

Veröffentlicht in mittwoch aktuell am 6. März 2013

## Szene-Ticker

Sogar ein bisschen Farbe hat er bekommen. Achim steht wieder im La Habana - gut erholt. Eine Woche Frühlingstemperaturen und etwas Golf wirken da schon Wunder. Wo kann man sich denn so gut erholen? „Das verrate ich nicht“, schmunzelt der Gastronom und fügt lachend hinzu: „Es war jedenfalls keine Bildungsreise nach Kuba und es war südlich von Soltau.“ Aber mit wem er gefahren ist, das konnte er sagen: „Ich war mit Guido Schnieder vom Landhaus Höpen unterwegs. Da wird das Golfspiel auch zu einem kleinen Wettkampf.“ Die Frage nach dem Sieger beantwortet Achim nur mit einem vielsagenden Grinsen. Am heutigen Mittwoch ist das La Habana übrigens für eine geschlossene Gesellschaft reserviert.

Als hätte die Sonne nur darauf gewartet. Kaum sind Bilgin und Engin damit beschäftigt, die Terrasse vor dem M-One aufzubauen, kämpft sich die Sonne durch die Wolken. „Das sieht doch schon mal vielversprechend aus“, schmunzelt Bilgin und tritt den erneuten Weg ins Lager an. „Seit wir eine Nichtraucher-Bar sind, gehe ich sehr oft ins Lager“, lächelt er. Der Grund klemmt zwischen Zeige- und Ringfinger.

Das gute Abschnitten von Kollege Tom Ludwig im Schafstall, lässt Tanja Pahrman doch schon etwas nervös werden. „Sie hat mir gesagt, dass sie sich schon ein wenig unter Druck gesetzt fühlt“, erzählt Detlef Cohrs. Dabei muss sich die sympathische Sängerin gar keine Sorgen machen. „Ich weiß ja, dass sie gut ist. Und der Vorverkauf zeigt, dass es die Schneverdinge auch wissen.“ Karten für den Genussabend am 16. März gibt es noch bei der Schneverdinge Touristik.

Am vergangenen Donnerstag ist Dagmara im Da Mario angekommen. Michal hat sie mit Auto und neuer Frisur morgens um 7 Uhr vom Bahnhof in Tostedt abgeholt. „Aber dann hat sie sich erstmal hingelegt. Die 16 Stunden Fahrt waren doch sehr anstrengend“, lacht Michal. Gut ausgeruht war sie dann fit für den großen Ansturm am verkaufsoffenen Sonntag. „Man lernt am schnellsten, wenn viel zu tun ist“, weiß Mario und freut sich über den Sonnenschein.

Im Café Am Dorfeich überlegt Silvia, den einjährigen Geburtstag der neuen Homepage zu feiern. „Seit einem Jahr präsentieren wir dort ja die Kuchen und Torten des Monats. Ich dachte mir, man könnte ein Buffet mit Kaffee und Kuchen satt anbieten und alle Torten noch einmal in natura vorstellen.“ Einen Termin hat sie noch nicht, „aber vor Ostern denke ich.“

Damit hatte Tomo wohl nicht gerechnet. Am vergangenen Sonntag war der Grill-Imbiss bereits um 12 Uhr bis auf den letzten Platz belegt. „Wir haben dann schnell improvisiert und das Zelt auf der Terrasse hergerichtet“, lacht er sein typisches Tomo-Lachen. Und nachdem die Grill-Saison so gut angefangen hat, stehen nun alle Zeichen auf Osterfeuer. „Es ist alles vorbereitet. In diesem Jahr bieten wir auch einen Ostertanz im Festzelt an.“

# „Nur gemeinsam halten wir den Gast in Schneverdingen“

Die „AG Marketing Erwartungsmatrix“ kümmert sich um die Gastronomen

In Schneverdingen. Am vergangenen Montag trafen sich einige Mitglieder der „AG Marketing Erwartungsmatrix“, die an den Stadtmarketing Prozess der Stadt Schneverdingen gekoppelt ist, im Schäferhof. Thema war die geringe Beteiligung der Gastronomen beim letzten Gruppentreffen. Claas Hammes, zuständig für das Stadtmarketing, Christian Glet, Schäferhof, Detlef Cohrs, Schafstall, und Dieter Inselmann vom Café Höpen-Idyll erklärten im Gespräch mit Mittwoch Aktuell, weshalb eine große Teilnehmerzahl so wichtig für den Erfolg ist.

**Mittwoch Aktuell: Laufende Prozesse werden ja eigentlich nicht an die Presse gegeben. Warum machen Sie jetzt doch den Schritt?**

**Claas Hammes:** Weil das letzte Treffen zu wenig besucht war. Wir müssen mit der AG Marketing Erwartungsmatrix möglichst viele Gastronomen erreichen und zur aktiven Mitarbeit bewegen, denn nur dann können wir auch umfangreich tätig werden und etwas ändern.

**Christian Glet:** Beim letzten Treffen waren wir nahezu die gleichen Teilnehmer, die zuvor schon bei der Gruppe der Hoteliers saßen. Das bringt nichts.

**Unter Erwartungsmatrix können sich jetzt wenige etwas vorstellen. Erklären Sie kurz das Prinzip.**

**Hammes:** Wir nehmen im ersten Schritt Erwartungshaltungen auf. Wer erwartet was von wem. Dabei berücksichtigen wir alle Leistungsträger im Tourismus - also Hoteliers, Vermieter, Gastronomie, Anbieter von Tagesangeboten und die Tourist Information. In den einzelnen Gruppen wird geschaut, was zum Beispiel die Gastronomen von der Hotellerie erwarten. Oder von der TI. Wir nehmen aber auch auf, welche Erwartungen die Gastronomen an sich selber stellen.

**Was passiert dann im zweiten Schritt?**

**Hammes:** Dann werden die Erwartungen miteinander verglichen und Übereinstimmungen herausgearbeitet. An denen wird dann zuerst gearbeitet.

**Welche Erwartungen könnten das denn sein? Ein praktisches Beispiel bitte.**

**Glet:** Der Grundgedanke ist, dass man sich den Gast weiterreich. Wenn er bei mir im Schäferhof übernachtet und nach einem Café fragt, das er auf einer Fahrradtour besuchen kann, dann schicke ich ihn zu einem Kollegen. Meine Erwartung ist in diesem Fall, dass der Kollege einen guten, freundlichen Service bietet, denn ansonsten fällt es auf mich zurück.

**Hammes:** dafür ist es wichtig, dass die einzelnen Leistungsträger erkennen, dass man nur gemeinsam den Gast in Schneverdingen halten kann. Ein Besuch in Schneverdingen besteht aus vielen Komponenten. Übernachtung, Essen und Trinken, Ausflugsangebot. Wenn da ein Rädchen nicht greift, bleibt beim Gast ein bitterer Beigeschmack.

**Dieter Inselmann:** Ich kann mich noch so sehr alleine anstrengen, dem Gast den bestmöglichen Service zu kommen zu lassen, wenn er woanders nicht freundlich behandelt



Führten ein anregendes Gespräch: (von links) Christian Glet, Dieter Inselmann und Claas Hammes. Nicht im Bild: Detlef Cohrs. Foto: hn

wird, kommt er nicht mehr nach Schneverdingen und somit auch nicht mehr zu mir.

**Sie haben eingangs gesagt, dass die Beteiligung bislang sehr schwach war. Wen sprechen Sie denn mit diesem Angebot an? Nur Betriebe, die vom Tourismus abhängig sind?**

**Hammes:** Alle Betriebe profitieren von einem florierenden Tourismus.

**Detlef Cohrs:** Wenn man es genau nimmt sogar der Fliesenleger. Denn wenn meine Saison erfolgreich war und ich mir am Ende eine neu geflieste Küche leisten kann, dann bekomme ich einen Auftrag. Das würde nicht passieren, wenn ich eine schlechte Saison habe.

**Hammes:** Im Prinzip ist das richtig. Natürlich sprechen wir mit der Erwartungsmatrix für Leistungsträger nicht den Fliesenleger an. In unserem speziellen Fall sind alle Gastronomen aufgefordert mitzumachen, die aktives Marketing machen wollen.

**Aktives Marketing hört sich unterschwellig nach Werbung an.**

**Hammes:** Nein, es geht hier überhaupt nicht darum, dass die einzelnen Betriebe jetzt Flyer machen sollen oder Zeitungsanzeigen schalten. Aktiv bedeutet in diesem Fall, dass sie sich mit ihrer Erfahrung und ihren Erwartungen in den Prozess mit einbringen.

**Glet:** Wir brauchen den Input, um alle Bedürfnisse berücksichtigen zu können.

**Welche Ziele werden angestrebt?**

**Hammes:** Die Ziele ergeben sich aus dem Prozess und können ganz unterschiedlich aussehen.

**Glet:** Als Beispiel könnte dabei herauskommen, dass sich die Mitarbeiter der Gastronomiebetriebe schulen lassen, um den Gast über das breit gefächerte Ausflugsangebot von Schneverdingen zu informieren. Weil die Servicekräfte eine der ersten Adressen für die Gäste sind, bei denen sie nachfragen. Eine weitere Idee könnte „Halbpensions-Hopping“ sein. Damit die Gäste nicht immer im gleichen Hotelrestaurant essen müssen, schickt man sie auch mal in ein anderes Hotel. In Spanien ist das schon Gang und Gebe. Das müsste natürlich von der TI als Gesamtpaket angeboten werden.

**Hammes:** Der Weg für dieses Angebot wäre also die Erwar-

tungshaltung, dass die TI mehr Pauschalangebote anbietet. Und als Lösungsweg im zweiten Schritt käme die Ausarbeitung einer solchen Idee.

**Grundsätzlich erfordert das aber eine Zusammenarbeit aller Gastronomen.**

**Hammes:** Richtig. Die einzelnen Gastronomen müssen sich davon verabschieden, sich nur als Konkurrenten zu sehen. Es muss erkannt werden, dass man nur gemeinsam den Tourismus in Schneverdingen fördern kann. In einigen Bereichen ist Kooperation einfach der bessere Weg, um das eigene Ziel zu erreichen.

**Cohrs:** Und eigentlich wollen wir alle das Gleiche: Zufriedene Gäste. Als Beispiel: Wenn jemand zu mir in den Schafstall kommt und Kuchen essen will, ich aber bis auf den letzten Platz ausgebucht bin, dann kann ich nicht einfach sagen: „Ne, bin voll, geht nicht.“ Natürlich möchte jeder den Umsatz mitnehmen, aber wenn es nicht geht, dann muss man im Sinne des Gastes handeln. In diesem Beispiel rufe ich dann bei den Cafés rund um den Höpen an und frage, wer noch Platz hat und schicke den Gast dann dort hin. Dafür ist es natürlich nötig, dass ich weiß, wer Kuchen anbietet, welche Qualität der Kuchen hat und wo der Kollege sein Lokal hat. Dann hat man vielleicht den Umsatz an dem Tag verloren, aber letzten Endes den Gast in Schneverdingen gehalten, weil er sich gut aufgehoben fühlt. Und dann kommt er irgendwann auch wieder zu mir.

**Gibt es denn schon konkrete Ergebnisse der Leistungsträger?**

**Hammes:** Wir haben zum Beispiel einen Einleger für das Gastgeberverzeichnis entwickelt, auf dem Frühbucherrabatte angeboten werden.

**Inselmann:** Um die Nebensaison etwas anzukurbeln. Außerdem haben wir Aufkleber, die auf dem Gastgeberverzeichnis der Lüneburger Heide Touristik explizit auf die Seiten von Schneverdingen verweisen.

**Das sind jetzt besonders Themen für die Hoteliers und Vermieter von Ferienwohnungen. Was ist mit den Gastronomen?**

**Hammes:** Da haben wir jetzt am 16. März eine Einladung von der Höhenweg Arena in Reinsheln bekommen. Mit dem Ziel, dass sich die anderen Leistungsträger über das Angebot des Klettertagn informie-

ren und dann später dem Gast berichten können.

**Wie geht es weiter?**

**Hammes:** Am Donnerstag, 4. April, treffen sich die interessierten Gastronomen um 19 Uhr im Schäferhof. Da werden wir weiter an den Erwartungen arbeiten.

**Cohrs:** Und auch am 12. März beim Gastro-Stammtisch im Blue Bird werden Anregungen aufgenommen. Dort können sich die Kollegen auch gerne noch einmal informieren.

## Voller Einsatz in der Wassermühle

Seit 15 Jahren „zu jeder Schandtat bereit“

ma Lünzen. Am 1. März gab es im Restaurant „An der Wassermühle“ in Lünzen ein Jubiläum zu feiern. Seit 15 Jahren steht Michaela Thieme in Diensten der Familie Ehlers und hat dabei mehr als einmal ihr Talent gezeigt, sich auf die unterschiedlichen Aufgabengebiete im Bereich der Hotellerie und Gastronomie einzustellen.

„Ob Babysitter oder Taxifahrer, Frau Thiele war zu jeder Schandtat bereit“, verrät ein stolzer Chef, Andreas Ehlers. „Unsere Gäste schätzen ihre Freundlichkeit und Kompetenz,

selbst bei vollem Haus hat sie stets ein offenes Ohr für jeden.“ Auch für die Mitarbeiter.

Das ist auch der Grund, weshalb sie in den vergangenen 15 Jahren als Ausbilderin rund 20 junge Menschen in den Beruf der Restaurant- und Hotelfachkraft begleitet.

Zum Jubiläum gab es einen bunten Blumenstrauß und den Schlüssel für einen „flotten Flitzer, sponsored by“, wie der Chef verrät. Natürlich begleitet von den besten Wünschen, schließlich hofft Familie Ehlers „auf viele weitere Jahre mit ihr.“



Michaela Thieme hält im Restaurant An der Wassermühle seit 15 Jahren die Stellung.

## Szene-Ticker

Auch im Café Höpen-Idyll stehen alle Zeichen auf Sonne. „Unsere Gäste haben uns schon gefragt, wann wir wieder mit unserer Mövenpick-Eiskarte starten“, berichtet Dieter Inselmann und liefert die Antwort im gleichen Atemzug: „Jetzt.“ Die Karte ist fertig und das Angebot nun erweitert. „Wenn jetzt noch die Sonne etwas mehr Durchhaltevermögen zeigt, kann es richtig losgehen.“

Christian Glet vom Schäferhof weiß jetzt, dass ein Auto den gleichen Effekt haben kann wie ein kleiner Hund: „Seit ich den Twizys herumfahre, werde ich überall angesprochen.“ Twizy heißen die beiden Elektro-Autos der Marke Renault, die Glet für seine Hotelgäste und Mitarbeiter bereithält. „Das macht irrsinnig viel Spaß und ich spare Sprit.“ Ein Schneverdinge dürfte demnach auch in den Genuss einer Probefahrt kommen. „Zusammen mit Edeka Ahrens wollen wir ein Gewinnspiel ausrichten.“ 1. Preis: Eine Fahrt im Twizy. Und noch eine Neuigkeit gibt es zu berichten: „Wir bekommen für zwei Wochen einen französischen Austauschschüler für die Küche.“ Glet hat sich sofort bereit erklärt, bei der Aktion der BBS mitzumachen. „So einen Austausch finde ich klasse, da können junge Menschen viel in der Praxis lernen.“