seit Anfang des Jahres Weiterbildung mit Perspektive. Auch im zweiten Halbjahr bieten wir Ihnen wieder einige spannende Veranstaltungen. Das komplette Programmheft steht ab sofort zum Download unter www.ltv-sachsen.de/weitblick zur Verfügung.

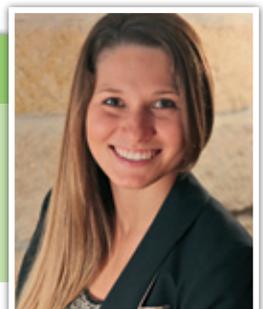
Wir freuen uns auf Ihre Anmeldung!



KONTAKT

LTV SACHSEN

Trainee | Mandy Eibenstein
Telefon 0351 49191-17
ltv@ltv-sachsen.de
www.ltv-sachsen.de



357.000 BEWERTUNGEN IM INTERNET BESTÄTIGEN: GÄSTE SIND IN SACHSEN SO ZUFRIEDEN WIE NOCH NIE

Die sächsische Tourismuswirtschaft sendet positive Qualitätssignale. Die Gästezufriedenheit hat sich bundesweit in 2014 weiter verbessert. Dies zeigen die Ergebnisse des OSV-Tourismusbarometers 2015 mit der aktuellen Analyse der deutschlandweiten TrustScores. Sachsen liegt dabei weiter an der Spitze. Mit einem TrustScore von 81,8 Punkten (von 100 möglichen Punkten) ist Sachsen in Ostdeutschland auf Platz 1 vor Mecklenburg-Vorpommern. Deutschlandweit liegt der Wert bei 80,3 Punkten (+0,5 Indexpunkte im Vgl. zu 2013), in Ostdeutschland bei 80,8 Punkten. Im

Bundesvergleich ist Sachsen an zweiter Stelle, Klassenbesten ist Bayern mit 83,2 Punkten.

Dieses Ergebnis ist allerdings kein Grund zum Ausruhen für die sächsischen Destinationen, denn die Konkurrenz schläft nicht. Innerhalb Sachsens erhalten alle Reiseregionen Bestnoten. Spitzenreiter sind Dresden (83,3 Punkte), das Vogtland (83,1 Punkte), das Erzgebirge (82,7 Punkte) und das Sächsische Elbland (82,3 Punkte). Ein wenig geringer ist die Gästezufriedenheit in Chemnitz (82 Punkte), in der Region

Oberlausitz-Niederschlesien (81,9 Punkte) sowie in der Sächsischen Schweiz (81,2). Mit unter 80 Punkten schließen sich das Sächsische Burgen- und Heide-land (79 Punkte) und die Stadt Leipzig (78,6 Punkte) an. Egal ob Stadt- oder Landhotel, Jugendherberge oder Luxusobjekt, Bewertungen werden für alle Beherbergungsarten abgegeben.

Die Bedeutung von Online-Bewertungen wächst zunehmend. 87 % aller Bewertungsleser bestätigen den hohen Einfluss von Bewertungen auf ihre Entscheidung, weitere 38 % der Reisenden sehen Bewertungen als die nützlichste Informationsquelle an und ganze 49% der Gäste berücksichtigen Hotels ohne Bewertungen erst gar nicht mehr bei ihrer Auswahl. Es zeigt sich, dass Onlinebewertungen schon längst kein Zukunftstrend mehr sind sondern im Hier und Jetzt angekommen sind. Für 2000 bei TrustYou erfassten sächsischen Betrieben liegen insgesamt 357.000 Bewertungen für die letzten 24 Monate vor. Das sind rund 180 Bewertungen pro Betrieb. Doch die Praxis sieht noch anders aus. Die Relevanz von Onlinebewertungen für die Reiseentscheidungen wird von den touristischen Betrieben nach wie vor unterschätzt. Noch zu wenige Betriebe nutzen die Chance, aktiv mit Bewertungen zu punkten. Nur jede vierte Bewertung wird durch die Betriebe beantwortet, 71 % der sächsischen Beherbergungsbetriebe reagieren überhaupt nicht auf ihre Bewertungen. Hier besteht deutlicher Handlungsbedarf. Wer Bewertungen für sich zu nutzen weiß, gestaltet nicht nur seine Reputation aktiv mit, sondern vergrößert auch erheblich die Reichweite bei der Gästegewinnung. *me*

Gästezufriedenheit in Deutschland – Onlinereputation von Hotelbetrieben nach dem TrustYou-Score



Ø TrustYou-Score 2014 (max. 100 Punkte möglich)

- > 80 bis 100 überdurchschnittlich
- ≥ 87 bis ≤ 80 durchschnittlich
- >78 unterdurchschnittlich

KONTAKT

LTV SACHSEN

Referentin Qualität, Bildung und Innovation
Cathleen Nebrich | Telefon 0351 419191-20
nebrich@ltv-sachsen.de

Trainee
Mandy Eibenstein | Telefon 0351 49191-17
ltv@ltv-sachsen.de

www.ltv-sachsen.de

DURCH REPUTATIONSMANAGEMENT GÄSTE GEWINNEN

Tipps für die Arbeit mit Bewertungsportalen

Ob positiv oder negativ – touristische Akteure profitieren in jedem Fall von Gästebewertungen im Internet, denn dadurch erhalten sie kostenlos Hinweise, was Gäste an Ihrem Angebot schätzen oder noch verbessern würden. Vor dem Hintergrund der oft schmalen Marketingbudgets ist ein professioneller Umgang mit Online-Bewertungen gerade für kleinere Betriebe eine große Chance. Der LTV SACHSEN hat daher fünf Praxistipps für die Arbeit mit Bewertungsportalen zusammengestellt.

» 1. SAMMELN SIE BEWERTUNGEN

Motivieren Sie Ihre Gäste schon während des Aufenthaltes, eine Online-Bewertung abzugeben. Spätestens aber, wenn sie Ihren Betrieb verlassen. Eine E-Mail im Nachgang zum Aufenthalt, Hinweiskärtchen auf dem Zimmer oder andere innovative Ideen unterstützen Sie dabei.

» 2. ANALYSIEREN SIE IHRE BEWERTUNGEN

Online-Bewertungen sind ein Instrument des Qualitätsmanagements. Nehmen Sie sich daher die Zeit und analysieren Sie Ihre Bewertungen kontinuierlich. Verschiedene technische Systeme, zum Beispiel das Monitoringtool von TrustYou, können Sie dabei unterstützen.

» 3. KOMMENTIEREN SIE ALLE GÄSTEBEWERTUNGEN

Noch zu wenige Betriebe in Sachsen reagieren auf Bewertungen im Internet. Nur jede vierte Bewertung wird aktuell beantwortet. Allerdings ist für immerhin sieben von 10 potenziellen Gästen ein Kommentar wichtig. Denn Gastgeber, die auf Kun-

denbewertungen antworten, zeigen Engagement. Reagieren Sie daher nicht nur auf negative Kommentare sondern bedanken sich auch für positive Bewertungen.

» 4. KÜMMERN SIE SICH UM IHRE QUALITÄT

Wer mit Qualität überzeugt, schneidet auch im Ranking der Bewertungsportale besser ab. Neben der Ausstattung inkl. Sauberkeit zählen vor allem Service, Freundlichkeit und Gastfreundschaft. Genau diese Erfolgsfaktoren können mit den Instrumenten der Initiative ServiceQualität Deutschland einfach und wirksam gepflegt werden. Das bestätigt auch eine aktuelle Studie des LTV SACHSEN: Im Schnitt schneiden SQ-zertifizierte Betriebe vier Punkte besser ab als Konkurrenten ohne Qualitätssiegel.

» 5. LASSEN SIE BEWERTUNGEN FÜR SICH SPRECHEN

Kommunizieren Sie offline und online, dass Sie auf Bewertungsportalen vertreten sind. Denn ein sehr gut bewertetes Angebot erhöht die Kaufwahrscheinlichkeit um 50 Prozent! Nutzen Sie dazu auch Ihre Website und setzen Sie zum Beispiel Bewertungswidgets ein.

UNSER TIPP

Bei Nachweis einer gültigen Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland in Sachsen gilt der exklusive Sonderpreis für das **TrustYou Paket Gold** in Höhe von **1.000 Euro jährlich**. Hinzu kommt eine einmalige Einrichtungsgebühr von 100 Euro. Damit konnte der LTV für die Qualitätsbetriebe in Sachsen eine Ersparnis von jährlich 600 Euro erwirken!

So funktioniert das Reputation Monitoring mit TrustYou

Sammeln – Analysieren – Integrieren – Vermarkten

ALLE BEWERTUNGEN AUF EINEN BLICK:
LESEN UND BEANTWORTEN

INDIVIDUELLE
ANALYSE-MÖGLICHKEITEN



DIREKTE INTERAKTION ÜBER
SOCIAL MEDIA-PLATTFORMEN



ONLINE-GÄSTEBEFRAGUNGEN
NUTZBAR ÜBER
VERSCHIEDENE
ENDGERÄTE



KLEINE ZERTIFIZIERUNG – GROSSE WIRKUNG

Unternehmer bestätigen Vorteile von ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein Exportschlager mit großer Wirkung. Warum? Die Initiative unterstützt insbesondere klein- und mittelständische Betriebe bei der Sicherung und Steigerung Ihrer Qualität und Servicekompetenz – ob Hotel, Restaurant, Touristinformation, Freizeiteinrichtung oder Einzelhandelsunternehmen. 287 Qualitätsbetriebe gehen diesen Weg aktuell in Sachsen. Sie alle profitieren: von einer höheren Kundenbindung, einem verbesserten Image oder reduzierten Kosten. Warum es sich lohnt mitzumachen, erklären Ihnen unsere zertifizierten Unternehmen:



Qualität – sichtbar und spürbar

Ideensammlung, Maßnahmenplan, Checklisten – ServiceQualität Deutschland gibt uns ganz praktische Werkzeuge an die Hand, um unseren Service noch besser zu machen. Auf meinen regelmäßigen Rundgängen etwa nehme ich bewusst die Perspektive des Gastes ein und tausche mich eng mit meinen Mitarbeitern aus. So entwickeln wir die besten Ideen, um unsere Gäste noch glücklicher zu machen.

Annette Scheibe

Geschäftsführerin und QualitätsCoach
im TRIXI Ferienpark Zittauer Gebirge
zertifiziert mit ServiceQualität Deutschland seit 2007

Kreativ zum Erfolg

ServiceQualität Deutschland macht uns erfinderisch: Ob der Verleih von E-Bikes, das Angebot von Fahrradgaragen im Hof, der Wasserspender für unsere Gäste oder eine persönliche, ganz individuelle Beratung – mit kreativen Serviceideen begeistern wir unsere Gäste und heben uns von der Konkurrenz ab. So kommt auch ein kleines Team groß raus.

Sindy Hilscher

QualitätsCoach in der RIESA INFORMATION
zertifiziert mit ServiceQualität Deutschland Stufe I seit 2009



Daumen hoch für Ihr Image

ServiceQualität Deutschland hilft uns dabei, noch bekannter zu werden – und Gästen zu zeigen, wie wohl sie sich hier fühlen können. Herzlich, authentisch und ländlich, zum Beispiel mit frischen Eiern und hausgemachter Wurst als Willkommensgruß. Ganz so, wie es dem Qualitätsempfinden unserer Gäste entspricht.

Andreas Hirche

Geschäftsführer und QualitätsCoach im Mühlenhof
zertifiziert mit ServiceQualität Deutschland Stufe I seit 2013



Wiedersehen macht Freude

Dank ServiceQualität Deutschland machen wir aus unseren Neukunden Stammkunden. Wir halten mit den steigenden Erwartungen unserer Gäste Schritt, hinterfragen und verbessern unseren Service stetig. Ein Beispiel? Unsere Aktiv-Reisegruppen begrüßen wir persönlich mit Fahrradtasche für jeden Gast und allen wichtigen Infos zur gebuchten Tour. Für das gute Gefühl: Wir sind für Sie da.

Lisa Frank

QualitätsTrainerin bei AugustusTours
zertifiziert mit ServiceQualität Deutschland seit 2009





Zeit ist Geld

Schwachstellen aufspüren und beheben – auch dafür steht ServiceQualität Deutschland. Wir haben mithilfe der Initiative unsere internen Prozesse analysiert, Qualitätsstandards eingeführt und sparen bis heute deutlich an den Kosten. Zum Beispiel durch den Kauf neuer Reinigungsgeräte, die besser zu unseren räumlichen Bedingungen passen und die Arbeit erleichtern. Das rechnet sich, für den Gast wie für uns.

Steffen Schubert

Leiter und QualitätsTrainer im Jugendgästehaus Dresden
zertifiziert mit ServiceQualität Deutschland Stufe II seit 2006

Gemeinsam mehr erreichen

ServiceQualität Deutschland sorgt in unserem Team für gute Stimmung. Unser Mitarbeiter-Motivations-Programm belohnt kreative Ideen, Pünktlichkeit und gute Leistung – etwa mit einem Restaurant-Gutschein für einen Mitbewerber. So kann ich meine Mitarbeiter immer wieder neu begeistern. Und das Beste: Es macht allen Spaß.

André Meyer

Inhaber Berggasthof Beckenbergbaude
zertifiziert mit ServiceQualität Deutschland Stufe I seit 2008



KONTAKT

LTV SACHSEN

Mitarbeiterin Qualität, Bildung & Innovation
Stefanie Speck
Telefon 0351 49191-18
speck@ltv-sachsen.de | www.ltv-sachsen.de



Die Vorteile auf einen Blick finden Sie in unserer neuen Broschüre „Kleine Zertifizierung – Große Wirkung“. Diese steht Ihnen ab sofort auf der LTV-Internetseite zum Download zur Verfügung.

DIE Q-FAMILIE HAT ERNEUT ZUWACHS BEKOMMEN!

Der LTV SACHSEN begrüßt neu im Kreise der Qualitäts-Besten

- Hotel PRIVAT – Das Nichtraucherhotel
- Hotel Burgk
- KinderTurnBar
- Landidyll Hotel & Restaurant „Moritz an der Elbe“
- Hotel garni „Grundmühle“
- Saurierpark Kleinwelka
- Schuhhaus Mutscher
- EP: DIE Fernsehwerkstatt Truhel GmbH
- Kamenz-Information
- Rüstzeitheim für Kinder und Jugendliche „Bethlehemstift“ Zwönitz
- Taxi-Menzel/Stadtschleicher

- Prisma-Club-Tours
- KiEZ „An der Grenzbaude“ Sebnitz
- WEBALU Familienbad

Herzlichen Glückwunsch zu ServiceQualität Deutschland, Stufe II!
Und es geht noch besser! Seit 04.12.2014 freut sich die Tourist-Information Bautzen – Budyšin über die Stufe II.

Der LTV SACHSEN gratuliert!



LTV-Präsident Andreas Lämmel MdB und TVD-Vorsitzender Johannes Lohmeyer freuten sich gemeinsam mit den Qualitätsbetrieben über die Ehrung im Rahmen der Verleihung des Dresdner Tourismuspreises am 27.03.2015 in Dresden.

URLAUBSPLANER UND WUNSCHERFÜLLER IN EINER PERSON

240 Touristinformationen sorgen für Urlaubsfeeling in Sachsen

Was man in Sachsen alles unternehmen kann, wissen die Mitarbeiter in den Touristinformationen häufig am besten. Deswegen ist der Gästeandrang auch im digitalen Zeitalter groß. 240 Touristinformationen fungieren in Sachsen Tag für Tag als Wunscherfüller und Urlaubsplaner mit Insiderkenntnissen. In mehr als der Hälfte aller sächsischen Kommunen (431) ist damit eine Anlaufstelle für Gäste vorhanden. Die persönliche Beratung von Urlaubsgästen ist jedoch nur eine Aufgabe der Touristinformationen. Zugleich kommt der TI eine wichtige Schnittstelle zwischen dem Gast und den Anbietern in der Kommune und in der Destination zu. Den gestiegenen Anforderungen in Bezug auf Leistung, Service und Qualität stehen aber meist nur begrenzten Ressourcen gegenüber. Für den LTV SACHSEN Grund genug, um die Akteure vor Ort bei der

Qualitätsverbesserung bis hin zu Fragen der Finanzierung des Tourismus zu unterstützen.

LTV startet dreijährige Initiative zur Professionalisierung der sächsischen TIs

Mit einer Initiative zur Professionalisierung der sächsischen Touristinformationen will der LTV SACHSEN über einen Zeitraum von drei Jahren (2015-2017) die Markt- und Leistungsfähigkeit der Touristinformationen im Freistaat Sachsen verbessern. Dabei geht es sowohl um die Verbesserung der Arbeit am Gast, mit den Leistungsträgern, innerhalb der Kommune sowie in der Destination. Los geht es im Juni 2015 mit einer landesweiten Analyse zum Status Quo der Touristinformationen in Sachsen. Neben einer Befragung sind Mystery Checks in allen sächsischen TIs geplant. Die Ergebnisse werden in Form eines Leitfadens aufbereitet und in regionalen Workshops diskutiert.

60 Vertreter informieren sich zu Trends im Verkauf und Service

Mit der landesweiten Fachveranstaltung für Touristinformationen bietet der LTV SACHSEN bereits das dritte Jahr in Folge eine Plattform für den Erfahrungsaustausch. Über 60 Teilnehmer folgten der Einladung und informierten sich am 21. April 2015 zu kreativen Serviceideen und der richtigen Verkaufsstrategie. Dabei durfte der Blick auf die rechtlichen Rahmenbedingungen nicht fehlen, denn im Regelfall erhalten alle TIs Beihilfe.

„Guter Service wird auch bezahlt!“, davon ist Lonieta Dylus, Referentin und seit fast 20 Jahren Leiterin der Tourist Information Freiburg, überzeugt. Dies zeigte sie anhand von zahlreichen Praxisbeispielen auf, die nicht nur in größeren Städten sondern auch in kleineren Kommunen funktionieren. Auch ein Stadtführer ließe sich kostenpflichtig verkaufen, da hier im Vergleich zu einer ganzen Tüte voller kostenfreier Einzelprospekte die wichtigsten Informationen für den Gast zusammengefasst zu finden sind.

TIPPS FÜR DIE WARENPRÄSENTATION

- Thematischer Aufbau nach Produktlinien, z. B. Wanderkarten mit Wanderzubehör kombinieren
- Produkte zum Anfassen
- Preisschilder in Signalfarben und wenn möglich unten anbringen
- Quengelware in Wartebereichen platzieren
- Mindestens 3 Produkte von einer Sorte präsentieren
- Neue Produkte erst mit geringer Stückzahl (max. 50 Stück) testen
- Preise geschickt in das Verkaufsgespräch einbauen, nie zu Beginn und nicht am Ende nennen



60 Vertreter sächsischer Touristinformationen informierten sich zum 3. LTV-Erfahrungsaustausch zu aktuellen Trends im Verkauf und Service.

KONTAKT

LTV SACHSEN

Referentin Qualität, Bildung und Innovation
Cathleen Nebrich | Telefon 0351 419191-20
nebrich@ltv-sachsen.de
www.ltv-sachsen.de

Zu den Erfolgsfaktoren einer TI zählen neben dem Verkaufsangebot auch ein professionelles Beratungsgespräch sowie umfangreiche Serviceleistungen. Wunscherfüller aus Leidenschaft sein – das ist das Credo von Christian Marktin Lukas, Geschäftsführer der Lübeck und Travemünde Marketing GmbH. Er stellte vor, wie mit Weiterbildungsangeboten, Mystery Checks und dem Wettbewerb „Wunscherfüller des Jahres“ die Initiative ServiceQualität Deutschland in Lübeck aufgeladen wird. Gleichzeitig werden die Bürger durch einen kreativen Ideenwettbewerb auf der Suche nach ihrem Wunsch-Souvenir eingebunden.

Auch die sächsischen Touristinformationen beteiligen sich aktiv an bundesweiten Qualitätsinitiativen. Der LTV SACHSEN zeichnete fünf weitere TIs für dieses Engagement aus und gratulierte neben der Kamenz-Information zur Zertifizierung ServiceQualität Deutschland Stufe I auch den TIs in Bautzen und Zittau zur Zertifizierung ServiceQualität Deutschland Stufe II. Damit sind sie die ersten beiden TIs in Sachsen, welche diese Stufe erreicht haben. Außerdem erhielten die Touristinformation Delitzsch sowie die Gästeinformation Kurort Oberwiesenthal das weiße i auf rotem Grund vom DTV für ihre sehr gute Ausstattungs- und Informationsqualität. Der LTV SACHSEN gratuliert!

ar/cn/me

TOURISMUS IST INTERAKTIV ODER GAR NICHT

Was Digital Signage beinhaltet und wie Hotels, Gaststätten und Freizeiteinrichtungen davon profitieren können

Ein echter Servicegewinn. Das sind für Geschäftsführer Jan Kempe die zwei Displays, die er im Dezember letzten Jahres im Foyer sowie im Gastraum des Naturhotels Gasthof Bärenfels installiert hat. Informationen, wie die Wettervorhersage, Loipenqualitäten, spezielle Angebote zu Tagesfahrten oder Weinempfehlungen, kann er damit seinen Gästen flexibel und tagesaktuell zur Verfügung stellen. „Die Displays ersetzen auf keinen Fall die persönliche Beratung“, so Kempe. „Doch sie dienen zur Anregung und Visualisierung von Infos, die später bei uns direkt abgerufen werden können.“ Der 45-jährige ist seinen Worten nach ‚kein Freund großer TV-Shows im Gastraum‘, doch von der Notwendigkeit und der Effizienz inter-



Für Jan Kempe vom Naturhotel Gasthof Bärenfels gehören interaktive Bildschirme zu einer modernen Kommunikation einfach dazu.



Mit einem Touch-Display erklärt das Sorbische Museum Bautzen ein Gemälde seiner Ausstellung.



aktiver Kommunikation ist er überzeugt. **„In der heutigen Zeit sind Bildschirme und interaktive Systeme aus der visuellen Kommunikation nicht mehr wegzudenken“**, weiß Kempe. „Die Resonanz ist super. Unsere Gäste müssen nicht mehr die vielen Ausdrücke und Angebote an der Rezeption durchblättern und sind für die Informationen, insbesondere zu den Tagesfahrten, dankbar“, sagt Kempe. Bereits seit Jahren hat der Geschäftsführer nach einem entsprechenden System gesucht. Bei der Firma Kriesten objekt design GmbH hat er das aus seiner Sicht optimale Angebot gefunden. Die Möglichkeit der flexiblen Gestaltung, die vielfältigen Funktionalitäten und die einmalige Anschaffungsgebühr (ohne monatliche Folgekosten) haben ihn überzeugt. „Seit 2008 sind wir mit ServiceQualität Deutschland zertifiziert“, so Kempe. „Im Rahmen dessen sind wir stets darum bemüht, unser Angebot zu optimieren und am Überlegen, was noch möglich ist.“ Vor allem die Einblendung von Websites, wie die der Stadt Altenberg mit tagesaktuellem Wetterbericht, Infos zu Loipen, Skiliften, Ausleihstationen und Öffnungszeiten, hat sich im Naturhotel bewährt. Einmalig im System interagiert, wird die Seite über den Bildschirm aufgerufen. Im System hinterlegte Fotoserien nutzt Kempe zudem, um auf die ganzjährige Attraktivität des Hotels und der Region als Urlaubsziel hinzuweisen.

Noch sind die Inhalte Chefsache, gibt Kempe mit einem Augenzwinkern zu. Doch die Sache ist es ihm wert. Zwei Monate lagen zwischen dem ersten Gespräch bis zur Umsetzung und Einweisung in das System. Für Jan Kempe war immer klar: **Tourismus ist interaktiv oder gar nicht.**

Doch nicht nur in der Hotellerie übernimmt Digital Signage eine wichtige Rolle, indem es dem Gast problemlos den Zugang zu Informationen vermittelt. Auch für Kultur- und Freizeiteinrichtungen ist das Thema relevant. Den Praxistest führt gerade das Sorbische Museum in Bautzen durch. Mitte Februar 2015 wurde hier ein Touch-Display installiert, um ein zentrales Exponat der Einrichtung „zum Leben zu erwecken“. Dabei handelt es sich um das fast 100-jährige Ölgemälde „Huldigung den sorbischen Patrioten“.

„Mittels Touch-Display können alle Besucher das symbolträchtige Gemälde mit all seinen Akteuren kennenlernen“, erklärt Christina Bogusz, Direktorin des Museums. Neben interessanten Hintergrundinformationen werden Audiodateien und kurze Videosequenzen wiedergegeben.

„Die Entscheidung haben wir uns nicht leicht gemacht. Ziel war es, unser Anliegen den Erfordernissen der heutigen Zeit anzupassen“, so Bogusz. „Die Zusammenarbeit mit der Firma Kriesten war hierbei ein glücklicher Umstand.“ Fünf Monate hat man sich Zeit genommen, um die Texte zu erarbeiten, sie in drei Sprachen – obersorbisch, deutsch und englisch – zu übersetzen und ein zum Interieur des Festsalaas passendes Gehäuse für das Display zu finden. Vom Ergebnis ist die 52-jährige begeistert und rechnet mit dem gleichen Effekt bei den Besuchern. „Die gesunde Neugier der Menschen zieht Besucher an das Display. Die möglichen Interaktionen animieren zum Kennenlernen der sorbischen Geschichte und Kultur.“ Weitere Projekte im Haus befinden sich in der Planung. Bogusz wünscht sich u. a. ein Touch-Display in der ethnografischen Abteilung des Museums, in der bereits historische Filmsequenzen gezeigt werden.

Jürgen Kriesten, Geschäftsführer von Kriesten objekt design GmbH, freut sich über die steigende Nachfrage aus der Tourismusbranche. **Kommunikation beginnt für ihn im Eingangsbereich.** „Das setzt eine individuelle Zielgruppenansprache über Displays oder Stelen, ein übersichtliches Wegeleitsystem sowie Informationen zum eigenen Angebot voraus.“ Der Mehrwert seines Systems liegt für ihn klar auf der Hand: **„Es ist das Zusammenspiel aus modernsten Kommunikationsformen und ansprechendem Ambiente mit Design und Funktionalität.“** ar

KONTAKT

Kontakt zu Digital Signage:

Kriesten objekt design GmbH

Tobias Grogorick | Telefon 0351 832 86-13

t.grogorick@kriesten.de

www.kriesten.de

www.moderne-buerowelten.de

Kontakt zu ServiceQualität

Deutschland in Sachsen:

LTV SACHSEN

Mitarbeiterin Qualität, Bildung & Innovation

Stefanie Speck | Telefon 0351 49191-18

speck@ltv-sachsen.de | www.ltv-sachsen.de

JUNGE REISENDE SIND FÜR SACHSEN EINE SEHR LUKRATIVE ZIELGRUPPE

Studie Kinder- und Jugendreisen in Sachsen deckt Potenzial auf

Als die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH (TMGS) am 24. März 2015 in einer Fachveranstaltung der Arbeitsgruppe „Kinder- und Jugendreisen Sachsen“ in Dresden die Ergebnisse der Sonderstudie zum Kinder- und Jugendtourismus in Sachsen vorstellte, staunten die Teilnehmer nicht schlecht: Sachsen ist bei jungen Reisenden sehr beliebt.

Der Studie zufolge erwirtschafteten Kinder- und Jugendreisen nach Sachsen 2013 einen Bruttoumsatz von 1,2 Milliarden Euro. „Damit kann diese Zielgruppe als für Sachsen sehr lukrativ eingeschätzt werden“, sagte Hans-Jürgen Goller, TMGS-Geschäftsführer. So haben sieben Prozent der jungen Reisenden aus Deutschland im Jahr 2013 mindestens eine Übernachtungsreise ohne elterliche Begleitung nach Sachsen gemacht. Insgesamt führten rund 1,7 Millionen Übernachtungsreisen von Kindern und Jugendlichen zwischen drei und 26 Jahren nach Sachsen. Das sind 2,8 Prozent aller Reisen dieser Altersgruppe, wobei 38 Prozent dieser Reisen (zirka 600.000) von Personen aus Sachsen unternommen wurden. „Der Anteil derjenigen, die im eigenen Bundesland verreisen, ist damit im Freistaat Sachsen vergleichsweise hoch“,

kommentierte die Autorin der Studie, Bente Grimm, vom NIT. 43 Prozent der Sachsen-Reisen führten in gemeinnützige Unterkünfte, wovon unter anderem die mehr als 100 Jugendherbergen, Kinder- und Jugend-erholungszentren, Schullandheime und Christlichen Freizeitheime profitierten.

Der hohe Wirtschaftsfaktor der Kinder- und Jugendreisen wird mit durchschnittlich 294 Euro belegt, die durchschnittlich jeder junge Übernachtungsreisende in Sachsen lässt. Hinzu kommen rund 31 Millionen Tagesausflügler, die im Schnitt etwas über 22 Euro pro Ausflug ausgeben.

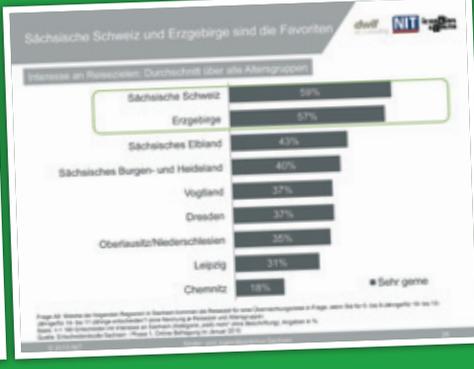
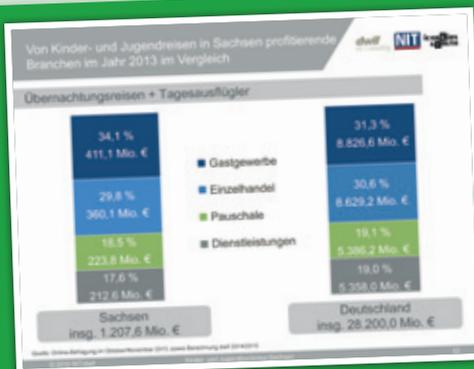
Die Sonderstudie zum Kinder- und Jugendtourismus in Sachsen wurde erstmals für Sachsen vom Institut für Tourismus- und Bäderforschung in Nordeuropa (NIT) und der dwif-Consulting GmbH angefertigt. Dafür wurden mehr als 10.000 Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bundesweit über das Internet. Dabei kam heraus, dass rund drei Viertel der Befragten 2013 mindestens eine Übernachtungsreise ohne Eltern oder Großeltern unternommen haben – auf Klassenfahrten, Kindergartenreisen und von Vereinen

und Jugendverbänden organisierte Reisen mit mindestens einer Übernachtung.

Weitere Ergebnisse lieferte eine eigens für Sachsen durchgeführte Befragung von 160 Personen, die über Kinder- und Jugendreisen entscheiden. Dazu gehören zum Beispiel Lehrer, Jugendleiter und Personen mit Erfahrungen bei der Organisation von Kinder- und Jugendreisen nach Sachsen. Für die Sächsische Schweiz und das Erzgebirge gibt es auf Seiten der befragten Entscheider die meisten Interessenten, aber auch das Sächsische Elbland und das Sächsische Burgen- und Heidegebiet haben viele Fans. Für Reisen mit Jugendlichen ist vor allem Dresden interessant.

Im Hinblick auf konkrete Anforderungen an den Aufenthalt in Sachsen zeigt sich, dass berufliche Entscheider am anspruchsvollsten sind, insbesondere beim pädagogischen Programmangebot. Einige ehrenamtliche Entscheider haben hingegen sehr spezifische Anforderungen, die sich vor allem auf verschiedene Sport- beziehungsweise Aktivitätsmöglichkeiten beziehen.

tmgs



Kriterium	0	5- bis 9-Jährige	10- bis 13-Jährige	14- bis 17-Jährige
Tolle Landschaften	64%	66%	66%	59%
Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis	64%	66%	64%	61%
Gutes Angebot	60%	62%	60%	59%
Gute Erreichbarkeit	59%	59%	62%	57%
Kurze Anreise	56%	64%	57%	46%
Sehr gute Qualität	50%	50%	49%	52%
Kulturelle Vielfalt	50%	38%	52%	51%
Persönliche Erfahrung	49%	47%	50%	49%
Nette Menschen	47%	49%	47%	46%
Kurze Wege Stadt-Land	45%	44%	47%	43%
Traditionen	38%	38%	38%	32%
Persönliche Beziehungen	35%	36%	33%	34%



HINTERGRUND Das Deutsche Jugendherbergswerk Landesverband Sachsen e. V., der Landesverband der Kinder- und Jugendherholungszentren Sachsen e. V., die Christlichen Freizeitheime in Sachsen und der Sächsische Landesverband der Schullandheime e. V. haben sich 2004 zur Arbeitsgruppe „Kinder- und Jugendreisen Sachsen“ zusammengeschlossen, um die Zusammenarbeit und Kooperation auf Landesebene zu intensivieren. Als Fachpartner ist die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH (TMGS) integriert.

KONTAKT

TMGS

Produktmanagerin Familienurlaub/Jugendreisen/Vitalurlaub
 Petra Sobock | Telefon 0351 49170-12
 sobock.tmgs@sachsen-tour.de | www.sachsen-tourismus.de

„TOURISMUS FÜR ALLE IN SACHSEN“

TMGS zeigt Potenzial auf und veröffentlicht einen Leitfaden für Anbieter

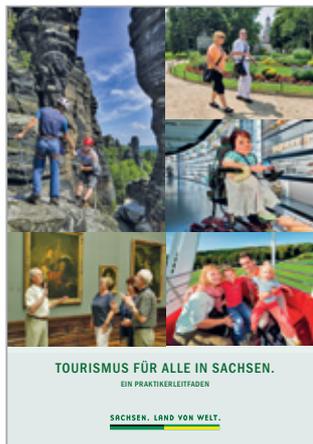
Immer noch sind sich manche touristischen Leistungsträger in Sachsen des wirtschaftlichen Potenzials barrierefreier touristischer Angebote gerade im Zeichen des demographischen Wandels mit seinen sich ändernden Anforderungen nur unzureichend bewusst. Aus diesem Grund hatte die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH (TMGS) Mitte April in der Fachtagung „Tourismus für ALLE in Sachsen“ in Dresden Hoteliers, Gastronomen und Betreiber von Freizeit- und Kultureinrichtungen sowie Abgeordnete, Landräte und Bürgermeister über Wachstumschancen in diesem sensiblen Bereich informiert. „Ein Urlaub ohne Barrieren ist für den Gast bereits heute ein wichtiges Qualitätsmerkmal bei der Wahl einer Urlaubsdestination und wird als Wettbewerbsfaktor weiter zunehmend an Bedeutung gewinnen“, schätzte Hans-Jürgen Goller, TMGS-Geschäftsführer, auf der Fachtagung im Deutschen Hygiene-Museum Dresden ein.

Aufgrund des demographischen Wandels reisen gerade Senioren zunehmend bis ins sehr hohe Alter und tragen damit maßgeblich zum Wachstum des deutschen Urlaubsreisemarktes bei. Im Vergleich zum bundesweiten Durchschnitt verbringen dabei überdurchschnittlich viele Gäste ihren Urlaub in Sachsen (28 Prozent der Reisenden sind älter als 65 Jahre). Sie reisen im Vergleich zu Jüngeren häufiger und bevorzugen im Frühjahr und Herbst. Ihre konkreten Anforderungen an einen Urlaub, ihre finanziellen Möglichkeiten sowie ihr Gesundheitszustand machen ältere Gäste zu einer anspruchsvollen Zielgruppe. Laut dem Leiter

der Geschäftsstelle des Beauftragten der Sächsischen Staatsregierung für die Belange von Menschen mit Behinderungen, Michael Welsch, werde Barrierefreiheit in den nächsten Jahren für jeden zweiten Konsumenten des Tourismus unverzichtbar werden.

Das bedeutet für Dienstleister, service- und komfortorientierte Angebote zu entwickeln, die sowohl von älteren Gästen und Familien als auch von Menschen mit Behinderungen nachgefragt werden können. Dabei muss Barrierefreiheit in allen Gliedern der touristischen Servicekette berücksichtigt werden. Ein Gesamtangebot zu entwickeln ist Voraussetzung für ein barrierefreies Urlaubserlebnis.

Der an diesem Tag erstmals in den neuen Bundesländern von der TMGS herausgegebene Leitfaden „Tourismus für ALLE in Sachsen“ liefert viele Informationen und Tipps, um Anbieter zu ermutigen, ihr Angebot künftig barrierefrei(er) zu gestalten. Er ist in der TMGS-Geschäftsstelle auf der Bautzner Straße 45–47 in Dresden erhältlich oder kann auf www.sachsen-tourismus.de/partner/produktmanagement/sachsen-barrierefrei/ bestellt bzw. heruntergeladen werden.



Sachsen gehört zu einem der führenden Bundesländer im Hinblick auf sein Engagement für barrierefreies Reisen in Deutschland. Die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH hat Pionierarbeit in diesem Bereich geleistet. Seit vielen Jahren beschäftigt sich das Unternehmen im Projekt „Sachsen Barrierefrei“ intensiv mit der Entwicklung und Vermarktung barrierefreier touristischer Angebote in Sachsen. Schwerpunkt von Beginn an ist die Erarbeitung von möglichst

geschlossenen barrierefreien touristischen Serviceketten.

Inzwischen bietet Sachsen für Menschen mit Behinderungen eine Vielzahl von barrierefreien touristischen Angeboten – vom Städtebesuch bis hin zu Wandertouren. Es sind über 500 Anbieter aus dem Kultur- und Freizeitbereich sowie Unterkünfte, die von der TMGS anhand von Qualitätskriterien für Barrierefreiheit geprüft, bewertet und als „barrierefrei“ eingestuft wurden. Die Broschüre „Sachsen Barrierefrei“ und die Internetseite www.sachsen-barrierefrei.de – jeweils in deutscher und englischer Sprache – sowie eine spezielle CD für Blinde und Sehbehinderte im DAISY-Format stellen die Partner detailliert dar.

tmgs

KONTAKT

TMGS

Sachsen Barrierefrei | Antje Renack
Telefon 0351 49170-28
rennack.tmgs@sachsen-tour.de
www.sachsen-tourismus.de
www.sachsen-barrierefrei.de

LOS
GEHT'S!

Bestellung

REISELAND
SACHSEN

per Fax an 0351 49191-29

Ich abonniere verbindlich die Reiseland Sachsen für einen **Jahresbeitrag von 15,00 Euro (inkl. Porto)**. Für Mitglieder des LTV SACHSEN ist der Bezug der Verbandszeitschrift kostenfrei.

Bitte schicken Sie mir ein Exemplar der **Ausgabe 01/2015: Da geht doch was! Tourismus als Mehrwert in Kommune, Landkreis und Region**
Einzelpreis: 5,00 Euro (inkl. Porto)

Absender

Name, Vorname

Straße, Hausnummer

PLZ, Ort

Telefon

Fax

E-Mail

Ort, Datum

Unterschrift

EIN PRAKTIKUM BEIM LANDESTOURISMUSVERBAND

Der Landestourismusverband bietet ganzjährig Praktikumsplätze in den Bereichen

- **Tourismuspolitik**
- **Destinationsentwicklung**
- **Qualität, Bildung & Innovation sowie**
- **Presse- / Öffentlichkeitsarbeit & Veranstaltungen.**

Voraussetzung sind ein Studium in den Bereichen Tourismus, Politik- oder Kommunikationswissenschaften, überdurchschnittliches Engagement sowie selbstständiges Arbeiten.

Näheres dazu unter www.ltv-sachsen.de **Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.**

Termine | 2015

03.06.	Sächsischer Qualitätstag 2015
16.06.–17.06.	Deutsche Städte- und Kulturforum Freudenstadt im Schwarzwald
06.07.–07.07.	Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach“, Stufe I Dresden
07.07.	Gesellschafterversammlung TMGS Dresden
02.07.–03.07.	SommerCamp für die Mitarbeiter der sächsischen Destinationen Meißen
07.07.	Parlamentarischer Abend des LTV SACHSEN Dresden
31.08.–01.09.	DTV Fachausschuss Camping und Caravaning Düsseldorf
04.09.–06.09.	Tag der Sachsen Wurzen
10.09.–11.09.	Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach“, Stufe I Leipzig
15.09.	Vorstand LTV SACHSEN I
22.09.	Sparkassen-Tourismusbarometer für Sachsen Oelsnitz
22.09.–23.09.	DTV-Fachausschuss Mobilität Berchtesgadener Land
24.09.–25.09.	Seminar „Ausbildung zum QualitätsTrainer“, Stufe II Dresden
30.09.–01.10.	Bundesweiter Erfahrungsaustausch QualitätsStadt
05.10.–06.10.	Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach“, Stufe I Chemnitz
07.10.–08.10.	DTV-Fachausschuss Qualitätsinitiativen Saarland
12.10.	19. BTW-Tourismuskonferenz Berlin
15.10.–16.10.	Ländertreffen ServiceQualität Deutschland Halle (Saale)
04.11.–06.11.	Deutscher Tourismustag + DTV-Mitgliederversammlung 09
09.11.–10.11.	Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach“, Stufe I Dresden
12.11.–13.11.	Gemeinsamer Landesbädertag Sachsen-Sachsen-Anhalt-Brandenburg Bad Schmiedeberg
16.11.	Vorstand LTV SACHSEN Dresden
16.11.	Mitgliederversammlung LTV SACHSEN Dresden
18.11.–22.11.	Touristik & Caravaning International Leipzig
09.12.	Aufsichtsrat TMGS Dresden

Ob Seminar, Gremienbesuch oder Fachveranstaltung – damit Sie kein Highlight verpassen, erinnern wir Sie unter www.ltv-sachsen.de rechtzeitig an die wichtigsten Termine. Schauen Sie vorbei!

Impressum

HERAUSGEBER

Landestourismusverband Sachsen e. V.
Messering 8 | 01067 Dresden
Telefon 0351 49191–0 | Telefax 0351 49191–29
info@ltv-sachsen.de | www.ltv-sachsen.de

REDAKTION

LTV SACHSEN
Anja Renner (ar)

REDAKTIONSSCHLUSS

17.04.2015

SATZ UND GESTALTUNG

Saxonia Werbeagentur im SV SAXONIA VERLAG GmbH
Lingnerallee 3 | 01069 Dresden

DRUCK

addprint® AG

FOTOS

Wenn nicht anders angegeben, von den Autoren, dem LTV und seinen Mitgliedern.

Titelfotos/Montage – fotolia.com:

Ja zur Jugend © grafikplusfoto; waiter in an elegant restaurant © Minerva Studio; Servicepersonal glücklich © rico287; Waiters and waitresses showing thumbs up sign © apops; Erfolgreich mit Helm radfahren © Picture-Factory; Familie im Restaurant hält Daumen hoch © Robert Kneschke; Senioren mit Hund im Sommer © Robert Kneschke; Couple in swimming pool holding thumbs up © Robert Kneschke

INTERNETPRÄSENTATION

www.reiseland-sachsen.de

PROVIDER

Strato AG

EINZELHEFTPREIS

5,00 Euro inkl. Porto

JAHRESABONNEMENT

15,00 Euro inkl. Porto

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck oder Vervielfältigung – auch auszugsweise – nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers. Die in der Reiseland Sachsen veröffentlichten Anzeigen dienen der Finanzierung des Magazins und stellen weder ein Leistungsangebot noch die Meinung des LTV SACHSEN dar.

Ihr Ziel. **Unsere Leidenschaft.**

Moderne und interaktive Kundenansprache, dank innovativer Technik.



Kommunizieren Sie mit Ihren Gästen und Besuchern auf die interaktivste Art und Weise. **Mittels Digital Signage.** Steigern Sie Ihre Servicequalität und somit auch die Zufriedenheit Ihrer Zielgruppe durch informierende, beratende oder werbende Displays bzw. Stelen. Gemeinsam mit Ihnen erstellen wir individuelle Anwendungskonzepte und begleiten Sie von der Konzeption bis zur Realisierung.