

Checkliste: Maßnahmen zum Aufbau interkultureller Kompetenz

Maßnahme	bereits existent
Mitarbeiter, die die jeweilige Landessprache sprechen und die spezifische Kultur kennen	
Interkulturelle Trainings für spezifische Gästekreise (auch externe Dienstleister wie IHK's, private Institute, Webinars)	
Literatur oder E-Learnings zu spezifischen Kulturen zur Verfügung stellen (auch Praxisguides oder Webinars)	
Negative Stereotype bei Mitarbeitern hinterfragen und Vorurteile auflösen	
Mögliche Problemsituationen mit ausländischen Gästen mit den Mitarbeitern durchsprechen und nach Handlungsalternativen suchen	

Quelle: Celine Chang, Susanne Droux, Axel Gruner (Hrsg.), 2015: **Internationale Gäste gewinnen und begeistern**, Matthaes Verlag.

Notizen



Fördern und fordern Sie Ihre Mitarbeiter

Wichtig ist zu erkennen, dass dieser Praxisguide einen „beweglichen Rahmen“ darstellt, dessen Module fortwährend mithilfe der touristischen Leistungsträger in Niedersachsen weiterentwickelt werden muss. Er stellt daher keinen Abschluss, sondern vielmehr ein „Startschuss“ dar. Neben neuen Ideen ist dabei die gezielte Qualifizierung der richtigen Mitarbeiter ein wesentlicher Aspekt. Dabei geht es einerseits um die Wesenszüge, Werte und Begeisterung sowie eine grundlegende innere Einstellung zur Serviceorientierung. Fähigkeiten, Eigenschaften, Know-How und interkulturelle Kompetenz von großer Bedeutung für den Umgang mit dem (ausländischen) Gast. Beides zusammen wirkt sich direkt auf die Zufriedenheit Ihrer Gäste aus.