



## Fit in 59 Sekunden

## Der Schweizer Gast in Ihrem Haus

59s

CH

i

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

Bieten Sie ihm individuell zugeschnittene, flexible Angebote, die seinen Wünschen angepasst werden können.

Machen Sie ihm auch hochpreisige und Luxus-Angebote. Besonders bei den Übernachtungsmöglichkeiten bevorzugt er Drei- bis Fünf-Sterne-Hotels.

Bewegung und Aktiverlebnisse sind dem Schweizer wichtig, ebenso wie die Möglichkeit, bei Bedarf Ruhe zu finden.

Kulturelle Aktivitäten sind sehr beliebt. Lassen Sie ihn teilhaben an der regionalen Kultur und dem Brauchtum vor Ort. Sie sollten ihm unbedingt nur authentische Veranstaltungen empfehlen. Restaurant- und Gastronomiebesuche sind wichtige Themen, auch das Einkaufen. Bei Souvenirs ist Authentizität gefragt.

Stellen Sie sich darauf ein, dass viele Schweizer mit den öffentlichen Verkehrsmitteln anreisen werden.

Qualität, ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis und Sauberkeit sind für den Schweizer enorm wichtig.

Geben Sie Ihrem Gast die Möglichkeit, sich online zu informieren, zu buchen und zu zahlen.

### ■ **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.

Sprechen Sie Ihren Gast mit „Sie“ und (wenn bekannt) mit seinem Familiennamen an. Heißen Sie ihn mit einer kompletten Begrüßungsfloskel willkommen („Einen schönen guten Tag, Herr ...“), denn „Hallo“ ist dem Schweizer zu salopp. 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 Ihren Gast, der Schweizer mag es gemütlich. Beschwerden sollten schnell und einvernehmlich geklärt werden. Führen Sie Smalltalk und sprechen Sie Empfehlungen aus, die zu seinen Interessen passen und authentisch sind.

### ■ **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**

Der Schweizer bucht und informiert sich gern online. Die Schweiz gehört nicht zur EU, daher würden Ihrem schweizer Gast gegebenenfalls hohe Roaming-Gebühren entstehen. Außerdem bietet WLAN eine kostenfreie Werbemöglichkeit für Sie, wenn der Schweizer seinen Aufenthalt im Netz kundtut.