

1. Besucherströme 2017

Die Tourist-Information Maria Laach hatte vom 1. März bis einschl. 30. Dezember wie folgt geöffnet:

1. März bis 31. Oktober

Mo. bis Sa. 10:00 – 12:30 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr

So. u. feiertags 10:00 – 17:00 Uhr

1. November bis 30. November

Mo. bis Fr. 10:00 – 12:30 Uhr und 13:00 – 16:00 Uhr

Sa. /So. / Feiertag 10:00 – 12:30 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr

1. Dezember bis 31. Dezember

Mo. bis Fr. geschlossen

Sa. und So. 10:00 – 12:30 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr

23./24./31.12. geschlossen

27.12. bis 30.12. 11:00 Uhr – 16:00 Uhr

Gesamtübersicht Besucherströme 2017											
Uhrzeit	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Gesamt
10:00 - 11:00 Uhr	484	829	704	1238	1302	1587	1282	894	255	49	8624
11:00 - 12:00 Uhr	440	1077	776	1178	1393	2159	1501	1242	356	120	10242
12:00 - 13:00 Uhr	413	883	652	1008	975	1429	969	863	227	85	7504
13:00 - 14:00 Uhr	510	1016	661	1192	1346	1643	1307	1175	321	94	9265
14:00 - 15:00 Uhr	512	994	624	1107	1283	1572	1306	1150	344	108	9000
15:00 - 16:00 Uhr	471	886	653	1003	1060	1503	1128	1143	321	100	8268
16:00 - 17:00 Uhr	397	689	671	913	974	1373	1012	978	145	32	7184
Gesamt	3227	6374	4741	7639	8333	11266	8505	7445	1969	588	60087

Daraus ergibt sich eine **durchschnittliche tägliche Besucherzahl** von ca. 218 Personen.

Vergleich Besucherströme 2015-2016-2017

Monate	2015	2016	2017	
März	0	2961	3227	
April	0	3218	6374	
Mai	8049	6719	4741	
Juni	6350	4066	7639	
Juli	7252	6372	8352	
August	8052	8885	11266	
September	5835	6771	8505	
Oktober	5351	6012	7445	
November	0	1056	1969	
Dezember	0	359	588	
	40889	46419	60087	147395

Besucherströme gesamt

Monate	2016	2017	Prozentualer Zuwachs/Rückgang	Besucherströme gesamt
März	2961	3227	+8,89%	
April	3218	6374	+98,07%	
Mai	6719	4741	-29,44%	
Juni	4066	7639	+87,86%	
Juli	6372	8352	+31,07%	
August	8885	11266	+26,80%	
September	6771	8505	+25,61%	
Oktober	6012	7445	+23,84%	
November	1056	1969	+86,46%	
Dezember	359	588	+63,79%	
	40889	60106	+47%	

Fazit

Die Besucherzahlen sind im Vergleich zu 2016 gestiegen. Vor allem die Monate April und Juni zeichnen deutlich mehr Besucher auf als im letzten Jahr. Die Besucherzahl im Monat **Mai** verlief rückläufig. Grund hierfür ist u.a. die Schließung der TI vom 15.05.-24.05.17 (=10 Tage) aufgrund von Renovierungsarbeiten/Anpassung an das neue Markendesign.

Der Monat August verzeichnet mit 11.266 Besuchern den bisher besucherstärksten Monat seit Öffnung der TI. Am Pfingstsonntag, den 04. Juni wurde der **Jahresbesucherrekord mit 662 Gästen** aufgestellt, dicht gefolgt mit 639 Besuchern am 13.08. (Sonntag in den Schulferien von NRW und RLP) und 615 Besuchern am 19. August 2017 zum Klostermarkt.

In 2017 wurde die TI im Monat November zum ersten Mal täglich geöffnet und zurückgreifend auf die Erfahrungswerte der Klosterverwaltung wurden zudem die Tage zwischen Weihnachten und Silvester zusätzlich geöffnet. Der **November**, mit insg. **1969 Besuchern** und der **Dezember**, mit **insg. 588 Besuchern** verliefen ruhig. In beiden Monaten war das Wetter sehr durchwachsen und die Besucherzahl lies ab 16 Uhr deutlich nach (einsetzende Dunkelheit); im Dezember kamen die meisten Besucher ab 11.00 Uhr. In diesen beiden Monaten wird das Kloster kaum von Busgruppen angefahren.

Gesamtübersicht November 2017	
Uhrzeit	Besucheranzahl
10:00 - 11:00 Uhr	255
11:00 - 12:00 Uhr	356
12:00 - 13:00 Uhr	227
13:00 - 14:00 Uhr	321
14:00 - 15:00 Uhr	344
15:00 - 16:00 Uhr	321
16:00 - 17:00 Uhr	145
Gesamt	1969

Gesamtübersicht Dezember 2017	
Uhrzeit	Besucheranzahl
10:00 - 11:00 Uhr	49
11:00 - 12:00 Uhr	120
12:00 - 13:00 Uhr	85
13:00 - 14:00 Uhr	94
14:00 - 15:00 Uhr	108
15:00 - 16:00 Uhr	100
16:00 - 17:00 Uhr	32
Gesamt	588

In 2018 wurde die TI erstmals über die Karnevalstage, vom 08.02. bis einschließlich 13.02.2018 geöffnet. Der Januar blieb nach wie vor geschlossen.

2. Verkaufsartikel und -zahlen

2016: Bruttoumsatz: 22.668,77 Euro Gewinn: 8.171,11 Euro
 2017: Bruttoumsatz: 24.408,10 Euro Gewinn: 9.801,56 Euro

Das eigene Verkaufssortiment wurde in dieser Saison um folgende Artikel ergänzt: Postkarte Sagenhafte Vulkanregion mit verschiedenen Motiven, Ansteck-Button Sagenhafte Vulkanregion, Malbuch mit Buntstiften Sagenhafte Vulkanregion, Schlüsselband Sagenhafte Vulkanregion sowie Reisekoffer Laachus.

Das Verkaufssortiment ist in folgende Warengruppen unterteilt:

-Bücher / Karten -Gesteins- und Mineralienartikel –Schmuck -Souvenirs und Sonstiges

Die am häufigsten verkauften Artikel sind:

Artikel	Menge	Umsatz brutto	Gewinn
Postkarte mit Ansichten von Maria Laach	1976	1185,60 €	769,37 €
Trommelsteine (kleine Mineraliensteine)	1470	712,00 €	450,73 €
Briefmarken für Postkarten	1409	634,05 €	0,00 €
Postkarte Vulkanregion Laacher See	943	471,50 €	311,19 €
Postkarte Ferienregion Laacher See (Restposten)	522	261,00 €	114,84 €
Freizeit- und Wanderkarte Laacher See	388	1.144,60 €	166,75 €

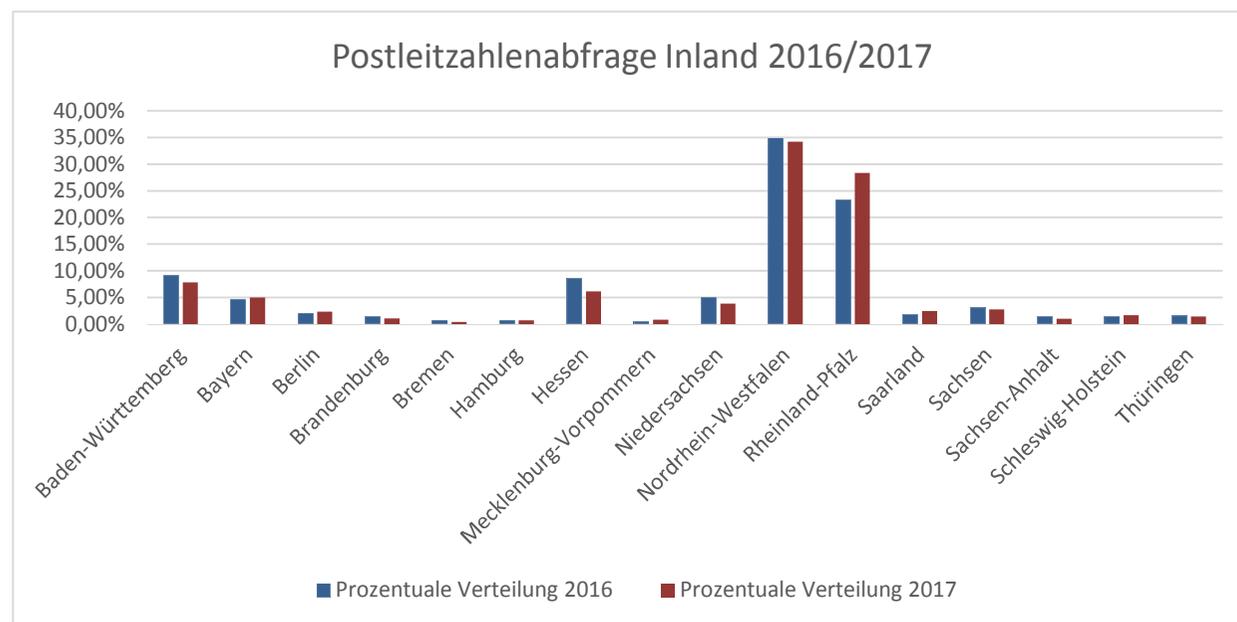
Für die kommende Saison ist eine erneute Erweiterung des eigenen Verkaufssortiments mit Produkten wie z. B. Stickern, Schlüsselanhängern und einer Tasse in Planung. Des Weiteren soll die Priorität auf das Thema Vulkanismus gelegt werden.

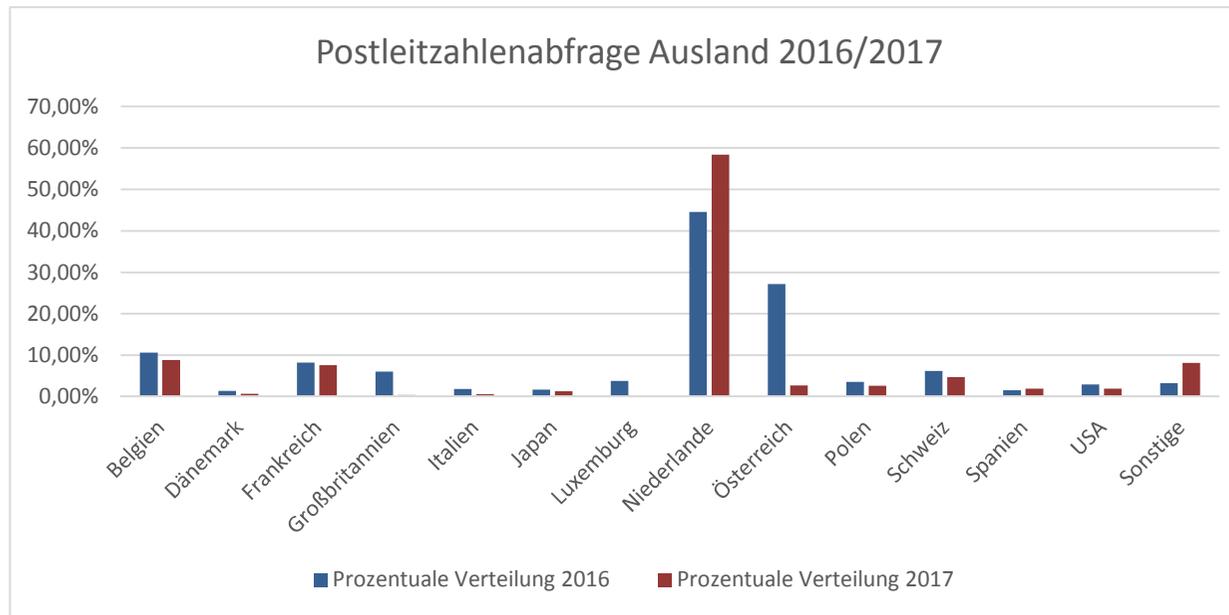
Die Nachfrage nach Büchern ist eher gering; am ehesten sind Wanderkarten und Bücher zu Wanderwegen gefragt. Aufgrund dessen werden in der kommenden Saison einige Bücher aus dem Verkauf genommen. Den Gästen steht zudem ein großes Angebot an Literatur in der Buch- und Kunsthandlung Maria Laach zur Verfügung.

3. Postleitzahlenabfrage

Seit Eröffnung der Tourist-Info wird eine Postleitzahlenabfrage bei jedem Kunden, der Artikel in der Tourist-Info kauft, durchgeführt.

Vergleich 2016-2017





Fazit

Inland

Die meisten Gäste reisten aus **Nordrhein-Westfalen** und **Rheinland-Pfalz** an. Ein weiterer Großteil der inländischen Besucher, die Artikel in der Tourist-Info kauften, reisten aus **Hessen, Baden-Württemberg** und **Niedersachsen** an. Insgesamt machen die inländischen Besucher knapp 82% der Gesamtpostleitzahlenabfrage aus.

Ausland

Die meisten ausländischen Besucher reisten wie im Vorjahr **aus den Niederlanden** an. Eine Vielzahl kommt außerdem aus Österreich, Belgien, Großbritannien und Frankreich. Bei den sonstigen Ländern sind überwiegend tschechische und russische Gäste vertreten.

4. Umgesetzte Verbesserungs- und Optimierungsmaßnahmen in 2017

Zertifizierung „Reisen für alle“

Im Sommer erhielten wir die Zertifizierung mit dem Zertifikat „Reisen für alle – barrierefreier Tourismus“.

Infotafeln Maria Laach

Die Infotafeln in Maria Laach wurden durch aktuelle Übersichtspläne und Infos im Design des neuen Markenlogos ersetzt.

Übersichtsplan Laacher See

Aufgrund hoher Nachfrage der Besucher zu Plänen vom See, wurde in Form eines Abrissblockes ein **Übersichtsplan vom See** zur kostenfreien Ausgabe auf Anfrage erstellt.

Neue Serviceangebote TI Maria Laach

Mit der Anschaffung eines **EC-Terminals** Mitte November besteht für Gäste nun die Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung ab einem Einkaufswert von €10,-. Das EC-Gerät ist aktuell nur für nationale Karten freigeschaltet. Aufgrund von Nachfrage einiger internationalen Besucher ist die Freischaltung für internationale Karten zu überdenken.

Des Weiteren wurde eine „**Feedbackbox**“ errichtet. Die Gäste können Ihre Anregung in jeglicher Hinsicht somit schriftlich festhalten und in die Feedbackbox einwerfen. Ggf. anfallende Beschwerden, die nicht uns, sondern die Klosterverwaltung betreffen, können somit gesammelt und weitergegeben werden.

Aufgrund der Tatsache, dass ein Großteil des Publikums Senioren sind, die mit einer Busgruppe anreisen, steht den Besuchern seit November ein **Rollator** zum Ausleihen zur Verfügung.

5. Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge für 2018

Allgemeiner Infoflyer in Fremdsprachen

Die Auswertung der Postleitzahlenabfrage zeigt, dass eine Vielzahl der ausländischen Gäste aus den Niederlanden, Belgien, Österreich, Frankreich und Großbritannien anreist. Die Erstellung eines allgemeinen Infoflyers, ähnlich der **Imageseiten im Gastgeberverzeichnis**, in Niederländisch,

Englisch und Französisch ist für 2018 bzw. in den nächsten Jahren anzustreben. Somit werden auch die ausländischen Gäste besser über die Ferienregion informiert.

Informationsfluss Klosterverwaltung

Zur weiteren Verbesserung des Informationsflusses zwischen Tourist-Info und Klosterverwaltung ist die Einladung zu Arbeitstreffen, z. B. vor größeren Veranstaltungen wie Klostermarkt etc. seitens der Klosterverwaltung geplant.

Anpassung der Öffnungszeiten

In 2018 wird die Tourist-Info Maria Laach erstmals über die Karnevalstage geöffnet.

Aufgrund des hohen Besucheraufkommens in den Ferien empfiehlt es sich, die Doppelbesetzung an den Sonntagen in den Herbstferien beizubehalten.

Es steht zur Klärung, ob die TI im November wieder täglich und ganztägig geöffnet werden soll. Auch in der Nebensaison sind die Tage an den Wochenenden am meisten besucht und das Wetter ist ein entscheidender Faktor.

Angebot Familien mit Kindern in Maria Laach

Um das Angebot für die zahlreichen Familien mit Kindern, die Maria Laach besuchen, zu erweitern, ist der Umbau des Steinlehrpfades in Klärung, sowie neue Rätsel- und Quiztouren, die nicht nur an den See führen, sondern auch in den Bereich der Abtei.