



## 9. Fachtagung Agrotourismus Ostschweiz am Strickhof in Wülflingen

# Agrotourismusangebote: alles, ausser gewöhnlich!

**Um agrotouristische Angebote erfolgreich anzubieten, lohnt es sich, über die Wirkung seines Auftritts den Gästen gegenüber bewusst zu werden. Zudem gilt: «Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance».**

Véronique Keller vom Strickhof in Wülflingen und Myriam Blunschli vom Landwirtschaftsamt Schaffhausen organisierten Mitte November die Fachtagung Agrotourismus Ostschweiz zum Thema «Auftrittskompetenz im Agrotourismus». Peter Kirchgessner aus Stans ist unter anderem im Qualitätsmanagement für touristische Anbieter tätig und hielt das Impulsreferat dieser Tagung. Er stellte fest, dass Kommunizieren heute wichtiger denn je ist. Durch digitale Kommunikationsmittel gewinne persönlicher Kundenkontakt an Wert. Die grosse Chance des Agrotourismus seien authentische Produkte und Dienstleistungen, die sich von gängigen Angeboten unterscheiden. Es reiche nicht, 99 Punkte auf einer Bewertungsskala zu erreichen: Das angestrebte Ziel müssten 100 Punkte sein. Peter Kirchgessner veranschaulichte, wie prägend für den Kunden der erste Eindruck seines Gastgebers ist, ganz im Sinne der Redeart «für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance». Eine Gastgeberfamilie speichere den ersten Eindruck, der sich durch alle späteren Kontakte zwischen Kunde und Agrotourismusanbieter wie ein roter Faden ziehe. Der Referent appellierte an die Tagungsteilnehmenden,

dem direkten Blickkontakt mit dem Kunden Beachtung zu schenken: «Das Wichtigste für die souveräne Wirkung, also Auftrittskompetenz, ist der Blickkontakt, unterstützt von der Körperhaltung und unterstrichen durch die Wortwahl ganz im Sinne von: «Schön, Sie als Gast hier zu haben. Ich habe Ihnen etwas Gutes anzubieten».

### Mimik, Haltung und Hände sprechen Bände

Weiter kam der Profi für gute Auftrittspräsenz auch auf die Bedeutung einer bewussten Körperhaltung zu sprechen: «Sie zeigt immer auch eine bestimmte Geisteshaltung an». Er ermutigte dazu, dass sich Partner gegenseitig bei Probeauftritten beurteilten. Dabei liessen sich Mängel in der Kommunikation und im Auftreten vertrauensvoll «aufdecken» und besprechen. Auch der Wahl der Kleidung komme grosse Bedeutung zu: «Wenn man sich in der Kleidung unwohl fühlt, wirkt man unsicher. Wenn Sie vielleicht gerade von der Stallarbeit kommen und Ihre Gäste treffen bereits ein, werden Sie sich in schmutzigen Kleidern eher befangen fühlen. Aber wenn Sie es den Gästen erklären, und etwa sagen, dass es im Stall mit einem Tier Komplikationen gab und sie sich deshalb noch nicht umziehen konnten, dann wecken Sie Verständnis beim Gegenüber». Auch die «Sprache der Hände» spreche Bände – Hände könnten etwas in seiner Bedeutung unterstreichen. Was beim Kundenkontakt auch nicht zu vernachlässigen sei, ist die persönliche Duftno-

te. Körpergeruch oder ein zu aufdringliches Deodorant seien Hemmfaktoren und wer dies bei seinen Mitarbeitenden oder dem Partner feststelle, solle diesen Umstand in einer vertraulichen Aussprache thematisieren. Der Stimmführung komme ebenfalls eine grosse Bedeutung zu und man könne sie trainieren. Er improvisierte ein Telefongespräch und führte vor, dass die Person am anderen Ende, das heisst der Kunde oder Gast, es förmlich hört, wenn man dabei lächelt.

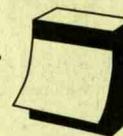
### «Zünde ein Feuer der Begeisterung bei den Gästen!»

Seine markanteste Aussage «Man muss seine Gäste gern haben» fand bei den Tagungsteilnehmenden grossen Anklang. Einige meinten dazu, diese Feststellung müsste zu Beginn und eigentlich über allem Gesagten der Tagung stehen. Christine Urech, Moderatorin bei RadioZürsee und Bäuerin, thematisierte das «Lampenfieber», das vordergründig als negativ besetzter Begriff gilt. Lampenfieber bewirke aber auch positive Effekte: Durch die innere Aufregung spannen sich die Muskeln an, die Haltung wird gerade, die Konzentration ist erhöht und alle «Antennen» sind auf Empfang. Sie nannte Beispiele für erfolgreiche Entertainer,



Der Hauptreferent Peter Kirchgässner in voller Aktion. Bild: Isabella Schwander

## Veranstaltungen am Strickhof



- 1 OVZ Ostschweizerische Vereinigung Zuckerrübenbau: Regionalversammlung**  
Termin: Di, 05.12.2017, 19.15 Uhr  
Ort: Wülflingen
- 2 Strickhof: Infoabend Berufsfeld Landwirtschaft – LandwirtIn, Obstfachleute, AgrarpraktikerIn, WinzerIn, Weintechnologe/In**  
Termin: Di, 05.12.2017, 20.00 Uhr  
Ort: Lindau
- 3 Zürcher Obst- und Beerenproduzenten: Generalversammlung**  
Termin: Mi, 06.12.2017, 13.30 Uhr  
Ort: Wülflingen
- 4 Strickhof Adventsmarkt 2017**  
Termin: Do, 07.12.2017, 16.00 Uhr  
Ort: Lindau
- 5 Biofarm Genossenschaft – Tagung spezielle Ackerkulturen**  
Termin: Fr, 08.12.2017, 09.30 Uhr  
Ort: Lindau



*Christine Urech, Moderatorin bei RadioZürisee und Bäuerin, gab Tipps zu einer gelungenen Kommunikation mit den Gästen.*

*Bild: Isabelle Schwander*

die nach Jahrzehnten Auftrittserfahrung immer noch grosse Aufregung vor dem Publikumsauftritt empfinden. Und: Pannen sind menschlich. Wenn man mit Humor über einer Situation stehe, wirke dies menschlich und nahe. Sie empfahl Agrotourismusanbietern die landwirtschaftsspezifische Sprache auf jene der Gäste zu «übersetzen». Sie kennt eine Bauernhof-Spielgruppe, die deshalb so erfolgreich ist, weil sie sich in der Kommunikation den urbanen Kunden anpasst. Gefahrenzonen auf dem Hof werden in einer kindgerechten Sprache, bei der Analogien zu Märchen hergestellt werden, erklärt. So ist der Stier z. B. der König der Weide und verlangt entsprechenden Respekt im Umgang. «Zünde bei Deinen Gästen ein Feuer der Begeisterung» sei ein gutes Credo für die Rolle als Gastgeber. Sie veranschaulichte dies am Beispiel einer Besenbeiz, deren Gastgeber ihre Leistungen mit Freude und Stolz kommunizierten und bei den Gästen nachhaltigen Eindruck hinterliessen. Und damit verbunden sei die Chance, dass diese von ihren positiven Eindrücken im Bekanntenkreis erzählen und der Hof nachhaltige Mund-zu-Mund-Propaganda erhalte.

Isabelle Schwander, freischaffende Journalistin