



Checkliste Besucherwesen

Aus Gründen der Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen die männliche Form gewählt, es ist jedoch immer die weibliche Form mitgemeint.

Informationsbereitstellung und Anmeldemöglichkeiten

- Informationen rund um das Führungsangebot sind auf eigener Homepage auffindbar und aktuell
- Informationen auf Webseiten/Kanäle Dritter (z.B. Tourismusbüro, Gemeinde) sind aktuell
- Interessierte finden alle relevanten Informationen: Anfahrt, Dauer, Kosten, Sicherheitsbestimmungen, Gruppengrösse, Mindestalter, vorhandene Infrastruktur, Kontakt für weitere Fragen
- Anmeldung ist unkompliziert möglich

Organisation Besucherführungen

- Interessierte können sich telefonisch und per Email informieren
- Angemeldete bekommen ein Bestätigungsemail
- Angemeldete bekommen alle wichtigen Informationen zugeschickt
- Angemeldete bekommen eine Telefonnummer für kurzfristige Absagen/Notfälle
- Besucherführer bekommen eine Telefonnummer der Gruppe

Inhaltsvermittlung und Methodik

- Roter Faden ist beim Rundgang gegeben, Themenschwerpunkte sind richtig gelegt
- Bei der Wissensvermittlung wird an Vorwissen angeknüpft
- interaktive Wissensvermittlung mit einem ausgewogenen Verhältnis zwischen auditiver und visueller Informationsvermittlung (attraktive Grafiken, Exponate, Videos, Beschriftungen)
- didaktische Reduktion: keine Fachsprache, keine rohen Zahlen und Reduktion auf Hauptbotschaften
- korrekter Medieneinsatz und Miteinbezug der Gäste

Qualitätssicherung

- Guides (Besucherführer) werden geschult und auf dem Laufenden gehalten
- Besucherrundgang wird gepflegt und regelmässig aktualisiert
- Drehbuch mit allen wichtigen Informationen inkl. klar definierten Posten mit Rundgangabfolge, Vermittlungsbeispielen, Sicherheitsbestimmungen
- Kundenumfrage inkl. laufender Auswertung

Sicherheit

- Interessierte akzeptieren beim Anmeldeprozess die AGBs (nicht nachher)
- Besucher werden vor dem Rundgang über Sicherheitsbestimmungen informiert
- Besucherführer hatten eine Sicherheitsschulung vom Werkleiter
- Besucherführer kennen den Notfallplan und tragen diesen beim Rundgang auf sich inkl. wichtiger Telefonnummer
- Besucher sind gemäss der Sicherheitsvorschriften angezogen (z.B. geschlossene Schuhe, Helm, Schutzbrille)

Auftreten

- Besucherführer haben ein gepflegtes, frisches, sympathisches Auftreten
- Besucherführer stellen sich mit Namen vor und tragen ein Namensschild
- Besucherführer führen die Gruppe richtig, haben Augenkontakt zu den Gruppen und gehen auf sie ein
- Besucherführer werden akustisch verstanden (z.B. über Stimmverstärker)
- Besucherführer vermitteln Inhalte verständlich (Wissensvermittlung)

Sie konnten alle Punkte abhaken? Dann gratulieren wir Ihnen dazu (und freuen uns über eine Einladung an Ihre Führungen). Falls nicht, steht Ihnen das Team von Energie Zukunft Schweiz unter info@linie-e.ch jederzeit sehr gerne zur Verfügung. Weitere Infos unter www.energiezukunftschweiz.ch!