

Waldmünchen ist Klassenprimus

Online-Anfrage von Touristen: Stadt im Landkreis Cham antwortete am schnellsten

Von Arist Nick Sass

Eine Studie brachte es an den Tag: Die Stadt Waldmünchen war die einzige Tourismus-Kommune in der Oberpfalz, die alle Kriterien erfüllt hatte, die man für ein Online-Tourismus-Management erwarten dürfte.

Waldmünchen/Regensburg. Die Regensburger Tourismusberater von „Amaday Consulting“ gingen bei ihren Überprüfungen ganz gezielt vor – die Anfrage, die die Oberpfälzer Fremdenverkehrsorte per E-Mail erreichten war konkret und eigentlich einfach zu beantworten: Man suche für Verwandte eine Unterkunft, stand darin. Die angeblichen Radlurlauber seien für Tourenvorschläge, Kartenmaterial, Unterstellmöglichkeiten für ihre Drahteseln und einem Unterkunftsverzeichnis dankbar. 135 Städte und Gemeinden in der gesamten Oberpfalz bekamen diese fingierte Anfrage.

Städte ließen auf Antworten warten

Die Ergebnisse waren ernüchternd, so die Initiatoren dieser Umfrage: Gut 40 Prozent der angemalten Gemeinden hatten überhaupt nicht geantwortet. „Und bei denen, die sich dann doch gemeldet hatten, blieben viele Wünsche offen“, weiß Thomas Baumgartner von der Amaday Consulting in Regensburg zu berichten. „Darunter waren auch sehr große Städte.“ Nur die kleine Stadt Waldmünchen im Landkreis



Freude im Rathaus, denn sie haben gut lachen (kl. Bild): Waldmüchens Bürgermeister Franz Löffler und die Geschäftsführerin der Tourismusgemeinschaft Waldmüchener Urlaubsland e.V., Monika Bielmeier. Fotos. Sass

Cham konnte mit ihrer Rückantwort sämtliche Kriterien der Tourismusberatungsfirma erfüllen: Die vorgenannte Anfrage der vermeintlichen „Radlurlauber“ wurde genau und zeitnah beantwortet. „Und als absolute Rarität – weil nicht explizit verlangt – wurde auch noch ein Verzeichnis freier Unterkünfte mit dazu geliefert“, staunt Baumgartner.

Diplom-Geografin Monika Bielmeier, Geschäftsführerin der Tourismusgemeinschaft Waldmüchener Urlaubsland e.V., hatte selten so viel Grund zur Freude, wie über dieses für ihre Institution positive Ergebnis. Zumal das Tourismusbüro schon einmal bei einem so genannten Mystery Check hervorragend abgeschnitten hatte. „Das war noch vor meiner Zeit. Damals, Anfang 2007, wurde bundesweit eine ähnliche Online-Anfrage durchgeführt.“ Hier

konnte Waldmünchen gar bundesweit mit einem vorderen Platz punkten. Und nun steht Waldmünchen in einer oberpfälzweit durchgeführten E-Mail-Anfrage als Klassenprimus da. „Wir waren da schon angenehm überrascht“, gibt Monika Bielmeier zu verstehen. „Sonst werd' immer nur gleich g'schimpft, wenn mal was nicht gleich so abläuft, wie gewünscht.“

Die junge Tourismusmanagerin und ihre Mitarbeiterin versuchten gleich nach Bekanntgabe der Ergebnisse durch Amaday Consulting den Mystery Check der Regensburger Tourismus-Beratungsfirma nachzuvollziehen. „Wir haben herausgefunden, dass eine Frau Anfragen nach Radtouren, Unterstellmöglichkeiten für die Radln und Übernachtungsmöglichkeiten gestellt hatte“, erinnert sich Monika Bielmeier. Daraufhin

habe ihre Mitarbeiterin sofort eine Antwort gesandt und das gewünschte auf den Postweg gebracht. „Bei uns wird jeden Morgen die E-Mail-Box und die Kontaktseite unseres Internetauftritts www.waldmuenchner-urlaubsland.de durchgecheckt und die darauf eingegangenen Anfragen sofort bearbeitet und so schnell es geht, beantwortet.“

Tägliche Abfrage des Internetauftritts

Um diesen professionellen Internetauftritt bewerkstelligen zu können, habe die Gemeinde seinerzeit „einen Batzen Geld in die Hand genommen“, um diesen von Profis aufbauen zu lassen. „Und das hat sich nicht nur jetzt gelohnt“, strahlt die Waldmüchener Tourismusmanagerin. Natürlich müsse diese Seite täglich gepflegt und abgefragt werden.

Zwei Herzen schlagen in Waldmüchens Bürgermeister Franz Löfflers Brust: Zum einen die Freude über den hervorragende Beurteilung seiner Tourismusabteilung, zum anderen in seiner Eigenschaft als Oberpfälzer Bezirksstagspräsident die oftmals wenig schmeichelhaften Ergebnisse der „Mystery-Checks“ von Amaday Consulting. Man müsse auf Bezirksebene noch mehr tun, „denn gerade kleinere Kommunen haben oftmals nicht die Möglichkeiten, professionelle Internetauftritte über ihre Urlaubs- und Tourismusangebote aufzustellen und diese dann auch ständig auf dem Laufenden zu halten“, weiß Franz Löffler. „Denn nicht alleine die ausgewählte Gemeinde sieht der mögliche Gast, sondern er sieht die ganze Region.“ Und da könne sich eine nicht sofort, gar falsch oder eine gar nicht beantwortete Anfrage auch mal verheerend auswirken.