



Fit in 59 Sekunden

Der Schweizer Gast in Ihrem Haus

59s

CH



■ **Passen Sie Ihre Leistungen auf den Schweizer an**

Bieten Sie ihm qualitativ hochwertige Produkte an. Das Preisniveau in der Schweiz ist höher als das deutsche, daher ist der Schweizer auch hier vor Ort bereit zu hohen Ausgaben. Empfehlen Sie ihm also vor allem Ihre hochpreisigen Produkte. Qualität, ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis, Sauberkeit und Ordnung sind für den Schweizer enorm wichtig, ebenso Authentizität. Typische Touristensouvenirs interessieren ihn weniger, anstelle bevorzugt er echte, typische und traditionelle Produkte der Region.

Der Schweizer reist häufig mit dem Zug an. Bevorzugen Sie bei Empfehlungen aus Ihrem Warenangebot daher transportfähige, gut verpackbare Artikel. Bieten Sie Ihrem Kunden einen Versandservice an.

Die Schweiz gehört nicht zur EU daher kann der Schweizer auch in Deutschland zum Teil steuerfrei einkaufen - ein wichtiger Grund für ihn, bei Ihnen zu kaufen. Informieren Sie sich über die entsprechenden gesetzlichen Regeln, insbesondere über die Modalitäten der Mehrwertsterrückerstattung.

Seien Sie online präsent, der Schweizer ist äußerst internetaffin. Geben Sie ihm die Möglichkeit, wenn er zurück in der Heimat ist, Ihre Produkte online zu kaufen.

■ **Kommunizieren Sie mit dem Schweizer**

Die Mehrzahl der Schweizer versteht Hochdeutsch und spricht es auch, Sie sollten aber langsam sprechen und auf Dialekte sowie Fachwörter verzichten. Seien Sie höflich und respektvoll. Vermeiden Sie Wörter wie „müssen“, nutzen Sie den Konjunktiv und bedanken Sie sich („Merci“).

■ **Gehen Sie auf den Schweizer ein**

Nehmen Sie sich Zeit für ihn, er mag es gemütlich. Führen Sie Smalltalk und sprechen Sie Empfehlungen aus. Beraten Sie ihn persönlich und seien Sie authentisch. Beschwerden sollten schnell und einvernehmlich geklärt werden.

■ **Akzeptieren Sie Kreditkarten**

Während seines Urlaubs möchte der Schweizer meist mit Kreditkarte (MasterCard und Visa) bezahlen, Barzahlung mit Schweizer Franken (CHF) kommt für ihn auf Reisen kaum in Betracht und der Umgang mit dem Euro ist ihm nicht vertraut. Auch für Online-Zahlungen verwendet er bevorzugt seine Kreditkarte.

■ **Bieten Sie kostenfreies und zuverlässiges WLAN an**

Da der Schweizer sich gern online informiert. Die Schweiz gehört nicht zur EU, daher könnten Ihrem Kunden anderenfalls hohe Roaming-Gebühren entstehen.