

dwif-Impuls: Die TI als Flagshipstore

Frage aus dem Teilnehmenden-Kreis: *Wie hoch ist der Zeitbedarf für Grob- bzw. Feinkonzept bei der Umsetzung?*

Die Antwort unserer Expertinnen: Der Prozess hat in beiden Städten rund 1-2 Jahre gedauert, ist aber der Meinung der Expert*innen nach individuell und hängt mit den Strukturen, Hierarchien, den personellen Ressourcen sowie Verhandlungen mit und Auswahl von Anbieter*innen zusammen. Auch die Intensität der Zusammenarbeit bzw. des Austauschs des Arbeitskreises und dessen Zusammensetzung (z. B. wann wird ein*e Architekt*in hinzugezogen?) können die Laufzeit verlängern oder verkürzen. In einem Fall lag die Arbeitszeit bspw. bei rund 5 h/Monat, ab drei Monate vor Eröffnung war es eher eine Vollzeitstelle.

Frage aus dem Teilnehmenden-Kreis: *Stichwort Tourismus und Lebensqualität: Kann man sagen, wie hoch der tatsächliche Anteil der Einwohner*innen in den Tourist-Informationen heute ist?*

Die Antwort unserer Expertinnen: Der Anteil liegt zwischen 40 und 65 %. Er schwankt saisonal und hat sich auch durch Corona (zugunsten der Einwohner*innen) verändert.

Frage aus dem Teilnehmenden-Kreis: *Mich würde interessieren, mit wie vielen Mitarbeitenden eine neue Tourist-Information im reinen Gästeservice planen sollte bzw. funktionieren kann?*

Die Antwort unserer Expertinnen: Der Bedarf an Arbeitskräfte ist individuell sehr unterschiedlich. Ausschlaggebend sind das Konzept, die räumlichen Gegebenheiten und der Servicegedanke. Grundsätzlich sind Service und Beratung ein Qualitätsmerkmal, an dem in beiden Städten nicht gespart wird. Einmal sind immer mindestens 2, besser 3 Mitarbeitende am Counter, können sich aber auch frei im Raum auf Gäste zubewegen. Das Backoffice steht auf Zuruf und bei Bedarf zur Verfügung. Im anderen Beispiel sind es 2,5 Stellen, die durch zwei Auszubildende (eine*r davon nur ein Drittel des Jahres, eine*r dauerhaft) unterstützt werden.

Frage aus dem Teilnehmenden-Kreis: *Ist bei Ihren Tourist-Informationen der Verkauf von Veranstaltungstickets mit integriert?*

Die Antwort unserer Expertinnen: Ja, in beiden Tourist-Informationen werden Tickets über verschiedene Ticketsysteme (Reservix, Eventim etc.), teils auch als Hartkarten, verkauft.

Frage aus dem Teilnehmenden-Kreis: *Wie wird das Angebot mit den QR-Cards angenommen?*

Die Antwort aus Karlsruhe: Gut. Natürlich wird die Bandbreite des Angebotes, das die QR-Card bietet, erst bei Erklärung umfassend von den Kund*innen erfasst - dann sind sie aber sehr begeistert.

Frage aus dem Teilnehmenden-Kreis: Sind die Stadtwerke noch in der Tourist-Information Karlsruhe?

Die Antwort aus Karlsruhe: Ja, die Kooperation ist langfristig angelegt.

Frage aus dem Teilnehmenden-Kreis: Wie lange verweilen die Kund*innen im Schnitt in der Tourist-Information Ravensburg?

Die Antwort aus Ravensburg: Die Gäste bleiben rund 3 Minuten in der Tourist-Information.