

| | | | |
|---|---------------------|-----------------------|---------------|
| Gremium: | Sitzungsart: | Zuständigkeit: | Datum: |
| Wirtschaftsförderungs-, Tourismus- und Sozialausschuss VG | öffentlich | Kenntnisnahme | 15.04.2019 |

| | |
|---------------------------------|----------------------|
| Verfasser: Frank Neideck | Fachbereich 1 |
|---------------------------------|----------------------|

Tagesordnung:

Tourist Information Maria Laach

Ausschließungsgründe nach § 22 GemO liegen für folgende Personen vor, so dass diese an der Beratung und Beschlussfassung nicht mitgewirkt haben:

Sachverhalt:

1. Besucherströme 2017

Auch bei Tourist-Informationen (TI) wird zunehmend eine starke Gewichtung auf die digitale Ausgestaltung gelegt. Nach wie vor ist bei einem Besuch einer TI jedoch insbesondere der Faktor „Mensch“ und der persönliche Kontakt wettbewerbs-entscheidend.

Daher legt das Team der TI Maria Laach großen Wert auf folgende Punkte:

- Die Counteranordnung in der TI ist offen gestaltet, so dass sich Mitarbeiter neben die Besucher stellen können, um eine offene Gesprächsführung zu ermöglichen.
- Besucher werden offen und zuvorkommend empfangen
- Persönliche Momente im Kontakt zum Gast werden zugelassen und Tipps ausgesprochen.
- „Beiläufige“ Präsentation der kostenpflichtigen Angebote mit kurzer Beschreibung werden eingebaut (Vertrieb)

Die Tourist-Information Maria Laach ist in der Saison täglich geöffnet und auch die Nebensaison ist gut abgedeckt. Mit einer verantwortlichen Vollzeitkraft, Frau Lea Port, sowie fünf Mini-Jobbern wird die gesamte Palette touristischer Gäste-Services am Besuchermagneten Maria Laach geboten. Die Leistungen umfassen touristische Informationen und Beratung, Vermittlung touristischer Leistungen (Reservierungen und Buchungen, Ticketverkauf, Vermittlung von Führungen und Pauschalen) und den Verkauf von Merchandising-Artikeln (Wanderkarten, Wanderliteratur, Souvenirs und regionale Produkten).

Eine erfreuliche Nachricht zum Ende der Saison 2018, die TI Maria Laach konnte erneut mit der i-Marke, einem Gütesiegel, welches vom Deutschen Tourismusverband nach einer umfangreichen Prüfung vergeben wird, ausgezeichnet werden.

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

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

27.12. bis 30.12. 11:00 – 16:00 Uhr

Besucherströme-Übersicht

| Gesamtübersicht Besucherströme 2018 | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Uhrzeit | Februar | März | April | Mai | Juni | Juli | August | September | Oktober | November | Dezember | Gesamt |
| 10:00 - 11:00 Uhr | 39 | 323 | 808 | 1364 | 1132 | 1272 | 1503 | 1376 | 1100 | 307 | 15 | 9239 |
| 11:00 - 12:00 Uhr | 102 | 405 | 965 | 1477 | 1304 | 1628 | 1666 | 1776 | 1173 | 328 | 260 | 11084 |
| 12:00 - 13:00 Uhr | 32 | 328 | 750 | 1064 | 764 | 1133 | 1173 | 1075 | 841 | 271 | 237 | 7668 |
| 13:00 - 14:00 Uhr | 32 | 399 | 907 | 1450 | 1096 | 1533 | 1507 | 1418 | 1141 | 329 | 165 | 9977 |
| 14:00 - 15:00 Uhr | 64 | 451 | 879 | 1166 | 950 | 1195 | 1432 | 1245 | 1079 | 371 | 202 | 9034 |
| 15:00 - 16:00 Uhr | 61 | 381 | 779 | 1127 | 861 | 1109 | 1342 | 1214 | 979 | 299 | 512 | 8664 |
| 16:00 - 17:00 Uhr | 45 | 305 | 596 | 947 | 779 | 1025 | 1120 | 1068 | 867 | 0 | 0 | 6752 |
| 17:00 - 18:00 Uhr | | | | | | 24 | 52 | | | | | |
| Gesamt | 375 | 2592 | 5684 | 8595 | 6886 | 8919 | 9795 | 9172 | 7180 | 1905 | 1391 | 62494 |

Durchschnittliche tägliche Besucherzahl: 213 Personen

Vergleich Besucherströme 2015-2016-2017-2018

| Monate | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | Besucherströme gesamt |
|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Februar | | | | 375 | |
| März | 0 | 2961 | 3227 | 2592 | |
| April | 0 | 3218 | 6374 | 5684 | |
| Mai | 8049 | 6719 | 4741 | 8595 | |
| Juni | 6350 | 4066 | 7639 | 6886 | |
| Juli | 7252 | 6372 | 8333 | 8919 | |
| August | 8052 | 8885 | 11266 | 9795 | |
| September | 5835 | 6771 | 8505 | 9172 | |
| Oktober | 5351 | 6012 | 7445 | 7180 | |
| November | 0 | 1056 | 3793 | 1905 | |
| Dezember | 0 | 359 | 588 | 1391 | |
| | 40889 | 46419 | 61911 | 62494 | |

Fazit

Die Besucherzahlen sind im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen. Vor allem die Monate Mai und Dezember zeigen deutlich mehr Besucher als im letzten Jahr.

Der Monat August verzeichnet mit 9.795 Besuchern den besucherstärksten Monat im Jahr 2018. Am Pfingstsonntag, den 20. Mai, wurde der Jahresbesucherrekord mit 534 Gästen aufgestellt. Generell sind die Feiertage sowie Sonntage in den Schulferien von RLP und NRW am meisten besucht.

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 |
| 2018: | Bruttoumsatz: 28.081,21 Euro | Gewinn: 9.789,84 Euro |

Die Verkaufszahlen sind im Vergleich zu den Vorjahren gestiegen. Zu den beliebtesten Artikeln zählen wie im Vorjahr Postkarten und Trommelsteine, sowie Schaumlava-/Bimssteine, die Freizeit- und Wanderkarte Laacher See sowie Schmuckartikel. Von den Vulkanregion-Artikeln verkaufen sich der Schlüsselanhänger und das Magnet mit dem Motiv "Sonnenuntergang See" am besten.

3. Umgesetzte Verbesserungs- und Optimierungsmaßnahmen in 2018

- Allgemeiner Freizeitführer in deutscher und niederländischer Fassung
Erstmals wurde mit diversen Partnern der Vulkanregion ein Freizeitführer rund um die Erlebnisregion und Vulkaneifel in Zusammenarbeit mit dem Weiss-Verlag herausgegeben. Ein gefragtes Printprodukt insbesondere bei den niederländischen Gästen.
- Literatur-Neuheiten / Kinder- und Jugendbücher:
 - Christian Humberg: Sagenhaft Eifel! Der Spuk vom Laacher See
 - Die sagenhafte Geschichte von Laachus (Pixi-Format)
- Optimierung der Internetverbindung durch Anschluss an Glasfaserleitung des Seehotels (ermöglicht u.a. verbesserte Zimmervermittlung und Auskunftsmöglichkeiten)

4. Verbesserung- und Optimierungsvorschläge für 2019

- Stärkung und Weiterentwicklung des Netzwerks mit den Partnern in Maria Laach
- Markenbildung
Ausbau und Festigung des neuen Konzepts rund um die Sympathiefigur Laachus
- Mobilität – Bewerbung des optimierten ÖPNV-Angebots
- Barrierefreiheit: Prüfung des Rundwegs um den Laacher See
- Team-Building Seminar Vulkanregion Laacher See
- Digitalisierung
Der Gast verlangt ein multimediales Serviceangebot zum richtigen Zeitpunkt am passenden Ort. Ziel ist die Bereitstellung und Optimierung des medialen Angebots.
- Angebot Familien mit Kindern in Maria Laach
Um das Angebot für die zahlreichen Familien mit Kindern, die Maria Laach besuchen, zu erweitern, wird in 2019 der bestehende Steinlehrpfad an der Klostermauer im Rahmen eines LEADER-Förderprojekts zu einem Erlebnispfad modernisiert.
- U.a.