



Merkblatt

Gästeinformationsmappe

- Botschaften gut vermitteln

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance - das gilt auch für die Gästeinformationsmappe. Sie ist zugleich schriftlicher Willkommensgruß und Dienstleistung an den Urlaubsgast. Viele kleine Bausteine helfen mit, dass sich Gäste im Urlaub wohl fühlen und eine entspannte Zeit verbringen.



Mehrwert und Nutzen

Eine gut aufbereitete Infomappe bietet die Chance die Wünsche der Gastgeberfamilie für gutes Auskommen verbindlich an den Gast zu kommunizieren. Zudem bietet sie die Bühne für die Bewerbung hofeigener und umliegend produzierter Produkte, wodurch es zu einer gesteigerten **Wertschätzung des Gastes** kommt und somit ein Beitrag zur Wertschöpfung vor Ort leistet.

Grundsätzlich kann die Infomappe als Unterstützung der **Kommunikation der bäuerlichen Welt** (Tierhaltung, Wirtschaftsform, Tierarten, Sonderkulturen,...) gesehen werden. Unterstützend kann sie auch als Nachschlagewerk für Brauchtum, Tradition sowie Geschichtlichem dienen.

Natürlich auch als **Hilfestellung** für den Gast bei der Planung von Tagesaktivitäten. Eine gut gestaltete Gästeinformation ist für einen Betrieb daher genauso marketingwirksam wie eine Homepage oder Broschüre. Der Gast kann innerhalb kurzer Zeit, die für ihn **interessanten Angebote** herausfinden.

Eine Gästeinformationsmappe ist ein Mehrwert für den Gast und den Gastgeber.

Tipp: Um die Gästeinfomappe zu präsentieren, gibt es verschiedene kreative Möglichkeiten. Wie zum Beispiel eine Filzmappe mit UaB-Logo, Holzmappe, Tablets oder andere Bildschirme, ... Machen Sie auch hier ihre **Betriebsphilosophie** spürbar und greifbar.



Must Haves

Folgende Inhalte dienen der rechtlichen Absicherung und notwendigen Information:

- **Haus- und Hofordnung**, beinhalten Ruhezeiten, Umgang mit Tieren, Frühstückszeiten, Rauchen, Müllentsorgung, Verhalten im Brandfall
- **Bedienungsanleitungen** - für besondere technische Geräte und Holzöfen
- **Notrufnummern** (Rettung,...) und wichtige (regionale) Telefonnummern von Ärzten, Apotheke(n) und weiteren wichtigen Einrichtungen wie Krankenhaus, Zahn- oder Kinderarzt,...
- **Erreichbarkeiten** der Vermieter: innen



Dos

- **Kreative** Beschriftungen auf den Mappen ziehen die Blicke auf sich und animieren zum Lesen.
- In Ausstattung, Material und Farbe sollte die Mappe den Stil und die Qualität des Betriebes widerspiegeln. Stichwort: **Hoflinie** (Corporate Design - eigenen Stil umsetzen)
- Optimal ist es, wenn Internetauftritt, Prospekte, Briefpapier und Mappe optisch eine Einheit bilden.
- Achten Sie auch auf **aktuelle, regionale Informationen!**
- **Stellen Sie sich die Frage:** Was möchte ich, das der Gast weiß?

Jede Gästeinformationsmappe ist so individuell wie jeder einzelne Betrieb, seien Sie innovativ und kreativ mit ihrer Präsentation.



Dont's

- abgegriffene Klarsichthüllen oder Blätter mit Eselsohren oder Fettflecken gehören umgehend ausgetauscht
- Machen Sie **keine Versprechungen**, achten Sie auf sachliche Informationen.
- Vermeiden Sie **Unordnung oder Übertreibungen** und bündeln Sie zusammenpassende Themenbereiche.



Tipps aus der Textwerkstatt

- Auf klare Worte und Formulierungen achten und lange Schachtelsätze vermeiden
- passende Schriftgröße und -farbe wählen
- zusammengehörende Passagen in Absätze gliedern
- positive Formulierungen anwenden
 - Gebote statt Verbote formulieren und dabei gewünschtes / erwartetes Verhalten vorschlagen / empfehlen
- Bilder und Piktogramme als Unterstützung des Geschriebenen verwenden (Anleitung zum Feuer machen, Mülltrennung, etc...)
- individuelle / kreative Formulierung überlegen
- **Tipp:** *Insidertips* (besondere / persönliche Empfehlungen) in die Gästeinformmappe aufnehmen



Markenbotschaft

In der Gästeinformationsmappe sollte auch Platz für Kooperationspartner oder Mitgliedschaften sein. Beispielhaft: Gutes vom Bauernhof, Urlaub am Bauernhof, BIO Austria, Gästekarten, etc.



Erinnerung

Die Gästeinformmappe ist ein fixer Teil der Qualitätskriterien von Urlaub am Bauernhof. In die Bewertung fließen die Faktoren **Informationsgehalt, Aktualität, Stil** und **Sauberkeit** sowie **Markenumsetzung** mit ein.



Strukturvorschlag

- Titelseite
 - Inhaltsverzeichnis
- Herzlich Willkommen auf unserem Bauernhof
 - Unsere Familie
 - Der Hof und seine Geschichte
 - Die Landwirtschaft und seine Tiere
 - Hofprodukte
- Besonderheiten bei uns am Hof
 - Unser Ferienhaus / Ferienwohnungen / Zimmer / Almhütte
 - Unser Angebot am Hof
 - Unser Qualitätsversprechen und Kooperationspartner (UaB)
- Besonderheiten der Region
 - Kulinarische Besonderheiten
 - Gasthäuser & Ausflugsziele
 - **Tipp:** Hier eignet sich die Verwendung von QR-Codes besonders gut
- Brauchtum im Jahreslauf
- Unsere Philosophie / Unsere Prinzipien / Nachhaltigkeit am Bauernhof
- Haus- und Hofordnung
 - Gut zu wissen / für alle Fälle
 - Notrufe und Kontakte
 - Brandschutzordnung
 - Badeordnung und Saunabbenützung
- Anhang (fertige Infoblätter sind bei Ihrer Beraterin erhältlich)
 - Vorlagen und Merkblätter für Gäste wie BIO-Unterlagen, Umgang mit Weidevieh, Respektiere deine Grenzen, Richtiges Verhalten im Wald, Mülltrennung



Hilfsmittel und Umsetzung

- **Microsoft Word:** Textverarbeitungsprogramm
- **Microsoft Publisher:** Bearbeitung von Layouts
- **Canva:** Onlinetool für Grafikdesign - Basisversion kostenlos



Beratungsangebot der LK Stmk

Betriebs-Check Modul 2: Check der Gästeinformationsmappe - professioneller Blick auf Ihre Gästeinformmappe und mögliche Erstellung eines individuellen Dokuments (kostenpflichtig, 50 € pro Beratungsstunde)

Kontakt

Landwirtschaftskammer Steiermark

Fachberatung bäuerliche Vermietung

Obersteiermark

Dipl.-Päd. Ing Maria Habertheuer

Tel.: 03612/22531-5133, maria.habertheuer@lk-stmk.at

Süd-, Ost- und Weststeiermark

Melanie Pirker

Tel.: 03172/2684-5615, melanie.pirker@lk-stmk.at

Impressum

Für das Gesamtkonzept: Dipl.-Päd. Ing. Maria Habertheuer und Ines Pomberger, Bsc - LK Steiermark

Für den Inhalt: Dipl.-Päd. Ing. Maria Habertheuer und Ines Pomberger, Bsc - LK Steiermark

Dipl. -Päd. Ing. Maria Rettenwender - LK Salzburg, Mag. Iris Jaritz - LK Kärnten

Stand: November 2024