

Kurzprotokoll der Vermietererversammlung vom 05.02.2010 in Norden

Die Vermietererversammlung fand im „Reichshof“, Neuer Weg 53 in 26506 Norden statt.

Beginn: 19.00 Uhr
Ende: 21.00 Uhr

Themen

- TOP 1: Begrüßung
Kurdirektor Claudio P. Schrock-Opitz
- TOP 2: Vortrag: „Was wir von Haien, Eulen, Giraffen und Pferden über unsere Gäste lernen
Können – Kundenorientierung mit dem DISG Modell.
Herr Björn Grimm, Grimm Consulting Emden
- TOP 3: Rückblick auf das Jahr 2009 und Ausblick auf 2010
Kurdirektor Claudio P. Schrock-Opitz
- TOP 4: Aussprache, Anregungen und Wünsche
-

TOP 1: Begrüßung durch Herrn Claudio P. Schrock-Opitz

Kurdirektor Claudio P. Schrock-Opitz begrüßt die ca. 130 anwesenden Gäste der Vermietererversammlung, Herrn Björn Grimm als Referenten, die Mitglieder des Vermietersvereins, die regionale Presse sowie die anwesenden Mitarbeiter der Tourist Information und erläutert kurz den Ablauf des Abends.

TOP 2: Vortrag: „Was wir von Haien, Eulen, Giraffen und Pferden über unsere Gäste lernen können – Kundenorientierung mit dem DISG Modell.

Herr Björn Grimm, Geschäftsführer Grimm Consulting, stellt sich kurz vor und erläutert den Vortrag.

Um die Komplexität des Menschen besser zu verstehen, stelle er dazu heute das DISG-Modell vor. Jeder Mensch sei von Geburt an anders und gehe anders mit Aufgaben um. Sein Verhalten werde zum einen geprägt durch genetisch bedingte Persönlichkeitswesenszüge und zum anderen anerzogen durch die Eltern, durch die Schule oder durch das Klima, etc. Um nun einen Menschen besser zu verstehen, müsse man herausfinden, mit was für einem Typen Mensch man es gerade zu tun habe.

Hierfür gibt es vier Verhaltensstile, die bei dem DISG-Modell mit Tieren verglichen werden.

D	= Dominant	(Hai)
I	= Initiativ	(Giraffe)
S	= Stetig	(Pferd)
G	= Gewissenhaft	(Eule)

Jeder Mensch trägt gewisse Anteile dieser Verhaltensdimensionen in sich. Eine Verhaltensdimension dominiert jedoch in der Regel. Da wir als Vermieter und Gastgeber kundenorientiert sind, bringt uns das Wissen um die Tendenz des Gastes eine Menge Vorteile.

Der Hai und die Eule reagieren „sachorientiert“ auf ihr Umfeld. Die Giraffe und das Pferd eher „menschorientiert“.

Wenn sie z. B. allen vier „Tieren“ die selbe Aufgabe geben, z. B. eine Besprechung vorzubereiten, werden der Hai und die Eule sich vorrangig die um die Technik kümmern (Beamer, Laptop). Die Giraffe und das Pferd werden sich als erstes um die „menschlichen Bedürfnisse“ kümmern und mit Tee, Kaffee, Keksen eindecken.

Während der Hai und die Giraffe eher extrovertiert/bestimmend sind, sind die Eule und das Pferd eher introvertiert/zurückhaltend.

Hier die Verhaltensdimensionen der Tiere:

Hai:

Der Hai ist zu erkennen an seiner Ungeduld. Er ist ein Macher und sehr dominant. Er reagiert cholerisch und bekommt schnell „einen dicken Hals“. Motiviert wird er, wenn Dinge rasch für ihn erledigt werden. Er will die Oberhand haben. Wenn er informiert wird, liebt er kurze und prägnante Argumente. Ein Hai hat eine Vorliebe für „Hai-Tech“. Sein Ziel ist es, sein Umfeld zu formen, Widerstände zu überwinden um Ergebnisse zu erzielen. Seine Grundangst ist bezwungen zu werden, sein Grundbedürfnis die Unabhängigkeit.

Ein Hai trägt gerne Kleidung, die Macht ausstrahlt (z. B. Markenkleidung). Im Gegensatz zu einer Giraffe würde er z. B. niemals eine Mickey-Maus-Krawatte tragen.

Giraffe

Die Giraffe ist ein Visionär, Luftikus, Labertasche, Künstler. Sie hat 1001 tolle Ideen, aber wehe wenn..... Motiviert wird sie, wenn sie experimentieren und kreativ sein darf. Die Giraffe macht gerne „Späßchen“ und ist froh, wenn sie Besonderes erleben darf. Sie liebt ungewöhnliche Orte und Erlebnisse. Sie liebt es gut auszusehen. Ihr Ziel ist es, das Umfeld zu formen, andere einzubinden um Ergebnisse zu erzielen. Ihre Grundangst ist benachteiligt zu werden und ihr Grundbedürfnis ist akzeptiert zu werden.

Wenn eine Giraffe z. B. eine Kasse abrechnet, in der 0,05 € fehlen, würde sie das fehlende Geld einfach hinzulegen. Für eine Eule wäre das undenkbar. Sie würde solange rechnen, bis die Kasse stimmt und sie den Fehler gefunden hat.

Pferd

Das Pferd ist konventionell, es möchte keinen Streit und hält an Ritualen fest. Es liebt die „gute alte Zeit“. Motiviert wird es, wenn es über Gefühle sprechen kann, es möchte wichtig genommen und vor allem geliebt werden. Das Pferd zündet gerne Duftkerzen an und ist glücklich, wenn es dabei sein darf. Das Ziel eines Pferdes ist es, mit anderen zusammenzuarbeiten um Ergebnisse zu erzielen. Seine Grundangst ist es, allein gelassen zu werden, sein Grundbedürfnis ist die Sicherheit.

Ein Pferd liebt gemütliche Kleidung, und möchte nicht unangenehm auffallen. Pferde „zippeln“ an ihrer Kleidung herum. Wenn ein Pferd gekränkt oder beleidigt wurde, sagt es das nicht sofort. Es „hebt“ sich seinen Ärger für später auf und konfrontiert einen gelegentlich nach einem halben Jahr damit.

Eule

Die Eule ist ein Perfektionist. Sie trägt funktionale Kleidung ist ordnungsliebend und pünktlich. Ihre Motivation ist es, alle fair zu behandeln. Sie hat einheitliche Vorstellungen, will viele Informationen und Fragen geklärt wissen. Sie strahlt Fachkompetenz aus. Ihr Ziel ist es, mit anderen über mögliche Konsequenzen von Aktivitäten zu reden. Ihre Grundangst ist es, kritisiert zu werden, ihr Grundbedürfnis, Dinge richtig zu machen.

Wenn für eine Geburtstagsfeier Geld eingesammelt wird, würde eine Eule z. B. eine Exceltabelle anlegen um alles genau festzuhalten und aufzulisten.

Im Hinblick auf den Gast können wir laut Herrn Grimm folgenden Nutzen aus unserem Wissen ziehen. Wenn wir einen Hai vor uns haben, sollten wir kurz, knapp und präzise antworten. Ein Hai ist glücklich, wenn der Meldeschein bereits vom Vermieter ausgefüllt wurde.

Solange auf dem Zimmer ein Sekt und ein Obstkorb stehen, freut sich die Giraffe auch über eine „Besenkammer“.

Bei einem Pferd sollte alles, was wir versprochen haben, auch eingehalten werden. Ein Pferd liebt es, immer dass selbe Zimmer zu erhalten, wenn es wiederkommt.

Für die Eule sollten z. B. alle Preise genau nachvollziehbar sein, auch bei Pauschalangeboten.

Herr Grimm führt weitere Beispiele im Bereich der Kommunikation, der Signaturen aber auch für Weihnachten an.

Sollte Interesse an DISG-Seminaren bestehen, können sich Interessierte direkt an die Grimm Consulting, Telefon 07000 4746600 oder auf der Internetseite www.grimm-consulting.com informieren.

TOP 3: Rückblick auf das Jahr 2009 und Ausblick auf 2010 Herr Kurdirektor Claudio P. Schrock-Opitz

Rückblick

Einweihung Ortsumgehung

Herr Schrock-Opitz erläutert den Rückblick auf das Jahr 2009. So wurde unter anderem am 7. Juli die Ortsumgehung eingeweiht. Durch die Verkehrsmengenreduzierung hat sich die Luftqualität verbessert. Dies sei enorm wichtig für die Anerkennung zum Nordseeheilbad.

Umbau der Molenflächen im Hafen

Die Molenflächen im Hafen wurden umgebaut. Ziel sei es, die Inselversorgung ganz auf die Ostmole zu verlagern. Herr Schrock-Opitz erwähnt, dass aus Sicht der Tourist Information der Umbau noch nicht ganz optimal sei. Schön wäre es, wenn noch der Bahnsteig verlegt werden könne.

Okka Kids Club

Der neu gegründete Okka-Kids Club erlebte seine erste Saison und wurde dabei hervorragend von den Eltern und Kindern bewertet. Ein Ausbau mit zusätzlichen Kooperationspartnern findet laut Schrock-Opitz in 2010 statt. Wenn Vermieter noch Interesse an einer Partnerschaft haben, können diese sich laut Herrn Schrock-Opitz gerne in der Marketingabteilung melden (Tel.: 04931 986-226).

Marienkäferplage

Eine echte Marienkäferinvasion fand im Juli 2009 statt. Ein Phänomen, welches auf Nahrungsmangel im Hinterland zurückzuführen war.

Urlauberbus erweitert auf Ostfriesland

Seit Juli verkehrt der preiswerte 1,00 € Urlauberbus in ganz Ostfriesland und nicht nur im Landkreis Aurich. Dies ermöglicht gerade den Zielgruppen ohne PKW zusätzliche Mobilität. Beförderungsvoraussetzung ist eine gültige Kurkarte. Herr Schrock-Opitz erwähnt, dass der Urlauberbus leider noch nicht ganzjährig eingesetzt wird. Die Kosten dafür seien in der Nebensaison einfach zu hoch.

Tages- und Strandgäste

Eine Besucherpotenzialanalyse hat herausgefunden, dass sich in Spitzenzeiten bis zu 10.000 Tagesgäste am Strand in Norddeich aufhalten. Ebenfalls hat die Analyse laut Schrock-Opitz ergeben, dass bis zu 60.000 zusätzliche Tagesgäste pro Saison erwartet werden, wenn der Badepolder gebaut wird. Der Badepolder wäre ein Alleinstellungsmerkmal an der Küste.

Saisonverlauf

Herr Schrock-Opitz berichtet, dass es in 2009 weniger Überschneidungen der Ferienzeiten als in den Vorjahren gab. Das Kurzfrist-Buchungsgeschäft stieg weiter an. In 2010 gebe es leider weniger Brückentage. Die Feiertage würden meist auf ein Wochenende fallen.

Die Gästezahlen sind von 216.815 Gästen in 2008 auf 230.240 Gästen in 2009 um ganze 6,2 % gestiegen. Die Übernachtungszahlen sind von 1.377.520 Übernachtungen in 2008 auf 1.443.529 Übernachtungen in 2009 um ganze 4,8 % gestiegen. Erstmals ist die 1,4 Mio. Grenze überschritten worden.

Vorausschau

Nordseeheilbad

Herr Schrock-Opitz erläutert kurz, dass Norden-Norddeich die Anerkennung zum Nordseeheilbad anstrebe. Konsequenterweise habe man die erhobenen Kur- und Fremdenverkehrsbeiträge in die Verbesserung der örtlichen Kur- und Tourismusinfrastruktur investiert. Ergebnisse zum Antrag erwarte man spätestens im Frühsommer.

Neues Layout des Kurbeitragsmeldescheins

In der Saison 2010 kommt ein neuer, standardisierter Meldeschein in Umlauf, auf dem die Gästeanmeldungen einfacher und sicherer getätigt werden können. Der Meldeschein ist an das Lotoscheinsystem angelehnt und kann maschinell ausgewertet werden. Blöcke mit bis zu 20 Vordrucken zuzüglich Durchschläge werden ausgegeben. Nähere Informationen werden in Kürze über die Tourist Information verfasst und an alle Vermieter verschickt.

Neue Kurbeitragssatzung

Seit dem 01.01.2010 gilt laut Schrock-Opitz eine abgespeckte Kurbeitragssatzung. Demnach reichen zukünftig der Vor- und Nachname, die PLZ der Gäste sowie deren Aufenthaltsdauer. Bei unvollständig ausgefüllten Kurbeitragsmeldungen (z. B. fehlendes Abreisedatum) wird zukünftig generell eine Aufenthaltsdauer von drei Wochen unterstellt und dem Vermieter berechnet.

Klassifizierung

Laut Herrn Schrock-Opitz hat Norden-Norddeich seine bereits führende Stellung bei der Anzahl der klassifizierten Unterkünfte in Niedersachsen weiter ausgebaut. Aktuell gibt es über 100 Neuanmeldungen. Die Sortierung nach Sternen im Gastgeberverzeichnis käme laut Schrock-Opitz beim Leser sehr gut an.

Über 50 % der Objekte in Norden-Norddeich seien bereits klassifiziert. 75 % im Bereich der Bauernhöfe, 55 % im Bereich der Hotels/Pensionen/Gästehäuser und 54 % im Bereich der Ferienwohnungen/Ferienhäusern.

Über das Unternehmen „atraveo“ sei Norden-Norddeich zum drittbesten aus 44.000 Reisezielen gewählt worden. Das zeige laut Schrock-Opitz, dass man nach wie vor auf dem richtigen Weg sei.

Kurbeitragseinzahlungen/Vermittlungsprovisionen in bar

Ab der nächsten Rechnungsstellung sei es laut Schrock-Opitz aus generellen und organisatorischen Gründen nicht mehr möglich Kurbeiträge und Vermittlungsprovisionen in Form von Bargeld in der Tourist Information einzuzahlen. Es sei entweder der Überweisungsweg zu wählen oder es werde eine Einzugsermächtigung vereinbart. Näheres zu diesem Verfahren wird in Kürze schriftlich durch die Tourist Information mitgeteilt.

Barrierefreier Zugang Tourist Information Norddeich

Zur Saison 2010 wird der Vordereingang der Tourist Information Norddeich umgebaut. Bislang war die Eingangssituation für Gehbehinderte, Rollstuhlfahrer und Kinderwagennutzer zu wenig barrierefrei. Im Zuge der Barrierefreiheit ist ebenfalls die Kurbeitragsabteilung vom Obergeschoss ins Erdgeschoss umgezogen und somit für die Vermieter leichter zu erreichen.

Veranstaltungen (Änderungen vorbehalten)

In 2010 sind wie jedes Jahr abwechslungsreiche Veranstaltungen geplant. Nähere Informationen erhalten Sie im Norderland oder über die Internetseite www.norddeich.de

Hier die größten geplanten Veranstaltungen auf einen Blick:

13. - 16.05.2010	Internationales Drachen- und Windspielfestival
23.05.2010	Okkas Kinderfest im Wellenpark
12. - 13.06.2010	Mini Beach WM
18. - 20.06.2010	Beach challenge
20. - 21.07.2010	Ocean Wave Lichterfest
26. - 29.07.2010	Open Air am Meer (Anmerkung, Datum im Nachgang geändert)
12. - 16.08.2010	Norddeicher Wikingerlager

Schokoladentäfelchen

Gemeinsam mit dem Café am Markt produziert die Tourist Information thematisch bedruckte Schokoladentäfelchen mit Motiven von Norden und Norddeich. Die Nachfrage, z. B. als Präsent für Stammgäste, sei laut Schrock-Opitz enorm. Die Täfelchen seien den Tourist Informationen Norden und Norddeich sowie im Café am Markt erhältlich.

Haus des Gastes

Das Pachtverhältnis „Haus des Gastes“ wurde im beiderseitigen Einvernehmen zum 28.02.2010 aufgelöst. Laut Schrock-Opitz streben die Wirtschaftsbetriebe für die Saison 2010 eine Interimslösung an. Die in der Saison gewonnenen Erkenntnisse sollen ab 2011 in ein neues, langfristiges Pachtverhältnis einfließen. Herr Schrock-Opitz bittet alle Vermieter sich bei Anregungen und guten Ideen zum „Haus des Gastes“ direkt bei ihm zu melden.

Therapiezentrum

Die Becker-Klinikgesellschaft hat das Therapiezentrum am 29.01.2010 gekauft. Die Klinik will das Gebäude umfassend sanieren, neue Arbeitsplätze schaffen und Norden-Norddeich als Nordseebad weiter entwickeln. Ein Lesezimmer mit integriertem Medienbereich (Tageszeitungen, E-Mails, etc.) werde laut Schrock-Opitz für das Jahr 2011 durch die Becker-Klinikgesellschaft im Therapiezentrum geplant.

Vortragsreihe zum UNESCO Weltnaturerbe

Seit Juni 2009 ist unser Wattenmeer von der UNESCO als Weltnaturerbe anerkannt. Am 13.04.2010 gibt die „Nationalparkverwaltung Niedersächsisches Wattenmeer“ um 17:30 Uhr Antworten auf Fragen. Treffpunkt ist der Vortragsraum der Seehundstation Nationalpark-Haus. Nähere Informationen erhalten Sie in der Marketingabteilung der Tourist Information (Tel.: 04931 986-226)

TOP 4: Aussprache, Anregungen und Wünsche

Kraftwerke in Eemshaven

Ein Vermieter erkundigt sich, welche Bemühungen die Tourist Information gegen die geplanten Kraftwerke in Eemshaven vornehmen möchte und regt an, den zuständigen Europaabgeordneten einzuschalten. Herr Schrock-Opitz bedankt sich für den Tipp und berichtet, dass der Tourismusausschuss der IHK Emden sowie die „Nordsee GmbH“ an Petitionen arbeiten.

Strandbesuche am Abend

Auf Nachfrage, warum Gäste in den Abendstunden des Strandes verwiesen werden erläutert Herr Schrock-Opitz folgendes. In der Vergangenheit fand starker Vandalismus am Strand statt. Mehrere Strandkörbe wurden zerstört. Die Wirtschaftsbetriebe sind auf Schäden in Höhe von mehr als 10.000,00 € „sitzen geblieben“. Ein Wach- und Sicherheitsdienst schützt daher nach Einbruch der Dunkelheit das Eigentum der Wirtschaftsbetriebe vor Vandalismus und sorgt dafür, dass die Ruheschutzverordnung eingehalten wird. Das Hausrecht ende am Deich. Jeder Mensch könne sich daher nach Räumung des Strandes noch auf dem Deich aufhalten.

Zu wenig Mülleimer am „Dörper Weg“

Gäste vermissen Entsorgungsmöglichkeiten am „Dörper Weg“. Herr Schrock-Opitz berichtet, dass die öffentlichen Mülleimer mehrfach missbraucht wurden (Entsorgung von gewerblichem Müll aus Restaurants, Missbrauch der Hundekottüten). Gerne gebe er den Wunsch nach weiteren öffentlichen Mülleimern nochmals an die Stadt Norden weiter. Weiterhin berichtet Herr Schrock-Opitz, dass jeder Einzelhändler dazu verpflichtet sei, Entsorgungsmöglichkeiten bereitzustellen, sofern er Waren mit Umverpackung verkauft.

Neue Meldescheine

Auf Nachfrage erklärt Herr Schrock-Opitz, dass die alten Meldescheine übergangsweise aufgebraucht werden können. Gerne tauscht die Tourist Information jedoch die alten gegen die neuen und scannbaren Meldescheine aus. Die heraustrennbare Kurkarte für den Gast bleibt nach wie vor klein und handlich.

Toiletten am Deich

Bereits vor einiger Zeit bat ein Vermieter darum, am Strand weitere Toiletten aufzustellen. Die Wege zu den öffentlichen Toiletten seien manchmal einfach zu weit (50+, Mütter mit Kindern). Herr Schrock-Opitz berichtet, dass man bereits seit längerem nach Lösungen suche. Durch die fehlende Kanalisation käme nur eine mobile Lösung in Frage. Aber auch die Deichsicherheit spiele bei einer Lösung eine wichtige Rolle. Er bittet daher um Geduld.

Schön sei laut Herrn Schrock-Opitz, dass aufgrund von Anregungen bereits mehrere Bänke Richtung Campingplatz aufgestellt werden konnten.

Norddeich, 05.02.2010

Insa Niehusen
Protokollführung