

Aufgaben und Initiativen der Tourist – Information

Aufgrund der geografischen Lage ist die Stadt Lahnstein in verschiedenen touristischen Kooperationen und überregionalen Arbeitsgemeinschaften vertreten.

Zur besseren Übersicht die Aufstellung:

Jahresbeiträge/ Mitgliedschaften/ Partnerschaften:

- Tourismusverband - und Heilbäderverband Rheinland - Pfalz. e.V. (760,19 €)
- Rhein - Touristik im Tal der Loreley /UNESCO Welterbe Vermarktung (10.209,96 €)
- Zweckverband Mittelrheintal e.V. (8.986,00 €)
- Marketingumlage Rheinsteig (6.967,81 €)
- Marketingumlage Lahnwanderweg (2 .960,00 €)
- Marketing Lahnradweg (500,00 €)
- Tourismus Monitor (250, 00 €)
- Reservierung – und Informationssystem Rheinland Pfalz (4.000,00 €)
- Service Qualität – Rheinland Pfalz- Kosten je nach Weiterbildungsmaßnahme

Innerhalb dieser Kooperationen erfolgt die Aktualisierung, Korrektur, Planung, Gestaltung, Verwirklichung und Entwicklung von Werbe - und Prospektmaterial, Pauschalen, Imageseiten und Unterkunftsverzeichnissen mit entsprechender Kostenbeteiligung.

Dazu kommt weiterhin die Beteiligung an Werbemaßnahmen der Kooperation „Lahn–Taunus-Touristik“ und „Das Lahntal“.

Werbemittel die seitens der Tourist- Information entwickelt und gedruckt und kostenlos an die Betriebe ausgehändigt werden.

Info – Broschüre

Auflage einer Informationsbroschüre im DIN 5-Format mit umfassenden und gebündelten Informationen zu Lahnstein, angefangen von Ärzten, Apotheken, Freizeitgestaltung, Rundgänge, Gastronomie etc.

Jährlicher Nachdruck von ca. 10.000 Stück

Diese werden derzeit ins englische/niederländische übersetzt, hier erfolgt dann ein Druck von je 1000 Exemplaren.

Eigener Stadtplan

Inzwischen werden jährlich ca. 20.000 Stadtpläne gedruckt, die den Leistungsträgern vor Ort ebenfalls in größeren Mengen kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.

Lahnstein auf einen Blick

Schnupperpauschale – Sehenswürdigkeiten und wichtigste Veranstaltungen, Beilagen zum Prospektversand.

Lahnstein erleben –

Freizeitgestaltung, Bausteine verschiedene Themenführungen, angefangen von der Stadtführung über Kompaktbier–Tour bis hin zur Stollenbunker Führung.

Weitere Angebote unter Berücksichtigung der Leistungsträger.

Weinprobe in historischen Gebäuden

Zwischenzeitlich stehen einige historische Gebäude für Weinproben zur Verfügung, zum Beispiel im Wirtshaus an der Lahn und im „Alten Rathaus“. Die Weinproben sind auch als „Dämmerschoppen“ buchbar, unterstützt durch den Historiker Alexander Thon der die Lahnsteiner Geschichte erläutert. Sowie im Kloster Allerheiligenberg

Plakatdruck

Ergänzend dazu Entwicklung von Plakaten mit der Übersicht der Freizeitgestaltung, Versand an unsere Leistungsträger

Flyer Burg Lahneck/Termine Kerzenführungen

Sep. Flyer mit den Terminen der öffentlichen Führungen

Auch im kommenden Jahr wird das Burgennetzwerk weitergeführt, angesiedelt bei der Kooperation *Romantischer Rhein* gemeinsam mit der GDKE, im Focus stehen im nächsten Jahr Burg Lahneck sowie das Martinsschloss

Homepage Stadt Lahnstein

Kostenlose Möglichkeit der Darstellung der Lahnsteiner Betriebe auf der Homepage der Stadt Lahnstein. Die Erfassung und Zusammenstellung der Inhalte erfolgt überwiegend direkt durch die TI verbunden mit Ortsterminen.

Eine noch engere Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Lahnsteiner Betrieben sollte in erster Linie die Zielsetzung sein.

Deskline

Ein besonderes Augenmerk liegt auf dem Kommunikationsnetzwerk Deskline 3.0. Im kommenden Jahr erfolgt die Umstellung auf TOSC 4. Das hat zur Folge, dass die komplette Darstellung unserer Betriebe und Einrichtungen geändert und angepasst werden muss. Außerdem sind Besuche der einzelnen Leistungsträger geplant um den ein oder anderen noch zur Mitwirkung bzw. Präsentation auf der Homepage zu gewinnen.

Im Vorfeld sind dazu zahlreiche Produktschulungen vorgesehen, dies wird aller Voraussicht nach bis März abgewickelt, damit zu Saisonbeginn die Systemumstellung reibungslos funktioniert.

Dazu kommen immer wieder die verschiedenen Ergänzungen und aktuellen Einstellungen auf unserer Homepage der Stadt. Durchschnittlich greifen monatlich 11.000 Besucher auf die Stadtseiten zu.

Zusätzlich berichtet die TI über Aktivitäten und Aktionen in Facebook, sofern der TI hierzu Meldungen und Infos vorliegen, letztendlich auch dort zwei Seiten kontinuierlich gepflegt.

Dazu gekommen ist der private Eventkalender – auch hier nimmt die TI Administratorfunktionen wahr.

Ergänzend dazu werden Presseinformation über Einzelaktivitäten der Leistungsträger und Veranstaltungen an den Romantischen Rhein sowie die RPT, versandt, auch hier melden die TI immer wieder Angebote und Aktionen der Betriebe.

Service Qualität Rheinland – Pfalz

Eine gemeinsame Initiative der Rheinland–Pfalz Tourismus GmbH, DEHOGA Rheinland e.V., DEHOGA Rheinhessen e.V. sowie Hotel – und Gaststättenverband Rheinland e.V., Industrie – und Handelskammern in Rheinland – Pfalz und Deutscher Tourismusverband e.V. DTV. Mit der Teilnahme an den Gütesiegeln werden die optimalen Voraussetzungen in ein branchenübergreifendes Qualitätsmanagement, das speziell für touristische Dienstleister konzipiert wurde und das auch in kleinen und mittleren Betrieben funktioniert.

Stufe 2: Das Qualitätsmanagement weiterentwickeln

Qualitäts - Coaches werden zu Qualitäts- Trainer weitergebildet.

- Selbstbewertung im Bereich Führungsprofil (Unternehmer) und Basisprofil
- Gäste – und Mitarbeiterzufriedenheit durch Befragung systematisch prüfen
- Kontrolle durch anonyme Prüfer (Mystery – Person)
- Erarbeiten eines Aktionsplanes Qualitätssicherung / Verbesserungsmaßnahmen
- Teilnahme- Voraussetzung: Erfolgreiche Zertifizierung in Stufe 1

Stufe 3: Total Quality Management- System (TQM)

Nach Erreichen von Stufe 1 und 2 erhalten Betriebe die Möglichkeit, ein umfangreiches Total Quality Management- System einzuführen.

Hierbei gilt es, die Lahnsteiner Gastronomie und Beherbergungsbetriebe für das Projekt Service Qualität in Rheinland – Pfalz zu gewinnen bzw. in Lahnstein umzusetzen. Bislang gibt es in Lahnstein nur 2 Betriebe, die über eine Auszeichnung verfügen.

Zwischenzeitlich wurde auch die Kiste „ Schätze der Region „ sowie Produkte um die Mittelrhein- Kirsche entwickelt, hier ist es unsere Zielsetzung - Produkt von Lahnstein mit zunehmen. Eine entsprechende Auswahl werden wir noch treffen. Dies kann unter anderem das Rheinsteigwasser, der Honig vom Jugendzeltplatz etc. sein. Bei der Arbeitsgruppe Mittelrheinkirsche vom Zweckverband Oberes Mittelrheintal wirkt die Bäckerei Kugel bereits mit und hat einen entsprechenden Müsliriegel „ Rheinbeißer “ entwickelt.

Weihnachtsmärkte in Lahnstein

Im vergangenen Jahr wurden in Lahnstein sieben verschiedene Weihnachtsmärkte angeboten, wir haben auch hier die Informationen gebündelt. Plakate und Flyer entwickelt und gedruckt sowie in der Presse darauf hingewirkt.

Gemeinsame Gästezeitung mit der Lahn – Taunus Touristik,

Festlegung und Abstimmung der einzelnen Themenschwerpunkte und Einreichen entsprechender Texte und Bildmaterial

Radfahren

Rheinradweg – Demarrage – Projekt – jetzt Euro VelVelo 15 – die Beschilderung und Infotafel wurden komplett ausgetauscht. Gespräche mit LBM und Grontmij für zusätzliche Info – und Hinweistafeln im Stadtteil Oberlahnstein – Überprüfung Lahnradweg

Themenweg – Friedrichsseggen

Der Themenweg geht in die nächste Phase, nachdem die Standorte der 10 Hinweistafeln fixiert wurden, erfolgt jetzt noch eine zusätzliche Übersichtstafel am Marktplatz, die Genehmigung der Eigentümer liegt vor, somit beginnt nun die inhaltliche Erfassung.

Es erfolgen zusätzliche immer wieder individuelle Maßnahmen die innerhalb der Kooperation gemeinsam entwickelt und umgesetzt werden.

Mitwirkung Arbeitskreis Tourismus Zweckverband Oberes Mittelrheintal

- Imageworkshop – Umsetzung der Welterbe Kampagne
- Vermarktung/ Verkauf Produkte um die Mittelrheinkirsche unter Einbindung der Leistungsträger – zur Zeit erfolgt der Produktverkauf ausschließlich hier in der TI
- RheinLeuchten
- Arbeitsgruppe Buga 2031

Masterplan / Leader-Plus

- Mitwirkung Arbeitskreis Tourismus – Umsetzung der touristischen Schwerpunkte
- Einreichung von Projekten zur Attraktivitäts- und Qualitätssteigerung

Mitwirkung / Entwicklung Regionaler Produkte – Zielgruppenanalyse innerhalb der Kooperation Romantischer Rhein – Definition der Gästegruppen - aktive Beteiligung im Prozess

Servicequalität

Einen ganz wichtigen Stellenwert nimmt auch die Servicequalität Deutschland ein, eine gemeinsame Initiative der Rheinland-Pfalz Tourismus GmbH, des DEHOGA Rheinland e.V., DEHOGA Rheinhessen e.V. sowie des Hotel- und Gaststättenverbands Rheinland e.V., der Industrie- und Handelskammern in Rheinland-Pfalz und des Deutschen Tourismusverband e.V.

Die Neubeantragung wurde erfolgreich bewertet, jährlich erfolgt- Erarbeitung/ Einreichung von notwendigen Maßnahmen, Beschwerdemanagement, Selbstanalyse und Serviceketten, die Auswertung erfolgt von Cbg GmbH –Betriebsberatung,

Um die Abläufe auch innerhalb der TI zu optimieren und die Aufgaben zu verteilen, werden künftig regelmäßige Besprechungen durchgeführt. Zusätzlich erfolgt Entwicklung von Handlungshinweisen und die Festlegung von Arbeitsschritten und Abläufen.

Teilnahme am landesweiten Tourismusmonitoring

Monitoring bedeutet hier das Erheben und Aufbereiten relevanter Daten und Kennzahlen. Somit ermöglicht das Instrument nicht nur einen Blick auf die eigenen

Ziele und Maßstäbe sondern ermöglicht auch ein Vergleich durch Mittelwerte mit anderen Tourismusorganisationen. Damit ist die TI in der Lage Informationen über Entwicklungen und Trends der Branche abzulesen.

Das Monitoring soll künftig einen wesentlichen Beitrag zur Professionalisierung der touristischen Strukturen auf der örtlichen Ebene in Rheinland-Pfalz gewährleisten. Durch die Vergleiche mit eigenen Soll-Vorgaben und mit anderen, vergleichbaren Tourismusorganisationen sollen neue Einblicke und Erkenntnisse ermöglicht werden. Gleichzeitig wird erreicht, dass die Tourismusorganisationen ihre Leistungen gegenüber Politik, Leistungsanbieter und anderen Partnern transparenter machen können.

Monatliche Erhebung von Besuchern, Telefonaten, Prospektanfragen, Zimmerbuchungen in Verbindung mit Facebook und Deskline.

Hierbei zeigt sich wieder einmal wie wichtig und vorteilhaft die Zusammenarbeit mit Regionalagenturen und Dachorganisationen ist.

Beauftragung der dwif Consulting zur Erstellung einer Wertschätzungsanalyse zum Wirtschaftsfaktor Tourismus. Berücksichtigt werden hierbei Erfassung des Volumens der touristischen Nachfrage, gegliedert in unterschiedliche Stufen.

Barrierefreiheit- Themenschwerpunkt

Bedingt durch personelle Veränderungen bei der RPT wurde das Thema zunächst im vergangenen Jahr ausgesetzt.

Grundvoraussetzung für die Entwicklung eines barrierefreien Tourismus ist das Verständnis für die spezifischen Belange von Gästen mit Mobilitäts- oder Aktivitätseinschränkungen sowohl bei den Betreibern einzelner touristischer Angebote als auch bei den Verantwortlichen und Entscheidungsträgern im Tourismus einer Region. Um auf die Problemsituation eingehen zu können ist es notwendig, sich vor Ort über die jeweiligen Gegebenheiten zu informieren, diese zu erfassen und in Zusammenarbeit mit der RPT, nach den jeweiligen Stufen zu zertifizieren.

Die Anforderungen gestalten sich sehr unterschiedlich vom Rollstuhlfahrer über ältere Gäste bis hin zu Familien mit kleinen Kindern, Zusammenarbeit mit der Kooperation *Romantischer Rhein* und Rheinland Pfalz Tourismus GmbH. Erhebung und Vorortbesuche bei den jeweiligen Betrieb und Einrichtungen.

Übergreifendes umfangreiches Projekt – Forst – Liegenschaften Wanderkarte/ Wanderwege

Der Erfassung und Bündelung der kompletten Lahnsteiner Wanderwege durch Forst / Liegenschaft und TI wurde inzwischen in gemeinsamer Abstimmung vorgenommen. Von der Überprüfung der Wege bis hin Streckenveränderung. Im nächsten Schritt erfolgt die Neubeschilderung, Markierung – Einrichtung von Rundwegen bis hin zur Datenerfassung.