



2 | Inhalt

Alles in einer Person sein

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“

Mecklenburg Vorpommern logo

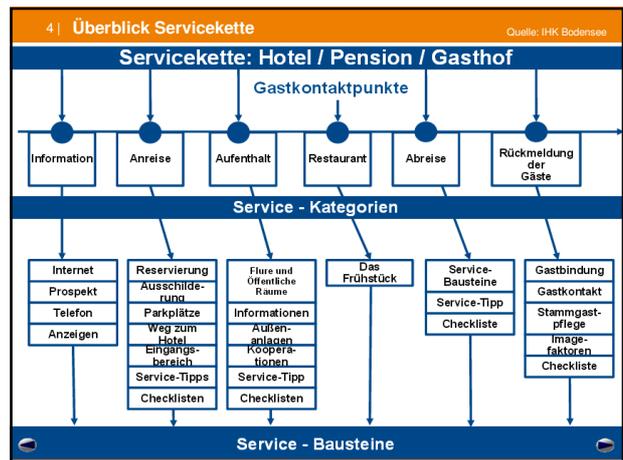
3 | Der Reittourist

- härter gewordener Konkurrenzkampf
- vielfältige Entwicklung des reittouristischen Marktes
- Der Reittourist ist
 - zunehmend reiseerfahrener
 - vergleicht Angebote sehr genau
- Wettbewerb zwischen Regionen und Destinationen nimmt vermehrt zu
- hohe Qualitätsansprüche beim Urlaubsquartier und der Dienstleistung

➔ Gastgeber immer stärker gefordert, schnell und flexibel auf Gastwünsche zu reagieren

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“

Mecklenburg Vorpommern logo



5 | Empfehlungen für die eMail-Korrespondenz

- Der Weg zu Ihnen ist vielfältig!
- bekundetes Interesse ernst nehmen und umgehend antworten
 - bei zeitlichen Engpässen mitteilen, dass Sie binnen 24/48 Std. antworten werden
- beachte: eMail ist ein Schriftstück!!!
- auf Höflichkeit und Form Wert legen
- Firmenlogo verwenden
- Textbausteine können verwendet werden, sollten aber individuell angepaßt werden

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“

Mecklenburg Vorpommern logo

6 | Empfehlungen für die eMail-Korrespondenz

- Einfügen einer individuellen Betreffzeile
 - „Wanderritt im Oktober um unseren Reiterhof „xy““
 - „Schnuppertagsangebot für Sie und Ihre Familie auf unserem Reiterhof „xy“ am 13.11.2014“
 - „FrauenReitWochenende zum Herrentag auf unserer Pierdeanlage „xy““
- freundliche Ansprache des Adressaten/ der Familie
 - „Guten Tag sehr geehrter Herr Meier,“
 - „Ein freundliches Hallo aus Mecklenburg-Vorpommern“
- alle Fragen individuell beantworten
- Erwähnen von Sonderangeboten
 - „Alternativ können wir Ihnen unser Schnupperangebot „Das kleine 1x1 der Westernreiterei“ anbieten. Dieses enthält ...“
- Betonung der Kinderfreundlichkeit
 - „...ein kinderfreundlicher Reistall mit Baumhaus, Spielwiese und Laufträdern. Neben unseren Pferden freuen sich unsere Ziegen „Elli“ und „Belli“ auf Kontakte mit Kindern sowie unsere Kaninchen „Max“ und „Moritz“.“

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“

Mecklenburg Vorpommern logo

7 | Empfehlungen für die eMail-Korrespondenz

- zum gewünschten Reiseternin ausgebucht: Alternativdatum anbieten
 „Liebe Familie Meier, schön, dass Sie sich für eine Rundreise auf der Insel Rügen mit einem PS interessieren. Unsere fünf-tägige Fahrt mit der historischen Postkutsche ist zu Ihrem gewünschten Termin ausgebucht. Alternativ bieten wir Ihnen diese Rund-Reise vom ... bis ... an. Für Sie speziell ...“
- sehr nette Verabschiedung des Gastes
- Verwenden Sie vollständige Kontaktdaten (Signatur)
 - Name des Ansprechpartners
 - ggf. Funktion
 - Name des Betriebes
 - Anschrift des Betriebes
 - Telefonnummer
 - Internetadresse
- Mitsenden von Bildern, Flyern und Fotocollagen
- Werben Sie mit Ihren Qualitätssiegeln & Zertifizierungen

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“



8 | Empfehlungen für die telefonische Anfrage

- stellen Sie sich vor, Ihr Gesprächspartner steht Ihnen **direkt** gegenüber
- lächeln Sie Ihren Gesprächspartner an
- realisieren Sie möglichst **persönlich** erreichbar zu sein
- ein freundlich besprochener Anruferbeantworter hilft in den Zeiten, wo Sie Reitunterricht geben, Pferde ausbilden, Pferde versorgen ...
- lassen Sie Testanrufe von Freunden durchführen, damit Sie sehen, wie es bei Ihnen klappt
- nehmen Sie das Telefonat möglichst nach dem **zweiten** Klingeln an, Hörer abheben, Leitungsknacksen abwarten und dann
klar und deutlich melden
 „Guten Tag, Willkommen beim Reitstall „XY“, mein Name ist ...“
- notieren Sie den Namen des Anrufers **sofort** und **sprechen** Sie ihn immer wieder **persönlich an** (komplizierte Namen buchstabieren lassen)
- wiederholen und notieren Sie **alle** Urlaubsdaten/ Besonderheiten und die Adressdaten und sichern Sie eine sofortige Erledigung zu

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“



9 | Empfehlungen für die telefonische Anfrage

- wenn Sie die Anfrage nicht erfüllen können, z.B. weil Sie ausgebucht sind, bieten Sie dem Gast einen Ersatztermin an
- stellen Sie die Vorteile Ihres Hauses für **speziell diesen** Gast überzeugend da
- versuchen Sie aus der Anfrage eine Buchung zu machen
 „Wenn Sie wollen, können wir das gleich fest buchen.“
- fragen Sie den Gast, wie er auf Sie gekommen ist
- beenden Sie das Gespräch mit einem Dankeschön und dem Namen des Gastes
- legen Sie den Hörer erst auf, wenn der Gesprächspartner aufgelegt hat

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“



10 | Empfehlungen für den ersten Vor-Ort-Eindruck

- **Versetzen Sie sich in die Lage Ihrer Gäste!**
- eine durchgehende Zufahrtsbeschilderung ist sichergestellt (Schriftgröße)
- Ihr Reitstall/ Anlage ist eindeutig erkennbar (Aufschrift: Reitstall „XY“)
- die Zufahrt ist beleuchtet
- die Zufahrt eignet sich gut zum Be- und Entladen, einschl. Ausladen der Pferde
- genügend Gästeparkplätze/ Gästeanhängerplätze sind vorhanden
- Fassade und Außenbereich sind frei von Mängeln und frei von Müll (Zigarettenstummel, Papier, Abfälle, Müllcontainer, Blätter ...)
- Fassade und Eingangsbereich sind einladend gestaltet
- der Eingangsbereich ist leicht zu finden
 - hell gestaltet und ggf. ausgeschildert
 - Hinweistafel mit wichtigen Informationen über Angebote und Veranstaltungen der Reitanlage

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“



11 | Inhalt

Wenn etwas perfekt ist, was bleibt uns dann noch?
 Perfektion lässt keinen Raum für Träume und keinen Raum, seine **Fähigkeiten** und sein **Wissen auszubauen**.

und trotzdem sollten wir versuchen
 perfekte Gastgeber zu sein

Claudia Krempien
 Themenmanagerin „REITEN in M-V“
 Tel.: 0381 40 30 632
 c.krempien@auf-nach-mv.de
 www.auf-nach-mv.de/reiten

tmv.de/de/reiten 6. Fachtagung „Reittourismus in MV“

