

Coronability für den Advent und Winter - Ausflugsziele und Seilbahnen

Webinar, 08. Oktober 2020
Marcus Linford, MA MITHM

Bildquelle: www.pixabay.com

www.karnten.at/sehenswertes/winter-karnten-card/

Online-Schulung – Hilfreiche Tipps

Bei schlechter Übertragungsqualität:
Mikro und/oder Kamera ausschalten



Handy
stumm und außerhalb Ihrer Reichweite
Funkwellen können Übertragungsqualität stören



Ablauf
Kapitel für Kapitel – dann jeweils Rückfrage-Option



Fragen
bitte die Chat-Funktion



Vorbemerkung

Worum geht's?

NICHT

- Offizielle Kriterien oder Verordnungen von Bund / Land

SONDERN

- Erwartbare Veränderungen und empfehlenswerte Vorbereitungen
- Vorkehrungen und Maßnahmen-Ideen für die gästeseitig relevanten Bereiche
- Berücksichtigung der unternehmerischen Eigenverantwortung und der kaufmännischen Vorsorge und Vorsicht

Vorbemerkung

Grundlagen / Verordnungen

Die „Grundregeln“ sind mittlerweile bekannt und werden akzeptiert:

5 Regeln, die wir alle immer beachten sollten:



1. Mindestens 1 Meter Abstand zu fremden Personen halten.



2. Auf Händeschütteln bei der Begrüßung verzichten.



3. Mund-Nasen-Schutz empfohlen bei Menschenansammlungen.



4. Hände mehrmals täglich waschen.



5. Niesen oder husten in die Armbeuge oder in ein Taschentuch.







Diese jeweils aktuelle Fassung der **Verordnungen und Erlässe** im Rahmen der Covid19-Pandemie zu notwendigen Schutzmaßnahmen für die Bewegung im öffentlichen Raum haben stets **Vorrang ggü. einzelbetrieblichen Maßnahmen und Umsetzungen!**



Vorbemerkung

Grundlagen / Verordnungen

LAND  KÄRNTEN

CORONAVIRUS: SO SCHÜTZE ICH MICH

-  Immer vor dem Essen und nach Kontakt mit Oberflächen (z.B. Haltegriffe) Hände mit warmen Wasser waschen und Seife oder Desinfektionsmittel verwenden.
-  Husten oder Niesen in Papiertaschentuch, ersatzweise in den Ellbogen.
-  Bei Husten, Atembeschwerden oder Fieber und einem Aufenthalt in einem der definierten Risikogebiete innerhalb der vergangenen 14 Tage: Den Hausarzt oder 1450 telefonisch kontaktieren.
» KEINESFALLS die Arztpraxis oder das Spital aufsuchen!
-  Nicht in betroffene Gebiete reisen.
» sozialministerium.at
-  Große Menschenansammlungen vermeiden.
-  Bisher gibt es keine Indizien, dass sich die Hauskatze oder der Haushund infizieren können.
-  - Rufen Sie Ihren Hausarzt an
- 1450 Gesundheitsberatung
- 0800 555 621 AGES-Hotline (rund um die Uhr)

 #landkärnten  kärnten.tv  katinfo.ktn.gv.at

Liebe Gäste!
Dear guests!

**SCHÜTZE DICH
SCHÜTZE UNS**



- HÄNDE WASCHEN/
DESINFIZIEREN**
WASH/DISINFECT HANDS
- MUND-NASENSCHUTZ
VERWENDEN**
WEAR MASKS
- MENSCHEN-
ANSAMMLUNGEN
VERMEIDEN**
AVOID CROWDS
- ABSTAND
HALTEN**
KEEP DISTANCE
1 METER
- NACH MÖGLICHKEIT
KONTAKTLOS
BEZAHLEN**
CASHLESS PAYMENT
- BEACHTEN SIE
WEITERE ZUGANGS-
BESCHRÄNKUNGEN**
PLEASE NOTE ANY ACCESS
RESTRICTIONS
- EIGENVERANTWORTUNG FÜR
SICH & FAMILIE**
BE RESPONSIBLE FOR YOURSELF
AND YOUR FAMILY
- WEITERE HINWEISE
BEACHTEN**
FOLLOW FURTHER INSTRUCTIONS

Eine Initiative des Landes Kärnten, der Wirtschaftskammer Kärnten und der Kärnten Werbung

Recovery Pläne Kärnten: <https://touris.kaernten.at/recovery-plan.html>

Quellen: <https://touris.kaernten.at/recovery-plan.html>; https://www.kaerntencard.at/sommer/wp-content/uploads/2020/04/Ausflugsziele_A4_ohneBeschnitt_Final-1.pdf
<https://www.ktn.gv.at/DE/repos/files/ktn.gv.at/Abteilungen/Volksgruppen%3BCro/Corona%20virus%20info%20LPD.jpg?width=562&height=794&exp=735403&fps=303599dae69b87e79edfa91e5a187a0b330033e4>

Coronability für den Advent und Winter

Übersicht

Sicht der Gäste

- Was ist Gästen und Besuchern nun besonders wichtig?
- Ausgewählte Kern-Aussagen

Sicht des Unternehmens

- Wie können wir uns bestmöglich vorbereiten?
- Checkliste für Betriebe

Coronability für den Advent und Winter

Ausgewählte Kern-Aussagen

Sicht der Gäste

- Was ist Gästen und Besuchern nun besonders wichtig?
- **Ausgewählte Kern-Aussagen**

Sicht des Unternehmens

- Wie können wir uns bestmöglich vorbereiten?
- Checkliste für Betriebe

Coronability für den Advent und Winter

Ausgewählte Kern-Aussagen

Nicht: „Tourismus nach Corona“, sondern „Tourismus mit Corona“ – das Virus wird weiterhin präsent sein.

Die Verordnungen und Verhaltensregeln sind (zumindest bei den meisten Gästen) „angekommen“ – ändern sich jedoch täglich – das erfordert eine stets aktuelle Information und klare Kommunikation.

Keep it simple! Kommunizieren Sie so einfach wie möglich und handeln Sie im Verbund so einheitlich wie möglich.

Gästeseitig besteht ein sehr hohes Sicherheits- und Hygienebedürfnis – es bedarf Transparenz und Ehrlichkeit in der Kommunikation, Entwicklung von Sicherheitsstandards, Maßnahmen zur Entzerrungen statt Massierungen, etc.

Durch Corona sind „neue / alte“ Freizeit- und Reisemotive und Sehnsüchte (wieder auf) erstanden – Erholung und Entspannung, Regionalitätsbewusstsein, Freude und Lebenslust (= Chance für Genuss-Betriebe!), etc.

Die erkennbare Abkehr von „höher, schneller weiter“ – hin zu einem selektiven Wahrnehmen, positiven Emotionen, nachhaltigen Eindrücken, authentischen Freizeit- und Urlaubserlebnissen, etc. – hat Einfluss auf die Kommunikation.

Kurzfristigkeit der Gäste / der Verordnungen und Regularien / der Buchungsentscheidungen / etc. erfordert eine hohe Agilität und rasche Reaktionsfähigkeit der Unternehmen/r! Handeln Sie proaktiv und vorausschauend.

Durch die permanente Unvorhersehbarkeit müssen etwaige Kapazitätsregulierungen und -einschränkungen bzw. Mitarbeiter-Ausfälle rechtzeitig kalkuliert und etwaige Lösungsszenarien ausgearbeitet werden.

Corona als „Digitalisierungs-Turbo“ – von der stets aktuellen Info-Weitergabe über Online-Buchungsmöglichkeiten bis hin zur digitalisierten Besucherlenkung und -Steuerung, ...

Die Konkurrenz ist das Virus, nicht der Mitbewerber oder Nachbar-Betrieb!
Offenheit; Zusammenarbeit und Kompromissbereitschaft sind aktuell die Gebote der Stunde.

Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Sicht der Gäste

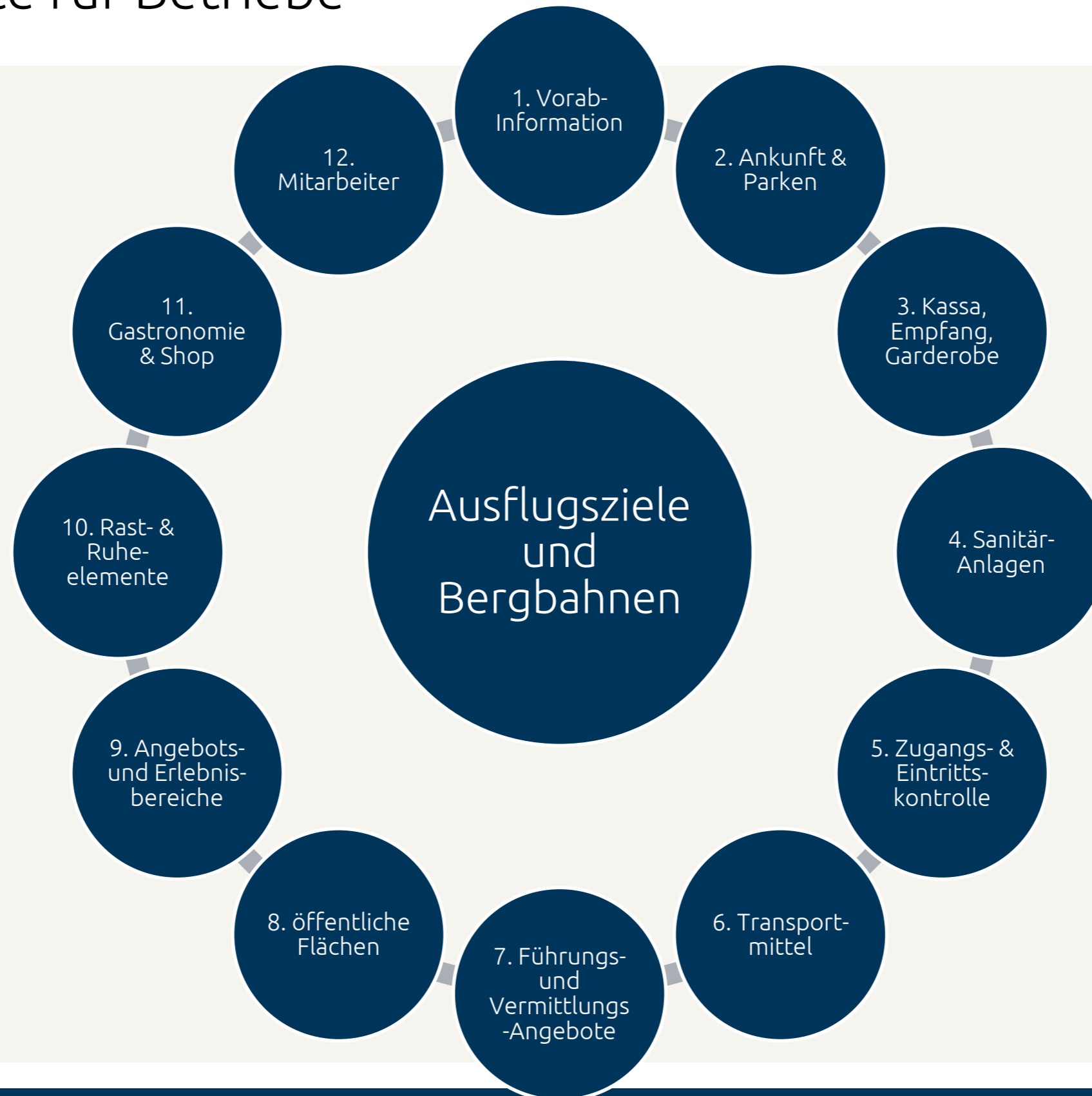
- Was ist Gästen und Besuchern nun besonders wichtig?
- Ausgewählte Kern-Aussagen

Sicht des Unternehmens

- Wie können wir uns bestmöglich vorbereiten?
- **Checkliste für Betriebe**

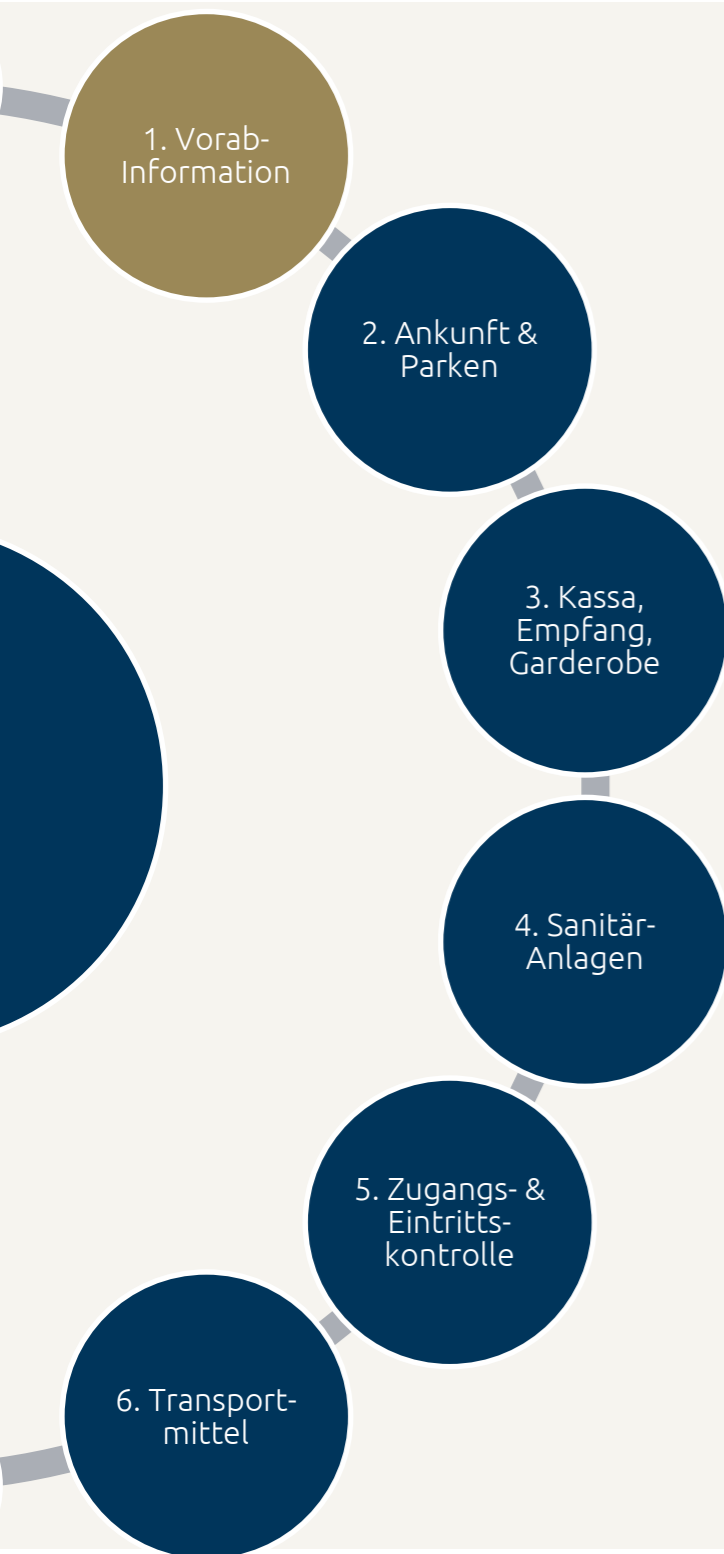
Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



Empfehlungen

Aktive Weitergabe der relevanten Informationen (Sicherheits- und Hygiene-Maßnahmen, Besuchskapazitäten, Vorreservierung, etc.)

- am Telefon („Text vor Melden“, Anrufbeantworter, via Telefonmitarbeiter, etc.), sowie
- in sämtlichen digitalen Kommunikations-Kanälen (Homepage, social media, etc.)

Einbindung regionaler (Beherbergungs-)Partner; Bereitstellung der jeweiligen Informationen „ready to use“

sofern sinnvoll umsetzbar: „Besuchs-Garantie“ durch Online-Buchbarkeit bzw. die Installation einer vorab-Buchungs- bzw. -Reservierungs-Möglichkeit (online, telefonisch) – ggf. zeitlich gestaffelt

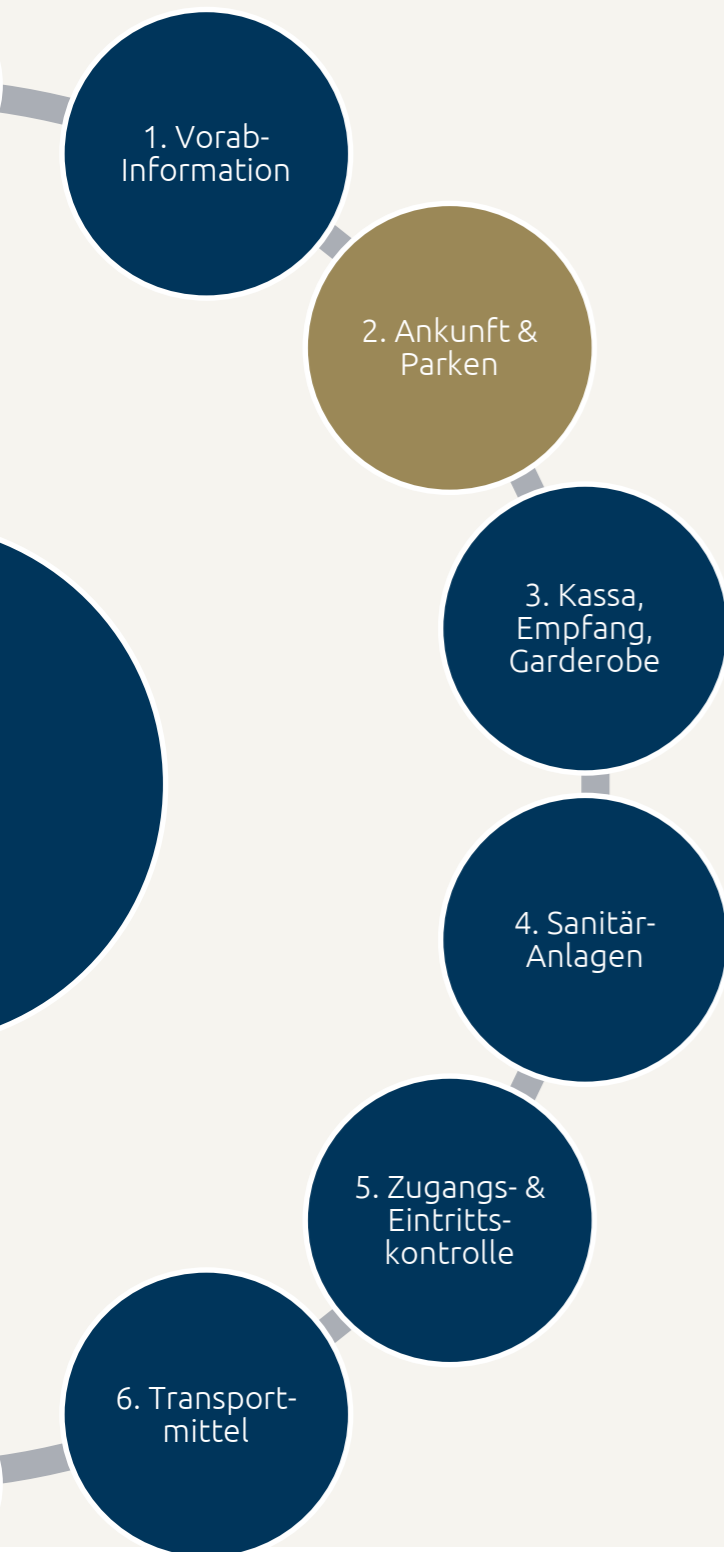
Spontane Besuche, die ggf. zur Überfüllung des Ausflugszieles führen können, werden dadurch unterbunden

Überlegung einer Ausweitung der Öffnungs- bzw. Besuchszeiten

Erhöhung der (Transport-)Frequenzen (z.B. bei Zubringer-Bahnen, Skibussen, etc.)

Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



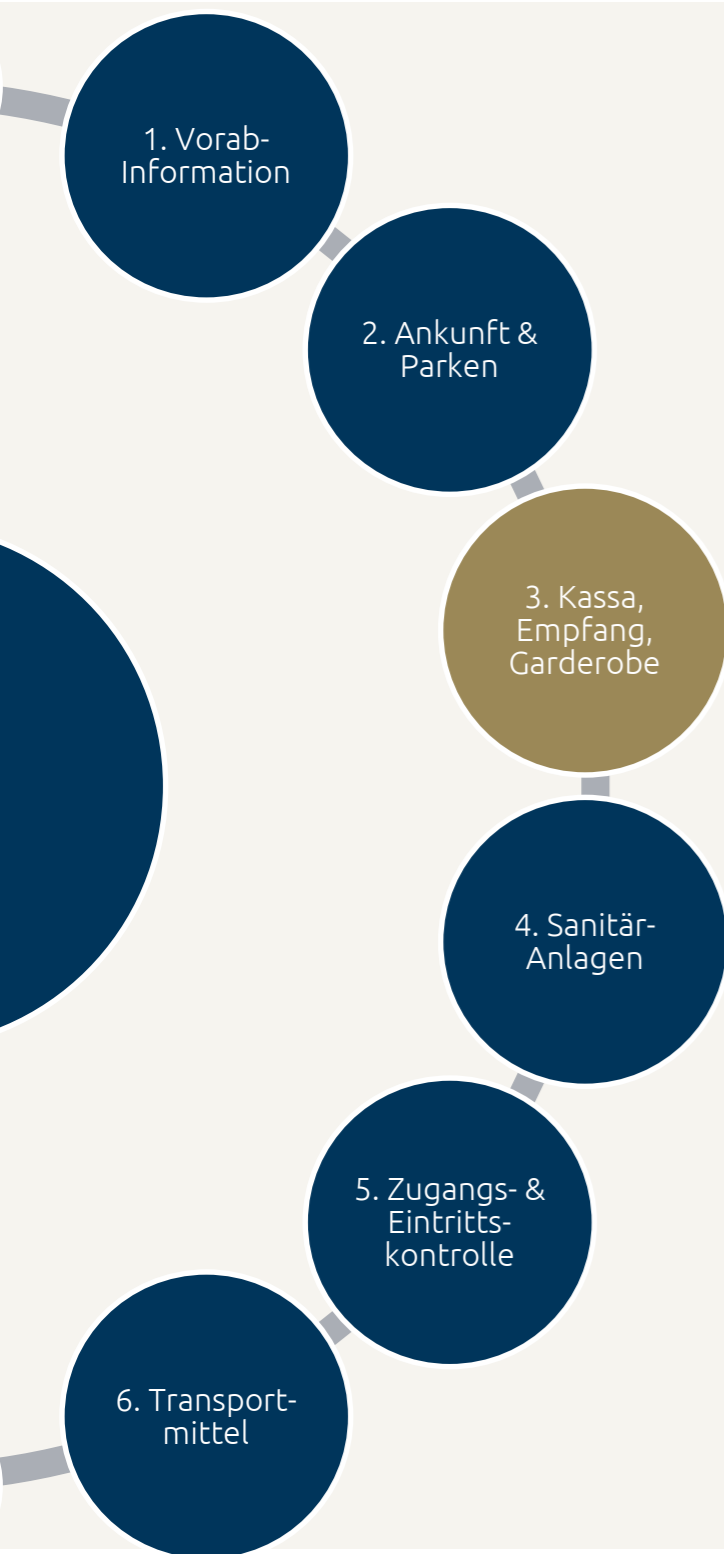
Empfehlungen

Weitergabe sämtlicher relevanter Hinweise und Verhaltensregeln (vorab-Info) durch prominent platzierte (bei der Einfahrt) und gut lesbare Informations- bzw. Hinweistafel

frühzeitige Information über etwaige Vorreservierungs-Erfordernis / Notwendigkeit der Online-Buchung

Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



Empfehlungen

wiederkehrende Hinweise auf Verhaltensregeln im gesamten Ausflugsziel (ggf. Bodenmarkierungen / Anstell-Lösungen, Schließen von Sitzplätzen, Bereitstellung von Desinfektionsmöglichkeiten, etc.)

Diese Empfehlung bezieht sich auf sämtliche Angebotsbereiche!

Direkter Zugang zum Ausflugsziel mit vorab gekauftem Ticket („Fast Lane“) zur Vermeidung von Gäste-Massierungen im Kassenbereich

ggf. Installation von Selbstbedienungs-Kassen bzw. expliziten Kassen zur Abholung von vorreservierten Tickets

klare Kommunikation der unterschiedlichen Kassen-Bereiche; eindeutige Anstell-Lösungen

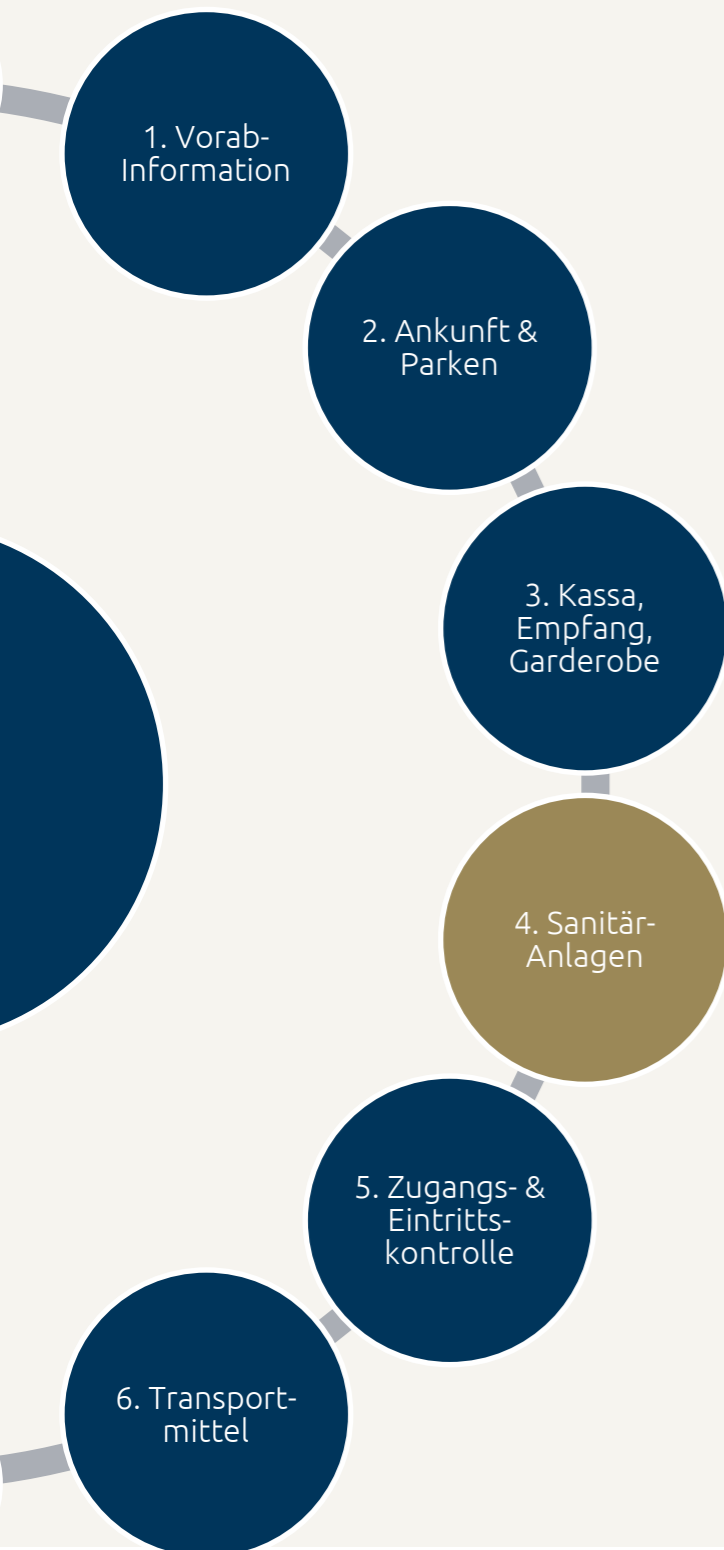
kontaktlose Bezahlungsmöglichkeiten

Garderobe / Depot-Kästchen nur auf Selbstbedienungs-Basis; expliziter Hinweis auf Abstände

je nach Möglichkeit: kostenfreie / kostenpflichtige Ausgabe eines Mund-Nasen-Schutzes (gebrandeter Schlauchschal / Buff, Multifunktionsstuch, etc.)

Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



Empfehlungen

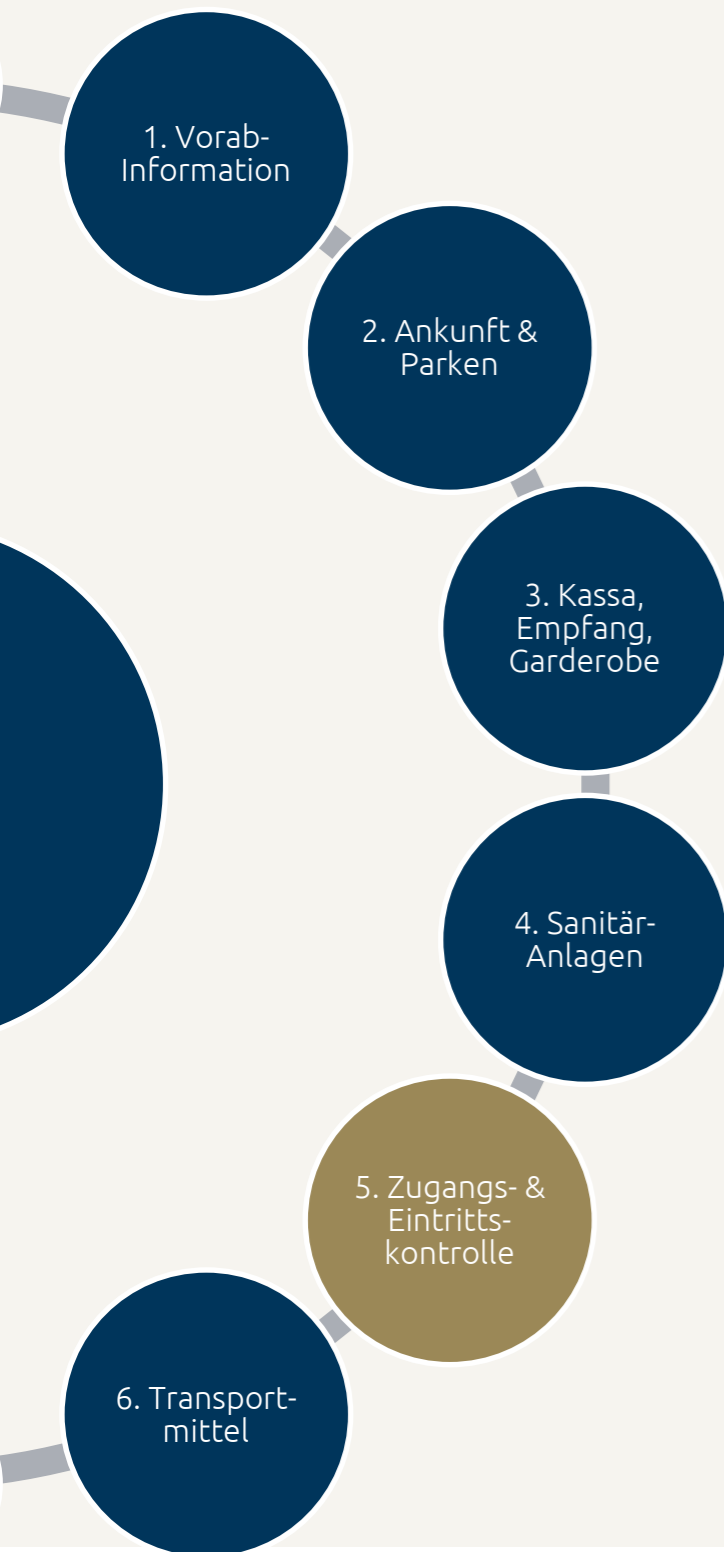
Nutzungs- und Verhaltens-Hinweise ausweisen (Hinweis auf Maximalkapazität, ggf. Kapazitäts- und Eintrittsbeschränkungen je nach Größe der Anlage klar sichtbar kommunizieren, Hygiene, etc.)

Abstands- bzw. Wartelinien anbringen (z.B. Bodenmarkierungen zur Wahrung des 1m-Abstands; ggf. Wartezonen markieren; Einbahnregelungen)

Desinfektions-Spender bzw. -Möglichkeit

Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



Empfehlungen

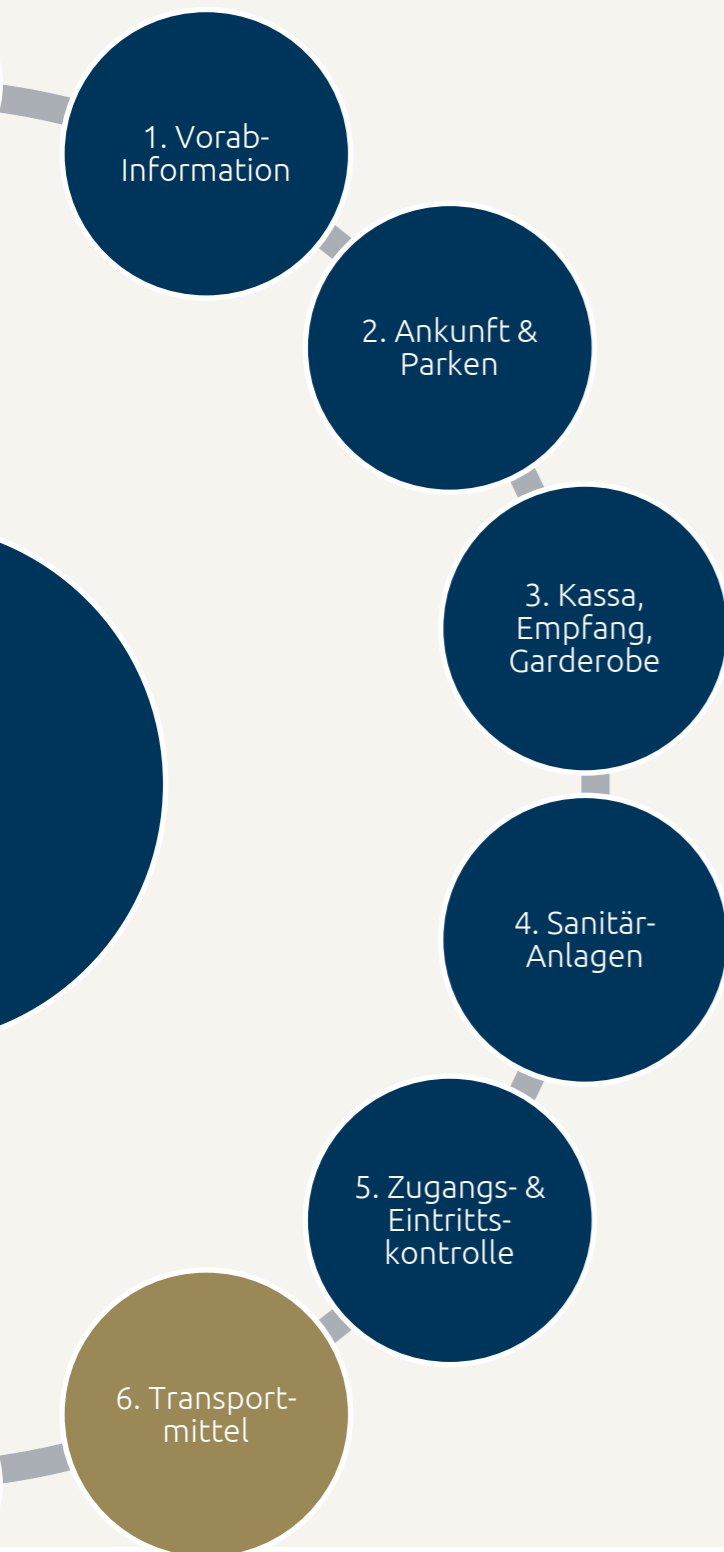
Zugangswege und Anstellzonen begrenzen / klar abtrennen
(Bodenmarkierungen, Absperrbänder, Abtrennungen / Gitter, etc.)

bei erhöhtem Besucheraufkommen / starken Besuchstagen / an neuralgischen Punkten: ggf. Kontrolle durch Mitarbeiter

Möglichst berührungslose Zutritts-Logistik (Sichtkontrolle, QR- oder Strichcode-Scan, berührungslose NFC Leser, etc.)

Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



Empfehlungen

Sicherstellung einer konsequenten Maskenpflicht in Transportmitteln (Gondelbahnen) durch proaktive Kommunikation der Maskenpflicht (Einsatz von Sujets, Kennzeichnungen, ggf. Hinweis der Mitarbeiter, etc.)

Festlegung von Maximalkapazitäten bzw. reduzierte Belegung von Transportmitteln (gesperrte Sitzflächen, Bodenmarkierungen, etc.)

Laufende Reinigung und Desinfektion öffentlicher Flächen

Empfehlung an Gäste, Fenster oder Wetterschutzhauben offen zu halten

Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Empfehlungen

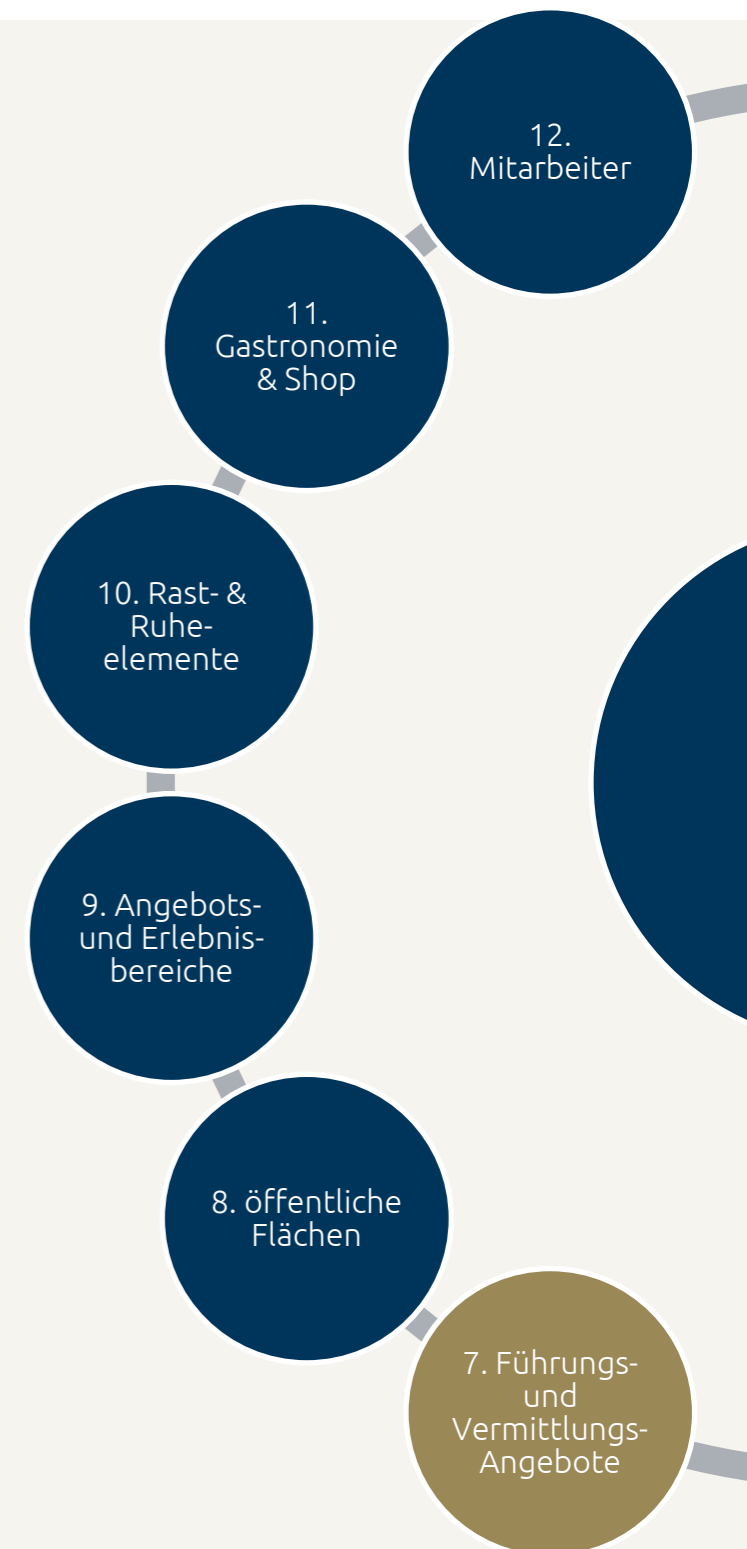
definierte Maximal-Teilnehmerzahl und Vorab-Anmeldung für Führungen, Vermittlungs-Angebote, etc.

kontaktlose Besichtigung von Ausstellungsbereichen, Exponaten, etc. – kein „hands on“ bzw. regelmäßige Reinigung nach jeder Nutzung

Erklärungen nur an jenen Punkten im Ausflugsziel, wo entsprechendes Platzangebot vorhanden ist

KEINE Veranstaltungen und Events, die räumlich zentral stattfinden und/oder große Menschenmassierungen auslösen

Empfehlung: Entwicklung von exklusiv buchbaren Angeboten (mit vorab-Reservierungspflicht; geringerer Teilnehmerzahl; höherer Preis; etc.)



Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Empfehlungen

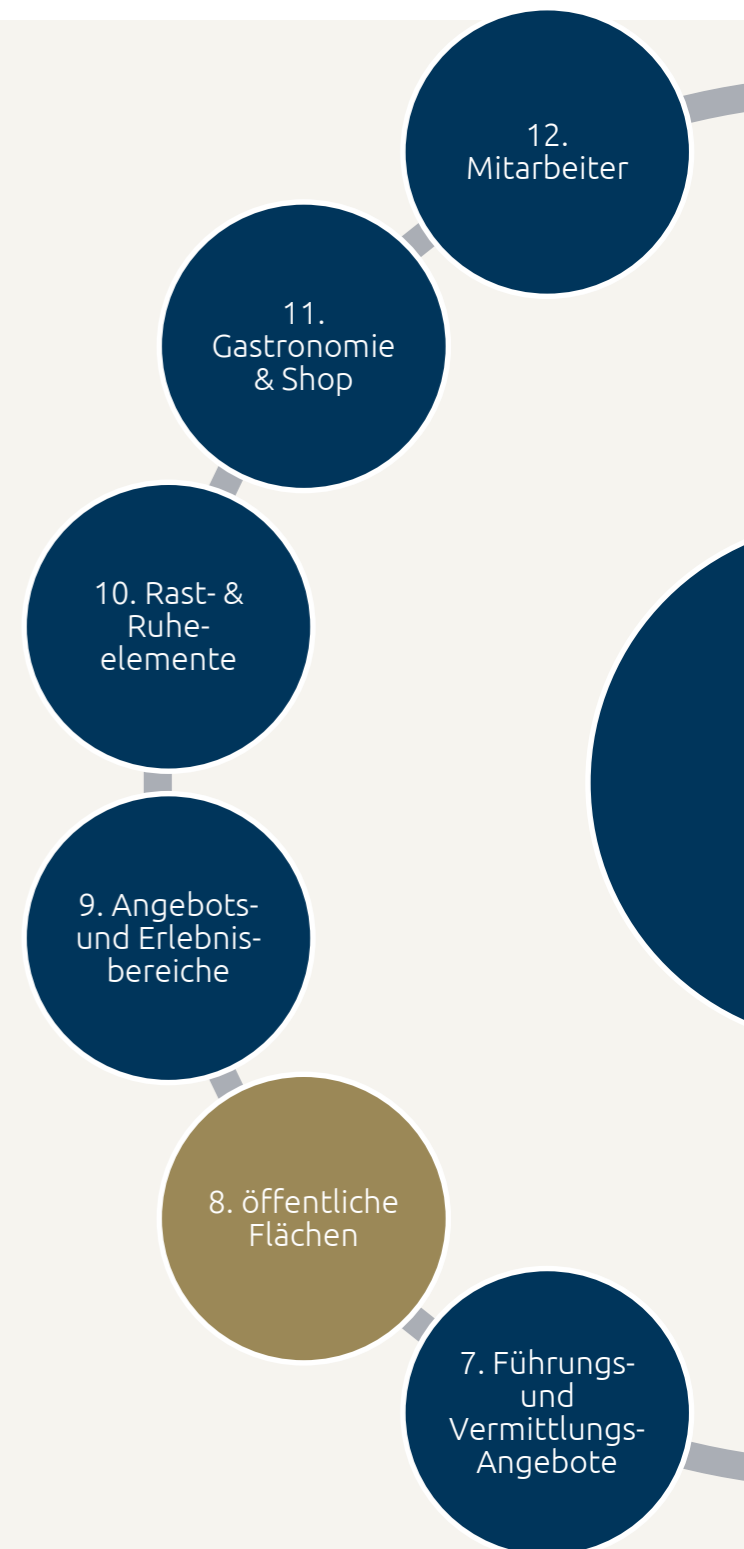
Präsenz von Ansprechpersonen innerhalb des Skigebietes (für Fragen, Sorgen etc.) sowie zur Sicherstellung, dass Hygieneregeln eingehalten werden

Empfehlung und Markierung einer empfohlenen, einheitlichen Gehrichtung / „Einbahn-Regelung“ durch den Attraktionsbereich (soweit möglich)

Ausweisen / Kennzeichen von Gegenverkehrs- bzw. Wartezonen (Abstand!)

Sperren von engen / kritischen Bereichen, um Gruppenansammlungen zu vermeiden

Bereitstellen ausreichender Möglichkeiten zur Desinfektion (v.a. an Bereichen, wo Handkontakt besteht - z.B. Türgriffe, Geländer, Haltegriffe, etc.)



Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Empfehlungen

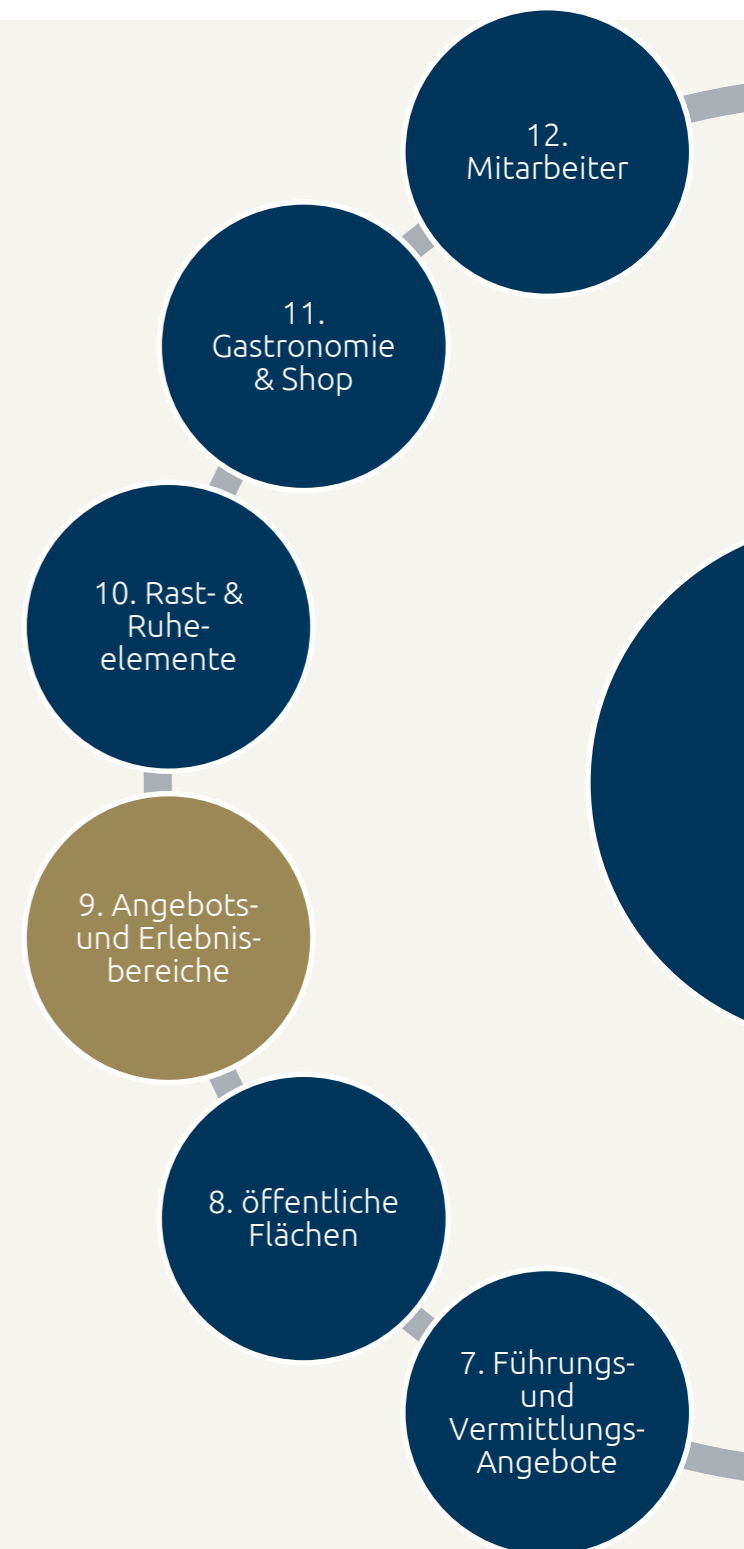
Regelmäßiges Lüften der Räume, sofern dies sicherheitstechnisch bzw. aus Sicht der Pflege möglich ist (wettertechnisch, konservatorisch, etc.)

Definition einer maximalen Personenkapazität pro Raum und klarer Hinweis zur Raum-Nutzung (Kommunikation der maximalen Personenkapazität; Abstands- und Positions-Hinweise; ggf. Kontrolle durch Mitarbeiter; etc.)

frei zugängliche haptische Interaktionselemente vermeiden / stilllegen (wie z.B. Touch Screens, Tast- und Fühl-Stationen, frei zugängliche Verkostungs- und Probierstationen, etc.)

möglichst Reduktion der nicht betriebsnotwendigen Leih-Ausrüstung

Verwendung von Individual-Angeboten statt Gruppen- und Gemeinschafts-Angeboten (z.B. einzeln angerichtete Verkostungsportionen statt gemeinschaftlicher Verkostung; keine Gruppen-Interaktionen; etc.)



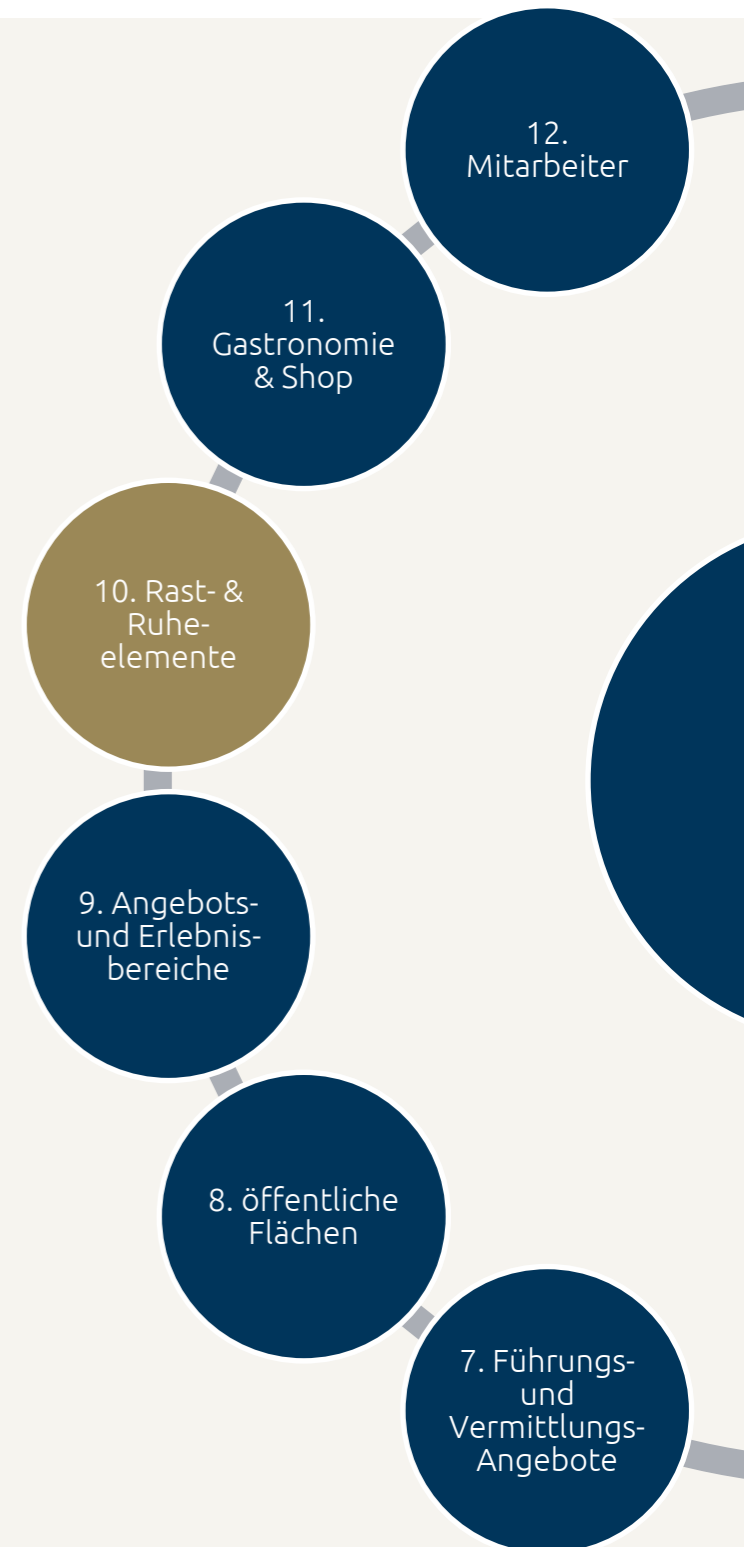
Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Empfehlungen

Hinweise zur Einhaltung des Mindestabstandes

Sitzplatz-Markierungen (Hinweise, Absperrband, etc.) oder teilweise Schließungen der Rast- und Ruhe-Bereiche, um entsprechende Mindestabstände sicherstellen zu können



Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Empfehlungen

Sicherstellung der Einhaltung der aktuell gültigen gesetzlichen Regelungen (Abstände, Konsumationen nur im Sitzen, etc.)

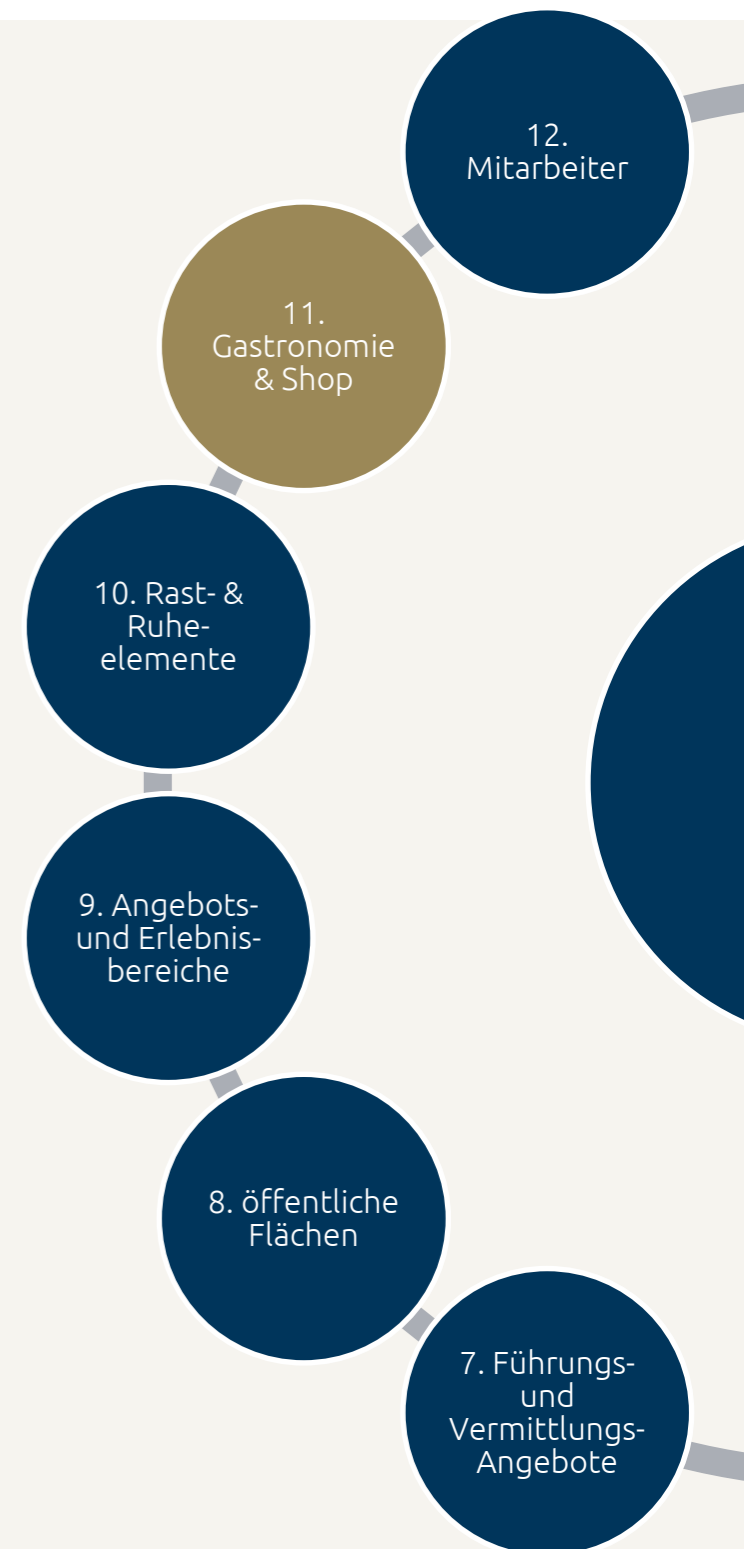
Empfehlung: kein Tanzen / kein Mitsingen – stattdessen dezente Hintergrundmusik

ggf. Hinweis auf geschlossene Gastronomie bzw. Selbstversorgung

Einzelbetriebliche Überlegung von alternativen Konzepten (z.B. Jausenpakete, take away-Lösungen, etc.)

idealerweise Sicherstellung einer für alle Gastronomiebetriebe einheitlichen online-Vorabreservierung in Skigebieten

Etablierung einer möglichst einheitlichen Tracing-Möglichkeit zur Nachverfolgung (z.B. kostenfreie Apps, etc.), die berührungslos gestaltet sind (online-Kontaktformular, das via QR-Code aufgerufen werden kann)



Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Empfehlungen

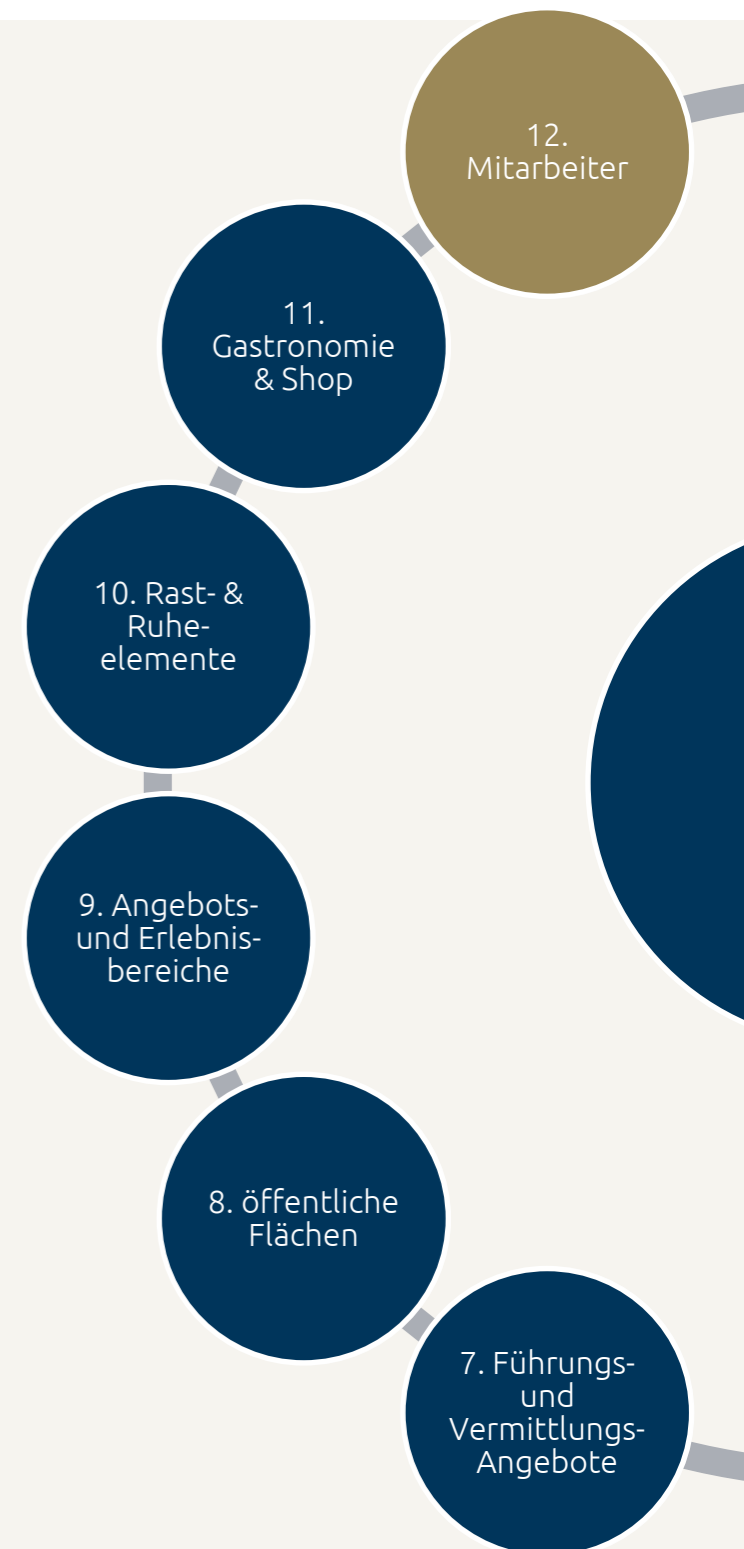
Schutz der Mitarbeiter (Trennwände, MNS, Abstandsregeln, regelmäßige Händereinigung, regelmäßige Desinfektion der Arbeits- und Kontaktflächen sowie Arbeitsgeräte, regelmäßiges Lüften der Arbeitsräume (mind. 4x täglich), etc.)

Einteilung der Mitarbeiter in mind. zwei Teams und Arbeiten in gleichen Teams, um mögliche Infektionsketten unter den Mitarbeitern zu unterbrechen

Team-Infos und Besprechungen für alle Mitarbeiter möglichst telefonisch/digital (Videokonferenzen) durchführen

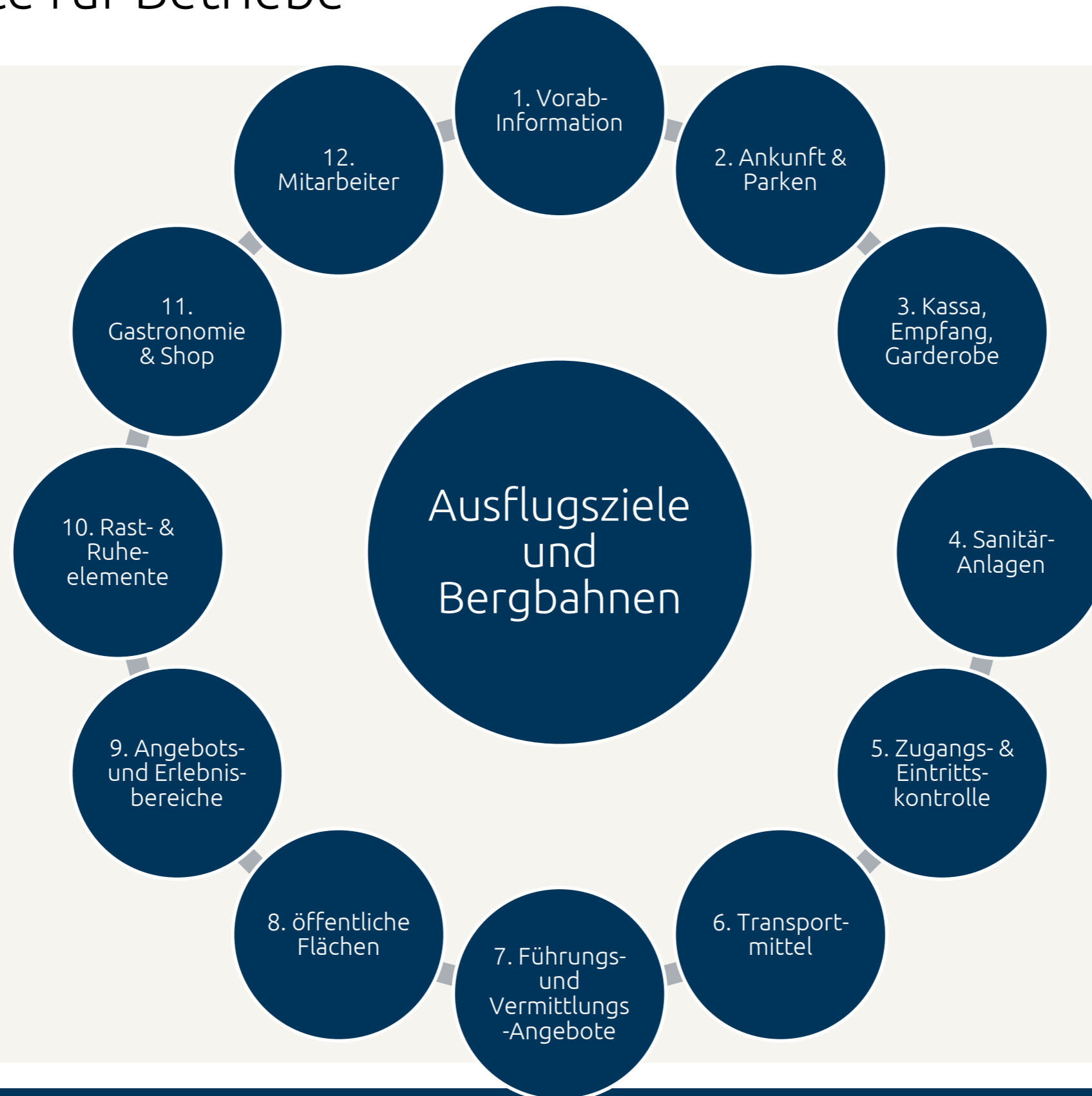
Fieber-Check (z.B. mittels mobiler SB-Station) täglich bei Dienstantritt und interne Dokumentation

Festlegung eines COVID-19-Beauftragen (Ansprechperson für die Behörde; sollte mit dem Betrieb / Abläufen vertraut sein; spezielle Ausbildungen sind nicht notwendig; haftungsrechtliche Konsequenzen ergeben sich nicht)



Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe



Coronability für den Advent und Winter

Checkliste für Betriebe

Hilfreiche Links und weiterführende Informationen:

- Tourismus-Informationen-System der Kärnten Werbung: <https://touris.kaernten.at>
- Recovery Plan für Touristiker (Kärnten Werbung): <https://touris.kaernten.at/recovery-plan.html>
- Sichere Gastfreundschaft des BMLRT und der WKO: <https://www.sichere-gastfreundschaft.at/>
- Verhaltensregeln, Leitlinien, Empfehlungen für Freizeitbetriebe (BMLRT und WKO): <https://www.sichere-gastfreundschaft.at/freizeit/>
- Testangebot Tourismus: <https://www.bmlrt.gv.at/tourismus/tourismuspolitische-themen/testungen.html>
- Aktuelle Infos zur COVID-Situation in Österreich der Österreich Werbung: <https://www.austria.info/de/service-und-fakten/coronavirus-situation-in-oesterreich>
- Leitfaden zur Einbindung des Sicherheitscontents in die eigene Homepage (Österreich Werbung): <https://www.austriatourism.com/leitfaden-zur-einbindung-des-sicherheitscontents-fuer-die-oesterreichische-tourismusbranche/>
- Handlungsanleitung für den Winterbetrieb 2020/21 im Seilbahnunternehmen (WKO): https://www.wko.at/branchen/transport-verkehr/seilbahnen/verhaltensregeln-im-winterbetrieb.pdf?_ga=2.16225654.1916569866.1600177128-730897393.1565601013
- Mustervorlage für ein COVID19-Präventionskonzept (Österreichisches Rotes Kreuz): https://www.rotekreuz.at/fileadmin/user_upload/LV/Wien/Hauptnavigation/Katastrophenhilfe/CCESM/OerRK_Praeventionskonzept_fuer_Veranstaltungen_Covid-19_20200715.pdf

Vielen Dank und Alles Gute für die kommende Wintersaison!

**Für Rückfragen oder weitere Hilfestellungen
stehen wir gerne zur Verfügung:**

conos gmbh

Hietzinger Hauptstraße 45 / 2, 1130 Wien

Tel.: 01 / 306 06 06 Fax: DW 10 | www.conos.at

Marcus Linford, MA MITHM – m.linford@conos.at

Bildquelle: www.pixabay.com