



Fit in 59 Sekunden

Der Schweizer Gast in Ihrem Haus

59s

CH



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

Im Vergleich zu anderen Nationen reist der Schweizer häufiger mit öffentlichen Verkehrsmitteln in die Metropolregion Hamburg. Er wird auch während seines Aufenthaltes Bus und Bahn daher öfter nutzen.

Sauberkeit und Ordnung sind für den Schweizer enorm wichtig. Stellen Sie beides sicher. Der Schweizer ist organisiert, er informiert sich und bucht gern im Vorfeld. Stellen Sie die wichtigsten Informationen auf einer Internetseite zusammen.

Geben Sie dem Schweizer die Möglichkeit, Tickets online zu buchen und zu zahlen.

Achten Sie auf eine verständliche Aus- und Beschilderung, der Schweizer ist dies von zu Hause so gewöhnt.

Bieten Sie Tickets, die eine Ersparnis gegenüber dem Einzelkauf versprechen, zum Beispiel Tages- oder Familientickets. Der Schweizer erwartet dies.

Arbeiten Sie mit weiteren touristischen Unternehmen zusammen und bieten Sie Kombitickets an.

■ **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**

Der Schweizer mag es eher gemütlich. Wenn machbar, nehmen Sie sich daher Zeit für ihn. Beschwerden sollten schnell und einvernehmlich geklärt werden.

Sollte es zu einer Verspätung kommen, informieren Sie den Schweizer umgehend.

Nennen Sie den Grund und bieten Sie ihm, wenn möglich, eine alternative Reiseroute an.

■ **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.

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

Der Schweizer informiert sich gern online – auch in Bus Bahn. Die Schweiz gehört nicht zur EU, daher würden Ihrem Fahrgast anderenfalls hohe Roaming-Gebühren entstehen.