

Attraktives Angebot und freundlicher Service aber wenig Informationen in englischer Sprache und viele ungenutzte Innovationsmöglichkeiten

Das ist – in aller Kürze – das Fazit der Studierenden der Käthe-Kollwitz-Schule und ihrer amerikanischen und nord-irischen Gäste, die gemeinsam touristische Angebote in Marburg und Umgebung testeten.



Innovative Dienstleistungsstrategien (Customer Service Innovation) war das Thema des diesjährigen trinationalen Seminars „CSI Marburg“. Diese Veranstaltung findet seit 15 Jahren jährlich im Wechsel zwischen Marburg,



Nordirland und Wisconsin statt. Im Mittelpunkt des jeweils rund 7-tägigen Seminars stehen praktische Betriebserkundungen zu bestimmten thematischen Schwerpunkten.

Für die Gäste bedeutet ermöglicht dies neue Perspektiven, den Vergleich der eigenen Konzepte mit Philosophie und Arbeitsweisen von Privatpersonen und Geschäftsleuten aus anderen



Ländern. Die Gastgeber werden durch das Seminar dazu angeregt, sich intensiver mit den heimischen Angeboten zu beschäftigen und erleben eine neue Sicht auf scheinbar Vertrautes.

Dieses Mal ging es darum, im Stil eines „mystery check“ die Servicekette *Inspiration/Information – Entscheidung/Buchung – Vorfreude/Vorbereitung – Erlebnis – Nachbereitung* an konkreten Angeboten zu untersuchen, die jeweiligen Kundenerwartungen mit der Realität zu vergleichen, positive Aspekte herauszustellen und Verbesserungsvorschläge zu machen. In den meisten Fällen waren die getesteten Betriebe jedoch „eingeweiht“ und die Verantwortlichen standen zu Gesprächen mit den Studierenden zur Verfügung.



Diese hatten viel Freude am Ausprobieren der Angebote und trafen dabei bis auf wenige



Ausnahmen auf kompetente, geduldige, hilfsbereite und der englischen Sprache mächtige Ansprechpartner/innen, die sich viel Zeit nahmen, alle Fragen zu beantworten.



Gleichzeitig stellten die Studierenden aber fest, dass im Gegensatz zur Tourismus Marketing GmbH Marburg die meisten Betriebe, z.B. auf ihren Internetseiten, keine fremdsprachigen Informationen anbieten, und auch englische Speisekarten in Marburg und Umgebung Mangelware sind. Auch die Beschilderung lässt in manchen Fällen zu wünschen übrig und

erschwert es auswärtigen Gästen sich zurechtzufinden.

Als junge Leute, die in der digitalen Welt daheim sind, hatten die Seminarteilnehmer/innen viele interessante Ideen; so könnte man z.B. im „Kletterwald“ in einige der Helme Kameras einbauen, so dass jede/r am Ende sein individuelles Kletterparkerlebnis zur Erinnerung mit nach Hause nehmen kann; oder man könnte im Seepark digitale Armbänder einführen, die es u.a. den Wakeboardern ermöglichen, ihre Leistungen direkt zu vergleichen.



Die Präsentationen der international gemischten Gruppen in englischer Sprache fanden in der Waggonhalle statt. Sie waren professionell,



informativ, anschaulich gestaltet und enthielten Vorschläge, die für die heimischen



Leistungsträger durchaus interessant sein könnten.

Konkret wurden folgende Angebote erkundet:

1. Mit der Schlossbahn zum Schloss – Kasemattenführung – Restaurant Bückingsgarten
2. Mit dem von „Velociped“ gemieteten Fahrrad zum Seepark Niederweimar – Wakeboarden – Mittagessen im Restaurant des Seeparks
3. Mit dem Zug nach Niederwalgern, Kanutour mit „Lahntours“, Mittagessen am Rastplatz Odenhausen
4. Mit dem PKW zur „Dammühle“ – Klettern im „Kletterwald Marburg“ – Picknick dort
5. Mit dem von „Velociped“ gemieteten Fahrrad zur „Brücker Mühle“ – mit dem Zug von Kirchhain zurück nach Marburg
6. Marburg erleben mit Handicap - mit Rollstuhl und Augenmaske durch Marburg: Café Vetter – Oberstadt und Elisabethkirche - Beratung bei der



MTM – Kunstaussstellung „Klangwelten“ in der Kunsthalle – ein Salat im „Salädchen“

Wir bedanken uns recht herzlich bei allen, die dieses Projekt unterstützt haben!

Die beiliegende CD enthält u.a. die erarbeiteten Präsentationen und Videoaufnahmen davon.

Mehr Infos: www.kks-marburg.de

Ansprechpartnerin ist Ulrike Simon
u.simon@kks-marburg.de