



Fit in 59 Sekunden

Der österreichische Gast in Ihrem Haus

59s

A



■ Feilen Sie an Ihren Leistungen

- 59% der Österreicher übernachtet im Hotel (4- bis 5-Sterne-Hotels: 39 Prozent, Mittelklassehotel: 19 Prozent, Budget-Hotel: 1 Prozent). 8 % mieten ein Ferienhaus und vier Prozent nächtigt im Zelt, Wohnwagen oder Caravan. Stellen Sie sich darauf ein.
- Qualität und Service sind ihm wichtig, bieten Sie ihm beides. Die Einrichtung sowie Gebrauchsgegenstände sollten hochwertig und im tadellosen Zustand sein. Sauberkeit ist unabdingbar.
- Beachten Sie, dass er sehr pünktlich ist und Wartezeiten als sehr negativ empfindet.
- Bieten Sie eine authentische und/oder traditionelle Atmosphäre. Beides ist dem Österreicher sehr wichtig.
- Essen und Trinken spielt für ihn eine große Rolle, informieren Sie sich daher über seine Speisegewohnheiten in der Branche „Gastronomie“.
- Ein Onlineauftritt und entsprechende Onlineinformationen sind für den Österreicher wichtig. Achten Sie auf ein responsives Design ebenso wie auf Onlinebuchungs- und auch Zahlungsmöglichkeiten. Bieten Sie auch einen Online-Check-in, um Wartezeiten zu vermeiden, denn diese empfindet der Österreicher als sehr negativ.
- Arbeiten Sie mit anderen touristischen Dienstleistern zusammen und bieten Sie Pakete und Pauschalen an, um dem Österreicher ein tolles Urlaubserlebnis zu bereiten.

■ Kommunizieren Sie mit dem Österreicher: Er spricht Österreichisches Deutsch, daher sollten Sie langsamer sprechen. Er möchte gesiezt werden und mit Familiennamen und Titel angesprochen 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 steigen lassen, da kein Bargeldlimit gesetzt ist. Kartenzahlungen nehmen auch in Österreich zu, besonders höhere Beträge zahlt er gern mit Karte.

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