



## Fit in 59 Sekunden

## Der österreichische Gast in Ihrem Haus

59s

A



### ■ Feilen Sie an Ihren Leistungen

- Qualität und Service sind das A und O für den Österreicher. Empfehlen Sie ihm qualitativ hochwertige Produkte – auch wenn sie hochpreisiger sind und beraten Sie ihn kompetent. Lassen Sie ihm stets Zeit, in Ruhe zu Schauen und Auszuwählen, er mag es gemütlich.
- Besonders authentische Produkte sind dem Österreicher wichtig. Er kauft gern landes- und regionaltypische Produkte, kulinarische Delikatessen und Souvenirs, aber auch Artikel, die in Deutschland günstiger sind, wie unter anderem Kleidung, Schuhe und Drogerieartikel. Zollfreies Einkaufen ist durch die EU-Mitgliedschaft kein Thema.
- Die Anreise in die Metropolregion Hamburg erfolgt überwiegend mit Bahn und Flugzeug. Stellen Sie sich darauf ein, indem Sie Waren handlich verpacken oder einen Versandservice anbieten.
- Informieren Sie ihn online über Ihre Produkte. Bieten Sie eine responsive Website (übersichtlich, gut strukturiert, ansprechendes Bildmaterial, kurze Ladezeit) gegebenenfalls mit Bestellmöglichkeiten an.
- Arbeiten Sie mit anderen touristischen Dienstleistern (wie etwa Übernachtungsbetrieben) zusammen und bieten Sie Pakete an.
- Preis- und Rabattaktionen ist er von daheim gewohnt, bieten Sie diese auch vor Ort an und bewerben Sie diese.

### ■ Kommunizieren Sie mit dem Österreicher: Er spricht Österreichisches Deutsch, daher sollten Sie langsamer sprechen. Er möchte gesiezt werden. Ein Lächeln bewirkt darüber hinaus bekanntlich immer mehr als viele Worte! Er ist ein sensibler Gast und sollte stets äußerst respektvoll behandelt werden. Ein Feedback gibt er höflich „durch die Blume“.

### ■ Gehen Sie auf den Österreicher ein: Er ist ein gemütlicher Mensch, der sich nicht gern hetzen lässt. Wartezeiten und Unpünktlichkeit verabscheut er hingegen. Persönliche Beratung und Smalltalk sind ihm wichtig.

### ■ Akzeptieren Sie bargeldlose Bezahlung: Zwar ist der Österreicher mit dem Euro vertraut und zahlt auch gern in bar (besonders die ältere Generation) doch die Akzeptanz von (Kredit-)Kartenzahlung ist unkompliziert und kann den Umsatz steigern lassen, da kein Bargeldlimit gesetzt ist. Besonders hohe Beträge zahlt der Österreicher gern mit Karte.

### ■ Bieten Sie kostenfreies und gut-funktionierendes WLAN an: Der Österreicher ist dieses von daheim gewöhnt.