



Schweiz.
ganz natürlich.

Enjoy Projekt Intercultural Competence.

Enjoy Switzerland
28. September 2017



Schweiz.
ganz natürlich.

Ort, Region © Fotograf

Ziele.



Tagesziele

Entscheid und Auftrag RDK für weiteres Vorgehen.

Ziele.



Projektziele

- Leistungsträger sind vertraut mit Besonderheiten ausländischer Gäste → **Mehr Kompetenz und Gastfreundlichkeit.**
- Touristiker und Leistungsträger müssen die **Lernkurve nicht alle selber ziehen** und Informationen aufbereiten.
- Gäste lernen die Schweizer Mentalität besser zu verstehen → fühlen sich wohler und können **das Beste aus Ihrem Ferienerlebnis machen.**

Zielgruppen.

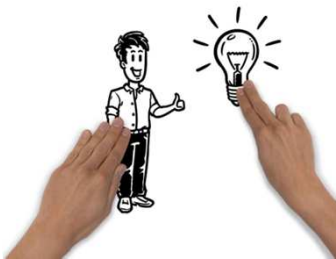
Je grösser der kulturelle Unterschied und je wichtiger der Markt, desto grösser die Priorität.

1. Priorität: China, GCC (Golfstaaten), Indien

2. Priorität:

- Südkorea
- Japan, Russland
- Singapore, Thailand, Indonesien

Toolbox.

		 Switzerland Travel Academy		STnet.ch
Quick Guide (Flyer) PDF Print	Erklärvideo	E-Learning	WebEx Seminar	WebEx Seminar
➔ Gastgeber	➔ Gastgeber	➔ Gäste (B2B)	➔ Gastgeber	➔ Gastgeber

Quick Guide.



Schweiz.
ganz natürlich.



Layout Draft

SPRACHE.

Chinesen freuen sich, wenn Sie ein paar Worte Chinesisch können (Ni hao = guten Tag, Willkommen = Huan ying, Danke = Xie xie, Auf Wiedersehen = Zai jian). Stellen Sie wenn immer möglich Informationen in Chinesischer Sprache zur Verfügung.

NAMEN.

In China schreibt man den Nachnamen immer vor dem Vornamen. Schreiben Sie Nachnamen zur sicheren Erkennung immer gross. Sprechen Sie die Gäste beim Nachnamen an. Vornamen sind nur für enge Freunde reserviert.

PÜNKTLICHKEIT.

Chinesen sind „Last-Minute Touristen“ und planen nicht. Kommunizieren sie Zeit als striktes Kriterium, damit sie eingehalten wird. Seien Sie trotzdem flexibel und lassen Sie Chinesen nicht warten.

UNTERKUNFT.

Der Empfang ist für die Chinesen sehr wichtig. Lassen Sie sie spüren, dass Sie ihr Bestmögliches geben und betonen Sie das Ansehen des Gastes. Stellen Sie den Gästen kostenlos zur Verfügung:

- heisses Wasser bzw. Tee (Grüntee)
- Toilettenartikel
- Internet, Adapter
- bei Gruppen oder unklaren Verhältnissen: Zimmer mit Einzelbetten

Chinesen schätzen rasches Check-in/-out

Kommunizieren Sie Sicherheitsaspekte, damit sich die Gäste sicher fühlen.

HINTERGRÜNDE.

- China besitzt die älteste immer noch existierende Kultur.
- Chinesen sind besonders stolz auf die vier grossen Erfindungen: Kompass, Papier, Schiesspulver, Buchdrucktechnik
- Zwei wichtigste Lehren prägen China am meisten
 - Konfuzianismus:** Beziehungen basieren auf Hierarchie. Höher Gestellte kümmern sich mit Wohlwollen und Besorgnis, tiefer Gestellte zeigen Dankbarkeit und Respekt. Gleichberechtigung wird abgelehnt.
 - Taoismus:** Yin und Yang als polarisierende Kräfte geben Rhythmus des Universums und Lebens

MENTALITÄT.

Chinesen sind sehr harmoniebedürftig. Skandalöses Benehmen und Aggressivität werden äusserst negativ gewertet. Vermeiden Sie unbedingt Konfrontationen und sprechen Sie Vorwürfe und Kritik nie direkt aus. Lassen Sie Chinesen niemals das Gesicht verlieren, besonders nicht vor eigenen Landsleuten.

Vermeiden Sie heikle politische Themen wie Menschenrechte, regionale Unabhängigkeitsbewegungen, Taiwan, etc.

Zeigen Sie keine negativen Gefühle wie Unmut, Ungeduld oder Ärger. Bleiben sie stets ruhig, freundlich und geduldig.

SYMBOLE.

Nummern: Vermeiden sie wenn immer möglich die Ziffer 4 (Zimmer/Tisch/Sitzreihe etc.) Hingegen gilt die Nummer 8 als Glückszahl.
Farben: Rot steht für Glück, gelb für kaiserlich, schwarz und weiss für Trauer.

FREIZEIT.

Chinesen verbringen ihre Freizeit am liebsten in Gruppen beim geselligen Beisammen sein und laut Plaudern. Renao (re = lärmig, nao = Atmosphäre) ist ein chinesisches Lebensgefühl.

Chinesen lieben Chinesen Shopping und geben einen beachtlichen Teil ihres Budgets für Shopping aus. Geben Sie den Chinesen Möglichkeiten einzukaufen. Ausserdem lieben Chinesen Shows und Konzerte.

ERLEBNIS.

Chinesen lieben ausgeschmückte Erlebnisse. Erzählen Sie Geschichten und von berühmten Personen die schon hier waren. Über „Besucher-Diplome“ oder kleine Erinnerungsgeschenke freuen sich Chinesen.

CHINESISCHE GÄSTE VERSTEHEN



Diese Information hilft touristischen Dienstleistern die Kultur und Mentalität von Chinesischen Gäste besser kennen zu lernen und gibt Ihnen praktische Ratschläge, damit sich Chinesische Gäste in der Schweiz wohl fühlen.

Kosten Quick Guide.

Land	DE	EN	FR	Total PDF (3 Sprachen)	Druck (je 5'000 Ex, 3 Sprachen)	Total Druck (3 Sprachen)	
China	100	450	450	1'000	3'600	4'600	
GCC	100	450	450	1'000	3'600	4'600	
Indien	100	450	450	1'000	3'600	4'600	
Total				3'000		13'800	

Leistungen ST

Projektmanagement, Konzept, Content Erarbeitung, Grafik, Einlagerung Mailinghouse, Versand über Mailinghouse. Wert ca. CHF 8'000 (50h à 160.--)

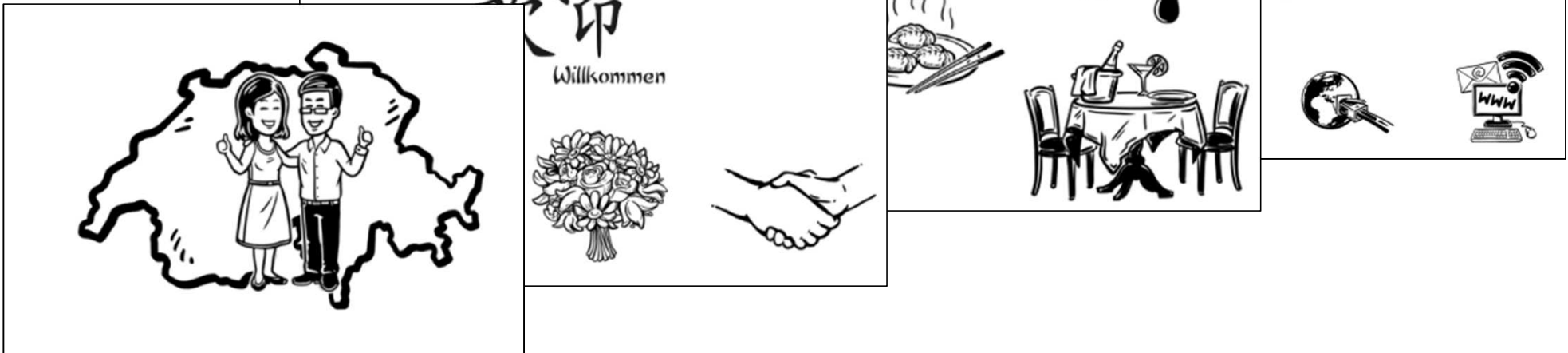
Distribution: Stnet, Newsletter, durch RDK, Hotellerie Suisse,

Erklär-Video.



Schweiz.
ganz natürlich.

Beispiel



- Kurzweilig, zeitgemäss und attraktiv (Edutainment)
- Kann mit Mobile Device überall und jederzeit angesehen werden
- 4-5x grössere Chance geteilt zu werden als PDF
- Zusätzlich oder alternativ zum Quick Guide

Kosten Erklärvideo.

Land	DE (auto*)	EN (auto)	FR (auto)	Total (auto)	DE (echt**)	EN (echt)	FR (echt)	Total (echt)	Weitere Sprache (echt)
China	150	750	-	900	2'250	3'000	3'000	8'250	3'000
GCC	150	750	-	900	2'250	3'000	3'000	8'250	3'000
Indien	150	750	-	900	2'250	3'000	3'000	8'250	3'000
Total				2'700				24'750	

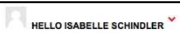
*auto = Automatisierter Sprecher, **echt = echter Sprecher

Leistungen ST

Projekt Management, Content Erarbeitung, Produktion Video (inkl. Übersetzung, ev. Sprecher, Grafik, alle Nutzungsrechte, Publikation auf STnet. Wert ca. CHF 16'000 (100h à 160.--)

Distribution: STnet, Newsletter, SoMe, Schulungen, Bildungsinstitutionen (Hotellerie Tourismus),

E-Learning.



HELLO ISABELLE SCHINDLER

Switzerland Travel Academy



Switzerland Travel Academy - Core modules

[START NOW](#)



This is the **Switzerland Travel Academy**! Enter the course to gain access to the **core modules** that have to be completed in order to become a **Switzerland Travel Expert** and receive the certificate of graduation.
Inside each module, you find textual materials, videos, pictures, and entertaining quizzes.

Specialisation modules

In this part of the Academy, you find the **specialisation modules** thanks to which you can acquire **in-depth knowledge** on specific topics such as nature, family holidays, transportation, and many more. The available specialisation modules are **divided into categories**, which makes it easier to find what you are looking for. You can enrol in as many modules as you like, and you just need to **pass the exam** to receive the **certificate of specialisation**.

Be aware that in order to download the specialisation certificate you first have to complete the core modules!

Keep studying, there is a story behind every module!



HELLO ISABELLE SCHINDLER

Switzerland Travel Academy



[Home](#) > [Core modules](#) > [Welcome to Switzerland](#) > [Test your knowledge](#)

Question 1 How many countries border Switzerland?

Select one:

- ☐ a. 6
- ☐ b. 5
- ☐ c. 4
- ☐ d. 3

Question 2 What is the maximum distance from any place in Switzerland and the border of the country?

Select one:

- ☐ a. 20 km / 12.4 miles
- ☐ b. 125 km / 77.7 miles
- ☐ c. 90 km / 55.9 miles
- ☐ d. 75 km / 46.6 miles

Question 3 How many Swiss cantons neighbour other countries?

Select one:

- ☐ a. 25
- ☐ b. 8
- ☐ c. 15
- ☐ d. 19

Kosten Pro Modul: CHF 15'000 – 20'000, Übersetzung pro Sprache: CHF 500.—

Leistungen ST: Content Erarbeitung, Adaptation E-Learning Plattform, Abfüllen in E-Learning Plattform, Übersetzungen, Publikation auf STnet. Wert ca. CHF 8'000 (50h à 160.--)

Distribution: Integration E-Learning ST (Alle Märkte, B2B)

WebEx Seminar.

30 – 60 minütiges, interaktives Referat über WebEx für Tourismusorganisationen und ev. grosse Leistungsträger (en, ev. de je nach Referent).

Variante ST-Mitarbeitende: ca. CHF 300.— pro Seminar/Session

Variante Externe Fachspezialisten: ca. CHF 1'200.— pro Seminar/Session

Leistungen ST

Content Erarbeitung, Übersetzung, Durchführung Seminar (z.B. 3 Daten/Jahr)

Wert ca. 4'000 (ca. 25h à 160.--)

Kommunikation: Newsletter ST (Distribution; Ferientag ST, weitere Veranstaltungen)

Branchenplattform STnet.

- Überarbeitung und Ergänzung Struktur STnet.ch > Interkulturelle Kompetenz
- Kompetenzstelle interkultureller Austausch für Touristiker (Best Practice, Kontakte)

Kosten

Keine zusätzlichen Kosten

Leistungen ST

Content Erarbeitung, Übersetzung, Aufbau ST-Net-Seite. Wert ca. 5'000 (ca. 25h à 160.-, plus Übersetzungen)

Übersicht Kosten.

Quick Guide (3 Länder, 3 Sprachen)	PDF	Print		
	3'000	13'800		
Erklärvideo (3 Länder, 3 Sprachen)			Sprecher auto	Sprecher echt
			2'700	24'750
E-Learning (3 Module, 3 Sprachen)				
	20'000			
WebEx (3 Länder, en oder de)	Experte intern	Experte extern		
	300	1'200		
STnet				
	1'000			



Empfehlung Schweiz Tourismus

Antrag an RDK.



- RDK folgt den Empfehlungen für 4 Aktivitäten
- RDK bewilligt das benötigte Budget über CHF 29'950.-
- Schweiz Tourismus erbringt Eigenleistungen in der Höhe von CHF 33'000.-



Schweiz.
ganz natürlich.