

## Viel mehr als nur Gäste-Information



Ich arbeite für Arosa Tourismus. Seit das Bärenland in Arosa eröffnet wurde, ist dies im Sommer der Hauptreisegrund unserer Gäste. Dementsprechend oft sind auch die Attraktion und das Projekt das Thema an unserem Gäste-Schalter. Ich arbeite schon lange für Arosa Tourismus und wohne seit vielen Jahren in Arosa. Somit kenne ich die meisten Bewohner und die Verantwortlichen persönlich, wobei es sehr wichtig ist, guten Kontakt zu pflegen und sich auszutauschen. Neben dem Betreuen der Touristen am Schalter bin ich auch eine wichtige Ansprechperson für Partner, wobei ich die Kommunikation zwischen dem Back Office und dem Front Office sicherstelle.

In all den Jahren, in denen ich für die Gäste in Arosa da war und ihnen half ihren



Aufenthalt einzigartig zu gestalten, habe ich viel gelernt und auch Veränderungen beobachten können. Oft gibt es Fragen an das Back Office, wie sich die Kunden verhalten und was für Bedürfnisse sie haben, die mir aus der vordersten Front gestellt werden. Allgemein erachte ich es als wichtig, dass es einen ständigen Austausch zwischen den Abteilungen im Hintergrund und den Mitarbeitern, die täglich direkten Kontakt mit den Gästen haben, gibt. Wir erfahren sehr schnell und direkt, was gut ankommt und was wiederum für Unklarheit und Unzufriedenheit sorgt.

In der Tourismus-Information sind wir ergänzend zum Schalter auch über Telefon und Email erreichbar. Dabei erhalten wir Anfragen aller Art: Viele positive und herzliche Nachrichten, jedoch sind wir auch die Ansprechpersonen, wenn etwas nicht zufriedenstellend ist. Für diese Angelegenheiten braucht es jeweils viel Geduld und ein dickes Fell. Nichtsdestotrotz werden wir immer wieder mit positiven und dankbaren

Nachrichten entschädigt, was einigen Stress und negative Rückmeldungen wieder vergessen lässt.

Das Bärenland hat Arosa komplett verändert. Seit das Projekt 2010 in Angriff genommen wurde, erlebte ich die Entwicklung in Arosa und in unserem Team. Seitdem weht in Arosa in verschiedener Hinsicht ein neuer Wind, Verantwortliche und Arosener Einwohner ziehen vermehrt an einem Strang und machen das Thema «Bär» gemeinsam stark. Wir sind zum Bärenland geworden. Täglich erlebe ich, wie Gäste sich für das Bärenland begeistern, was für Emotionen das Thema «Tierschutz» auslöst und was das Projekt für eine Reichweite erlangte. Ich selber bin begeistert von unseren Bären und auch, was es mit Arosa gemacht hat. Es ist schön, ein Teil davon zu sein und die Möglichkeit zu haben mit meinen Inputs und meiner Arbeit das Projekt weiterzuentwickeln, damit es ein langfristiger Erfolg wird.



Die Verbindung von nachhaltigem Tierschutz und innovativem Tourismus ist eine neue Form, die alpine Ferienorte noch nicht kennen. Es ist eine neue Möglichkeit, in den Schweizer Bergen Ferien zu machen und gleichzeitig ein Tierschutz Projekt zu unterstützen und etwas über Bären und Natur zu lernen. Vor allem Familien und ältere Gäste schätzen die Kombination von Wissensvermittlung, Wandern, Berge und Natur. Auch für uns an der Gäste-Information ist es spannend, ein so attraktives Sommerangebot anbieten und unsere Besucher damit begeistern zu können.



**Name:** Rebekka Herger

**Foto Copy Right:** Stiftung Arosa Bären / VIER PFOTEN

**Mail-Adresse:** [rebekka.herger@arosa.swiss](mailto:rebekka.herger@arosa.swiss)

**Link zum Lieblings-Bärenfilm:** <https://youtu.be/l3HG9tEih7g>