

Hindernisse ausräumen und Service bieten

Senioren und Engländer als Kundengruppe in der Qualitätsoffensive

BERCHTESGADENER LAND - Die Zielgruppe der so genannten „Silver Agers“ (Senioren) und der vermehrt in den Landkreis kommenden ausländischen, meist englisch sprechenden Gäste wird vielfach als Potenzial für die Region bezeichnet. Barrierefreiheit und Mehrsprachigkeit sind stark strapazierte Schlagworte. Doch, welche speziellen Wünsche und Anforderungen haben diese Zielgruppen? Auf diese Fragen gab die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land (WFG BGL) mit zwei weiteren Themenschwerpunkten serviceorientierten Unternehmen aus dem Landkreis Antworten und Tipps.

Ältere Gäste und solche mit Einschränkungen sind ein Kundenkreis, der im Landkreis Berchtesgadener Land bereits stark vertreten ist. Die WFG sieht aber bei vielen Unternehmen noch ungenutzte Potentiale, den Anteil und vor allem auch den Zufriedenheitsgrad dieser Gästegruppe noch zu steigern. In ihrem Vortrag „Top Service – Auch für die ältere Generation und Menschen mit Beeinträchtigungen?“ ging Susanne Schinagl, Geschäftsführerin des Zentrums für Generationen und Barrierefreiheit in Salzburg, im vollbesetzten Saal des Nationalparkhauses in Berchtesgaden eingangs auf den Aspekt ein, was denn nun ein Kunde mit Einschränkungen sei. Unter diese Zielgruppe sind Menschen mit eingeschränktem Hörvermögen - darunter auch viele junge Menschen - oder auch Brillenträger einzustufen. Anhand von anschaulichen Demonstrationsmaterialien zeigte Schinagl auf, was es bedeutet, bestimmte Frequenzen nicht mehr hören zu können und wie sich

dementsprechend eine Bahnhofsdurchsage anhören kann. Auch Broschüren, Hinweise oder Informationsblätter mit kleinem Druckbild auf zwar trendigem, aber kontrastarmem Hintergrund lassen Angebote unbeachtet, wichtige Informationen ungesehen und führen zu einem Verlust von Kaufgelegenheiten und mangelnder Inanspruchnahme von Serviceleistungen. „Langsames Verständnis“ gerade älterer Menschen ist dann oft lediglich durch eine schlechte Lesbarkeit begründet.

Von der Gestaltung von Bedienungsanweisungen über Preisauszeichnungen bis hin über Fahrpläne und Informationstafeln reicht hier das Spektrum an Verbesserungsmöglichkeiten. Schinagl verdeutlichte dem Publikum ihre Aussagen mit einer Reihe von „Werkzeugen“ wie Brillen, die eingeschränktes Sehen simulieren, oder Tastplatten und Handschuhe, welche die Bedienung von Geräten und Automaten (zum Beispiel Fahrkartenautomaten) mit eingeschränkter Beweglichkeit oder Tastsinn vortäuschen.

Aber auch alltägliche Barrieren wie Stühle ohne Armlehnen, die das Aufstehen erschweren, oder Durchgangsbreiten, die für Rollstuhlfahrer oder Rollatoren nicht geeignet sind, treffen Menschen, die zum Beispiel zu einem Reha- oder Klinikaufenthalt in der Region sind. Eine andere Art der Benachteiligung ist zum Beispiel der Einzelzimmerzuschlag, der gerade aktive ältere Menschen trifft, die oft alleine reisen. Aber auch Serviceleistungen können neue Kundengruppen erschließen, wie die Programmierung des neuen Fernsehers oder Videorecorders. Denn mittlerweile ist der Anteil älterer Menschen, die über einen Computer und hochwertige

Elektronikgeräte verfügen sehr hoch. Der richtige Umgang mit englisch sprechenden Kunden und Gästen von David Rempel, einem gebürtigen Kanadier, der als Unternehmensberater und Sprachtrainer in Bad Reichenhall tätig ist, zeigte bei einer weiteren Veranstaltung der Qualitätsoffensive im Alten Rathaus in Laufen, dass es sich in seinem Vortrag nicht um einen simplen Englischkurs handelte, sondern um Besonderheiten im Umgang mit anglophonen Kunden. Rempel gab den Zuhörern zum Schluss noch ein kleines Handbuch mit einer Sammlung von Begriffen und Gegenüberstellungen mit auf den Weg. In der sich lebhaft entwickelnden Diskussion unter den zahlreichen Teilnehmern zeigte sich, wie viele Unternehmer aus dem Landkreis regelmäßig Gäste aus anderen Nationen begrüßen dürfen.

Die Vorträge und Seminare im Rahmen der Qualitätsoffensive werden regelmäßig veranstaltet. Am 12. Juni lädt beispielsweise Dirk Thom von der THR GmbH in das Pflege- und Therapiezentrum nach Bayerisch Gmain ein, um dort über eine geglückte Mitarbeiterführung zu berichten. Der Vortrag „Mit Zuckerbrot und Peitsche“ wird auf mehrfachen Wunsch wiederholt.

Anmeldungen zu allen Vorträgen und Seminaren nimmt die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land entgegen. Sie unterstützt Unternehmen in Fragen rund um Existenzgründung, Fördermöglichkeiten, Standortmarketing sowie bei Genehmigungsverfahren oder der Suche nach geeigneten Gewerbegrundstücken. Nähere Informationen gibt es unter der Telefonnummer 08654/77500.

23. Mai 2008

Friedrich
Anzeiger