



Nachhaltigkeit
Digitalisierung
Kompetenzen

27. Januar 2022

Tourismus im Wandel: Wie können Kompetenzen geschaffen werden?

Mike Adams, TourComm Germany

Überblick

1

Über uns

2

Basics

3

Beispiel 1

4

Beispiel 2

5

Beispiel 3



Über uns



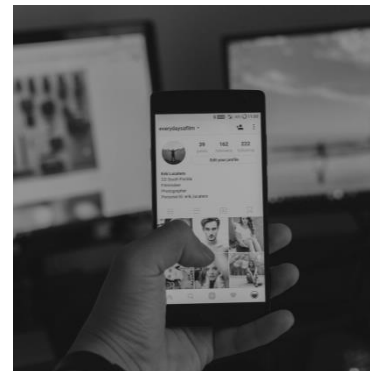
Destinationsmarketing im In- und Ausland

- Trade Marketing & Sales
- PR- & Influencer-Marketing
- Online-Marketing & Social Media
- Binnenmarketing



Beratung und Konzeption

- Strategie-Entwicklung
- Quellmarkt-Analysen
- TourismusWerkstätten
- Stärken- und Schwächen-Profile



Über uns



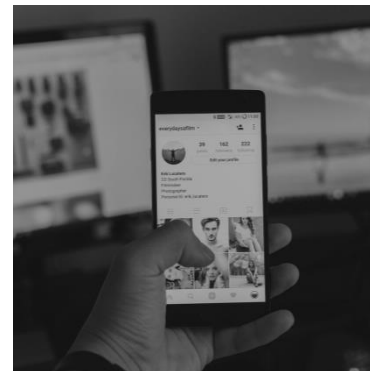
Weiterbildung

- Workshops
- Webinare
- Leitfäden



Wissensvermittlung

- Wissensplattformen Weiterbildung
- eLearning-Projekte
- Erklärvideos

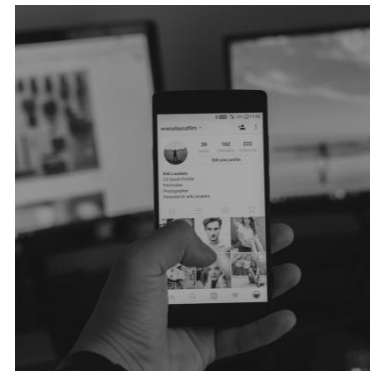


Über uns



Übersetzungsleistung

- Übersetzungen und Lektorate in 28 Sprachen
- Qualitätskontrolle bei jeder Dienstleistung
- Übersetzungen und Lektorate durch Muttersprachler:innen



Basics



Beispiel 1:

Du bist Basel.

Projekt war live 2015-2021



DU BIST BASEL!

Vielleicht geht es dir auch so, dass es dich mit Stolz erfüllt, wenn du etwas Positives über Basel hörst oder liest. Wir, die hier wohnen oder arbeiten, wissen, was unsere Stadt einzigartig macht. Nebst nahezu vierzig Museen, einer wunderschönen Altstadt und zahlreichen Gebäuden berühmter Vertreter der modernen Architektur verfügt Basel auch über ein umfassendes Gastro- und Shoppingangebot und überzeugt mit einem abwechslungsreichen Veranstaltungskalender.



Wissen, was läuft!

Unser Basel-Training hilft dir, den Besuchern unserer Stadt ein noch besseres Erlebnis zu vermitteln.

Du kannst aus 12 Modulen weitgehend selbst entscheiden, was du über Basel lernen möchtest!



- BürgerInnen
- TaxifahrerInnen
- PolizistInnen
- Freizeit & Kultur
- Einzelhandel
- Gastronomie
- Beherbergung



Du bist Basel.

Content - Module

Projekt war live 2015-2021



Basel auf einen Blick

Kursinfo



Basel früher und heute

Kursinfo



Wir l(i)eben Tradition

Kursinfo



Sehenswertes Basel

Kursinfo



Z Basel an mym Rhy

Kursinfo



Gastgeberknigge

Kursinfo



Grundmodule: Diese Module musst du auf jeden Fall absolvieren!

Basel auf einen Blick	Kursinfo
	» Kurs
	» Test
	80% 

Sehenswertes Basel	Kursinfo
	» Kurs
	» Test
	100% 

Aufbaumodule: Aus diesen Modulen kannst du frei wählen!

Nachtschwärmer	Kursinfo
	» Kurs
	» Test
	40% 

Basel früher und heute	Kursinfo
	» Kurs
	» Test
	100% 



Beispiel 2:



[Ihr internationaler Gast](#) [Marketing](#) [Brancheninfos](#) [Werkzeugkasten](#) [Aktuelles](#)



Das LOGBUCH INTERNATIONAL der Metropolregion Hamburg

Neue Horizonte mit Mehrwert für Sie!

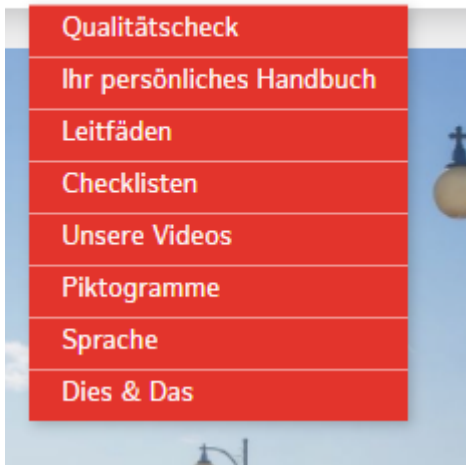


Touristische Stakeholder

- TI's
- Beherbergung
- Gastronomie
- Freizeit & Kultur
- Einzelhandel



Werkzeugkasten



Ihr persönlicher Qualitätscheck

Mitmachen und mehr erfahren: Sind Sie fit für den internationalen Gast?

Testen Sie Ihr Unternehmen in nur **12 Schritten**. Nehmen Sie sich kurz Zeit und versetzen sich in die Lage Ihres internationalen Gastes.

Oft unterscheiden sich die Erwartungen von denen Ihrer deutschen Gäste. Jetzt können Sie Ihre **Angebote und Leistungen auf die Probe stellen**.

Experten aus der Tourismusbranche haben die Gewohnheiten und Bedürfnisse Ihrer internationalen Gäste recherchiert, um die notwendigen **Dos & Don'ts** aufzuzeigen.

In der **Auswertung** im Anschluss an des Test erhalten Sie **wertvolle Tipps** zur Optimierung Ihrer Angebote und Leistungen für den internationalen Gast. Ein erfolgreicher Abschluss öffnet Ihnen außerdem das Tor zu kostenlosen, aber wertvollen Marketingmaßnahmen!

Frage 1/12

Sind Sie in Facebook, Youtube oder Instagram mit englischsprachigen Informationen präsent?

Ja Nein

Weiter



Hilfreiche Links auf unserer Seite

Unsere Seite bietet Ihnen die Möglichkeit, zum Thema "Internationale Servicequalität" individuelle Leitfäden zusammenzustellen und von uns vorbereitete Checklisten herunter zu laden. Seminare zum Thema finden Sie im Veranstaltungskalender.

[Handbuch](#)

[Checklisten](#)

[Seminare](#)

Tipps zu Ihren Antworten

1. Sind Sie in Facebook, Youtube oder Instagram mit englischsprachigen Informationen präsent?

Gerade bei Gästen aus dem Ausland ist eine zum Teil enorm hohe Social-Media-Affinität zu beobachten.

So nutzen mehr als die Hälfte der Bevölkerung unterschiedliche Social-Media-Kanäle. Die Intensität nimmt gerade bei der jüngeren Zielgruppe zu. Für Sie heißt das, dass Ihr Betrieb bzw. Ihr Ort oder Ihre Region im Social Web sichtbar sein muss, indem Sie z. B. Informationen, Fotos oder Videos auf den wichtigen Plattformen, wie Facebook®, Instagram®, oder YouTube® einstellen. Dabei muss es nicht gleich eine eigene fremdsprachige Fanseite in sozialen Netzwerken sein!

Weiterführende Informationen zum Informations- und Buchungsverhalten Ihrer internationalen Gäste finden Sie im Bereich [Marketing](#).

2. Bietet Ihre Website englischsprachige Informationen zu Ihrem Angebot und vielleicht auch zur Region?

Gäste aus europäischen Quellmärkten sind sehr internetaffin und aktiv auf Informations-, Bewertungs- und Buchungsplattformen.

Über 90 % der Haushalte in Schweden und Dänemark nutzen zum Beispiel das Internet. Online-Spitzenreiter unter Ihren europäischen Gästen sind die Niederländer. Fast 95 % der 16- bis 75-Jährigen nutzen das Internet und liegen damit im Europa-Vergleich ganz vorne.

Eine professionelle Übersetzung Ihrer Online-Informationen ist ein Muss! Tipps zur Wahl der richtigen Übersetzungsagentur finden Sie im Bereich [Leitfäden](#).

Dort haben wir auch einen [Leitfaden](#) zur Konzeption, Planung und Gestaltung einer internationalen Website für Sie zusammengestellt.



Ihr internationaler Gast

Ihr Gast aus Dänemark

Ihr Gast aus den Niederlanden

Ihr Gast aus Österreich

Ihr Gast aus Schweden

Ihr Gast aus der Schweiz

Brancheninfos

Werkzeugka

Tourist-Information

Einzelhandel

Beherbergung

Gastronomie

Freizeit & Kultur

Branchenübergreifende Servicequalität

Aktuelles

LogBlog

Veranstaltungskalender

Presse

LogLetter



Beispiel 3:



Login



Englisch@Work



Übersetz'Mahl



Suche

Marketing & Vertrieb ▾

Praxistipps nach Branchen ▾

Herkunft unserer Gäste ▾

Sprachkompetenz ▾

Werkzeugkasten ▾



Der Qualitäts-Check

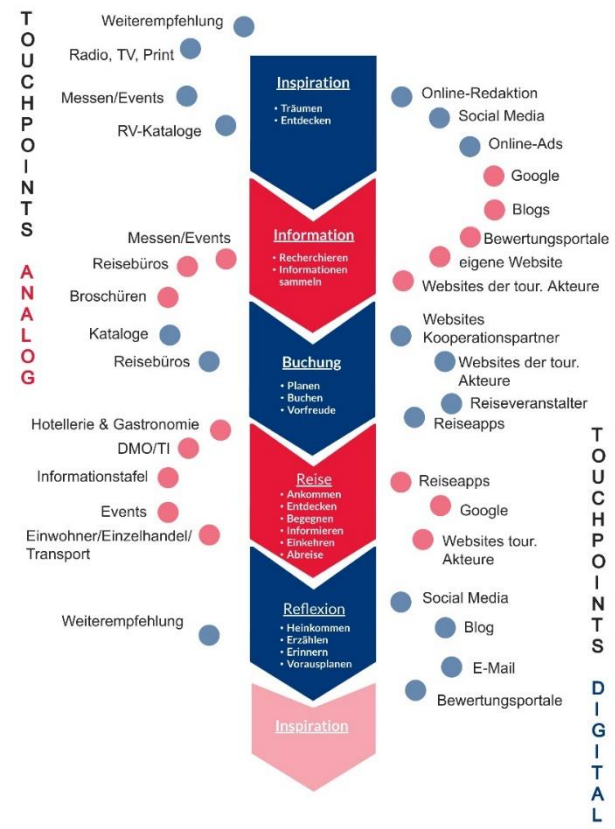
Fit für den internationalen Gast

Ist Ihr Betrieb bereits für internationale Gäste gerüstet? Finden Sie es in nur 3 Minuten heraus!

Mit unserem Qualitäts-Check identifizieren Sie mögliche Handlungsfelder und erhalten wertvolle Tipps und Hinweise, wie Sie Ihr Angebot verbessern können.

Wählen Sie zunächst die Branche, die Ihrem Tätigkeitsfeld am nächsten kommt!







Umgang

mit niederländischen Gästen

Niederländerinnen und Niederländer sind für ihre offene und kontaktfreudige Art bekannt. Auch Humor spielt eine große Rolle. Das sollte es Ihnen also leicht machen, einen positiven Eindruck auf Ihre Gäste zu hinterlassen. Behalten sie immer im Hinterkopf: Als unsere direkten Nachbarn wird die niederländische Bevölkerung oft sehr ähnlich zu uns wahrgenommen, obwohl es einige kleine aber feine Unterschiede gibt. Wir haben diese für Sie zusammengestellt, damit Sie beim nächsten Kontakt richtig punkten können.

^ Fragen Sie gerne, welche Sprache bevorzugt wird

Viele Ihrer Gäste aus den Niederlanden werden sehr gut Deutsch verstehen, doch Englisch wird ihnen dort quasi „in die Wiege gelegt“. Niederländische Kinder wachsen schon mit englischen Filmen und Serien auf, denn dort werden diese nicht synchronisiert. Fragen Sie Ihre Gäste also ruhig ganz offen, welche Sprache sie bevorzugen.

> Offen, kontaktfreudig... und persönlich

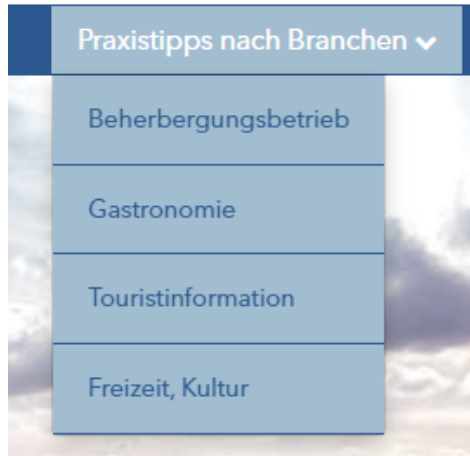
> Auf der Suche nach Gezelligheid

> Sehr direkt und dabei ehrlich

> Beweisen Sie Humor

> Flache Hierarchien





Service Know-How

▾ Bieten Sie mehrsprachiges Informationsmaterial

Halten Sie Informationsmaterial in mehreren Sprachen bereit. Ein Basic-Stadtplan und ein Flyer mit den wichtigsten Highlights sollte kostenlos zur Verfügung gestellt werden. Ergänzen Sie dies durch Themenflyer oder Rad- und Wanderkarten, mindestens in englischer Sprache mit detaillierter Routenführung.

> Tourismus-App als ständiger Wegbegleiter

> Ticket-Service in Kooperation mit Ihren Partnereinrichtungen

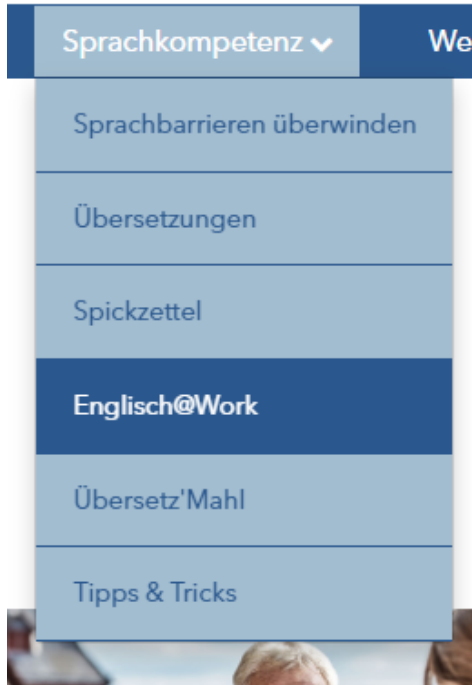
> Mit Gäste-Cards Wertschöpfung steigern

> Machen Sie's Ihren Gästen gemütlich

> Bieten Sie kostenfreies WLAN

> Akzeptieren Sie verschiedene bargeldlose Zahlungsmittel





Englisch@Work

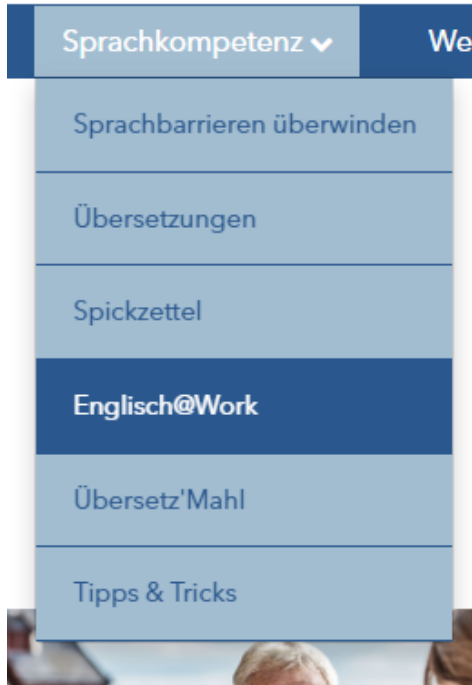
Überwinden Sie Ihre Sprachbarrieren

Mit Englisch@Work polieren Sie Ihre Englischkenntnisse auf - in kleinen Schritten und auf Ihren Arbeitsalltag angepasst. Im von Ihnen gewünschten Rhythmus schickt Ihnen Englisch@Work ein neues englisches Wort oder eine Redewendung zu. Und Sie klicken sich zur richtigen Lösung! Vergleichen Sie Ihre Sprachkenntnisse und -fortschritte auch mit anderen Nutzern und arbeiten Sie sich an die Spitze der Highscore-Liste!

Nehmen Sie die Herausforderung an?

Melden Sie sich hier an.





Englisch@Work schickt Ihnen wie gewünscht heute die neueste Frage, frisch aus der Wortgruppe Tourist-Information!

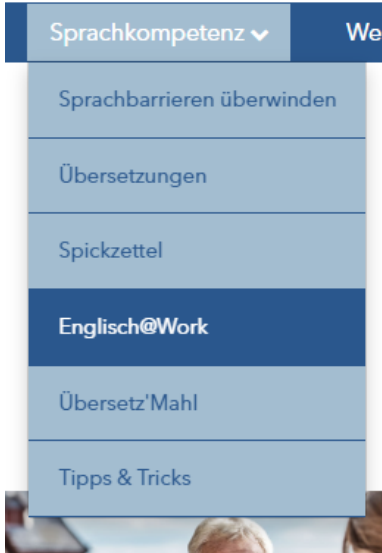
Klicken Sie auf eine Antwort, und wir sagen Ihnen auf der GästeNavi-Webseite, ob Sie richtig liegen! Auf geht's - finden Sie die korrekte englische Übersetzung für...

Gutschein

Hier ein Beispielsatz auf deutsch: "Hier finden Sie Gutscheine für verschiedene Aktivitäten."

- voucher
- credit note
- good note
- credit bill





Die Antwort "voucher" ist richtig!

Klicken Sie auf die Buttons, um die Antwort in britischem und amerikanischem Englisch zu hören:



Hören Sie auch in unser Anwendungsbeispiel hinein!

"Here you can find vouchers for various activities."



Sie haben alle offenen Fragen beantwortet. Wir schicken Ihnen demnächst wunschgemäß ein neues Wort zu! Nach dem Login können Sie aber auch mit dem Vokabeltrainer weiter Punkte sammeln.



- Sprachkompetenz ▾
- Sprachbarrieren überwinden
- Übersetzungen
- Spickzettel
- Englisch@Work
- Übersetz'Mahl**
- Tipps & Tricks

Übersetz'Mahl

Bitte kopieren Sie die (Speisen-)Texte aus Ihrer Speisekarte und fügen Sie diese in die weiße Box ein. Mit Klick auf "Übersetze" sehen Sie dann in der grauen Box die Übersetzung, die Sie per Knopfdruck in die Zwischenablage kopieren und so direkt weiterverwenden können.

Geben Sie Ihr Menü-Element ein

Handkäs mit Musik, Brot und Butter
Grüne Soße mit vier halben gekochten Eiern und Pellkartoffeln
Rippchen gekocht mit Apfelsauerkraut und frischem Kartoffelpüree
Gekochter Tafelspitz vom Jungbullen mit Grüner Soße und Bratkartoffeln
Kartoffelkloß mit Leberwurstfüllung auf Apfelsauerkraut mit Specksoße



Übersetze

Übersetzung



- Sprachkompetenz ▾
- Sprachbarrieren überwinden
- Übersetzungen
- Spickzettel
- Englisch@Work
- Übersetz'Mahl**
- Tipps & Tricks

Übersetz'Mahl

Bitte kopieren Sie die (Speisen-)Texte aus Ihrer Speisekarte und fügen Sie diese in die weiße Box ein. Mit Klick auf "Übersetze" sehen Sie dann in der grauen Box die Übersetzung, die Sie per Knopfdruck in die Zwischenablage kopieren und so direkt weiterverwenden können.

Geben Sie Ihr Menü-Element ein

Handkäs mit Musik, Brot und Butter
Grüne Soße mit vier halben gekochten Eiern und Pellkartoffeln
Rippchen gekocht mit Apfelsauerkraut und frischem Kartoffelpüree
Gekochter Tafelspitz vom Jungbullen mit Grüner Soße und Bratkartoffeln
Kartoffelkloß mit Leberwurstfüllung auf Apfelsauerkraut mit Specksoße

Übersetze

Übersetzung

Handkäs with music, bread and butter (a pungent hand-moulded sour milk cheese in a raw onion vinaigrette)
Green sauce with four half cooked eggs and potatoes boiled in their jackets (traditional Hessian green sauce made with seven classic herbs (chervil, sorrel, burnet, parsley, chives, borage and cress), quark, sour cream, crème fraiche and mustard)
Spare ribs cooked with apple sauerkraut and fresh potato purée
Cooked prime boiled beef with green sauce and roast potatoes (traditional Hessian green sauce made with seven classic herbs (chervil, sorrel, burnet, parsley, chives, borage and cress), quark, sour cream, crème fraiche and mustard)
Potato dumplings filled with liver sausage on apple sauerkraut with bacon sauce

In Zwischenablage kopieren





Stay tuned: www.tourcomm-germany.com

Regelmäßige Updates im TC-Newsletter und auf
mike.adams@tourcomm-germany.com

