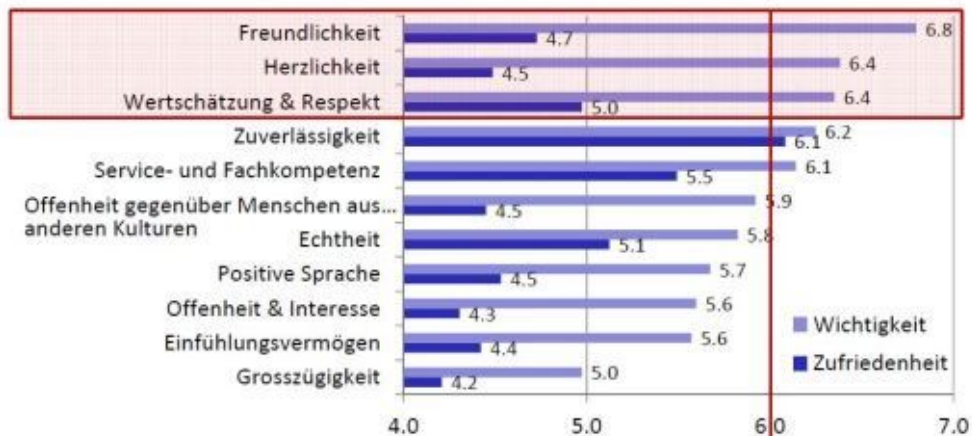


# Gastfreundschaft in der Zentralschweiz nur mittelmässig

Touristiker sind mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz nur mittelmässig zufrieden. Zu diesem Schluss kommt eine Umfrage der Hochschule Luzern bei 114 Branchenvertretern. Verbesserungspotenzial sehen sie bei Taxis, Läden, Restaurants und 1- bis 3-Sterne-Hotels.

## Ergebnisse der Expertenbefragung

### Vergleich Wichtigkeit und Zufriedenheit mit Gastfreundschaftselementen (Mittelwerte)



**Frage:** Bitte schätzen Sie, wie zufrieden die Gäste mit folgenden Elementen der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz sind. Skala 1 («völlig unzufrieden») bis 7 («völlig zufrieden»).

**Frage:** Bitte schätzen Sie, wie wichtig für die Gäste folgende Elemente der Gastfreundschaft für ein gelungenes Ferien- oder Freizeiterlebnis in der Zentralschweiz sind. Skala 1 («völlig unwichtig») bis 7 («sehr wichtig»).

Vergleich Wichtigkeit und Zufriedenheit mit Gastfreundschaftselementen (Mittelwerte).

Die Ergebnisse veröffentlichte das Institut für Tourismuswirtschaft ITW der Hochschule Luzern am Dienstag im Zusammenhang mit dem Zentralschweizer Tourismustag in Engelberg (OW). Die Hochschule stützt sich auf die Befragung von 114 Teilnehmern des Kongresses.

Mit einem Durchschnittswert von 4,6 auf einer Skala von 1 (völlig unzufrieden) bis 7 (völlig zufrieden) wurde die Zufriedenheit insgesamt nur als mittelmässig beurteilt. Die befragten Touristiker nannten Freundlichkeit, Herzlichkeit sowie Wertschätzung und Respekt als die wichtigsten Elemente für ein gelungenes Ferien- oder Freizeiterlebnis von Gästen.

Sie gaben an, dass die Zufriedenheit der Gäste diesbezüglich noch deutlich vergrössert werden sollte. In Bezug auf die touristischen Angebote orteten die Teilnehmenden vor allem in den Bereichen Taxi, Shopping, Gastronomie und 1- bis 3-Sterne-Hotellerie Verbesserungspotenzial.

### **Gesamteindruck zählt**

Die Ergebnisse machten deutlich, dass Gastfreundschaft nicht nur den Kernbereich des Tourismus, sondern die gesamte Servicekette sowie auch die Bevölkerung betreffe, heisst es in der Mitteilung der Hochschule.

Die Umfrage ist Teil des vor rund einem Jahr gestarteten Forschungsprojekts «Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz». Diverse Umfragen hatten gezeigt, dass die Schweiz in Bezug auf die Gastfreundschaft aus Sicht der Gäste deutlich schlechter abgeschnitten hatte als andere Länder mit hohen Preisen wie etwa Österreich. Im Rahmen des Forschungsprojekts sollen auch noch Leute aus der Bevölkerung und Gäste befragt werden.

Zur Sensibilisierung und Verbesserung der Gastwirtschaft schlagen die Tourismusforscher mehrere Hilfsmittel vor. Dazu gehören eine Charta für Mitarbeiter, ein Ansteckbutton, ein Leitfaden zu einer positiven Sprache sowie ein Firmencheck. Bei Letzterem entsenden touristische Betriebe Mitarbeitende in andere Unternehmen, um dort den Umgang mit Gästen zu beobachten und Bewertungen abzugeben.

### **Grosse Kampagne geplant**

Die Zentralschweiz blickt 2015 im Rahmen der Anlassreihe «Gästival» auf ihre 200-jährige Tourismusgeschichte zurück. Die Initianten wollen im Jubiläumsjahr die Gastfreundschaft der Zentralschweiz ins Zentrum rücken. Die sieben Millionen Franken teure Sensibilisierungskampagne richtet sich in erster Linie an Menschen in der Zentralschweiz sowie Gastgeber aus Tourismus und Kultur.

Geplant sind unter anderem eine Neuaufarbeitung der Tourismusgeschichte sowie Schulungsprogramme fürs Tourismuspersonal. Daneben können sich Private, Vereine, Gewerbe und Kulturschaffende mit eigenen Projekten an den Feierlichkeiten beteiligen. (sda/npa)

Publiziert am Dienstag, 28. Oktober 2014