

## Betriebliche Erlebnisqualität Best Practice

In diesem Factsheet werden Ihnen Best Practice Beispiele zum Thema betriebliche Erlebnisqualität vorgestellt. Die fiktiven Beispiele sollen Sie inspirieren und Ihnen helfen, die verschiedenen Inszenierungs- Instrumente zu verstehen. Alle Beispiele beschreiben touristische Leistungsträger, die einen starken Fokus auf die Erlebnisinszenierung legen. Es sind aber auch weniger umfassende Konzepte möglich.

### Beispiel 1: Das Honig Hotel

Ein auf dem Land gelegenes Hotel hat das Betriebsthema «Honig» gewählt und setzt dieses sehr konsequent um. Einerseits soll der Gast mit dem süssen Produkt auf vielfältige Art und Weise verwöhnt werden. Andererseits ist es den imkernden Hoteliern und Hoteliären auch ein Anliegen, auf das Schicksal der aussterbenden Honigbienen aufmerksam zu machen.

Bereits bei der Ankunft ist das Thema Honig präsent. Auf dem Weg zum Eingang durch den hotel-eigenen Garten, wo im Frühling und Sommer unzählige Wiesenblumen blühen, passieren die Gäste das Bienenhaus. Dem Kiesweg entlang informieren kleine Tafeln über die Bienenhonigproduktion, aber auch über das Bienensterben. Im Hotel sind viele Elemente in ästhetischem Bienenwabendesign gehalten, wie etwa im Speiseraum, dem Wellnessbereich und in den Zimmern.



Das Hotel verfügt über viele eigene Parkplätze, damit Gäste direkt dort parkieren können. Damit sie sich auf dem Areal und im Hotel gut zurechtfinden, werden alle wichtigen Informationstafeln mit dem Symbol einer Honigbiene gekennzeichnet.

Nach Wunsch wird den Gästen ein Honig-Gourmetmenü serviert. Der verwendete Honig stammt aus Eigenproduktion. Zudem stellt das Hotel eigenen Honigwein her, den die Gäste probieren können.

Im Wellnessbereich können sie sich bei einer Honigmassage oder bei einem entschlackenden Honigbad entspannen. Einmal täglich wird den Gästen zudem die Möglichkeit geboten, auf einen Rundgang zum Bienenhaus mitzukommen und mehr über die Honigproduktion zu erfahren. Je nach Saison besteht für Gäste sogar die Möglichkeit, im Rahmen eines kleinen Workshops selber Honig zu ernten.



In allen Gesellschaftsräumen sind viele gemütliche Sitzmöglichkeiten vorhanden. Für Familien mit kleinen Kindern wird ausserdem der Kinderhort «Bienenhaus» angeboten. Dort können die Kleinen spielen, basteln oder auch Filme wie Biene Maja ansehen, wenn die Eltern einmal Zeit für sich verbringen möchten.

### Beispiel 2: Das Krimi-Restaurant

Ein Gourmetrestaurant in einer Sommerdestination, die im Winter spürbar weniger Gäste verzeichnet, hat für diese Zeit das Saisonthema «Krimi» gewählt. Für Gruppen ab sechs Personen wird ein besonderes, interaktives Erlebnis geboten. Sie lösen während des Essens einen fiktiven Kriminalfall.

Das Restaurant befindet sich in einem alten Gewölbekeller mit mehreren Räumen und umliegendem Garten. Das mystische, indirekte Licht im Komplex, der einem Verlies gleicht, bietet eine anregende, spannungsgeladene Atmosphäre. Die Szenerie passt damit gut zum Krimikonzept.



Während des gesamten Aufenthalts im Restaurant lösen die Gäste verschiedene Rätselaufgaben. Diese führen sie in verschiedene Räume, nach draussen und am Ende zur Lösung des Kriminalfalls. Mithilfe dieses Konzeptes können die Gäste gezielt gelenkt werden, so dass es in keinem der eher kleinen Räume zu eng wird und auch das Servicepersonal optimal pro Raum eingesetzt werden kann. Der Apéro sowie die drei zum Fall passenden Menügänge werden an den verschiedenen Schauplätzen des Krimis serviert.

Die verschiedenen Aufgaben, die zur Lösung des Kriminalfalls dienen, sind neben dem Gourmet-Menü die eigentlichen Attraktionen des Restaurants. Die Gäste können zur Verfügung gestellte Informationen gezielt kombinieren oder am Tatort nach Indizien suchen. Das Rätsel ist so gestaltet, dass verschiedene menschliche Sinne angesprochen werden. Ungewohnte Geräusche locken die Gäste beispielsweise in den Weinkeller des Restaurants, wo sie in der Lösung des Falls einen Schritt weiterkommen.

Der Krimirundgang ist so organisiert, dass den Gästen an allen Schauplätzen, wo sie Aufgaben lösen müssen, genügend Sitzplätze sowie Getränke zur Verfügung stehen. Ausserdem wird gewährleistet, dass die Wartezeiten zwischen den Gängen des Menüs nicht zu lang werden. Wenn die Gäste bei einer bestimmten Aufgabe nicht weiterkommen, erhalten sie Tipps vom Personal.

Da die Gäste den Kriminalfall in der Zusammenarbeit mit dem Personal lösen, werden sie aktiv in die Erlebnisgestaltung einbezogen.

### **Beispiel 3: Die regionale Bergbahn**

Eine Bergbahn setzt ganz auf das Thema «Unsere Region». Bei der Fahrt mit der Gondel und auf einer anschliessenden Wanderung erhalten die Gäste von einem einheimischen Guide einen authentischen Einblick in die Destination.

Auf der Gondelfahrt, die etwa 30 Minuten dauert, können Gäste nach Wunsch eine Apéroplatte mit regionalen Fleisch- und Käsespezialitäten sowie Wein aus der Region geniessen. Ein einheimischer Guide begleitet sie während der Fahrt und anschliessend bei einer zweistündigen Wanderung. Beim Apéro in der Gondel erfahren die Gäste mehr über die Geschichte der Destination sowie die Spezialitäten, die ihnen serviert werden.

Auf der Wanderung erhalten sie neben vielen Anekdoten aus der Destination in den Sommermonaten einen fachkundigen Einblick in die einheimische Flora und Fauna. Im Winter erzählt ihnen der Guide mehr über die Abenteuer der Bergsteiger:innen und die Geschichte des Wintersports in der Destination.

Während des gesamten Aufenthalts geniessen die Gäste das schöne Bergpanorama und kommen in direkten Kontakt mit Einheimischen. Das Interieur der Gondel ist mit vielen karierten Kissen, Federn auf den Bänken und einem Holztisch urchig gemütlich gestaltet.

Damit die Gäste sich sofort zurechtfinden, werden sie am Parkplatz der Bergbahn oder an der ÖV-Haltestelle von ihrem persönlichen Guide abgeholt.

Kissen auf den Sitzbänken der Gondeln und im Winter zusätzlich Wolldecken gewährleisten, dass die Gäste es sich auf der Gondelfahrt richtig gemütlich machen können und nicht frieren. Bevor die Wanderung vom Gipfel zurück zur Mittelstation losgeht, ist ein Toilettenstopp eingeplant und der Guide hat ausserdem für alle Gäste eine kleine Verpflegung dabei.

Die Gäste sind aktiv in die Erlebnisgenerierung eingebunden. Sie erkunden gemeinsam mit ihrem einheimischen Guide kulinarisch und wandernd die Destination.