

Die Zukunft der Tourist-Informationen - Arbeitsblatt -

Thema: Geschäftsbesorgung

(vgl. Leitfaden S. 29, Handlungsfeld 1, Budget, Organisation, Personal)

Der Leitfaden „Die Zukunft der Tourist-Informationen“ empfiehlt in Handlungsfeld 1 eine schriftliche Vereinbarung zwischen Träger und Betreiber aufzusetzen. Diese Vereinbarung schafft Transparenz im Hinblick auf Aufgaben, Pflichten und Rechten.

Allgemeine Hinweise zu dem Organisationsmodell mit Geschäftsbesorgungsvertrag

- Das Abschließen eines Geschäftsbesorgungsvertrags kann ein langwieriger Prozess sein – planen Sie daher eine realistische Vorlaufzeit für die Vertragsausarbeitung, Abstimmungen mit Verwaltung und Gremien, Ausschreibungen etc. ein.
- Das Ziel der Prozess- und Kostenoptimierung einer Tourist-Information sollte mittel- bis langfristig angestrebt, die Zielerreichung also nicht auf kurze Sicht erwartet werden. Berücksichtigen Sie dies.
- Als Betreiber kommen aus Sicht der Träger insbesondere übergeordnete Tourismusorganisationen in Frage, aber auch private Unternehmen können über die nötige betriebswirtschaftliche Kompetenz und Kenntnis der Region und ihrer Akteure verfügen.

Folgende Punkte sollten Sie in der **Ausgestaltung von Geschäftsbesorgungsverträgen** konkret berücksichtigt werden. Bitte beachten Sie, dass die Checkliste eine juristische Beratung nicht ersetzen kann.

- Aufgaben und Pflichten:** Vereinbaren Sie als Träger und Betreiber schriftlich, welche touristischen Aufgaben und Pflichten seitens des Betreibers zu erfüllen sind. Die Aufgaben, Rechte und Pflichten müssen im Vertrag genau geregelt sein, da der Träger praktisch alle Einflussmöglichkeiten auf das Tagesgeschäft für den vereinbarten Zeitraum abgibt.

Klassische Aufgaben einer Tourist-Information - erfassen Sie die Aufgaben und die konkreten Tätigkeiten möglichst präzise (Art und Häufigkeit):

- Gästeservice/-betreuung auf lokaler Ebene (ggf. unterteilen in Soll- oder Kann-Vereinbarungen)
 - Mindestöffnungszeiten
 - personelle Besetzung
 - angebotene Dienstleistungen

- Marktforschung auf lokaler Ebene
 - Durchführung bestimmter Maßnahmen wie Zählungen, Gäste-/Gastgeberbefragungen etc.
 - Häufigkeit/Dauer von Erhebungen
 - Informierende Kommunikation, Direktmarketing und (Stamm-)Kundenbindung sowie Vor-Ort-Inspiration (Besuchsanlässe)
 - Aktualisierung bzw. Weiterentwicklung bestimmter Kommunikationsmedien (z. B. gedrucktes Gastgeberverzeichnis)
 - Angebots- und Produktentwicklung
 - Definieren Sie Schwerpunktthemen für Produktentwicklung
 - Förderung der Qualitätssicherung auf lokaler Ebene (Leistungsträger)
 - Einhaltung bestimmter Qualitätsstandards
 - Zertifizierungen, die erfüllt werden müssen
 - Unterstützung der lokalen Infrastrukturentwicklung (Leitsystem etc.)
 - (Digitale) Content- und Datenpflege
 - (Geschäfts-)Leitung, Koordination und Betriebsführung
 - Binnenmarketing
- Geschäftsbesorgungsvergütung:** Vereinbaren Sie, wie der Träger den Betreiber für die Erfüllung der vereinbarten Aufgaben vergütet.
- Zulässige eigene Aktivitäten des Betreibers:** Der Betreiber kann durch eigene unternehmerische Aktivitäten zusätzliche Erträge erzielen. Die Rahmenbedingungen, in denen der Betreiber dies im Zusammenhang mit der TI darf, sollten ebenfalls vertraglich geregelt sein.

Hinweis: Alle Inhalte sind urheberrechtlich geschützt. Veröffentlichung und Weiterverbreitung nur nach vorheriger Genehmigung. Die hier enthaltenen Listen sind i.d.R. Teil eines Vortrags oder einer Dokumentation und ohne die zugehörigen Erläuterungen unvollständig.