

So ticken unsere Gäste aus aller Welt

Sonntag, 4. November 2012 / Nr. 45 Zentralschweiz am Sonntag

Luzern/Zug 25

So ticken unsere Gäste aus aller Welt

LUZERN Hunderttausende Touristen aus aller Welt besuchen jedes Jahr unsere Region. Sie alle bringen ganz eigene Kulturen mit – darauf werden nun auch Hotelfachschüler verstärkt sensibilisiert.

RAHEL SCHNÜRIGER
rahel.schnueriger@zentralschweizsamsonntag.ch

Seit diesem Semester besuchen die Luzerner Hotelfachschüler einen neuen, obligatorischen Workshop mit dem Titel «Interkulturelles Verhalten». Die Studenten lernen von Dozenten aus der Praxis, worauf arabische, russische, chinesische und indische Gäste besonderen Wert legen. «Wir bringen den Studenten die wichtigsten Umgangsformen mit diesen Kulturen bei – sozusagen die Dos and Donts», sagt Christa Augsburger, Ausbildungsleiterin der Luzerner Hotelfachschule (für Praxisbeispiele siehe Box). Wie die Rückmeldungen von Studenten und Dozenten zeigen würden, bestehe in diesem Bereich ein riesiges Bedürfnis nach Weiterbildung. Augsburger hat sich bewusst für die vier erwähnten Kulturen entschieden, weil sich diese einerseits stark von der westlichen Kultur unterscheiden würden und in den letzten Jahren in Luzern zu den steigenden Märkten gehörten. Ebenfalls gerne berücksichtigt hätte Augsburger die japanische Kultur. Diese soll in einem nächsten Schritt berücksichtigt werden.

Weil der erste Workshop im September auf grossen Anklang gestossen ist, wird er im Frühling bereits ausgeweitet. «Ab Mai 2013 wollen wir den Workshop zudem auch für externe Gäste anbieten», sagt Augsburger.

Die Details sind entscheidend

Luzern Tourismus begrüsst das Engagement der Hotelfachschule. «Je grösser das Verständnis der Leistungsanbieter ist, desto wohler fühlen sich die Touristen bei uns», sagt Tourismusdirektor Marcel Perren. Meistens könne mit etwas Wissen und wenig Aufwand viel erreicht werden: «Wenn ein Hotelier weiss, dass die Zahl vier für Chinesen eine Unglückszahl ist, dann ist es für ihn ein einfaches, dem Gast kein Zimmer im vierten Stock zu geben.» Genau diese kleinen Feinheiten würden eine «Premium-Destination» wie Luzern ausmachen, so Perren. Es sei aber auch klar, dass die Gastgeber nicht ihre eigene Kultur verleugnen müssten. «Auch wir können stolz sein auf unsere Kultur, gewisse Sachen muss der Gast dann eben zur Kenntnis nehmen», so Perren. Auch wenn sich Inder beispielsweise gewohnt seien, überall um den Preis zu feilschen, müssten sie akzeptieren, dass eine Kioskfrau in der Schweiz keinen Spielraum habe.

Aifeng Huang-Schaumberger ist als Chinesin und Stadtführerin für Luzern Tourismus regelmässig direkt mit chi-



CHINESEN	RUSSEN	ARABER	INDER
<ul style="list-style-type: none"> Über positive, unproblematische Dinge sprechen Persönliche Begrüssung durch Manager Dem Gruppenleiter ein Upgrade geben Heisses Wasser für Thermoskannen offerieren Reisbrei zum Frühstück 	<ul style="list-style-type: none"> Führende Person zuerst begrüssen Humor zeigen Falls Begrüssung in Russisch: Mit Vornamen und Vornamen des Vaters ansprechen Nochmals nachfragen, auch wenn die Antwort zuerst Nein ist 	<ul style="list-style-type: none"> Über Moscheen und Halal-Restaurants Bescheid wissen Gebetsteppiche im Zimmer mit Kompass oder Zimmerplan mit der Angabe der Ausrichtung nach Mekka Sitzwaschbecken im Bad Im Restaurant halale Gerichte (nach islamischem Recht erlaubte Gerichte) anbieten 	<ul style="list-style-type: none"> Um Preise verhandeln Vegetarische Menüs anbieten Zusätzliche Dessertlöffel auftischen Normales Englisch sprechen (weder britischer noch amerikanischer Akzent) Zum Essen Leitungswasser offerieren
<ul style="list-style-type: none"> Politische Themen Eiskaltes Wasser servieren Gruppenleiter gleich behandeln wie die übrigen Gäste Langes Mittagessen servieren 	<ul style="list-style-type: none"> Frauen die Hand schütteln (bei konservativen Gästen) Rechnung im Restaurant der Frau hinlegen Russische Gäste mit anderen Landsleuten an den gleichen Tisch setzen 	<ul style="list-style-type: none"> Alkohol in der Minibar Das Platzieren von muslimischen Gästen neben Alkohol konsumierenden Gästen Aktives Anbieten von Alkohol Gemischte Sauna 	<ul style="list-style-type: none"> Nach Kasten Fragen Zum Essen Alkohol anbieten (Alkohol wird vorher und nachher konsumiert) Über die eigene Nationalität sprechen, wenn man nicht Schweizer ist

Immer mehr Gäste aus China

TOURISMUS sra. Eine Analyse der Logiernächte in den letzten fünf Jahren zeigt, dass die Luzerner Hotelfachschule den Nerv der Zeit getroffen hat: Immer mehr Touristen aus China, Indien, Russland und den Golf-Staaten kommen nach Luzern.

Am stärksten angestiegen ist die Zahl der Chinesen: Während 2006 in den Luzerner Hotels rund 30 000 Logiernächte von Chinesen verzeichnet

wurden, waren es im 2011 bereits mehr als 80 000. Das Wachstum in den vergangenen fünf Jahren entspricht demnach 171 Prozent. Auch im 2012 kamen bereits 18 Prozent mehr Chinesen als in der gleichen Vorjahresperiode. Die Logiernächte der Inder haben in den letzten fünf Jahren um 43 Prozent, jene der Russen um 75 und jene der Araber aus Golf-Staaten um 124 Prozent zugenommen.

nesischen Touristen in Kontakt: «Grundsätzlich sind die Servicestandards in Luzern sehr hoch», sagt diese. Manchmal merke man die kulturellen Unterschiede aber deutlich: zum Beispiel beim Einkaufen. «Die Chinesen sind für Schweizer Verhältnisse unhöflich beim Einkaufen – das verstehen viele Verkäufer nicht», so Huang. Dies sei aber lediglich ihre Art, und schliesslich müssten sie speditiv sein, da die Chinesen für jeden Mitarbeiter und das ganze Umfeld ein Geschenk nach Hause bringen müssten.

Für viele Chinesen sei es zudem schwierig, sich zurechtzufinden, wenn

sie die englische Sprache nicht beherrschten.

Speisekarten auf Russisch

Dieses Problem kennen auch die russischen Gäste. «Es wäre schön, wenn künftig mehr Gastgeber etwas Russisch sprechen würden oder sogar Speisekarten in Russisch anbieten könnten», sagt Alina Fuchs, Sprachlehrerin und Stadtführerin, die Rundgänge in russischer Sprache durchführt. Sie habe festgestellt, dass solche Angebote in anderen Schweizer Städten bereits vorhanden seien. Entsprechend notwendig seien die aktuellen Kurse der Hotelfachschule.