



Foto: Witte

Ein Urlaub auf dem Bauernhof soll allen Spaß machen. Die Gästemappe als wichtiges Marketinginstrument wird dabei oft unterschätzt.

## In eigener Sache noch besser werben

**Gästebindung** Information und Kommunikation – das leistet eine gut gemachte Gästemappe. Ferienhöfe können damit das eigene Image und die Gästebindung verbessern. Wir zeigen Ihnen die besten Tipps für eine optimale Gestaltung.

**O**b gebunden, mit Spiralbindung oder als Ordner – eine Gästemappe ist ein wichtiges Kommunikationsmittel. Wo sonst kann der Gast sich einen schnellen Überblick über den Betrieb und seine Umgebung, Angebote und Aktivitäten auf dem Hof oder in der Region verschaffen?

### Was hinein gehört

In aller Ruhe beim Frühstück oder Kaffee stöbert der Urlauber gern darin und entdeckt so manche Möglichkeit für Ausflüge, Aktivitäten bei Regenwetter, Adressen mit Regionalen Spezialitäten und/oder Hofprodukte als Geschenk für die Daheimgebliebenen oder zum eigenen Verzehr. So lassen sich auch attraktive Zusatzverkäufe für den Hof oder entsprechende Partner gut in der Gästemappe lancieren.

Der Text muss spannend, lebhaft und freundlich gestaltet sein. Schließlich soll das Informationsmedium kurzweilig über die wichtigsten Dinge in Ihrem Betrieb informieren. Zu Beginn bietet sich die Vorstellung Ihres Betriebes an. Stellen Sie die typischen Eigenschaften heraus, sie haben auch dazu geführt, dass die Gäste bei Ihnen ihre Ferien verbrin-

gen möchten. Ein schönes Bild Ihres Betriebs zusammen mit der Gastgeberfamilie passt da perfekt rein.

Natürlich nimmt die Zusammenstellung und Gestaltung einiges an Zeit in Anspruch. Der Deutsche Tourismusverband (DTV) hat dazu ein kostenloses Merkblatt „Checkliste für den Gastgeber - Form und Inhalt einer Infomappe“ für

klassifizierte Gastgeberbetriebe erarbeitet. Sie bietet eine Orientierungshilfe und ein gutes Grundgerüst für die Gestaltung einer neuen oder vorhandenen Infomappe.

An Inhalten wird empfohlen:

- Infos zum Ferienobjekt und zur persönlichen Gästebetreuung im vorderen Teil

- Infos und Flyer zum Ort/zur Region im hinteren Teil (Öffnungszeiten und Eintrittsgebühren, Stadtplan, Einkaufsmöglichkeiten etc.)

- Erreichbarkeit des Gastgebers sowie Auflistung aller wichtigen Telefonnummern, beispielsweise Telefonnummer und Anschrift (wenn nicht im gleichen Haus), Zeiten der Erreichbarkeit)

- Nutzungsmöglichkeit von bestimmten Einrichtungsgegenständen und Angeboten wie die Mitnutzung von Waschmaschine, Trockner, Abstellräumen, Telefon, Bademäntel, Saunazeiten, Fahrradverleih oder sonstigen Angeboten

### wissenswert!

**Hotelmappe, Wecker, Zeitung, Radio, Fernbedienung, freies Internet, Buchungskanal – das alles vereint das SuitePad, ein Tablet-PC für Hotelgäste.** Über die digitale Hotelmappe können Gäste auf dem Zimmer Hotelservices buchen sowie Ausflugstipps und Entertainmentprodukte abrufen. Inhalte und Funktionen sind auf die jeweiligen Hotels abgestimmt. ([www.suitepad.de](http://www.suitepad.de)). So sieht der Informationsfluss der Zukunft aus. Für Fragen und weitere Informationen: LWK Niedersachsen, Rita-Maria Conradt.

red

- Freizeitangebot und persönliche Gästebetreuung durch den Gastgeber wie regelmäßige Grillabende, Führungen, Touren, Verkostungen, Ausflüge oder
- Allgemeine Wünsche an den Gast, beispielsweise Informationen zur Mülltrennung, Nichtraucherregel, Parkmöglichkeiten/-regelungen, wo ist was zu finden, was muss berücksichtigt werden.
- Konzentration der Informationen auf das Wesentliche und Interessante für die eigenen Gästegruppen. Weniger ist dabei manchmal mehr!

Die Gästemappe muss nicht nur aktuell und vollständig sein, sondern auch den Gast anregen, darin zu blättern. Sie braucht also eine persönliche Note. Wenn man ihr den Status „Unverzichtbaren Nachschlagewerk“ geben könnte, dann gehört auch die Gästemappe zu den wirksamen Mitteln der Kundenbindung. Alle Serviceleistungen sollen hier noch einmal präsentiert werden, damit der Gast sie sofort genießen kann. Die kostenlosen Leistungen sind hier auch noch einmal herauszustellen, damit der Gast sie auch wertschätzen kann.

### Der Ton macht die Musik

Haus- und Hofregeln haben oft einen strengen Ton, der den Gast kaum dazu verleitet, sich intensiv mit dem Regelwerk zu beschäftigen. Oftmals schrecken bereits zu Beginn negative oder zu sehr bestimmende Formulierungen viele Gäste ab, die Hausordnung zu lesen.

Gerade auf dem Bauernhof gibt es jedoch Gefahrenpunkte wie landwirtschaftliche Verkehrswege und Maschinen, die Regeln zur Sicherheit insbesondere für die kleinen Gäste, eine Hausordnung und Regeln im Umgang mit den oft so niedlichen Tieren erforderlich machen. Diese notwendigen Anliegen an die Gäste sollten freundlich und verständnisvoll formuliert

werden. Positive Formulierungen werden besser verstanden, sie wirken kompetenter. Es sollten keine Verbote ausgesprochen werden. Formulieren sie Ihre Anliegen stattdessen als Bitte oder Information.

Einige Beispiele für charmant ausgedrückte Hausregeln:

- Statt „Rauchen verboten“ besser „Danke, dass Sie hier nicht rauchen.“
- Statt „Am Abreisetag ist die Ferienwohnung bis 10 Uhr zu räumen“ besser „Damit die nächsten Gäste zeitig in eine saubere Wohnung einziehen können, geben Sie die Wohnung am Abreisetag bitte bis 10 Uhr frei.“

### Unverzichtbar für Sterne

Bedeutung kommt der Gästemappe auch bei der Klassifizierung zu, denn dort bringt sie Punkte. Zur Einstufung einer Ferienwohnung in die 3-Sterne-kategorie gilt folgendes Mindestkriterium: „Eine aktuelle Informationsmappe im Objekt liegt aus. Eine Sammlung von losen Prospekten ist nicht ausreichend.“ Bei Gästezimmern ist die Mappe ab vier Sternen Pflicht, für drei Sterne genügt die Auslage an zentraler Stelle.

Auch für die Dokumentation ist die Gästemappe nützlich, denn viele vorhandene Angebote müssen schriftlich fixiert sein, bevor sie bei der Klassifizierung in die Bewertung

mit eingehen. Beispiele dafür sind die Mitbenutzung einer Waschmaschine, der Internetzugang oder das Vorhandensein eines Safes.

### Passend zum Angebot

Die Optik der Gästemappe spielt ebenfalls eine entscheidende Rolle. Sie sollte stets zum sonstigen Erscheinungsbild des Betriebes und dessen offiziellen Schriften und Logos passen. Ob Ordner oder eine gebundene Mappe ist Geschmackssache. Beim Ordner können einzelne Blätter schnell ausgetauscht werden, eine gebundene Mappe wirkt dafür edler. Zerlesene, abgegriffene oder kaputte Seiten machen weder in Ordnern noch in der Mappe einen guten Eindruck. Das Erscheinungsbild muss ebenso wie die Aktualität regelmäßig vor der Saison überprüft werden.

Ihre Gästemappe, ob selbst entworfen oder mit Hilfe einer Vorlage erstellt, sollte immer individuell auf Ihren Bauernhof abgestimmt sein und das Besondere Ihrer Ferienunterkunft spürbar machen. Sie ist als Spiegel Ihres Betriebes und Ihres Angebotes genauso marketingwirksam wie beispielsweise eine interessant gestaltete Homepage, die regionaltypische Hofanlage und der herzliche Empfang. Somit rundet die Gästemappe das Urlaubsangebot Ihres Bauernhofes attraktiv und zugleich informativ ab. Nutzen Sie dieses wertvolle Marketinginstrument und

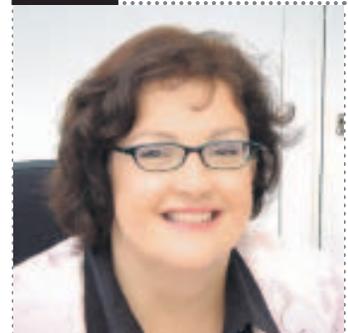
schenken Sie der Gästemappe die nötige Aufmerksamkeit.

Rita-Maria  
Conradt



**Gilt als beste Visitenkarte des Betriebs:** die eigene Gästemappe. Egal ob mit Spiralbindung, Ordner oder in gebundener Form.

### Serie



### Vorzüge besser herausstellen

Das Besondere liegt oft im Alltäglichen. Denn das Arbeitsleben vieler Landwirte kann für Städter, die kaum noch Bezug zum Landleben haben, eine Attraktion sein. Indem er seine Gäste in seinen Arbeitsablauf einbindet, hat sich Landwirt Horst Gauster mit dem Bauernhofurlaub ein attraktives Standbein geschaffen, auch fernab der „üblichen“ Touristengebiete. Ohne qualitativ hochwertige Ferienquartiere würde dies natürlich nicht funktionieren. Doch Horst Gauster setzt offenbar auch seine Gästemappe geschickt als Marketinginstrument ein. Denn für jede Region sprechen Pluspunkte, die sie zu einem attraktiven Ziel für Urlauber machen kann. Urlaubsanbieter sollten also mit den eigenen Pfunden wuchern – und ein Mittel dazu ist die Gästemappe. Gemeinsam mit der LWK Niedersachsen werden wir Ihnen auch in weiteren Ausgaben viele Tipps zur Direktvermarktung und Urlaub auf dem Bauernhof liefern.

### Unsere nächsten Themen sind:

- Kundenbindung durch Servicequalität
- Preisgestaltung und Wirtschaftlichkeit
- Kalkulation Bauernhofgastronomie

Katja Schukies