

## Beraten heißt, Mut zu machen

Berater stehen in unserem Lande nicht im besten Ruf. Kürzlich antwortete ein Hotelier auf die Frage, was seine Stadt künftig anders machen solle: "Nicht soviel auf schlaue Berater hören!" Offenbar hatte der gute Mann schlechte Erfahrungen mit Vertretern unseres Berufsstandes gemacht.

Ganz anders sieht Johannes Hertwig, Bürgermeister von Bad Sulza, die Arbeit "seiner" Berater: "Ohne ABRAXAS wären wir noch längst nicht so weit." Seit 1998 hat ABRAXAS im Bäderdreieck Bad Bibra, Bad Kösen und Bad Sulza ein weites Tätigkeitsfeld bestellt: Von der Erstellung und Umsetzungsbegleitung eines regionalen Entwicklungskonzeptes bis zum Management von Veranstaltungen und Wettbewerbsbeiträgen.

Als ABRAXAS für Bad Bibra eine Studie zur gesundheitstouristischen Nutzung der einheimischen Molke erstellte, nahm auch das Ehepaar Hartung an den Beratungen teil. "Das Engagement von ABRAXAS für das Molke-Projekt hat uns ermutigt, die Baupläne zu ändern und im Erdgeschoss unseres Hauses eine kleine Wellness-Oase zu schaffen", sagte mir Günther Hartung, als wir zur Einweihung mit einem Glas Sekt-Molke anstießen.

Eine Beratung, die nicht nur fachlich unterstützt, sondern auch den Menschen vor Ort Mut macht, das Schicksal in die eigenen Hände zu nehmen - dies bleibt auch in Zukunft unser Credo.

Prof. Dr. Harald Kunze  
Inhaber und Leiter von ABRAXAS

### Sie finden in dieser Ausgabe:

- Eine Region wächst zusammen..... 2
- Frieda schafft es nicht!..... 2
- Sind Tourismusorganisationen noch zeitgemäß?..... 3
- Gäste von morgen und Service von gestern?..... 3
- RESNAFRONT - eine europäische Herausforderung..... 4

[Mit der Postkutsche in die touristische Zukunft der Region:](#)

## Tourismus als Jobmotor

Tourismus soll zum Jobmotor der Region werden. Darauf hatten sich die Mitglieder des Landschaft(f)t Zukunft e. V. schon früher geeinigt. Doch nun soll ausgerechnet eine Postkutsche diesen Jobmotor anwerfen? Da runzelte so manches Mitglied zunächst die Stirn, als diese Idee auf der Mitgliederversammlung vorgetragen wurde.

"Niemand kann die Sächsische Schweiz oder das Osterzgebirge erreichen, ohne mit historischen Poststraßen in Berührung zu kommen", erklärte Jürgen Israel, erfolgreicher REGIONEN-AKTIV-Manager in diesem Gebiet und fügte hinzu: "Wir sind nun mal das

Wertschöpfung multiplikativ beeinflussen und Arbeitsplätze schaffen kann. "Natürlich entsteht mit jeder Postkutsche direkt nur ein Arbeitsplatz - der des Postkutschers", erläuterte Prof. Kunze den Vereinsmitgliedern, "aber die zusätzlichen Touristen, die



Land der historischen Poststraßen. Die Frage ist nur, was wir daraus machen."

Zur Beantwortung dieser und anderer Fragen erhielt ABRAXAS den Auftrag, regionale Wertschöpfungsketten zu analysieren und

mit der Postkutsche reisen oder sie vielleicht einfach nur sehen und entlang historischer Poststraßen wandern, radeln oder reiten wollen, bringen Geld in die Region und beleben so den regionalen Markt". Doch vor

Vorschläge zu ihrer Weiterentwicklung zu unterbreiten. Nach der Prüfung von 153 Projekten wählte das ABRAXAS - Team in Abstimmung mit dem Regionalmanagement REGIONEN AKTIV die "Historische Postkutschentouren" für eine detaillierte Analyse aus und konnte daran beispielhaft nachweisen wie eine Wertschöpfungskette - im Sinne eines Jobmotors - tatsächlich die

### "Im Land der historischen Poststraßen" Ideen für mehr Wertschöpfung

- Weiterentwicklung des traditionellen Postkutschenfestes
- Wettbewerb um das beste Postkutschenmenü und weitere gastronomische Produkte aus regionalen Erzeugnissen
- Verknüpfung der historischen Poststraßen mit touristischen Angeboten der Montanregion Erzgebirge
- Stärkere Einbindung geschulter Gästeführer in Postkutschentouren
- Entwicklung von Souvenirs rund um das Thema "Historische Poststraßen"
- Entwicklung von Pauschalen für spezielle Zielgruppen

allen Dingen ist diese historisch originalgetreu nachgebaute Postkutsche ein einzigartiger Imageträger für die Region. Dieser Argumentation konnten sich die Mitglieder des Landschaft(f)t Zukunft e. V. nicht verschließen und votierten einstimmig für die Umsetzung der ABRAXAS - Studie im Rahmen von REGIONEN AKTIV.

Integrierte ländliche Entwicklung (ILE) in Sachsen-Anhalt:

## Eine Region wächst zusammen - wie geht das?

Ein kluger Schachzug könnte den Landkreisen Mansfelder Land und Sangerhausen einen Wettbewerbsvorsprung einbringen: Als einzige ILE-Region in Sachsen-Anhalt vergaben sie den Auftrag für ein langfristiges Regionalmanagement, das Konzepterstellung und Umsetzungssteuerung in einer Hand vereint. Ein Zeitvorsprung von mehreren Monaten ist damit garantiert - und dieser kann sich in Euro und Cent auszahlen. Nach EU-weiter Ausschreibung wurde ABRAXAS für diese Aufgabe ausgewählt.

Auf der Verwaltungskarte Sachsen-Anhalt wirken sie wie übrig geblieben: Die Landkreise Mansfelder Land und Sangerhausen. Ersterer gehört zur Planungsregion Halle, aber eine Verbindung mit den dort benachbarten Landkreisen bot sich nicht an. Letzterer ist Bestandteil der Planungsregion Harz, doch der künftige Harzkreis definiert sich ohne Sangerhausen. So beschlossen beide, aus der Not eine Tugend zu machen und als ILE-Region und künftiger Landkreis Mansfeld-Südharz zusammen zu gehen.

Landschaftlich spricht vieles dafür: Der Südharz und die südlich anschließenden Beckenlagen kennzeichnen beide Kreise ebenso wie viele Wasserflächen. Auch bei den Bürgern stößt die geplante Fusion auf Akzeptanz, auch wenn mitunter gewitzelt wird, die wichtigste Gemeinsamkeit seien die Probleme, insbesondere im wirtschaftlichen und demografischen Bereich. Doch eine solche Sichtweise lässt Prof. Kunze nicht gelten: "Unsere Aufgabe sehen wir vor allem darin, sowohl in den Stärken als auch in den Schwächen der Region Entwicklungspotenziale zu entdecken. Und dort, wo es Akteure gibt, die sich vor den Karren spannen wollen, formulieren wir gemeinsam mit ihnen einen

Handlungsschwerpunkt, der mit Leitprojekten untersetzt wird." Dieser Prozess ist enorm wichtig, denn auf die Handlungsschwerpunkte werden sich bis 2013 die Fördermittel



*Vor-Ort-Beratung bei Winzer René Schwalbe im Weingut Rollsdorfer Mühle zum ILE-Konzept Mansfelder Land - Sangerhausen (beide Fotos: Dr. Harald Kegler)*

aus dem ELER-Programm der EU konzentrieren. Noch ist alles in Fluss, doch erste Konturen zeichnen sich ab. So soll sich z. B. ein Handlungsschwerpunkt "Regionale Produkte zur Steigerung der Wertschöpfung und Schaffung von Arbeitsplätzen" mit der wirtschaftlich tragfähigen Wiederbelebung und Weiterentwicklung obst- und weinbaulicher Traditionen beschäftigen.

Die künftige Nutzung der einzigartigen Bergbaufolgelandschaft ist ein weiteres wichtiges Thema, der erlebnisorientierte Aus-

bau des Aktivtourismus ein drittes. Alle diese Themen ziehen sich quer durch beide Landkreise und können somit - bei richtiger Herangehensweise - zu Multiplikatoren für das Zusammenwachsen der beiden Landkreise werden.

"Mit dem ILE-Konzept ist bereits einiges in Bewegung gekommen", meint Dr. Holger Piegert, Leiter des Biosphärenreservates "Karstlandschaft Südharz", dessen Einrichtungen an der Erarbeitung sämtlicher Handlungsschwerpunkte mitwirkt.

Die Vorsitzende des Regionalforums, Kerstin Kögel (Leiterin der IHK-Geschäftsstelle Eisleben), bringt sich ebenfalls aktiv ein: "Gemeinsam mit den Kreisbauernverbänden tragen wir dafür Sorge, dass das ILE-

Konzept keine reine kommunale Angelegenheit bleibt, sondern auch interessierte Unternehmen aktiv einbezogen werden. Dabei sind wir schon auf einem guten Weg".

Der kluge Schachzug der Auftraggeber beginnt sich bereits auszuzahlen: das ABRAXAS-Team stellt von Beginn der Konzepterstellung an sofort die Weichen in Richtung auf eine zügige Umsetzung. Der gefürchtete "Black out" zwischen beiden Phasen wird somit verhindert und so ein bedeutender Zeitgewinn erzielt.

Landschaftspflege - ein Thema im ILE-Konzept für den Harz:

## Frieda schafft es nicht!

Das ist Frieda - zweifellos ein Prachtstück. Sie gehört zu einer stattlichen Herde Harzer Höhenrinder, die auf saftigen Wiesen vor dem malerischen Panorama des Brockenmassivs grasen. Obwohl Frieda allen Grund hätte, glücklich zu sein, ist sie traurig. Sie sagte uns, sie schafft es nicht. Frieda schafft es einfach nicht mehr, gemeinsam mit ihren Artgenossen die vielen Wiesen so abzugrasen, dass kein Strauchwerk hochwächst und der Blick zum Brocken frei bleibt. Doch genau wegen dieses fantastischen Blickes kommen die Touristen hierher. Wenn aber



keine Touristen mehr kommen, sind auch Friedas Tage gezählt. Denn Tourismus ist das zweite Standbein ihres Besitzers, des Bauern Thielecke aus Tanne. Und wenn das

Geschäft mit den Touristen nicht mehr funktioniert, brechen die ausgewogenen, aber fragilen Strukturen vieler bäuerlicher Wirtschaften im Oberharz wie Kartenhäuser in sich zusammen.

Vernetztes Denken und Handeln ist gefragt, um die wunderbare und vielfältige Harzlandschaft zu erhalten und zugleich wirtschaftliche Stabilität und Lebensqualität zu sichern. Deshalb liegt dort ein Handlungsschwerpunkt des ILE-Konzept Harz - eine große Herausforderung für das ABRAXAS-Team.

### ABRAXAS-Tagung: "Tourismusorganisationen als moderne Dienstleister":

## Sind Tourismusorganisationen noch zeitgemäß?

Sie sind die Prügelknaben der Tourismusnation. Sie seien unflexibel und bürokratisiert, die Mitarbeiter schlecht qualifiziert und unmotiviert. Bei ihnen liege die Hauptschuld für die Stagnation des Tourismus in Deutschland. Sie hätten ihre Existenzberechtigung längst verloren - so oder ähnlich tönt es landauf, landab. ABRAXAS hatte Touristiker aus der gesamten Bundesrepublik nach Weimar eingeladen, um mit ihnen diese Problematik zu beraten.

Das Ergebnis der mit fast 100 Teilnehmern aus ganz Deutschland sehr gut besuchten Tagung kontrastiert auffällig mit der verbreiteten Politiker- und Medienschelte.

An der Spitze von Tourismusorganisationen stehen heute vielfach dynamische Menschen mit Managerqualitäten, die intensiv nach neuen Wegen im Spannungsfeld von Markterfordernissen und politischen Zwängen suchen. Sie wissen, dass sich Tourismusorganisationen wandeln müssen, um Aufgaben zu lösen, die nicht selten der Quadratur des Kreises nahe kommen: qualifizierteres Personal trotz sinkender Finanzmittel, modernes kundenorientiertes Marketing kontra überholter Gleichbehandlungssillusionen mancher Orte und Leistungsträger, Erschließung

neuer Finanzquellen bei schlechter gesamtwirtschaftlicher Lage ...

Trotz ungünstiger Rahmenbedingungen herrscht vielerorts eine regelrechte Aufbruchstimmung. In diesen Tourismusorganisationen werden die Herausforderungen angepackt. Allerdings wird es auch bei den Tourismusorganisationen einen verstärkten Ausleseprozess geben: Nicht wenige werden von der Bildfläche verschwinden, weil ihnen entweder wegen mangelnder Leistungen die Mitglieder weglaufen oder sie mit den geringer werdenden Mitteln nicht zu wirtschaften verstehen. Andere können sich wirtschaftliche Standbeine schaffen und als Dienstleister neuer Art zu Hoffnungsträgern ihrer Destinationen werden.

Doch auch dies förderte die Veranstaltung in Weimar zutage: Vor allen Organisationen - großen wie kleinen, finanziell starken wie schwachen - steht als vielleicht größte Herausforderung die zwingende Aufgabe, die Servicequalität am Kunden deutlich zu erhöhen. Wenn ein potenzieller Gast nach einem Anruf in einer Touristinformation zu der Entscheidung gelangt, nicht in diesen Ort bzw. in diese Region zu fahren, dann haben die betreffenden Mitarbeiter ihren Job nicht gemacht, ja sogar der Destination geschadet. Hier muss das Qualitätsmanagement in Tourismusorganisationen ansetzen.

*Die schriftlich eingereichten Tagungsbeträge stehen unter [www.abraxas-buero.de](http://www.abraxas-buero.de) zum Download bereit.*

### Servicequalität von Touristinformationen:

## Gäste von morgen und Service von gestern?

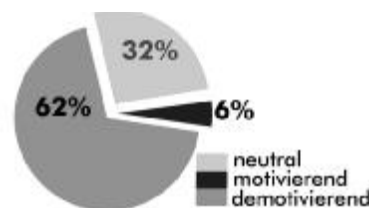
Servicequalität wird groß geschrieben im deutschen Tourismus: Allerorten gibt es Qualitätsinitiativen, Qualitätschoaches werden ausgebildet, Serviceketten analysiert ... Hotels, Gaststätten und Freizeiteinrichtungen beteiligen sich daran. Doch wie ist es um die Servicequalität von Touristinformationen bestellt? ABRAXAS ist dieser Frage zwischen 1999 und 2004 in mehreren Bundesländern nachgegangen. Die Ergebnisse der Untersuchungen sind im Detail sehr differenziert, insgesamt jedoch erschreckend.

Die Servicequalität der Touristinformation spielt nicht selten eine Schlüsselrolle bei der Reiseentscheidung des potentiellen Gastes. Den Eindruck, den der Gast von der Touristinformation gewinnt, projiziert er häufig auf die gesamte Destination. ABRAXAS hat seit Ende der 90er Jahre eine Vielzahl von Analysen zur Servicequalität von Touristinformationen durchgeführt oder fachlich begleitet, insbesondere in Form telefonischer Anfragen als Mystery Tourist. Bei aller Differenziertheit ließen sich dabei folgende allgemeine Trends erkennen:

- Die Freundlichkeit des Servicepersonals hat sich deutlich verbessert, mufflige Mitarbeiter gibt es in den Touristinformationen kaum noch. Doch nach wie vor gelingt es nur wenigen Ansprechpartnern, eine wirklich gewinnende Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Meist ist ein gewisser Zeitdruck spürbar.

- Die Kompetenz der meisten Mitarbeiter hinsichtlich Unterkünften, Freizeitangeboten und insbesondere Verkehrsverbindungen

*Gesamteindruck von 100 Anrufen bei Touristinformationen*



*Auszug aus Ergebnissen eines Mystery-Tourist-Projektes von Studenten der Staatlichen Studienakademie Breitenbrunn*

kann nicht befriedigen, dies beginnt mitunter schon bei - selbst elementaren - Fragen, die über den eigenen Ort oder gar die engere Region hinaus gehen.

- Nachfragen nach Interessen der potentiellen Gäste oder gar aktives Unterbreiten von Angeboten finden kaum statt. Meist erschöpft sich die "Beratung" darin, die Adresse des Anrufers zu erfragen, um ihm Prospekte zuzusenden.

Letztendlich bleibt beim potenziellen Gast

ein Gesamteindruck, der ihn entweder motiviert, in die betreffende Region zu reisen - oder eben nicht. Bei einem von Prof. Kunze betreuten Projekt an der Staatlichen Studienakademie Breitenbrunn fanden die interviewenden Studenten nur 6 % von rund 100 Gesprächen mit Touristinformationen in Sachsen "motivierend", 62 % "neutral" (d. h. sie konnten den Anrufer nicht zu einem Besuch überzeugen) und 32 % sogar "demotivierend".

**Fazit:** Teure Hochglanzprospekte nutzen nichts, wenn sich der potenzielle Gast bei ihrer Zusendung schon gegen die betreffende Destination entschieden hat, weil ihn Kundenorientierung und Servicebereitschaft der Mitarbeiter in der Touristinformation nicht überzeugt haben.

*Hinweis: ABRAXAS erstellt kurzfristig maßgeschneiderte Analysen zur Servicequalität touristischer Einrichtungen und Unternehmen zu günstigen Konditionen - auf Wunsch auch mit anschließendem Mitarbeitertraining.*



ABRAXAS bearbeitet INTEREG III - Projekt :

## RESNAFRONT - europäische Herausforderung

Was verbindet den Spreewald mit Castilla y León, dem slowakischen Kreis Novohrad, dem Mis-Tal in Norditalien, dem Portugisischen Becken und dem Erzgebirge? Die Antwort lautet: Es sind sämtlich Grenzregionen mit hochwertigen Naturressourcen, aber auch gravierenden Problemen. Deshalb fanden sie sich in einem INTEREGIII-C-Projekt zusammen, um ihre Situation vergleichend zu analysieren und gemeinsam nach Lösungsansätzen zu suchen.

RESNAFRONT ist das Kürzel der französischen Projektbezeichnung, die auf deutsch etwa lautet: Nutzung grenzübergreifender Naturressourcen als Entwicklungspotential.

Dem ABRAXAS-Team ist die Mitarbeit an diesem Projekt förmlich auf den Leib geschrieben: Das geforderte fachliche Know How auf den Arbeitsgebieten Wirtschaft, Ländliche Entwicklung, Tourismus, Umwelt und Raumordnung verbindet sich hier mit sozialer und fremdsprachlicher Kompetenz.

Als LEAD-Partner von RESNAFRONT fungiert die Landesregierung von Castilla y León, doch direkter Auftraggeber für ABRAXAS ist der Landkreis Dahme-Spree. Dieser verbindet mit dem Vorhaben nicht zuletzt die Hoffnung auf eine engere Kooperation innerhalb des Spreewaldes selbst.

Prof. Kunze erinnert sich: "Obwohl ich schon vor Jahrzehnten durch das faszinierende Spreedelta gepaddelt bin, stellte sich bei RESNAFRONT die Frage: 'Was ist eigentlich der Spreewald?' völlig neu". Wirtschaftsraum, Reisegebiet, Biosphärenreservat, LEADER+-Region, Landkreise, Regio-

nalmanagement, Regionaler Planungsraum - dies alles ist der Spreewald, jedoch in unterschiedlicher räumlicher Abgrenzung.

"Nach eingehender Diskussion mit den Akteuren mussten wir uns von dem Gedanken verabschieden, der Analyse aller Handlungsfelder den gleichen Raum zugrunde zu legen", vollzieht ABRAXAS-Projekt Koordinator Sören Kube den Findungsprozess nach: "Schließlich haben wir uns jeweils gefragt: Welcher Raum bringt die Situation des Spreewaldes auf dem betreffenden Gebiet am prägnantesten zum Ausdruck?"

Die Ergebnisse der Analysen werden auf internationalen Konferenzen der sechs beteiligten Partner vorgestellt, bevor in einer zweiten Phase gemeinsame Handlungsansätze zu entwickeln sind.

### Autoren dieses Heftes:

Dr. Harald Kegler, Regionalplaner  
Sören Kube, Regionalmanager  
Prof. Dr. Kunze, ABRAXAS-Inhaber  
Sylvana Schien, Projektmanagerin  
Udo Stange, Managementberater

### IMPRESSUM

Herausgeber:  
ABRAXAS.  
Büro für kreative Leistungen  
Prof. Dr. Harald Kunze  
Weimarische Straße 3  
99425 Weimar  
Tel: (03643) 50 27 36  
Fax: (03643) 51 66 21  
e-mail / Internet:  
[info@abraxas-buero.de](mailto:info@abraxas-buero.de)  
[www.abraxas-buero.de](http://www.abraxas-buero.de)  
Redaktion:  
Ingelore Franke,  
Fatima Höhl



### ABRAXAS managt:

#### Interkommunale Kooperation

kommKOOP - erfolgreiche Beispiele interkommunaler Kooperation" - an diesem Wettbewerb des Bundesbauministeriums beteiligt sich die Kommunale Arbeitsgemeinschaft Bäderdreieck. ABRAXAS hat in enger Kooperation mit Bürgermeistern der Städte Bad Bibra, Bad Kösen und Bad Sulza die Konzeption für den Wettbewerbsbeitrag erstellt und diesen gemanagt. Die Hoffnungen auf ein gutes Abschneiden stützen sich auf die seit Ende der 90er Jahre eng vernetzte Kurortentwicklung der drei Orte mit einer Vielzahl sichtbarer Erfolge. ABRAXAS hatte die vernetzte Kurortentwicklungsplanung erarbeitet und begleitet deren Umsetzung.

### ABRAXAS unterstützt:

#### Wirtschaftsring bringt die Landmark

Das Geld soll in der Region bleiben - diese Maxime liegt dem Wirtschaftsring Reinstädter Grund zugrunde. Nach einer Testphase, in welcher die Mitglieder - vor allem Unternehmen und Selbständige aus Mittel- und Ostthüringen - ihre Geschäfte untereinander über Verrechnungskonten abwickelten, wurde das System nunmehr durch die Ausgabe einer eigenen "Währung" ergänzt: Die auf die Bezeichnung "Landmark" lautenden Wertgutscheine kann jeder Bürger erwerben und damit bei den Mitgliedsunternehmen des Wirtschaftsringes einkaufen. ABRAXAS ist aktives Mitglied des Wirtschaftsringes und fungiert als Ausgabestelle der Landmark.  
(info: [www.reinstaedter-landmarkt.de](http://www.reinstaedter-landmarkt.de))

### ABRAXAS bildet:

#### Spitzenkräfte für die Wirtschaft

Seit zwölf Jahren bildet ABRAXAS Diplom-Betriebswirte und Wirtschaftsinformatiker aus. Dabei handelt es sich um ein dreijähriges Studium, das in Kooperation mit einer Staatlichen Studienakademie durchgeführt wird. Durch den Wechsel zwischen Theorie und Praxis ist die Ausbildung abwechslungsreich und bereitet die Studenten sehr gut auf den Beruf vor. Für Betriebswirte bietet ABRAXAS die Studiengänge Tourismuswirtschaft, Mittelständische Wirtschaft und Handel an. Mehrfach schlossen ABRAXAS-Studenten das Studium als Beste ihrer Fachrichtung ab - ein Beleg für die hohe Ausbildungsqualität im Unternehmen. Bewerbungen sind jederzeit per E-Mail möglich.

### ABRAXAS trainiert:

#### Kreative PR - kostenlos, aber nicht umsonst

Der richtige Umgang mit den Medien, Wege zur kreativen Öffentlichkeitsarbeit und ein intensiver Erfahrungsaustausch mit aktuellen Erfolgsbeispielen standen im Mittelpunkt eines PR-Seminars, das von ABRAXAS-Moderator Udo Stange im Rahmen der 9. Marketingtage der IHK Erfurt durchgeführt wurde.

Wie die Auswertung zeigte, vermittelte das praxisorientierte Seminar den Teilnehmern aus mittelständischen Unternehmen eine Vielzahl neuer Erkenntnisse, die sie unmittelbar für ihren Berufsalltag nutzen können. Das Seminar kann weiterhin bei ABRAXAS gebucht werden und wird zum gewünschten Zeitpunkt an jedem geeigneten Ort durchgeführt.