



Projektteam EURO 2008

Bern Tourismus
Amthausgasse 4
Postfach
CH-3000 Bern 7 / Schweiz

T +41 (0)31 328 12 12
F +41 (0)31 328 12 99
BernInfo.com
info@berninfo.com

T +41 (0)31 328 12 42
sandra.schaer@berninfo.com

Medienmitteilung

Bern, 24. August 2007

Gastgeberkonzept: die Host City Bern sagt „Welcome to Bern!“

Mit offenen Armen empfangen und mit einem Lächeln verabschieden. Das ist das Credo von Bern Tourismus für die Euro08-Besucherinnen und Besucher. Im Rahmen des Auftrags der Euro08 Host City Bern erarbeitete Bern Tourismus mit 15 Berner Organisationen ein Gastgeberkonzept. Die Besucher und Gäste stehen dabei im Zentrum, spüren den Berner Charme und erleben wahrhaftige Gastfreundschaft.

Bern Tourismus und die Euro 08 Host City Bern stellen heute das Gastgeberkonzept „Welcome to Bern“ vor. Es handelt sich um ein Projekt, welches im November 2006 initialisiert wurde und mit der Fussball-Europameisterschaft im Juni 2008 seinen Höhepunkt erreicht. Die Zielsetzungen sind klar definiert: Besucherinnen und Besucher aus der Umgebung der Stadt Bern, der Schweiz und dem Ausland sollen während dieser speziellen Zeit der Euro08 mit Berner Charme empfangen und betreut werden. Schon heute erleben Gäste traditionellerweise eine sympathische Gastfreundschaft in Bern. Die Euro08 birgt jedoch spezielle Herausforderungen: Sie ist der drittgrösste Sportevent weltweit und wird erhöhte Anforderungen an die Mitarbeitenden an vorderster Front stellen. Alle Hotels, Restaurant, Verkehrsbetriebe, Taxiunternehmen, Sicherheits- und Infrastrukturorganisationen und auch Bernerinnen und Berner werden zum Teil intensiven Kontakt zu den Gästen und Fans haben. Deshalb soll sich jeder einzelne Vertreter der Chance bewusst sein, die Bern mit der Euro08 erhält: Das Image von Bern kann nachhaltig noch positiver besetzt werden, was langfristig mehr Gäste in Bern bedeutet. „Glückliche und zufriedene Besuchende und Gäste sind die besten Bern-Botschafter und das beste Marketing für die Stadt Bern. Deshalb setzt Bern Tourismus hier das Schwergewicht seiner Euro08-Bemühungen“, so Thomas Lüthi, Vizedirektor und Euro08-Verantwortlicher von Bern Tourismus.

14 Organisationen haben sich unter der Führung von Bern Tourismus zusammengeschlossen und mittels Absichtserklärung entschieden, bei Welcome to Bern mitzumachen.

Massnahmen

Bei den Massnahmen werden durch die beteiligten Organisationen mindestens zwei gästeorientierte und zwei interne, motivierende Euro08-Massnahmen definiert. Bei den Gastronomiebetrieben kann dies beispielsweise eine Menükarte in der Sprache der Gastländer sein. Oder bei den Verkehrsdiensten tragen die Mitarbeitenden Sprachbuttons an den Hemden, so dass der Gast gleich erkennt, welche Sprache den Dialog verständlich macht. Die Massnahmen werden bis Anfang 2008 definiert.

Motivationskurs/Schulungen

Die Motivationskurse und Schulungen finden von Januar 2008 bis April 2008 unter der Führung von Bern Tourismus statt. Es geht darum, die Mitarbeitenden auf Ausnahmesituationen vorzubereiten, einheitliche Kommunikationsstandards festzulegen und eine professionelle Reklamationsbearbeitung zu erarbeiten. Gleichzeitig wird das touristische Knowhow in der Stadt ausgebaut. Im optimalen Fall werden rund 1000 Mitarbeitende die Motivationskurse und Schulungen durchlaufen.

Hilfsmittel

Bern Tourismus produziert Hilfsmittel und stellt diese den teilnehmenden Organisationen zum Einsatz zur Verfügung. Die Hilfsmittelpalette umfasst zum Beispiel Info-Booklets mit Sprachführer, Stadtpläne, Welcome-Pins und –Kleber.

Wer die drei Säulen erfolgreich durchläuft wird mit dem „Welcome-Label“ zertifiziert. Bern Tourismus wird mittels Mystery Checks die Umsetzung und Einhaltung der Massnahmen prüfen.

Bern ist die erste der vier Host Cities, die das Gastgeberkonzept vorstellt. Die Vorbereitungszeit wird benötigt, damit das Credo ganzheitlich und nachhaltig umgesetzt werden kann. Dass die Stadt Bern auf die Karte „Gastfreundschaft, Service und Qualität“ setzt, ist für Stadtpräsident Alexander Tschäppät logisch: Welcome to Bern – der schönsten Stadt der Welt!

Auskunft erteilen:

Thomas Lüthi, Vizedirektor Bern Tourismus, Telefon 031 328 12 41, Mobile 079 453 85 40

Marcel Brühlhart, EURO-Delegierter von Stadt und Kanton Bern, Mobile 079 359 59 66