

# «DER WEG DES GASTES»

Eine kleine Reise zum Agrotourismus-Urlaub



Familie Baumgartner aus Zürich (Vater, Mutter, die 9jährige Lisa und der 7jährige Leo) plant ihre Sommerferien. Die Mutter freut sich auf Sonne, Strand und Meer und der Vater auf einen erlebnisreichen Aktivurlaub in der Schweizer Bergwelt. Man einigt sich auf 1 Woche Badeurlaub in der Türkei und 1 Woche Ferien in der Schweiz. Die Ferienwoche in der Türkei ist schnell gebucht: Über einen Reiseveranstalter im Internet hat Frau Baumgartner ein günstiges Angebot in einem 4-Stern Hotel inkl. Halbpension und Flug gefunden. Nun geht's an die Planung der Ferien in der Schweiz.

## GÄSTEBEDÜRFNISSE UND GÄSTEERWARTUNGEN

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR AGROTOURISTISCHE ANBIETER

### 1. Am Familientisch

Abends wird besprochen, was man in den Ferien alles unternehmen möchte: biken, baden im See, wandern, mit Tieren spielen, picknicken, Monopoly spielen, gut und gesund essen, Neues entdecken und vor allem die Natur geniessen. Und wo übernachten? Im Hotel? Lieber nicht, da muss man sich an Regeln und Essenszeiten halten. In einer Ferienwohnung? Auch nicht, denn die Mutter möchte nicht jeden Tag kochen, aufräumen und putzen. Also? Bauernhofferien! Die Kinder sind begeistert und die Eltern freuen sich auf «pädagogisch wertvolle» Ferien, die allen Spass und Freude bereiten. Am nächsten Tag macht sich die Mutter auf die Suche nach geeigneten Angeboten.

- Gästebedürfnisse zum Übernachtungsangebot kennen und berücksichtigen (Doppel-, Einzel-, Familienzimmer, barrierefreie Zugänge)
- Angebote sicht- und buchbar machen z.B. auf der eigenen Hof-Website, bei der regionalen Tourismusorganisation, bei Reiseveranstaltern, bei Graubünden Ferien, etc.
- Klar kommunizieren, was der Gast erwarten darf, auch hinsichtlich der Betreuung durch die Bauernfamilie: kann am Hof mitgeholfen werden, wird Kinderbetreuung angeboten, gibt es gemeinsame Abendessen, usw. Wichtig: immer positiv formulieren
- In der mündlichen Kommunikation bei negativen Aussagen die «Sandwich-Technik» anwenden

### 2. Die Buchung im Netz

Im Internet verbringt sie eine Stunde damit, sich über die vielen Angebote auf den unterschiedlichsten Seiten einen Überblick zu verschaffen. Fast möchte sie das Vorhaben wieder abblasen. Da fällt ihr ein: hatte nicht ihre Schwester kürzlich von den letzten Bauernhofferien geschwärmt? Tatsächlich. Auf die Empfehlung ihrer Schwester entscheidet sie sich schliesslich für einen Hof im bündnerischen Safiental. Toll, die haben sogar eine eigene Website! Schöne Bilder von den Tieren, nur leider keine von der Ferienwohnung. Was uns da wohl erwartet?!

- Angebot leicht auffindbar machen
- Einfach buchbar machen
- Buchungsablauf sicherstellen
- Reservierungsmöglichkeit über Web, Mail, Telefon oder Fax sicherstellen
- Mail-Anfragen innert «nützlicher» Frist beantworten, wenn möglich noch am gleichen Tag; jede Reservierung schriftlich bestätigen bzw. rückbestätigen lassen; den Gast über Annullierungsbedingungen informieren
- Mit Bildern Emotionen wecken, Vorfreude auslösen. Auf gutes Bildmaterial Wert legen, wenn möglich einen Fotografen beauftragen
- Einzigartiges im Angebot gekonnt kommunizieren; auf eine fehlerfreie Kommunikation d.h. stilsicheres Deutsch und korrekte Grammatik achten

### 3. Letzte Vorbereitungen

Die Koffer sind gepackt, der Zugfahrplan liegt bereit, die Bahntickets sind schon gekauft und die Fahrräder wurden bereits am Tag davor aufgegeben. Man freut sich auf die Fahrt von Zürich durch die schöne Landschaft Graubündens. Ihren Vermietern, der Bauernfamilie, haben sie ihre Ankunftszeit mitgeteilt und um Abholung gebeten.

- Fahrpläne bzw. Informationen zur Erreichbarkeit zur Verfügung stellen z.B. im Web oder im Bestätigungsschreiben, Wegbeschreibung ab Bahnhof
- Abholung am Bahnhof anbieten
- Über Parkmöglichkeiten informieren

### 4. Die Reise

Die knapp drei Stunden Fahrt waren etwas mühsam, denn Familie Baumgartner musste dreimal umsteigen. Nun freut sie sich auf die Begegnung mit der Bauernfamilie. Als nach 20-minütigem Warten immer noch niemand da ist, um sie abzuholen, machen sie sich zu Fuss auf den Weg – nicht gerade bester Laune. Leider ist der Weg zum Hof nicht ausgeschildert und nach einigem Nachdem-Weg-fragen erreichen sie nach 20 Minuten schliesslich den Hof.

- Leistungsversprechen erfüllen (Gästezufriedenheit)
- Gäste kontaktieren, wenn etwas dazwischen kommt; Alternative anbieten
- Im Ort den Weg zum Hof ausschildern

## 5. Ankunft auf dem Bauernhof

Sie folgen der Anweisung auf dem Zettel an der Tür des Bauernhauses und klingeln, aber weder drinnen noch draussen tut sich etwas. Da, weit draussen auf dem Feld, machen sie eine Person bei Heuen aus. Das ist sicher der Bauer! Komm, wir gehen zu ihm! Unterdessen hat auch der Bauer die Familie entdeckt und kommt ihnen entgegen. Ja, er müsse das Wetter nutzen und das Gras ins Trockene bringen, es dauere nur noch eine Viertelstunde. Die Familie wartet sitzend auf den Koffern. Endlich erscheint die Bäuerin. Sie musste nach dem Heuen noch die Ferienwohnungen parat machen und ist etwas ausser Atem.



- Bereit sein, wenn die Gäste kommen
- Selbstbedienungs-Sirup-Buffer anbieten
- Zeit überbrücken: Anbieten bei der Tätigkeit, z.B. beim Heuen, mitzuhelfen oder beim Melken zuzuschauen

## 6. Der Empfang

Die Bäuerin führt sie zur Ferienwohnung und erklärt ihnen, wo auf dem Hof was zu finden ist. Die beiden Zimmer der Wohnung wirken sehr sauber und sind nett eingerichtet, vielleicht schon etwas abgewohnt. Aber die frischen Feldblumen zaubern eine freundliche Atmosphäre. Du, schau mal im Bad: die Seife sieht wie selber gemacht aus, riecht gut! Dafür sind die Frotteetücher ziemlich hart und abgewetzt. Mami, jetzt habe ich aber Durst! Bitte entschuldigen Sie, ich hatte leider keine Zeit mehr, den Kühlschrank zu füllen. Wir hätten zwar schon ein paar eigene Produkte – Salsiz, Konfi und so. Bis heute 16.00 Uhr hat der Dorfladen noch offen, wenn Sie einkaufen wollen. Heute Abend? Ja, da kann ich Ihnen etwas zum z'Nacht machen. Aber morgen Sonntag bieten wir kein Abendessen an. Das ist unser freier Abend.



- Die Gäste so willkommen heissen, wie man selber gerne begrüsst werden will: entspannt, freundlich, persönlich; von einer vorhandenen Stresssituation soll der Gast nichts spüren
- FeWo zeitgemäss einrichten, instand halten und mit liebevollen Details ausstatten
- Schon vor der Anreise, z.B. in der Offerte, auf das Verpflegungsangebot auf dem Hof hinweisen und dieses buchbar machen (Frühstück, Halbpension, Vollpension)
- Restaurantempfehlungen des Ortes bereithalten (Liste mit Namen, Adresse, Telefon, Wegbeschreibung)
- Gratis-Früchtekorb im Aufenthaltsraum

## 7. Was unternehmen wir?

Der nächste Tag: es regnet in Strömen. An die Biketour ist nicht zu denken. Was unternehmen wir? Das hat sich wohl auch die Bäuerin gedacht, denn sie kommt mit einer Spielesammlung für Familie Baumgartner vorbei. Und am Nachmittag, schlägt sie vor, dürfen die Kinder im Stall mithelfen.



- Prospekte mit Freizeitmöglichkeiten in der Region, Ausflugs-tipps, Veranstaltungskalender, Biketouren, Schlechtwetterprogramme parat halten bzw. in der FeWo auflegen
- Ferienlektüre anbieten
- Hofeigene Angebote und Erlebnisse entwickeln

## 8. Während des Aufenthalts

Jeden Morgen bereitet die Bäuerin das Frühstück für Familie Baumgartner und die zweite Gastfamilie und übernimmt auch den Getränkeservice. Die Gäste freuen sich, sie jeden Morgen zu sehen und mit ihr sprechen zu können. Vor allem die Kinder stellen Fragen über Fragen. In seiner Znüni-Pause kommt auch der Bauer dazu und erzählt von seiner Arbeit. Die Kinder staunen, welch grosse Portionen Rösti er schon so früh vertilgen kann. Und für Leo ist klar: wenn er gross ist, will er Traktorfahrer werden!



- Nachfragen, ob Gäste sich wohl fühlen, alles haben, spezielle Wünsche
- Nachfragen, weshalb sie diesen Hof gewählt haben
- Sich bei Weiterempfehlern bedanken und für nächsten Wochen-Aufenthalt 1 Gratis-Nacht anbieten, ein Geschenk vom Hof oder ähnliches
- Gäste begeistern, damit sie zu Stammgästen und Weiterempfehlern werden

## 9. Verabschiedung und Abreise

Die Koffer stehen gepackt bereit. Die Konfitüren-Gläschen, die die Bäuerin am Vorabend zum Abschied in der Wohnung bereitgestellt hat, sind sorgfältig verstaut, da fällt der Mutter ein: für die Grosseltern sollte man noch ein Mitbringsel haben. Gut, dass der Bauernhof einen eigenen Hofladen hat! Und schon hupt es draussen: Der Bauer wartet mit dem Kombi, um sie – pünktlich – zum Bahnhof zu fahren...



- Der erste Eindruck ist der wichtigste – der letzte bleibt.
- Souvenir als Geschenk mitgeben, mit handschriftlichem Gruss
- Am nächsten Tag per Mail nachfragen, ob die Rückreise angenehm war und nochmals für Aufenthalt danken; hinweisen auf Bewertungsplattform im Internet

GÄSTEBEDÜRFNISSE UND GÄSTEERWARTUNGEN



HERAUSFORDERUNGEN FÜR AGROTURISTISCHE ANBIETER

## Kontakt

Agrotourismus Graubünden  
Geschäftsstelle  
Kornplatz 2 | CH-7000 Chur  
T +41 81 250 54 25  
F +41 81 250 54 27  
www.pluswert.ch  
sabina.schlosser@pluswert.ch