

Note Sechs für Urlauber-Service?

TOURISMUS Kümmern sich die Gemeinden im Landkreis zu wenig um Feriengäste? Eine Studie behauptet: Fast jede zweite Anfrage wird ignoriert.

VON JASMIN BEER UND ERNST FISCHER

LANDKREIS. Die Touristik-Büros der Gemeinden im Landkreis Schwandorf haben bei einem oberpfälzweiten „Mystery-Check“ den unrühmlichen vorletzten Platz belegt – nur der Landkreis Neustadt an der Waldnaab war noch schlechter. Das ist das Ergebnis eines fingierten Online-Tests, den die Regensburger Tourismus-Beratungsfirma Amaday Consulting in der Urlaubszeit durchgeführt hat.

Per E-Mail hatte das Unternehmen inkognito Ende August 153 Städte und Gemeinden in der gesamten Oberpfalz um Hilfe bei der Planung eines Urlaubs für vier Personen vom 9. bis 13. September gebeten. Es wurde nach freien Unterkünften, Kartenmaterial und Touren für Wanderer und Radler gefragt. Außerdem suchten die Tester nach sicheren Unterstellplätzen für ihre Fahrräder.

Auch 19 Gemeinden im Landkreis Schwandorf, die auf ihrer Internet-Homepage für Tourismus und mit Übernachtungsangeboten werben, wurden angeschrieben. Das erklärt Thomas Baumgartner, Geschäftsführer von Amaday Consulting, auf MZ-Nachfrage. Nur zehn Gemeinden hätten überhaupt auf die Anfrage reagiert, neun antworteten gar nicht.

Landkreis Schwandorf vorletzter

Der Landkreis Schwandorf bringt es nach diesem Test also auf eine Quote von 47,4 Prozent der befragten Gemeinden, die potenziellen Urlaubern überhaupt keine Aufmerksamkeit schenken, erklärt Thomas Baumgartner. Anscheinend sei es heute schon eine Leistung, wenn man überhaupt eine Antwort bekomme. Oberpfälzweit haben 40 Prozent der gefragten Gemeinden oder Städte nicht geantwortet. Schlechter abgeschnitten als der Landkreis Schwandorf hat nur der Landkreis Neustadt an der Waldnaab. Dort kümmerten sich 48 Prozent der Gemeinden nicht um die Anfrage.

Einen großen Mangel sieht Baumgartner beim Thema Unterkunftsvermittlung. Nur zwei Touristik-Büros (Nittenau und Schmidgaden) haben direkte Vorschläge für freie Unterkünfte angegeben. Das ist laut Baumgartner der „servicetechnische Königsweg“. Die anderen Gemeinden haben unkommentiert das Unterkunftsverzeichnis geschickt. „Da wollte man sich wenig Arbeit machen. Der Gast soll sich alles selbst rausuchen und dann die Liste abtelefonieren, ob überhaupt Plätze frei sind. Das ist kein Service“, kritisiert Baumgartner.

Klarer Testsieger: Nittenau

Um eine Unterstellmöglichkeit für die Räder hat sich nur eine Gemeinde gekümmert: Nittenau. Die Stadt Nittenau hat insgesamt auch am besten abgeschnitten: Die zuständigen Mitarbeiter meldeten sich schon innerhalb von 24 Stunden (so schnell war sonst nur noch Schmidgaden) und gaben freie Unterkünfte an, beschrieben Wander- und Radwege. Die Rückantwort ging per Post und per E-Mail ein.

Die Ausrede, die Tester hätten nicht direkt Tourismusbüros oder Tourismus-Gemeinschaften angeschrieben,



Der Landkreis Schwandorf ist ein Radl-Paradies! – Auf Anfrage nach Tour-Vorschlägen haben aber nur die wenigsten Touristik-Büros reagiert.

lässt Baumgartner nicht gelten: „Ein Ortsunkundiger weiß nicht, welche Gemeinde bei welcher Gemeinschaft organisiert ist oder sucht sich die Tourismusbüros und die Ansprechpartner genau raus. Der Tourist merkt nur, ich habe hingeschrieben und keine Antwort bekommen.“

Bei vielen Gemeinden gibt es auf den Homepages auch keine direkten Hinweise auf die Tourismusbeauftragten, so Baumgartner. Man könne als Tourist doch davon ausgehen, dass E-Mails von Gemeinden an zuständige Stellen weitergeleitet werden, wenn man selbst dafür keinen Mitarbeiter hat, sagt Baumgartner: „Das Mindeste ist eine vorgefertigte Antwort-Mail, damit der Fragende weiß, woran er ist.“

Auffallend war laut Baumgartner auch, dass das Internet offenbar immer noch nicht in den Köpfen aller Touristiker ist. Die meisten Antworten kamen per Post, obwohl die Anfrage per E-Mail eingegangen war.

Ergebnis-Präsentation bei der IHK

Insgesamt, so Baumgartner, hätten sich die Tester deutlich mehr Rücklauf erwartet. Zum anderen hätten sie sich auf eine so konkrete Anfrage individuellere, personalisierte Antworten gewünscht. „Stattdessen lösten wir eine wahre Prospektflut aus“, sagt er.

Landratsamts-Sprecher Franz Pfeffer sagt: „Die Verantwortlichen im Landkreis wissen, dass im Tourismus-Sektor zum Thema Internet noch Verbesserungsbedarf besteht.“ Deshalb sei Amaday Consulting geladen worden, um diesen Test und einen vorausgegangenen Online-Check bei einer nächsten Sitzung des Tourismus-Ausschusses der IHK vorzustellen. Man warte auf diese Präsentation, bevor man genaue Aussagen treffen könne.

Klar ist aber für Pfeffer: „Es ist nicht ideal, wenn eine Gemeinde nicht auf eine E-Mail-Anfrage antwortet, auch wenn die Anfrage nicht direkt im Tourismusbüro eingeht.“ Es sei von Vorteil, dass ein Beratungsunternehmen wie Amaday Consulting Ergebnisse er-

arbeitet habe, mit denen man arbeiten könne. Dadurch könne man Schwachstellen schneller aufspüren.

Maria Rettinger vom Touristikbüro in Schönsee hat eine Erklärung, woran die schlechten Bewertungen so mancher Einzelgemeinden liegen könnten. Auf unsere Nachfrage beklagt sie zuerst einmal, dass die Gemeinde nicht über das Testergebnis von Amaday informiert worden sei. „Ich habe überhaupt erst durch die Nachfrage der MZ von dem Test erfahren.“

Der Fall Schönseer Land

Jetzt habe sie den Vorgang noch einmal nachvollzogen, so Rettinger. „Aufällig“ in der Mail-Anfrage sei auf den ersten Blick gewesen, dass in der Adresszeile viele Gemeinden standen. „Da macht es erstmal Klick“, sagt Rettinger: „Ein normaler Tourist stellt keine Massenabfrage.“ Sie habe also „den Verdacht gehabt, dass hier jemand nur Adressen und Daten sammeln wollte.“

Trotzdem habe man auf die Test-Mail „so reagiert, wie wir alle Anfragen behandeln“. Nachdem das „Schönseer Land“ mit Weiding und Stadlern auch einen Verbund mit dem „Oberviechtacher Land“ hat, wurde die Anfrage zur Beantwortung an die Stadt Oberviechtach weitergeleitet. Und Maria Rettinger betont, dass sie extra in Oberviechtach nachgefasst habe, ob die Sache auch erledigt wurde. Schließlich habe sie auch beim Erstabsender noch einmal per Mail „nachgefragt, ob es noch offene Fragen gibt“. Rettinger: „Und darauf haben wir keine Antwort mehr erhalten.“

Die positive Sicht des Negativen

Das Ergebnis des Mystery-Tests könnte die Darstellung der Tourismus-Referentin bestätigen: Während Schönsee und Weiding wegen fehlender Reaktion durchgefallen sind, steht Oberviechtach als einer der besten da. Fazit von Maria Rettinger: „Der Test ist eigentlich ein Beweis dafür, wie gut unsere Zusammenarbeit im Schönseer Land funktioniert.“

TEST-ERGEBNISSE

► **Überhaupt nicht gemeldet** auf die Test-Anfrage haben sich die Gemeinden Schönsee, Weiding, Wackersdorf, Bruck, Bodenwöhr, Nabburg, Trausnitz, Neukirchen-Balbini und Dieterskirchen.

► **Am besten abgeschnitten** hat Nittenau: Rückantwort innerhalb von 24 Stunden (neben Schmidgaden), gab freie Unterkünfte ausgewählt an, schickte Unterkunftsverzeichnis, beschrieb Wander- und Radwege, gab Unterstellmöglichkeiten für Räder an (als einzige Gemeinde), Antwort per Post und Mail.

► **Zweiter Platz** für Schmidgaden: auch sofort Antwort, Unterkunft richtig ausgewählt vorgeschlagen, aber keine Touren, Wege, Karten, Antwort nur E-Mail.

► **Gut** schnitten auch ab: Schwandorf, Oberviechtach und Pfreimd.

► **Schwandorf:** Antwort nach drei Tagen, keine direkte Unterkunft aber Unterkunftsverzeichnis, Wege für Wanderer und Radler, Karten, Antwort per Post und E-Mail, keine Tagestouren. (skj)

TOURISMUSBÜROS IM TEST

Wie schnell wurden Gästeanfragen beantwortet?

Ort	Antwort innerhalb		
	24 Stunden	72 Stunden	1 Woche
Schwandorf	nein	ja	ja
Neunburg v. W.	nein	nein	ja
Nittenau	nein	ja	ja
Wernberg-Köblitz	nein	nein	nein
Pfreimd	nein	ja	ja
Schwarzenfeld	nein	nein	nein
Teublitz	ja	ja	ja
Schmidgaden	nein	ja	ja
Burglengenfeld	nein	nein	ja
Oberviechtach	nein	nein	ja
Schönsee	nein	nein	nein
Weiding	nein	nein	nein
Wackersdorf	nein	nein	nein
Bruck i.d. OPf	nein	nein	nein
Bodenwöhr	nein	nein	nein
Nabburg	nein	nein	nein
Trausnitz	nein	nein	nein
Neukirchen Balbini	nein	nein	nein
Dieterskirchen	nein	nein	nein

Quelle: Amaday-Consulting

MZ-Infografik

DIE RETOUR-KRITIK DER GEMEINDEN

► **Die Amaday Consulting** mit Sitz in Regensburg ist ein privatwirtschaftliches Unternehmen. Geschäftsführer sind Thomas Baumgartner und Hans-Joachim Reinecke.

► **Das Aufgabenfeld** sieht die Firma nach eigener Darstellung auf der Internet-Homepage als Berater für Reiseveranstalter, Beherbergungsunternehmen, Gastronomiebetriebe, Tourismusvereine und -verbände oder Kommunen.

► **Kritik am Mystery-Test** hatte es zuletzt von Bürgermeistern im Nachbarlandkreis Cham gegeben, die sich zu Unrecht schlecht bewertet sahen. Amaday habe zuerst beim Tourismusverband Ostbayern um Fördergelder für diesen Test nachgefragt, sei aber dort abgeblitzt, hieß es bei einer Bürgermeisterversammlung. Deshalb habe Amaday

die Aktion selbst durchgezogen und suche nun Gemeinden, die diese Studie kaufen wollen. Dabei wolle die Consulting-Firma bewusst mit schlechten Nachrichten Aufsehen erregen.

► **Amaday-Chef Baumgartner** ist verwundert über solche Reaktionen. Es sei nicht Absicht seines Unternehmens gewesen, Werbung in eigener Sache zu machen. Er arbeite selbst in der Branche und habe gewusst, dass er sich Feinde unter potenziellen Kunden mache, so Baumgartner. Der Test sollte eine Bestandsaufnahme der Lage sein und Chancen zur Verbesserung bieten. Es hätten sich aber nur wenige Gemeinden gemeldet, um über die Erfahrungen der Tester zu diskutieren. „Angerufen haben nur acht und die haben gut abgeschnitten“, sagt Baumgartner. (ef/skj)

„So schlecht sind wir nicht!“

INTERVIEW



ALEXANDER ANETSBERGER, TOURISMUSVERBAND OSTBAYERN

Wie steht der Tourismusverband Ostbayern (TVO) zu dem umstrittenen Mystery-Check in den Touristik-Büros der Gemeinden? MZ-Redakteur Ernst Fischer hat mit Alexander Anetsberger gesprochen. Der für den Bayerwald zuständige TVO-Ansprechpartner kennt die Debatte um die Studie der Amaday Consulting speziell aus dem Landkreis Cham, wo die Bürgermeister inzwischen mit heftigen Gegenwürfen an die Testfirma gekontert haben (siehe Artikel oben).

Herr Anetsberger, was halten Sie grundsätzlich von dem Mystery-Check, mit dem die Regensburger Amaday Consulting den Oberpfälzer Tourismusbüros auf den Zahn fühlen wollte?

Generell ist das sicher eine Methode, mit der man auch Schwachstellen aufdecken kann. Wir vom Tourismusverband führen auch selber solche Checks bei unseren Zertifizierungen durch.

Und was sagen Sie zu den Ergebnissen, die bei der Amaday-Studie herausgekommen sind?

Bei unseren Nachfragen sind die Ergebnisse überwiegend positiv. Aber es gibt natürlich auch Dinge, wo es noch hapert. In der Amaday-Studie ist das aber sicherlich zu krass dargestellt.

Wie erklären Sie sich dann die klare Negativ-Tendenz bei Amaday für ganz Ostbayern?

Ich kenne die Studie nicht im Detail. Aber dem Anschein nach wurde da mit zu standardisierten Methoden gearbeitet und die örtlichen Gegebenheiten nicht berücksichtigt. Das zeigt sich et-

wa an den Beispielen, wo Orte total abgewertet wurden, weil sie die Gäste-Anfrage an das zentrale Büro in einem Tourismusverband weitergeleitet haben, wie es etwa in Schönsee passiert ist.

Sie haben aber auch von Punkten gesprochen, wo es in den Touristik-Büros noch hapert. Was meinen Sie konkret?

Es sind vor allem zwei Schwerpunkte, wo es an manchen Stellen noch Verbesserungsbedarf gibt. Da ist erstens die zeitgerechte Beantwortung von Gästeanfragen. Heutiger Standard muss es sein, dass eine Anfrage noch am gleichen Tag bearbeitet wird. Das heißt: Per Mail hat der Gast die Reaktion noch am gleichen Tag, per Post möglichst einen Tag später. Zweiter Punkt: Die Anfragen von Urlaubersinteressenten werden heute immer komplexer. Vielen genügt es nicht, nur mit einem Prospekt und einem Standard-Brief abgespeist zu werden. Sie wollen auch ganz individuelle Fragen beantwortet haben: Welche Unterkünfte noch frei sind beispielsweise – Oder: Ganz gezielte Vorschläge für Wander-, Radtouren oder sonstige Ausflugsmöglichkeiten. Die sorgfältige Beantwortung solche Fragen gehört heute auch zum Muss in einem Touristik-Büro. Sonst bekommt der Gast das Gefühl, dass er nicht ernst genommen wird.

Ihr Fazit also aus der Amaday-Studie?

Der Test kann vielleicht zum Nachdenken anregen, wo und wie man beim Service für die Urlaubsgäste noch etwas verbessern könnte. Aber so schlecht, wie es die Ergebnisse vermuten lassen, so schlecht stehen wir in Ostbayern bei weitem nicht da.“

„Der Gast erwartet auf eine konkrete Anfrage auch eine individuelle Antwort. Stattdessen haben wir eine wahre Prospektflut ausgelöst.“

TOURISMUS-TESTER BAUMGARTNER

„Die Verantwortlichen im Landkreis wissen, dass im Tourismus-Sektor zum Thema Internet noch Verbesserungsbedarf besteht.“

LANDRATSAMTSSPRECHER PFEFFER

„Der Test ist eigentlich ein Beweis dafür, wie gut unsere Zusammenarbeit im Schönseer Land funktioniert.“

MARIA RETTINGER, LEITERIN DES TOURISTIKBÜROS SCHÖNSEE