

Gästeführer als Gesicht einer Destination Kurzzusammenfassungen

Margrit Schwiebacher:

Seit Gründung des Vereins "Gästeführer Burghausen e.V." im Jahr 2004 und dem umgehenden Beitritt zum BVGD sind wir Burghauser Gästeführer dabei die Qualität unserer Führungen zu optimieren. Dafür ist eine gute Ausbildung und ständige Weiterbildung für uns unabdinglich.

Die Ausbildung wird bei uns vom Verein ehrenamtlich organisiert und durchgeführt, mit großer finanzieller Unterstützung durch die Touristik GmbH Burghausen. Dies unterscheidet uns von großen Städten wie z. B. München und deren Umsetzung der Ausbildung durch die Landeshauptstadt München, Referat für Arbeit und Wirtschaft!

Neu auszubildende Mitglieder des Vereins der Gästeführer Burghausen e.V. verpflichten sich auch schon bei Beginn der Ausbildung zum Gästeführer, das DIN EN 15565 Zertifikat zeitnah zu erwerben. Wir freuen uns damit als "kleinerer Gästeführerverein" mit gutem Beispiel voranzugehen und unsere Stadt und Touristik als Destination gut vertreten zu können.

Sigrid Resch:

Die Burghauser Touristik GmbH hat seit ca. 6 Jahren ein Buchungsportal für Gästeführungen. Dies wurde eigens für unsere Bedürfnisse programmiert. Jeder Gästeführer verfügt über einen eigenen Zugang und kann sich für Buchungen, die in der Buchungs Börse sind, bewerben. Der Kunde hat auch die Möglichkeit, sich einen Wunschgästeführer zu buchen. Gibt es mehrere Bewerbungen für eine Buchung, schlägt ein Algorithmus jene Gästeführerin mit den wenigsten Führungen als erstes vor. Die BTG kann dann aber noch entscheiden, wem sie die Führung gibt (wer ist die passendste Gästeführerin für die betreffende Gruppe).

Für die Burghauser Touristik hat dieses Buchungsportal eine sehr große Erleichterung gebracht. Früher musste jeder Gästeführer telefonisch kontaktiert werden. Oftmals mehrere Versuche, bis ein Gästeführer Zeit hatte. Jetzt wird die Führung in die Buchungs Börse gestellt und per Click verteilt. Mit der Buchung erhält der Kunde automatisiert die Buchungsbestätigung mit allen relevanten Daten, Name der Gästeführerin, ABGs, Anreiseinformationen, etc.

Zudem ist ein statistisches Tool mit dabei, das per Knopfdruck alle statistischen Daten übermittelt. Anzahl Führungen, Art der Führungen, Anzahl Besucher, Besucher im Durchschnitt, Erlöse, etc.

Nach durchgeführter Führung erhält der Kunde eine Mail mit Online-Umfrage, damit wir die Eindrücke ebenfalls auswerten können.