

## **Unternehmensleitbild der Eisenach-Wartburgregion Touristik GmbH**

### ***Wir sind Tourismus!***

Wir sind ein touristischer Dienstleistungsbetrieb im Incoming-Bereich. Wir vermarkten und verkaufen touristische Leistungen der Stadt Eisenach und der Wartburgregion. Dabei denken und handeln wir wirtschaftlich im Sinne eines Wirtschaftsbetriebes und kundenorientiert im Sinne eines Dienstleisters. Unsere Mitarbeiter sind täglich für Gäste, Kunden und Partner in der Tourist-Information erreichbar.

Unsere Arbeit gliedert sich in die Bereiche Tourist-Information, Gruppenreisen, Zimmervermittlung, Ticketverkauf, Tagestourismus, Marketing, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Entwicklung und Vertrieb.

Wir sind für alle genannten Gästegruppen und Partner ein kompetenter Ansprechpartner: für in- und ausländische Gäste, touristische ortsansässige und regionale Partner, Einwohner der Stadt, Kooperationspartner, Stadtverwaltung, Gesellschafter der EWT.

Wir informieren, beraten, betreuen, vermitteln, vermarkten, entwickeln und verkaufen.

### ***Unsere Philosophie!***

Wir formulieren Qualitätsstandards und legen diese für den Kunden, Leistungspartner und Wettbewerber offen. Wir geben ein Qualitätsversprechen ab an uns und unseren Service. Wir stellen uns der täglichen Herausforderung, dieses Maß zu halten und durch intensives Beobachten und Hinterfragen stetig zu verbessern.

Wir konzentrieren uns auf die touristischen Fragestellungen und Aufgaben. Wir sind eigenständig und keine Außenstelle der Stadtverwaltung oder des Bürgerbüros.

Von entscheidender Bedeutung für uns sind das Erkennen der Wünsche und Bedürfnisse unserer Gäste und das gezielte und aktive Eingehen darauf.

Für unsere Gäste sind wir täglich telefonisch und in der Tourist-Information erreichbar - das heißt 365 Tage im Jahr.

Für den Erfolg und die touristische Wettbewerbsfähigkeit sehen wir die Verantwortung im Bereich jedes Einzelnen, der in der Tourismusfreizeitwirtschaft tätig ist, aber auch bei der gesamten Bevölkerung. Dies dem Gast, den Bürgern und den Leistungsträgern zu kommunizieren ist unsere Aufgabe.

Wir möchten die Gäste zufriedenstellen auf allen Ebenen unserer Tätigkeit.

Wir als Team tragen alle gemeinsam zum Erfolg des Tourismus bei.

### ***Unser tägliches Streben und Bemühen!***

Wir wollen ein verlässlicher Partner für ortsansässige und regionale Betriebe und Einrichtungen sein. Hierzu zählen Hotels, Pensionen, Privatvermieter, Museen, kulturelle Anbieter, Veranstalter, Anbieter von Aktivangeboten u.s.w.

Wir wollen Vermittler und Anbieter touristischer Leistungen ebenso sein, wie Informations- und Servicestelle in Bezug auf touristische Leistungen.

Unsere Leistung wollen wir für in- und ausländische Gäste und die Einwohner der Stadt und Region gleichermaßen anbieten.

Wir wollen verantwortlich sein für die Vermarktung der touristischen Angebote der Stadt und der Region. Hierzu nutzen wir vor allem Messen, Workshops, das Internet, unseren Reisekatalog und weitere Printmedien und andere verkaufsfördernde Maßnahmen.

Wir wollen Ansprechpartner für Presseanfragen sein.

Wir wollen ein breit gefächertes Angebotsspektrum bieten. Dieses umfasst persönliche und telefonische Auskünfte zu Veranstaltungen und Sehenswürdigkeiten der Stadt und der Region, Ticketreservierung und Verkauf, Zimmervermittlung über das Buchungsportal Thüris/Tomas, den Verkauf und die Vermittlung von Gruppenprogrammen und Gruppenpauschalen sowie das Reservieren von Stadtführungen für Gruppen und für Einzelgäste.

### ***Unsere Mitarbeiter sind die Basis unseres Erfolgs!***

Wir als Mitarbeiter identifizieren uns mit dem Unternehmen durch unsere Arbeit und unser Auftreten.

Mit dem direkten Kontakt und durch persönliches Engagement eines jeden Mitarbeiters tragen wir dazu bei, dass der Aufenthalt zu einem unvergesslichen Erlebnis wird und einen positiven Eindruck beim Gast hinterläßt.

Wir helfen uns gegenseitig und sind Kritik gegenüber aufgeschlossen. Wir pflegen ein kollegiales Miteinander.

Wir arbeiten eigenverantwortlich und selbständig. Wir werden gefordert, kreativ zu sein und gemeinsam als Team Ideen zu entwickeln und umzusetzen.

Wir sind freundlich und kompetent.

Wir geben wichtige Informationen abteilungsübergreifend weiter und nutzen dafür ein wöchentliches Team-Meeting. Wir beschränken uns nicht auf unseren eigenen Zuständigkeitsbereich, sondern helfen uns im Bedarfsfall gegenseitig aus. Durch gegenseitigen Informationsfluss und interne Schulungen lernen wir über unseren eigenen Aufgabenbereich hinaus.

Wir fühlen uns verpflichtet, Herausforderungen anzunehmen und Erfahrungen untereinander auszutauschen.

Wir bilden uns weiter und übernehmen die Verantwortung, dass sich unser touristisches Wissen erneuert und erhält.

Das äußere Erscheinungsbild der Mitarbeiter ist ordentlich und gepflegt und unserer Dienstleistungsaufgabe entsprechend.

### ***Ein gutes Verhältnis zu unseren Partnern ist uns wichtig!***

Wir möchten ein kompetenter und vertrauenswürdiger Partner für die touristischen Leistungsträger in der Stadt und in der Region sein. Dabei möchten wir in einem gleichberechtigten Verhältnis stehen. Das heißt, wir stehen mit Rat und Tat zur Seite, wir vertrauen auf die Qualität ihrer Leistungen und empfehlen sie weiter. Dies erwarten wir auch im umgekehrten Verhältnis. Wir profitieren gegenseitig voneinander. Wir wissen, dass wir ohne unsere Partner nicht existieren können.

### ***Unsere Ziele und Visionen!***

Wir möchten dauerhaft starke Übernachtungszahlen in Eisenach. Regelmäßige Übernachtungszahlen von mehr als 300.000 Übernachtungen im Jahr sind unser Ziel.

Wir möchten unseren Gästen zeigen, dass sich ein Besuch in Eisenach und der Wartburgregion lohnt. Unser Ziel ist, dass unsere Gäste das Potenzial der Stadt und Region erkennen und wiederkommen.

Wir möchten, dass Gäste die Stadt und Region, Ihre touristischen Angebote und unseren guten Service weiterempfehlen.

Wir möchten gemeinsam mit unseren Leistungspartnern erfolgreich sein. Erfolg heißt für uns starke Buchungszahlen in allen touristischen Bereichen, wiederkehrende Gäste und zufriedene Gäste. Dies wollen wir u.a. erreichen, indem wir unsere Online-Zimmerbuchungszahlen durch die Verlinkung unseres Buchungsportals auf Partnerseiten erhöhen. Diese Akquise ist 2010/2011 unsere Aufgabe.

Wir wollen erreichen, dass alle Mitarbeiter die gleichen Basiskenntnisse in der englischen Sprache haben, um den Anforderungen in der täglichen Arbeit gerecht zu werden. Dieses Ziel erreichen wir bis zum Jahr 2011 durch die Teilnahme an einem Schulungskurs Englisch für Touristiker.

Bereich Stadtführungen/Tagestourismus: Unser Ziel sind einheitliche, übersichtliche Angebote. Wir sind über die Inhalte unserer Stadtführungsangebote informiert und können den Kunden individuell beraten. Um das Angebot zu stabilisieren, haben wir für jedes Angebot mehrere Leistungsträger. Wir passen unsere Angebote an Kundenwünsche und Qualitätsversprechen stetig an. Dies erreichen wir, indem wir unsere Gästeführer einer Qualitätskontrolle unterziehen, indem jeder Mitarbeiter selbständig an Stadtführungen teilnimmt und indem wir ein Gästebewertungssystem einrichten. Dies ist ein ständiger Prozess.

Bereich Buchhaltung: Wir möchten bis Ende 2010 ein „Scan-System“ für das Kassensystem in der Tourist-Information einführen. Dies erleichtert und beschleunigt das Kassieren und gestattet die Möglichkeit, im Jahr 2011 eine Verknüpfung zwischen Kassensystem und Buchhaltung herzustellen.

Bereich Marketing: Wir möchten bis zum Jahr 2012 ein System zur Erfolgskontrolle unserer Marketingmaßnahmen entwickeln.

Unser ständiges Ziel ist es, kollegial miteinander umzugehen, uns gegenseitig zu helfen und als Team zu agieren.

Eisenach  
Im August 2010