

Dialog der Gastgeber



**„Zu Ihnen komme ich nicht!“
Vom Umgang mit kritischen Gästestimmen bis
hin zum Miteinander im Tourismusalltag**

Einladung zum Workshop

25.02.2016	Sächsische Schweiz
17.03.2016	Dresden
15.03.2016	Leipzig
21.03.2016	Erzgebirge
13.04.2016	Sächsisches Elbland
21.04.2016	Oberlausitz
11.05.2016	Vogtland
24.05.2016	Chemnitz

Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Gastgeberinnen und Gastgeber,

in den vergangenen Monaten hat sich das Bild Deutschlands in den Augen mancher Gäste verändert. Momentaufnahmen von Hilfsbereitschaft, Fürsorge und harmonischem Miteinander treffen auf Bilder von Demonstrationen und Ausschreitungen. Bilder, die ganz im Gegensatz zu den in der Tourismusbranche gelebten Werten Weltoffenheit, Toleranz und Gastfreundschaft stehen. Doch hält Sachsen, was es mit der touristischen Dachmarke „Sachsen. Land von Welt“ verspricht?

Immer häufiger werden auch Sie, als Mitarbeiter der örtlichen Touristinformation, Rezeptionisten im Hotel, Gästeführer oder als Mitarbeiter im Kundenservice des regionalen Tourismusverbandes, mit Anfragen verunsicherter Gäste konfrontiert. Diese reichen von besorgten Nachfragen über Stornierungen bis hin zu Verunglimpfungen. Was passiert hier eigentlich gerade? Wie soll man reagieren?

Gemeinsam mit der Sächsischen Landeszentrale für politische Bildung (SLpB) und dem regionalen Tourismusverband möchten wir Sie unterstützen und laden Sie recht herzlich zu unserer Workshop-Reihe ein. Neben Fakten und Hintergrundinformationen zur aktuellen Asylentwicklung erhalten Sie Hilfestellung für den Umgang mit Fragen und kritischen Stimmen von Gästen, Bürgern und Medien sowie praktische Tipps zur Gesprächsführung. Und wir möchten noch einen Schritt weiter denken: Welche Möglichkeiten eröffnet uns die aktuelle Entwicklung? Welchen Beitrag kann der Tourismus zur Integration leisten?

Wir freuen uns auf Ihr Kommen und einen konstruktiven Austausch!

Ihr Landestourismusverband Sachsen e.V.

Programm

10.00 – 10.20 Uhr

Begrüßung

Vertreter des regionalen
Tourismusverbandes

Eröffnung

Manfred Böhme
Landestourismusverband Sachsen e.V.

10.20 – 11.15 Uhr

Was passiert hier eigentlich gerade? – Hintergründe der aktuellen Asylent- wicklung

Vortrag von Dr. Justus H. Ulbricht
Historiker, Freier Mitarbeiter SLpB

11.15 – 12.00 Uhr

„Zu Ihnen kann man ja nicht mehr kommen!“

**Aus der Praxis: Ihre Erfahrungen mit
kritischen Gästestimmen**
Workshop unter Leitung von Peter Sta-
wowy, Journalist, Freier Mitarbeiter SLpB

12.00 – 12.45 Uhr

Mittagspause und Zeit für Austausch

12.45 – 14.15 Uhr

„...und unser Gespräch beenden wir jetzt!“

**Für die Praxis: Empfehlungen zum
professionellen Umgang mit kriti-
schen Gästestimmen**
Workshop unter Leitung von Peter Sta-
wowy

14.15 – 15.00 Uhr

Diskussion und Ausblick

Gern können Sie eigene Fallbeispiele
und konkrete Fragen in den Workshop
einbringen.