

Vorlage der Stadt Speyer



Vorlagen-Nr.: 1441/2014

Abteilung: Tourist-Information

Bearbeiter/in: Frau Rita Nitsche

Haushaltswirksamkeit: nein

ja, bei

Produkt: 57500

Beratungsfolge	Termin	Behandlung	Beratungsstatus
Ausschuss für Tourismus	16.12.2014	öffentlich	Information

Betreff: Informationen über die Beratungen im Touristischen Beirat

Im Touristischen Beirat wurden 2014 drei Sitzungen abgehalten und – entsprechend den Empfehlungen der Tourismus-Strategie 2020 – touristische Maßnahmen und Projekte beleuchtet und weiterentwickelt.

Insbesondere Themen im Handlungsfeld 2: „Reiseanlässe für ökonomisch attraktive Zielgruppen entwickeln“ wurde intensiv das Leitprojekt 4 „Ausbau der Speyerer Portalfunktion zur Pfalz und Kurpfalz“ behandelt. Im Handlungsfeld 4 „Nachhaltige tragfähige Organisations- und Finanzierungsstrukturen“ wurde das Leitprojekt 7, „Beteiligungsfähige Marketing- und Mediaplanung“ bearbeitet.

Die Ergebnisse, die in den Handlungsfeldern der Angebotserweiterung erzielt wurden, sind unter anderem in den Urlaubsplaner für Gruppen 2015 eingeflossen. Auf 24 Seiten wird eine Auswahl von 33 Programm-Bausteinen und 7 Pauschalangeboten für Gruppen in Deutsch und Englisch präsentiert. Erstmals wurde das Thema „Pfälzer Wein“ umfangreich aufbereitet und ist mit insgesamt 7 Angebotsformaten zwischenzeitlich gut aufgestellt.

Aufgrund von Marketing- und Kosten-Überlegungen wurden nicht alle 40 Gruppenbausteine, die im Internet auf www.speyer.de veröffentlicht sind, auch in der genannten Broschüre veröffentlicht. Es erfolgte eine Konzentration auf nachfragestarke Führungen oder Arrangements mit aktuellem Bezug. Folgende Angebotsformate werden im nächsten Jahr erstmals dargestellt:

- **Dom- und Stadtführung,**

wird ab 2015 als Gemeinschafts-Angebot des Domkapitels und der Tourist-Information buchbar sein.

Der zweistündige Rundgang beginnt stets mit der Kathedrale, wo ein Domführer die Besucher mit dem Gotteshaus und UNESCO-Welterbestätte bekannt macht. Im Anschluss begleitet ein Stadtführer die Gäste durch die historische Altstadt von Speyer und macht unter anderem im mittelalterlichen Judenhof Station. Das neue kompakte Führungsangebot ist eine Kooperation von Domkapitel und der Stadt Speyer und richtet sich an Einheimische und Touristen. Buchbar ist der Rundgang sowohl beim Domführungsbüro als auch bei der Tourist-Information Speyer zum Preis von 159 Euro. Diese erfreuliche Zusammenarbeit kommt unseren Gästewünschen entgegen und wir alle sind gespannt, wie die Besucherakzeptanz sich entwickeln wird.

Dieser Kooperation geschuldet ist auch die Angleichung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Tourist-Information Speyer für Stadtführungen und Reiseleitungen.

- Für verbindlich bestätigte Stadtführungen /Reiseleitungen, die vor Reiseantritt umbestellt werden, kann die Tourist-Information angemessenen Ersatz für die getroffenen Vorleistungen, Unkostenpauschale in Höhe von 5 Euro pro vermitteltem Leistungsträger, verlangen.
- Stornierungen sind bis 5 Arbeitstage vor Termin kostenfrei möglich.
- Bei Stornierungen, die zwischen dem 5. und 2. Arbeitstag vor dem vereinbarten Termin liegen, fällt ein Bearbeitungsentgelt von 50 % des Führungspreises, mindestens jedoch 40 Euro pro Gruppe an.
- Bei kurzfristigen Stornierungen, die 24 Stunden oder weniger vor dem vereinbarten Termin liegen, werden 100 % des vereinbarten Leistungsentgeltes pro Gruppe fällig.
- Das Stornohonorar für GästeführerInnen beträgt ab 01.01.2015 Euro 32,50 und wird damit ebenfalls um Euro 2,50 angehoben.

Die Anhebung des Stornohonorars erfolgt in Anlehnung an den Beschluss der Sitzung des Ausschusses für Tourismus vom 08.04.2014. Damals wurde die moderate Anhebung der Preise für Stadt- und Erlebnisführungen für 2015 beschlossen. Die Preise der Standardführungen werden 2015 von aktuell 79 Euro auf 84 Euro ansteigen. Einher mit der Preiserhöhung geht auch die Anhebung der GästeführerInnen-Honorare um 2,50 Euro pro Führung auf 44,50 Euro für eine Stadtführung. Die verbleibenden 2,50 Euro sollen zur Deckung der gestiegenen Eintrittspreise in die historischen Sehenswürdigkeiten herangezogen werden.

Um eine für unsere Gäste transparente und nachvollziehbare Preisgestaltung zu erzielen, wurden zudem die Preise für GästeführerInnen Mehrstunden und Halb- bzw. Tagesbegleitungen angeglichen und liegen nun bei Halbtagebegleitungen (4 Stunden) bei Euro 145,00 und für Tagesbegleitungen bei Euro 250,00.

Neu 2015 ist auch die Führung

- **Speyerer Fundstücke**

Diese unterhaltsame Stadtführung auf den Spuren wohlbekannter Redewendungen und Sprichwörter erläutert die Ursprünge der vor Jahrhunderten entstandenen Redewendungen, die noch heute Bestandteil unserer Sprache sind.

und ebenfalls erstmals aufgelegt wird:

- **Jüdisches Leben in Speyer**

Der Fokus der Führung liegt nicht nur auf dem mittelalterlichen Judenhof der SchUM-Gemeinde mit seinem einmaligen Ensemble aus Synagoge, Frauenbetraum und Mikwe. Auch die Gemeinde ab dem 18. Jahrhundert bis zu ihrer Vernichtung in der Shoa wird anhand von Biographien jüdischer Mitbürger thematisiert. Ein Besuch der neuen Synagoge Beith Shalom ist ebenso eingeschlossen.

Der neue **Themenschwerpunkt “Pfälzer Wein”** zielt auf eine engere Verknüpfung mit der Region Kurpfalz ab und soll den Tourismusstandort Speyer weiter als “heimliche Metropole der Pfalz” etablieren. Fünf kreative Angebote konnten gemeinsam mit Speyerer Leistungsträger bzw. Kollegen aus dem Umland realisiert werden:

- **Mit Herrn Ruländer auf Weinerkundung**

Unter dem Motto “Wein ist ein Kulturgut – Weingenuss ein Vergnügen” reisen die Gäste mit Johann Seeger Ruland durch die Speyerer (Wein-)geschichte. Eine 3-teilige Ruländer-Weinprobe rundet das Angebot ab.

- **Pfälzer Weine – Probieren geht über Studieren!**

Ein Angebot für Gäste, die sich in der Pfalz eine Weinprobe beim Winzer wünschen, konnte in Kooperation mit einem Weingut in Neustadt realisiert werden - eine Weinverkostung in einem Traditions-Weingut – optional mit Pfälzer Winzerteller.

- **Weinbergsrundfahrt im Fleur de Lys Bus**

Mit dem bekannten Oldtimer Bus “Fleur de Lys” erkunden die Gäste die Weinregion Pfalz. Entlang malerischer Weinberge, vorbei an Burgen und Schlössern geht es in ein Weingut zur Weinverkostung.

- **Vorweihnachtliche Glühweinfahrten**

Eine Altrheinschiffahrt in stimmungsvoller Winterlandschaft mit Glühwein oder Punsch - ein ganz besonderes Erlebnis in der Adventszeit.

- **Kellersequenz – ein Wein-Theaterstück**

Schauplatz des Geschehens ist ein Weinkeller, der nichts anderes ist als ein Seelenkeller, aus dem die Akteure Flasche für Flasche alte, lange gelargerte Geister der Vergangenheit hervorholen. Gemeinsam probiert das Publikum dieselben Weine.

Auch das **Thema “Kulinarik und Genuss”** wurde - aufgrund vieler Anfragen – weiter ausgebaut. Auch hier konnten Kooperationen in Speyer und im Umland initiiert werden.

- **Tete à Tete mit Pfälzer Spargeln**

Besuch eines Spargelhofes, wo die Gäste auf dem Spargelacker emsigen Helfern beim Spargelstechen über die Schulter schauen können. Anschließend Spargelessen mit feldfrisch gestochenen Spargel. (April – Juni)

- **Zu Gast bei Freunden**

Erfahren Sie Speyer ganz privat und lernen Sie die Stadt durch ihre Menschen kennen. Einmaliger kultureller Austausch mit lustigen und ungewöhnlichen Einblicken, mitten in der Speyerer Altstadt in einem lauschigen Innenhof.

Mit dem Ziel die Aufenthaltsdauer unserer Gäste in Speyer zu verlängern, haben wir in 2015 Pauschal-Arrangements für Gruppen aufgelegt. Entsprechend den Vorgaben der Tourismusstrategie 2020 wurden hier buchbare Angebote im Bereich Kultur und Veranstaltungen geschnürt, die auch der Profilierung des Kulturstandortes Speyer dienen.

- **SchUM-Städte auf dem Weg zur UNESCO-Welterbestätte**

Gemeinsam mit den touristischen Vertretern der Städte Mainz und Worms konnte dieses Pauschal-Arrangement geschnürt werden und beinhaltet Angebotselemente aller drei Städte mit dem Fokus auf der gemeinsamen jüdischen Vergangenheit.

Eine weitere Ergänzung des Produktportfolios stellt das

- **“Speyerer Museumspaket”**

dar. Ergänzend zu den Übernachtungsleistungen hat der Gast hier die Möglichkeit, ganz individuell seinen Aufenthalt mit einem Museumsbesuch seiner Wahl zusammen zu stellen.

Angebote für Individualgäste

Neben Angeboten für Gästegruppen wurden für 2015 auch die Angebote für Individualgäste ausgedehnt und wir freuen uns, dass auch weitere touristische Partner hier vor Ort Angebote für Einzelgäste vorhalten werden.

Im Bereich der **Öffentlichen Stadt-/Führungen** wird es 2015 eine ganze Reihe weiterer Angebote als Öffentliche Führungen geben.

- **Domführung:** während der touristischen Saison wird es jeden Samstag um 11 Uhr eine öffentliche Domführung geben. Treffpunkt: Eingang Krypta, Preis 7 Euro.
- **Titanic – Die Ausstellung. Echte Funde, wahre Schicksale.** Das Historische Museum der Pfalz Speyer bietet während der Ausstellung immer sonntags um 14:00 Uhr eine öffentliche Führung an. Preis 4 Euro zzgl. Eintritt.
- **Jüdisches Leben in Speyer**, ebenfalls in der touristischen Saison von April bis Oktober 2015, Treffpunkt Domhauptportal, Preis 6 Euro.
- **Speyerer Matinee**, täglicher Stadtrundgang um 11 Uhr in den Sommerferien 2015

Natürlich werden die aktuellen, erfolgreichen Führungsangebote für Individualgäste auch im kommenden Jahr fortgeführt, wie z.B.

- Nachtwächter – Rundgänge
- Pilgervater – Kirchen, Klöster, Pilgerstätten
- Anno domini – Führungen in historischer Kleidung
- Gauner - Richter – Blutgericht
- FrauenPorträtFührung
- Kulinarische Stadtführung
- Speyerer Genießerprobe
- Radwanderungen rund um Speyer

Im kommenden Jahr findet der Weltgästeführer-Tag am 21.02.2015 statt. Die Interessensgemeinschaft Speyerer Gästeführer wird eine Führung zum Thema „**Edith Stein: Leben und Wirken in Speyer**“ anbieten.

Gerade die Vielzahl an optionalen Angeboten bereichert die touristische Angebotsplatte und schafft eine attraktive Vielfalt für Individualgäste, die hier vor Ort ohne großen Organisationsaufwand ihren Aufenthalt nach eigenen Wünschen gestalten können.

Im Leitprojekt 8 „Service Initiative „Kooperations- und Beteiligungskriterien“ des Handlungsfeldes 4 „Nachhaltige tragfähige Organisationsstrukturen“ wurde das Projekt „Barrierefreies Reisen“ weitergeführt.

Im Fokus stand im Jahr 2014 das Thema „**Barrierefreies Reisen**“. Die Zielvorgaben der Tourismusstrategie 2015 des Landes Rheinland-Pfalz schließen ausdrücklich barrierefreie Urlaubsangebote mit ein. Als Hilfestellung zur Umsetzung barrierefreier Angebote wurde von der Rheinland-Pfalz-Tourismus GmbH (RPT) der Leitfaden „Auf dem Weg zum Barrierefreien Tourismus in Rheinland-Pfalz“ erstellt. Dieser soll einerseits für die Bedeutung des barrierefreien Tourismus – auch als Wirtschaftsfaktor – sensibilisieren und darüber hinaus konkrete Hilfestellung bei der Erstellung und Umsetzung barrierefreier Angebote geben.

Erfreulicherweise konnte Speyer sich früh dem Modellprojekt des Landes anschließen und wir waren positiv überrascht, dass sich viele Speyerer Leistungsträger für das Thema interessieren und sich der Initiative des Landes angeschlossen haben. Im Oktober 2013 fand ein erstes Sensibilisierungsseminar in Speyer statt und Anfang des Jahres 2014 waren 15 Betriebe zertifiziert.

Am 01.10.2014 fand ein 2. Seminar in Speyer statt und wir freuen uns, dass mittlerweile 14 Betriebe in Speyer mit dem Zertifikat „Barrierefrei Stufe I (II)“ ausgezeichnet worden sind und wir damit die höchste Zahl an zertifizierten Betrieben in der Pfalz aufweisen.

Kein Betrieb, kein Ort, keine Region kann allerdings von heute auf morgen barrierefrei werden. Es ist ein Prozess, der in Rheinland-Pfalz in vollem Gange ist. Schließlich sollen die Gäste sicher sein, dass die Gastgeber vor Ort auf ihre Bedürfnisse eingestellt sind, dass sie einen erholsamen und stressfreien Urlaub verbringen können und sich willkommen fühlen. Diesen Weg wollen wir weiter gehen.

Ebenfalls im Leitprojekt 8 des Handlungsfeldes 4 wurde das Thema „**Servicequalität**“ fortgeführt.

Ein paar Worte zum Hintergrund der Klassifizierungs-Initiative. Angegliedert ist diese Maßnahme an die Initiative Servicequalität Rheinland-Pfalz, die im Jahr 2004 mit dem Ziel der Optimierung des Dienstleistungsangebotes im Tourismus ins Leben gerufen wurde. Die Relevanz des Themas wurde auch in der Tourismusstrategie Speyer 2020 belegt und hier ein Schwerpunkt auf den Ausbau der Qualität der touristischen Angebote zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit gelegt. Die Tourist-Information Speyer bietet den Vermietern von Ferienwohnungen und Privatzimmern die Möglichkeit der Klassifizierung nach den Kriterien des Deutschen Tourismusverbandes.

Die Klassifizierung nach Sternen ist für in- und ausländische Gäste ein wichtiges Kriterium bei der Wahl der Unterkunft und schafft:

- Transparenz des Unterkunftsangebotes
- bundesweite Vergleichbarkeit
- Entscheidungshilfe bei der Auswahl der Unterkunft
- Sterne als Qualitätskriterium und damit Buchungskriterium

Alle bisherigen Erfahrungen zeigen, dass klassifizierte Betriebe im Vergleich zu nicht klassifizierten Betrieben eine höhere Chance auf dem Markt haben und die Klassifizierung damit natürlich auch ein schlagkräftiges Werbeargument darstellt.

Die Klassifizierung bietet den Vermietern die Möglichkeit der Einschätzung des eigenen Angebotes und gibt Anregungen zur Verbesserung des Angebotes und damit der Qualität.

Weitere Untersuchungen zeigen auch, dass durch die Klassifizierung ein erhöhter Investitionsschub erreicht wird, da zumeist nur durch Investitionen die Aufnahme in eine höhere Kategorie erreicht werden kann.

Ganz allgemein dienen solche Maßnahmen der Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit des Fremdenverkehrsortes, auch im Hinblick auf die Beratungsmöglichkeiten der Kolleginnen in der Tourist-Information. Sterne dienen zudem als hartes Auswahlkriterium bei elektronischen Reservierungssystemen.

In Speyer ist das Angebot an Ferienwohnungen /Ferienhäuser in den vergangenen Jahren ständig gestiegen. Aktuell umfasst unser Angebot 40 Vermieter mit rund 70 Wohnungen. Im August /September 2014 haben wir gemeinsam mit einem vom Deutschen Tourismusverband zertifizierten Prüfer die Zertifizierung von Ferienwohnungen vorgenommen, die sich dieser Klassifizierung freiwillig unterzogen haben.

Die Klassifizierungskommission kam in diesem Jahr zu folgenden, sehr positiven Ergebnissen. So konnte ein Angebot mit 4 Sternen, 6 Angebote mit 3 Sternen und ein Angebot mit 2 Sternen ausgezeichnet werden. Laut Deutschem Tourismusverband werden diese Auszeichnungen mit 3 bzw. 4 Sternen vergeben an Unterkünfte mit gehobenem Komfort. Die Ausstattung ist in gehobener und gepflegter Qualität.

Insgesamt lässt sich feststellen, dass immer mehr Anbieter in Speyer den 3 – 4 Sterne-Bereich erobern und damit eine attraktive Gäste-Zielgruppe ansprechen. Klassifiziert wurden bis heute 26 Wohnungen. Damit sind 37 % der Angebote in Speyer zertifiziert.

Das Gesamtergebnis der klassifizierten Ferienwohnungen und Ferienhäuser in Speyer stellt sich wie folgt dar:

14 x	4-Sterne
11 x	3-Sterne
1 x	2-Sterne

Rahmenbedingungen der Klassifizierung

Gültigkeitsdauer: 3 Jahre

Unabhängige Prüfer des Deutschen Tourismusverbandes

Die Teilnahme an der Klassifizierung ist freiwillig.

Die Klassifizierung erfolgt in 5 Kategorien (Sternen)

Servicequalität Deutschland e.V.

Im Jahr 2004 haben in Rheinland-Pfalz die ersten Qualitätsbetriebe die Zertifizierung der damaligen Initiative "ServiceQualität Rheinland-Pfalz" erlangt. Im Dezember 2012 wurde die mittlerweile bundesweite Kooperationsgemeinschaft ServiceQualität Deutschland in den Verein "ServiceQualität Deutschland (SQD) e.V." überführt.

Die Initiative zielt darauf ab, allen (touristischen) Leistungsträgern im Land die Möglichkeit zu geben, die eigene Servicequalität/Software zu überprüfen und diese zielorientiert im Sinne ihrer Gäste weiter zu optimieren. Das Ziel dieses Programms besteht darin, in den Betrieben das Qualitätsbewusstsein zu steigern, die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Anbietern zu fördern und die Dienstleistungsqualität im Reise- und Ferienland Rheinland-Pfalz weiter zu stärken.

Die Initiative ServiceQualität Deutschland in Rheinland-Pfalz richtet sich an alle Betriebe, die überzeugt sind, dass nur die ständige Verbesserung der eigenen Leistungen den Erfolg für die Zukunft gewährleisten kann. Dabei erhalten besonders die klein- und mittelständischen Unternehmen der Tourismusbranche die Möglichkeit, ein Qualitätsmanagement in ihrem Betrieb zu etablieren. Dabei erarbeiten die nach ServiceQualität Deutschland zertifizierten Dienstleistungsunternehmen gemeinsame Maßnahmen zur Qualitätssicherung und -verbesserung.

Im Jahr 2010 hat sich die Tourist-Information Speyer erstmals der umfangreichen Zertifizierung unterzogen und erfolgreich die jährlichen Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und -sicherung bei der Zertifizierungsstelle fortgeschrieben. In diesem Jahr erfolgte die Neuzertifizierung, die von der Tourist-Information erneut erfolgreich absolviert wurde. Aktuell sind 5 von 8 Mitarbeiterinnen der Tourist – Information zu QualitätsCoaches ausgebildet.