

Fachvortrag Bundesrätin Dr. Heidi Reiter

Publikumsfragen

Ergebnisse der Workshops



Arbeitsethik und Kollegialität



Höflichkeit:

- Grüßen unter Kollegen
- keine Unpünktlichkeit, Zeitplan einhalten
- an Absprachen halten bei Teamwork
- Gästen dürfen Irritationen nicht merken
- Aus Kameradschaft mit Kollege trotzdem keine z. großen Gruppen u Preisdumping betreiben
- Rücksichtnahme, Ehrlichkeit, Wertschätzung des Gastes
- Tempo richtet sich nach dem schwächsten Glied



Höflichkeit:

- Auf Einwohner achten (wenn nötig immer wieder Gästen erinnern)
- Nicht zu nah an Kollegen
- von Kollegen weg drehen beim Sprechen
- Stimmverstärker nicht zu laut.
- Kein Stimmverstärker in engen Gassen u Innenhöfe: Hal.
- Viel frequentierte Plätze schnell verlassen

**1 mal im Jahr Kollege mitnehmen
der positive und negative Kritik gibt.**



Preisgestaltung



Einheitliche Preise im Bundesland

- Problem: Absprache nicht erlaubt
- bessere Vernetzung im Bundesland gefragt
- einheitliche Preise bei Mitgliedern von Vereinen gegeben
- in manchen Bundesländern aber Probleme mit Anbietern von „Außen“
- Bewusstsein schaffen das Preisdumping Diskreditierung des Berufes ist
- bei speziellen Kundenwünschen immer Vorauszahlung verlangen



Gruppengröße:

- bei großen Gruppen 2. Guide oder Aufpreis pro Person sollte eisern verlangt werden.
- Muss in Auftragsbestätigung stehen!
- Beispiel D: Schlösser- u Seenverwaltung:
 - Preis für 25 PAX,
 - kommen mehr → doppelter Preis
- Mut zu kleinen Gruppen
- Audiosystem bei zu großen Gruppen verlangen



Zukunftssicherung und Marke

bei Deregulierung

- Qualitäts- und Ausbildungsstandards erhalten
- Für alle Austriaguides in Ö
- Aspekt der Sicherheit und Gewährleistung
- Konsumentenschutz

Braucht es dann einen Ö-weiten Verein?

Ö-weiter Verein

- Diesen Verein müsste die Marke übertragen werden.
- Plakette wichtiges Marketing-tool von ALLE getragen!
- Neuorganisation der Ausbildung am nach Ö-Norm 15565 ähnlich dem Model des BVGD in Deutschland?
- Einheitliches Erscheinungsbild
- Zusammenarbeit mit Partnern: Marke platzieren
- Fortbildung: z.B. Vermittlungstechniken, Praxis orientiert vor oder nach Kongress

jetzt positive Image-Kampagne

- Aktuelle Plakette tragen
- Logo auf Rechnungen etc
- Presse: Inserate in ganz Ö, gleichlautend, gleicher Tag in alle Zeitungen
- einheitliche Flyer für alle Guides
- Vor Führung erklären was ein austriaguide ist



Marketing



Drucksachen

- einheitliche Koordinierung für ganz Österreich
- begeistere Gäste und Guides auf Foto nicht nur Sehenswürdigkeiten
- Imagefolder
 - Außenseite Ö-weit
 - Möglichkeit für Einleger
- Plakate oder Rollups für Messen
- Logo auf Stadtpläne



Messeauftritt

- Koordinierung der wichtigsten Messen
- Messestand zum Ausleihen
- Fragen warum Ideen der letzten Jahres bis heute nicht umgesetzt sind
- Oder auch die Kongresseite des letzten Jahres nicht mehr verwendet wurde



Slogan

- Mit uns sehen, hören, erleben
- Österreich mit uns erleben, entdecken
- Österreich von Experten
- austriaguides in Österreich zu Hause
- unser Job ist unser Hobby
- mit uns unterwegs
- Österreich mit allen Sinnen erleben
- Wir zeigen Ihnen, wo wir daheim sind



Slogan

- Let us surprise you
- My guiding for you
- Entdecke das unbekannte Österreich
- persönlich, emotional, überraschungsreich
- Sehen Sie Österreich durch unsere Augen
- Mit uns sehen Sie mehr
- Mit uns erfahren Sie mehr
- Mit uns genießen Sie mehr
- catch the local spirit



Slogan

- Überraschungsreiches Österreich
- unser Wissen ist Ihr Vorteil
- mit uns zu hause
- sehen, hören, erleben
- come and feel local
- Ver-Führen
- Lust auf neues

Ideen sollten mit Marketingexperten weiterentwickelt werden



Sozial Media



- AUFWAND: $\frac{3}{4}$ DER KOLLEGEN SIND DER MEINUNG DASS SM ANSTRENGEND UND ZEITAUFWÄNDIG SIND.
- ALLE FINDEN SM ALS GUIDE BERUFLICH PRAKTISCH UND EIGENTLICH WICHTIG. PRIVAT EHR NICHT.



Welches Netzwerk ist das richtige?

- Facebook gut für gemeinsame Berufsgruppe
 - sollte professionell von Vereinen oder Kammer gewartet werden
 - kurze Videos oder spezielle Events oder Führungen
- Instagram ist mehr für Kleinunternehmer zum Teilen von Fotos, Momenten, Erinnerungen = eigen Marketing
- Tripadvisor wichtig für Suchmaschinen
 - Gefahr von negativen Kommentaren
- Twitter und andere eher ungeeignet



Wie erlernt man den Umgang

- Lernvideos bei Youtube
- Webinare
- WKO Schulungen
- Gedankenaustausch mit affinen KollegInnen
- Empfehlung: Nicht mehr als eine Stunde pro Tag mit Social Media verbringen
- Postings oder Uploads während Bus/Bahn/Tram



Gefahren

- Die Korrektheit von Einträgen und Psotings immer gut recherchieren
- Keine Hasspostungs (v.a. auf Tripadvisor)
- Umgang mit Negativbewertungen



Zukunft

Clients entscheiden sich erst am Urlaubsort per Handy. Vorbereitet sein.

Zusammenarbeit mit Incoming Büros wird sich dadurch aber eher nicht ändern.



Website

- Zufrieden mit der Präsentation auf der Kammerseite
 - 3/4 gegen eigene Website
 - 1/4 teilweise mit selbst gemanagten Seiten
 - einfache günstige, kostenlose - teure professionelle Seiten
 - Suchmaschinen Optimierung sehr wichtig
- gemeinsame Seite mit mehreren Kollegen

**Angebot der OÖ austriaguides
mit kostenlose Plugins**

Social Media



www.facebook.com/austriaguidesoesterreich



Fazit

90 % halten Soziale Medien für gut und notwendig und überlegen, in Zukunft mehr mit dem Thema zu befassen

**Facebook Seite der Bundeskammer
 liken und teilen**

nächste Programmpunkte

im Anschluss Kaffee und Kuchen

19:00 Uhr Möglichkeit für professionelle Fotos in
der Imlauer Sky Bar

19:30 Uhr Galadinner in der Imlauer Sky Bar mit
Kabarett und Fackelübergabe