

Emsland



MODUL 1: GASTFREUNDSCHAFT



Drenthe
Oerprovincie van Nederland

Emsland 

Impressum

Diese Ausgabe ist im Rahmen des Projekts
'Gastvrijheid – Gastfreundschaft' zustande gekommen.

Auftraggeber:
Emsland Tourismus GmbH, Ordeniederung 2, 49716 Meppen
Marketing Drenthe, Brink 8, 9401 HS Assen
Recreatieschap Drenthe, Brink 4b, 7981 BZ Diever

Das Projekt wurde mit Mitteln aus dem
INTERREG V A Programm der
Europäischen Union finanziert.

Autor: Karin Lubs, www.klantopeen.nl

02 Foto: FotoFranz

INTERREG
Deutschland
Nederland 



MODUL 1: GASTFREUNDSCHAFT

WUSSTEN SIE, DASS...

- ... ungefähr 3,8 Millionen Holländer das Emsland jährlich zu einem Tagesausflug besuchen?
- ... ungefähr 70.000 Besucher aus dem Nachbarland ca. 200.000 Übernachtungen buchen?
- ... sie mit Ausgaben von durchschnittlich 112 Euro pro Person für einen Umsatz von ca. 67 Millionen sorgen?

Die Niederländer sind ein reiselustiges Volk, und Deutschland ist mit Abstand das beliebteste Ziel für Kurzurlaube. Die Anreise ist relativ kurz, die Preise sind angenehm und das Essen reichhaltig und lecker. Das Emsland ist bei vielen Niederländern hauptsächlich beliebt als ein ideales Ziel für einen Tagesausflug, bei dem preiswert eingekauft und gut gegessen werden kann. Als Urlaubsziel ist diese Region noch relativ unbekannt. Hier gibt es noch viel zu gewinnen, denn das Emsland hat holländischen Gästen viel zu bieten.

VERLÄNGERN SIE IHRE SAISON!

Einer der interessantesten Gründe, den holländischen Gästemarkt aktiv zu bearbeiten, ist die potentielle Verlängerung Ihrer Buchungssaison. Die Ferien in den Niederlanden sind oft zu anderen Zeiten als in Deutschland. So gibt es zum Beispiel die voorjaarsvakantie im Februar und die meivakantie Anfang Mai. Auch bei den Feiertagen gibt es Unterschiede. Fronleichnam ist in den Niederlanden kein Feiertag, dafür aber der 27. April (Koningsdag). Mit Buchungen aus Holland können Sie auf diese Weise so manche Leerstelle in Ihrem Reservierungskalender ausfüllen.



Wenn Sie die holländischen Ferienzeiten kennen, können Sie mit Pauschalangeboten darauf eingehen – dafür sind unsere niederländischen Nachbarn sehr zugänglich! Die Schulferien sind je nach Provinz unterschiedlich, das bedeutet noch eine zusätzliche Verbreiterung der Ferienperiode. Alle Informationen hierzu finden Sie bei www.schulferien.org.

UNBEKANNTES URLAUBSPARADIES EMSLAND

Deutschland ist bei den Niederländern nicht nur wegen der günstigen Preise und den zahlreichen verschiedenen Landschaften beliebt. Hier ist alles gut geregelt und die berühmte „deutsche Gründlichkeit“ wissen die Niederländer sehr zu schätzen: funktionierende Apparate, Sauberkeit, deutliche Beschilderung auf Straßen, Wander- und Radwegen und verlässliche Öffnungszeiten sind echte Pluspunkte, die vor allem von der größten Gruppe der holländischen Besucher, Paaren über 50 Jahren, sehr geschätzt werden.

Einer der Gründe warum Holländer, die das Emsland besucht haben, keinen Zweitbesuch im Emsland planen, ist laut Marktuntersuchungen der Mangel an interessanten Ausflugszielen („nichts los“), aber auch der Mangel an Information hierüber. Dabei hat das Emsland seinen holländischen Gästen so viel zu bieten: ein ausgezeichnetes Radwegenetz von mehr als 3.500 km, abwechslungsreiche Wanderwege, hübsche Städtchen und Dörfer, Schlösser und Museen für Kulturinteressierte und eine besondere, einzigartige Natur. Darum ist es besonders schade, dass all diese Schätze so unbekannt sind – hier liegen große Herausforderungen, nicht nur für die touristischen Marketing-Organisationen, sondern auch für die Gastgeber.



*Die Grenznähe macht das Emsland zu einem extra interessanten Urlaubsziel. Von hier aus können Sehenswürdigkeiten, Attraktionen und Naturgebiete an beiden Seiten der Grenze besucht werden und eine internationale Radtour wie die „United Countries Tour“ ist ein ganz besonderes Erlebnis. Bei Ihrer Marketingorganisation **Emsland Tourismus** erhalten eine Liste von Ausflugszielen an beiden Seiten der Grenze – so können Sie Ihren Gästen interessante ‚internationale Tipps‘ geben und die Attraktivität der Region erhöhen!*

PAUSCHALEN UND AKTIONEN

Pauschalen, Aktionen und Sonderangebote sind für Gastgeber im Emsland ein ideales Mittel die niederländischen Gäste über die Grenze zu locken, denn dafür sind sie sehr empfänglich. Per Rad auf der United Countries Tour beide Länder entdecken, wandernd den „Naturpark Moor“ erleben oder ein Radurlaub mit Gepäcktransport, kombiniert mit gutem deutschen Essen und Übernachtungen in authentischen und komfortablen Unterkünften – solche Angebote sind erfolgsversprechend, vor allem, wenn der Preis dann auch noch stimmt!



In den Niederlanden sind zahlreiche Webseiten aktiv, die mit Schnäppchenpreisen Kurzurlaube und Wochenendtrips anbieten, zum Beispiel www.voordeeluitjes.nl und www.weekendjeweg.nl. Hier werden nicht nur Unterkünfte und Pauschalen in den Niederlanden, sondern auch in Deutschland angeboten. Für die Zielgruppe über 50 Jahren ist so ein Kurzurlaub oft eine gute Gelegenheit, neue Gegenden zu entdecken – und vielleicht ein zweites Mal zurückzukommen!

DIE HOLLÄNDER IM FOKUS

Niederländische Touristen sind also eine interessante Zielgruppe für das Gastgewerbe und den Einzelhandel im Emsland. Die Herausforderung ist nun, diese Zielgruppe auch zu erreichen und zu einem Besuch in das für viele Holländer noch unbekanntes Gebiet zu locken. Und wie jede neue Zielgruppe, die Sie gewinnen möchten, erfordert auch der holländische Markt einige extra Investitionen auf den Gebieten

- Gastfreundlichkeit
- Sprache
- Online Marketing

In diesem Leitfaden werden diese drei Aspekte mit praktischen Informationen, nützlichen Tipps und Beispielen, wie man es richtig – und auch besser nicht – anpackt, um die Herzen der holländischen Touristen zu gewinnen. In Teil 1 erfahren Sie, was die wichtigsten Unterschiede zu uns Deutschen sind und wie Sie hiermit optimal umgehen können. Teil 2 gibt Ihnen eine sprachliche Basis beim Empfang holländischer Gäste und in Teil 3 erfahren Sie, wie Sie mit Ihrer Webseite im Nachbarland erfolgreich sind.

DIE KLEINEN UNTERSCHIEDE

Wenn Sie möchten, dass Ihre holländischen Gäste sich bei Ihnen besonders wohlfühlen, ist es gut, etwas mehr über sie zu wissen. Eine beruhigende Tatsache: In vielen Dingen sind sie den Deutschen recht ähnlich, was wahrscheinlich auch ein Grund dafür ist, dass der Touristenstrom zwischen den beiden Ländern so lebhaft ist: Man sucht etwas anderes, das aber doch irgendwie vertraut ist. Die Anzahl der Gemeinsamkeiten ist grösser als die der Unterschiede – aber gerade in der Kenntnis dieser Unterschiede liegt das Geheimnis für gute Gastfreundschaft:

- Informeller: Niederländer sind meist weniger formell als Deutsche, duzen sich gegenseitig schneller und fühlen sich oft wohler in einer informellen Atmosphäre.
- Weniger hierarchisch: Holländer sind weniger hierarchie- und autoritätsorientiert. Der Chef wird meist genauso geduzt wie der Kollege, ein Doktor wird nicht mit seinem Titel angesprochen. Klassen, Ränge und Uniformen und sogar das Königshaus gelten im allgemeinen nicht als etwas was man bewundert, man macht viel lieber einen Scherz darüber. Regeln? Auch damit gehen Holländer gerne ‚kreativ und flexibel‘ um.
- Humor: ein wichtiges Element im holländischen Leben, und zwar in beinahe jeder Situation. Das bedeutet nicht, dass der Holländer sich durch das Leben lacht, aber er findet es wichtig, dass im Prinzip über alles gelacht werden kann. Auch in sozialen Kontakten machen Holländer gerne kleine Scherze „um das Eis zu brechen“, auch im geschäftlichen Bereich. Sie haben einen besonderen eigenen Humor, bei dem sie den anderen gerne „auf den Arm nehmen“ mit Behauptungen, die in keiner Weise zutreffen.

- **Harmonie:** Die Niederländer sind im Allgemeinen ein freundliches Volk, die auch bei Debatten gern den Konsens suchen. Rechthaberisches Verhalten ist ihnen zuwider und bei Konflikten sind sie immer auf der Suche nach einer praktischen Lösung, mit der beide Seiten gut leben können.
- ‚Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg!‘: Das bedeutet so viel wie ‘benimm dich normal, das ist schon verrückt genug’ und ist eine goldene Lebensregel bei vielen Holländern. Jeder Anschein von Großspurigkeit, Angeberei und Wichtigtuerei ist verpönt, und übertriebenes Verhalten ist höchstens Künstlern und Exzentrikern gestattet. Das hat jedoch auch so seine Schattenseiten, denn im niederländischen Gaststättengewerbe bedeutet das oft, dass man extra Service auch für übertriebene Dienstbarkeit hält. Und das bedeutet für deutsche Gastgeber eine gute Chance sich extra zu profilieren!



Die informelle und entspannte Natur der Holländer führt hierzulande auch manchmal zu hochgezogenen Augenbrauen, beispielsweise wenn es um Kinder geht. In Holland haben Kinder oft in allen familiären Fragen Mitspracherecht und machen davon auch selbstbewusst Gebrauch. Sie werden weniger korrigiert in Lautstärke und Beweglichkeit, die freie Entfaltung gilt als wichtiger als beengende Regeln. Das führt dazu, dass sie zu den glücklichsten Kindern der Welt gehören, aber so mancher deutsche Restaurantbesitzer findet es schwierig, hiermit adäquat umzugehen. Das Geheimnis liegt meist in der Ablenkung: Ein Malblatt mit Stiften oder eine kleine Spielecke wirken Wunder.

DIE ‚GLÜCKSFAKTOREN‘ DER NIEDERLÄNDER

Holländer sind im Allgemeinen weniger anspruchsvoll als deutsche Gäste und schnell zufriedenzustellen. Unerwartete Schwierigkeiten nehmen sie oft mit Humor, sie sind flexibel in der Planung und passen sich leicht an. Das macht es für deutsche Gastgeber zu einem echten Vergnügen, holländische Gäste zu empfangen. Dies sind die ‚Glücksfaktoren‘ für Niederländer:

- **Gutes Essen zu attraktiven Preisen:** Hier liegt Deutschland bei den Holländern ganz hoch im Kurs. Das breite Angebot, die großen Portionen, die ‚typisch deutschen‘ Gerichte wie Schnitzel und Currywurst und nicht zu vergessen der halbe Liter Bier geben den Holländern das echte deutsche Urlaubsgefühl.
- **Radfahren:** eine der beliebtesten Freizeitaktivitäten für die Niederländer, vor allem für die Zielgruppe über 50. Das Emsland ist mit seinem mehr als 3500 km Radfahrwegen für sie ein wahres Paradies, das allerdings noch größtenteils unentdeckt ist: Hier liegen noch Riesenchancen für kurze Radurlaube oder mehr! Die Niederländer sind sehr empfänglich für preislich interessante Pauschalangebote, bei denen sie selber nicht alles organisieren müssen.
- **„Gezelligheid“:** ein typisch Niederländisches Wort. Es bedeutet Gemütlichkeit, aber auch ein bisschen Lebhaftigkeit, geselliges Treiben, freundliche Menschen, Kerzenlicht auf dem Tisch und eine allgemeine Atmosphäre des Wohlfühlens. Wo es „ongezellig“ ist, will der Holländer lieber nicht sein, schon gar nicht im Urlaub.
- **Etwas unternehmen:** Niederländer sehen gerne neue Dinge, sind interessiert an regionalen Sehenswürdigkeiten und Spezialitäten, Kunst, Kultur, Natur und Märkten. Holländische Besucher kritisierten in der Vergangenheit, dass das Emsland nicht genug Abwechslung bietet: Dies ist eine echte Herausforderung, nicht nur für die regionalen und lokalen Marketing-Organisationen, sondern für alle Gastgeber, Gastronomen und Unternehmer in der Freizeitbranche. Erzählen und zeigen Sie, was das Emsland zu bieten hat!
- **Gutes W-LAN:** Die Niederlande sind dicht vernetzt, und 97% aller Einwohner über 12 Jahren sind regelmäßig online. Gut funktionierendes, schnelles und kostenloses Internet ist für sie ein absolutes Muss.

VOR(UR)TEILE UND NACHTEILE

Niederländer haben von Deutschland und den Deutschen in den letzten zehn Jahren ein viel positiveres Bild entwickelt. So sieht man in Holland oft die Vor- und Nachteile dieses Landes und seiner Bewohner:

VORTEILE

Relativ nahe
Preiswert
Gut organisiert
Qualität
Höflichkeit

NACHTEILE

Etwas altmodisch
Übertriebene Regeln
Mangel an Flexibilität
Mangel an Humor
Formell und reserviert

Natürlich enthält diese Übersicht eine gehörige Portion Vorurteile – bei Ihnen liegt nun die Herausforderung, die Vorteile zu nutzen und die Nachteile zu entkräften!



Natürlich haben wir Deutsche auch so unsere Vorurteile über die Niederländer. Wie steht es beispielsweise mit der berüchtigten holländischen Knauserigkeit? Über das Mitnehmen von Kartoffeln und Kaffee in den Urlaub schmunzeln unsere Nachbarn selber auch, aber es steckt durchaus ein Kern von Wahrheit in diesem Vorurteil. Holländer sind sehr empfänglich für Schnäppchen, Preisvorteile und kostenlose Extras, aber dem steht gegenüber, dass Niederländer sich im Urlaub auch gerne etwas gönnen, vor allem, wenn das Preis-Qualitäts-Verhältnis stimmt.

ACHTUNG ALLERGIE!

Im Prinzip neigen niederländische Gäste schnell zur Zufriedenheit, es gibt jedoch einige wichtige Punkte, die Sie berücksichtigen sollten:

- Streng formulierte Hausregeln und Verbote bewirken bei Niederländern das genaue Gegenteil und bringen alte Vorurteile hoch.



Wenn Sie möchten, dass Ihre Hausregeln eingehalten werden, ist die Redensart „Der Ton macht die Musik“ der Schlüssel zum Erfolg. Strikte Verbote und harsch formulierte Regeln die überall aushängen, lassen bei den Niederländern oft das Urlaubsgefühl verschwinden. Das Wort „verboten“ klingt in holländischen Ohren ausgesprochen hart und wenig gastfreundlich. Vermeiden Sie es lieber ganz und appellieren Sie in Ihren holländischen Hausregeln lieber an das soziale Bewusstsein und das Verständnis Ihrer Gäste. Im Teil 2 bekommen Sie hierzu auch sprachliche Tipps!

- Prozesse wichtiger als der Gast: Es ist lobenswert, wenn Sie betrieblich gut organisiert sind, aber das sollte nicht auf Kosten Ihrer Gäste gehen – denn um die geht es doch eigentlich!



Gäste-Erfahrungen

*„Wir hatten ein Menü bestellt, aber das Dessert wurde nicht mehr serviert, weil die Küche inzwischen geschlossen hatte.“
„Um 8.30 Uhr klopfte die Raumpflegerin an die Tür: „Ich komm jetzt saubermachen, das ist meine Runde.“ Ich stand noch unter der Dusche!“
„Als Frühstückszeit war von 7.30 bis 10.00 Uhr angegeben, aber ab halb zehn gab es keine frischen Brötchen mehr.“*

- Unfreundlichkeit und Desinteresse: Ein Lächeln, ein herzlicher Ton und aufmerksame Dienstleistung kosten nichts extra und haben für einen Holländer einen entscheidenden Einfluss auf sein Gefühl der ‚gezelligheid‘



Drenthe

Oerprovincie van Nederland