

5. Entlebucher Gastgebertag

# «Der Tourismus braucht dringend Gästeflüsterer»

Rund 100 Gastgeber aus der Unesco Biosphäre Entlebuch nahmen am 5. Entlebucher Gastgebertag teil. Das diesjährige Thema waren Soft Skills.



Auf Exkursion in der Karstlandschaft Schratzenfluh der Unesco Biosphäre Entlebuch.  
Bild: Switzerland Tourism / swiss-image.ch / Andre Meier

Rund 100 Gastgeber aus der Unesco Biosphäre Entlebuch nahmen am 5. Entlebucher Gastgebertag teil. Im Hotel Kreuz in Romoos widmeten sich die Teilnehmenden dem Thema «Soft Skills».

Theo Schnider, Direktor der Biosphäre Entlebuch, begrüßte eine bunt gemischt Gästeschar – Ferienwohnungsvermieter, Restaurantbesitzer, Hoteliers, Biosphären-Partner und Mitarbeiter von grossen und kleinen Tourismusunternehmen. Alle Teilnehmer haben eine Gemeinsamkeit: Sie stehen mit Gästen welche die Unesco Biosphäre Entlebuch (UBE) besuchen, in Kontakt.

## **Soziale Stärken erkennen und als Erfolgsfaktoren einsetzen**

Gemeinsam widmeten sich die Gastgeberinnen und Gastgeber der Biosphäre Entlebuch dem Thema «Soft Skills». Zugegeben, der Begriff «Soft Skills» ist schwerlich allumfassend ins Deutsche umzumünzen – am zutreffendsten werden sie als soziale Fähigkeiten und Stärken umschrieben. In einem kurzen Referat erläuterte die Referentin Frau Dr. Stéphanie Looser von der Hochschule Luzern die Bedeutung dieser «Soft Skills» in Verbindung mit dem Tourismus. Und Theo Schnider gab gleich den Kurs durch: «Wer im Tourismus nicht Freude am Dienen hat, arbeitet in der falschen Branche».

In einer sogenannten Zukunftswerkstatt wurde anschliessend das erlernte Fachwissen getestet. In verschiedenen Gruppen wurden Probleme aus dem Arbeitsalltag zusammengetragen. Mit dem bewussten Einsatz aller Aspekte der «Soft Skills» erarbeiteten und diskutierten die Gruppen danach mögliche Lösungsvarianten. Das Endprodukt war ein bunter Strauss an Ideen, die nur ein Ziel haben, nämlich die Entlebucher Gäste zu begeistern und zu verblüffen.

Theo Schnider sieht die Soft Skills als zentrale Elemente der Gastfreundschaft: «Die Fähigkeit sein Gegenüber zu verstehen und abzuholen, weiter noch, sich in sein Gegenüber hinein zu versetzen und nachempfinden zu können, warum diese Person so handelt, was sie dabei fühlt, von was sie insgeheim träumt. Dieses Einfühlungsvermögen zusammen mit den Fähigkeiten, adressatengerecht zu kommunizieren und sich selbst zu reflektieren, sind ganz entscheidende Soft Skills. Wir sprechen in den höchsten Tönen von Hundeflüsterer, von Pferdeflüsterer, was der Tourismus dringend braucht, sind Gästeflüsterer, Kundenversther. Wenn wir das hinkriegen, spricht man nicht mehr von Ländern die offensichtlich freundlicher sind als die Schweiz», so der Tourismusedirektor. (htr)

[IMG 2-3]

Publiziert am Montag, 20. Mai 2019