

Berlin, August 2019

Unterstützung der Touristinformation vor Ort

Sehr geehrte Damen und Herren,

Touristinformationen sind – auch bei zunehmender mobiler Nutzung digitaler Informationsinstrumente – eine wichtige und häufig auch die erste Anlaufstelle für Gäste vor Ort: die MitarbeiterInnen in den Touristinformationen haben das notwendige Wissen, um aus erster Hand zu informieren und Tipps für den Aufenthalt zu geben. Sie helfen, das Überangebot an Informationen zu strukturieren und daraus auszuwählen. Den Gästen kann durch diese persönlichen Empfehlungen ein nachhaltiges Urlaubserlebnis geboten werden. Die Touristinformationen unterstützen bei der Buchung von Unterkünften und Aktivitäten, verkaufen regionale Souvenirs und bieten ergänzende Serviceleistungen (z.B. Fahrradverleih, Ticketverkauf) an. Außerdem nehmen sie Rückmeldungen von Gästen entgegen. Sie bearbeiten Beschwerden und bieten Lösungen an. Viele Touristinformationen verknüpfen persönliche Beratung bereits mit digitalen Informationsinstrumenten wie Informationsterminals oder sogar VR-Brillen.

Touristinformationen werden nicht nur von Ortsfremden genutzt. Auch viele Bewohner informieren sich immer wieder in der Touristinformation über Neuigkeiten oder Veranstaltungen in der Kommune und erwerben dort Produkte oder Dienstleistungen. Die Touristinformation wird als Vorverkaufsstelle, für die Beratung und den Verkauf von ÖPNV-Leistungen wie auch für weitere städtische Dienstleistungen genutzt. In den Touristinformationen wird die regionale Identität durch den Verkauf regionaler Produkte sichtbar gemacht. Regionale Wirtschaftskreisläufe werden gestärkt. Die Besucher der Touristinformation werden mit ihrer Heimat vertraut gemacht und so zu Botschaftern der Region.

Darüber hinaus werden durch die MitarbeiterInnen der Touristinformation eine Vielzahl an internen Aufgaben geleistet: Touristinformationen sind für die Entwicklung, Vermarktung und den Vertrieb touristischer Angebote sowie oft auch für die Durchführung



von Veranstaltungen verantwortlich. Dafür beraten, koordinieren, qualifizieren und vernetzen sie die lokalen touristischen Leistungsträger und betreuen touristische Infrastrukturen. Auf lokaler Ebene sind die MitarbeiterInnen der Touristinformationen wichtige Kümmerer und sorgen für Austausch sowie Impulse für die Tourismusentwicklung bei zahlreichen Anspruchsgruppen, darunter Gäste, Leistungsträger, Einheimische, Politik und Verwaltung.

Für die Wahrnehmung dieses breiten Aufgabenspektrums ist eine Bereitstellung ausreichender Personal- und Finanzressourcen notwendig, u.a.

- ein attraktiver Standort und barrierefreie Zugänglichkeit,
- eine zeitgemäße Ausstattung mit regionalen Designelementen,
- technische Voraussetzungen und digitale Services,
- auf die Gästebedürfnisse angepasste Öffnungszeiten sowie
- gut ausgebildetes und geschultes Personal.

Deutschland ist, gefolgt von Spanien, das Land mit den meisten Übernachtungen in Europa. Die Zahl der Gästeankünfte hat sich allein in den vergangenen 10 Jahren von 132,8 Mio. auf 185,1 Mio. erhöht. Immer mehr ausländische Gäste wählen deutsche Reiseziele. Nach aktuellen Schätzungen gibt es rund 3.800 Touristinformationen in Deutschland, die Informations- und Serviceleistungen für diese Gäste erbringen.

Der Deutsche Tourismusverband e.V. (DTV) als Dachverband der kommunalen, regionalen und landesweiten Tourismusorganisationen in Deutschland zertifiziert die Touristinformationen und zeichnet sie mit der i-Marke aus. Damit werden bundesweite Standards in Sachen Infrastruktur, Beratungskompetenz und Willkommensqualität gesetzt.



Die durch den DTV zertifizierten Touristinformationen haben sich einem deutschlandweit gültigen und anerkannten Qualitätscheck unterzogen. Sie haben unabhängige Prüfer in einer unangekündigten Vor-Ort-Überprüfung mit ihrem Service, ihrer Infrastruktur und Ausstattung sowie ihrem Angebot überzeugt.

Professionelle ausgestattete und geführte Touristinformationen sind ein elementarer Bestandteil einer erfolgreichen Tourismusentwicklung in Deutschland. Als Dachverband des Deutschlandtourismus bitten wir Sie dafür um politische Unterstützung. Stellen Sie sicher, dass dauerhaft die erforderlichen finanziellen und personellen Ressourcen vor Ort für den Betrieb und die professionelle Ausstattung der Touristinformation

vorhanden sind. Der DTV bietet ihnen dabei gern Hilfestellung bei Beratung und Zertifizierung an.

Für die Zertifizierung Ihrer Touristinformation möchten wir Ihnen außerdem Sonderkonditionen anbieten: Bis 31. Oktober 2019 gewähren wir einen Rabatt in Höhe von 15 % bei einer Erstzertifizierung. Touristinformationen zahlen dann lediglich 455,- Euro (inkl. MwSt., Lizenzgebühr gültig für drei Jahre). Mehr Informationen zur i-Marke erhalten Sie in der beigefügten Broschüre und unter www.deutschertourismusverband.de/qualitaet/i-Marke. Bei Fragen ist Maximiliane Tischer vom DTV sehr gerne Ihre persönliche Ansprechpartnerin. Sie erreichen sie per E-Mail an tischer@deutschertourismusverband.de oder unter 030 / 856 215 -113.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Norbert Kunz'.

Norbert Kunz

Geschäftsführer

Deutscher Tourismusverband Service GmbH