

Erfahrungsaustausch Tourist Informationen (RDK) 2018

Terminvorschläge

Mittwoch, 7. Februar 2018 13.30 - ca. 17.30 Uhr
Dienstag, 20. Februar 2018 13.30 - ca. 17.30 Uhr
Freitag, 2. März 2018 13.30 - ca. 17.30 Uhr

Programmorschläge

Location: Waldstätterhof o. Continental-Park

- 13.30 Uhr
- Eintreffen & Empfang in der Tourist Information Luzern
 - Begrüssung Marcel Perren
 - Friendly Host begleitet die Teilnehmenden zum Hotel
- 14.00 Uhr
- Begrüssung / Information zu den gewählten 3 Themen (AH)
 - Kurze Vorstellungsrunde
 - Vorstellung Best Practice-Beispiele
 - Erfahrungsaustausch & Diskussion
 - Erfahrungsaustausch & Organisation 2019
- 16.30 Uhr
- Networking & Apéro
(ev. in „[Zur Werkstatt](#)“)

Themen für Best Practice & Erfahrungsaustausch

Die Teilnehmenden können bei der Anmeldung drei der fünf Themen auswählen. Die drei Themen mit den meisten Stimmen werden am Erfahrungsaustausch diskutiert und jeweils pro Thema ein Best Practice-Beispiel vorgestellt. Dauer pro Thema ca. 45 Minuten.

Thema 1: Digitalisierung und Tourist Information

- Best Practice Luzern Tourismus: Digitale Gästekarte, WhatsApp- & Chat-Services, Online-Gästportal
- Digitalisierung: Chance oder Gefahr?
- Online-Zusatzverkäufe
- Social Media in den Tourist Infos (Tripadvisor, Beratung via Facebook etc.)
- Audioguide-Touren / Stadtführungen via App

Thema 2: Zusammenarbeit mit Freiwilligen / ehrenamtlich Tätigen

- Best Practice Basel Tourismus: Flying Concierges
- Herausforderungen / Chancen
- Mögliche Einsatzfelder (Anlässe, Hotspots etc.)
- Entschädigung
- Mehrwert für Gäste / Rückmeldungen Gäste

Thema 3 : Produktion eigene Merchandising-Artikel

- Best Practice Graubünden Ferien : Nachhaltige Souvenirs Graubünden in Zusammenarbeit mit der Hochschule Luzern
- Verkauf über Online-Shop
- Nachfrage / Gewinn
- Macht ein eigenes „Kleider-Lable“ für TIs und Tourismus Organisationen Sinn?
- Nachhaltigkeit
- Logo der Tourismus Organisation oder spezielles Lable?

Thema 4: Personalplanung

- Best Practice: ?
- Abteilungen: Schalter & Backoffice: Callcenter, Hotelreservation, Stadtführungen
- Herausforderung Saisonalität
- Arbeitsplan-Systeme

Thema 5: Gastfreundschaft, Qualität und Nachhaltigkeit in der Tourist Information

- Best Practice Ticino Turismo: Ticino Ticket
oder Zürich Tourismus : mehrere Auszeichnungen als nachhaltige Stadt
<https://www.zuerich.com/de/ueber-zt/nachhaltigkeit>
- Weitere Beispiele / Ideen
- Tipps und Tricks, um die Gastfreundschaft & Qualität in den TIs zu fördern
- Workshops- / Weiterbildungsmöglichkeiten / Mystery Checks
- Nachhaltige Angebote für Gäste, Zusammenarbeit mit MyClimate
- Feedbacks von Gästen

Budget

?

Organisation 2018

Luzern Tourismus AG
Anna Hartmann, Leiterin Tourist Informationen
041 227 17 22, anna.hartmann@luzern.com