

Medienmitteilung | 13. Juli 2015

«Du bist Basel!» – E-Learning-Tool für eine qualitative Gästebetreuung lanciert.

Kompetenter Service ist ausschlaggebend für ein positives Aufenthaltserlebnis, dies zeigen zahlreiche Studien. Mit der Lancierung der E-Learning Plattform www.dubistbasel.com will Basel Tourismus die gesamte touristische Dienstleistungskette vom Taxichauffeur über die Polizei und dem Gewerbe zu Basel-Botschaftern ausbilden.

Es sind viele Faktoren, die dazu führen, dass man einen bestimmten Ort für eine Reise ins Auge fasst: Das kann vom kulturellen Angebot über die schöne Landschaft oder Altstadt bis zum Veranstaltungsangebot alles sein. Aber mindestens ebenso bedeutsam für den positiven Eindruck eines Gastes ist der Kontakt mit den Menschen vor Ort. «Seien es Geschäfts- oder Freizeittouristen; persönliche Interaktionen entscheiden oftmals über einen Zweitbesuch oder über die Weiterempfehlungsrate unserer Gäste», erklärt Daniel Egloff, Direktor von Basel Tourismus. Das Online Schulungsportal richtet sich vor allem an Hotel- und Gastronomiemitarbeitende, Taxifahrer, Mitarbeitende der BVB und der Polizei, Mitarbeitende der Geschäfte in der Innenstadt und der Museen. Aber auch Einwohner der Region können sich damit gezielt über die Destination schulen lassen und dadurch ihre Beratungs- und Verkaufskompetenz erhöhen.

Die Inhalte des Tools wurden nach Absprache mit den wichtigsten Exponenten der jeweiligen Zielgruppe definiert. In zwölf Modulen werden verschiedene Themen wie Sehenswertes, Kulinarisches, Kunst und Architektur oder die Geschichte der Stadt unterhaltsam mit Texten, Bildern, Erklärclips und Learning Apps vermittelt. Die User können – abgesehen von zwei Grundmodulen – ihre Lerneinheiten eigenständig bestimmen und erhalten mit vier absolvierten Modulen à je 20 bis 30 Minuten ihr «Basel-Kenner Diplom». Mit je vier weiteren bestandenen Modulen können sie gar ein Diplom zum «Basel-Experten» oder «Basel-Insider» erwerben. Nach jedem absolvierten Level nehmen die Absolventen zudem automatisch an einer Verlosung mit attraktiven Preisen teil. Das E-Learning Tool wird grosszügig durch Innotour, dem Förderinstrument vom Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, unterstützt.

Stimmen der involvierten Exponenten:

«Das E-Learning-Tool stellt sicher, dass Gäste aus dem Ausland fundierte Informationen erhalten und dass die Auskunftgeber sich mit ihrem Arbeitsort identifizieren. Wir haben es getestet und empfehlen es gerne weiter».

Daniela Montinari, Leutnant

**Justiz- und Sicherheitsdepartement des Kantons Basel-Stadt
Kantonspolizei, Leiterin Ausbildung + Rekrutierung**

«Dieses E-Learning-Tool bietet unseren Taxifahrerinnen und Taxifahrern eine ausgezeichnete Möglichkeit, sich auf spielerische Art und Weise Hintergrundinformationen anzueignen, welche sich im Alltag positiv auf den Kontakt mit Kunden auswirken».

Urs Kestenholz, Verwaltungsrat 33er Taxi AG

«Dubistbasel.com leistet einen wichtigen Beitrag, um das Tourismusbewusstsein in der Bevölkerung zu schärfen und entlang der ganzen Dienstleistungskette die Qualität zu verbessern».

Maurus Ebnetter, Delegierter des Vorstands Wirtverband Basel-Stadt

«Dass wir nun ein Tool bekommen, welches alle Highlights und Attraktionen unserer Stadt bündelt und einfach zugänglich macht, ist eine grosse Hilfestellung für unsere Mitarbeitenden und verschafft uns gegenüber anderen Destinationen einen Vorsprung».

Felix Hauser, Präsident des Basler Hoteliervereins

«Wir freuen uns über die Initiative von Basel Tourismus, weil dank des enormen Gästewachstums der vergangenen zehn Jahre die Touristen mittlerweile einen wichtigen Beitrag für den Umsatz des Gewerbes der Stadt darstellen».

Dr. Gabriel Barell, Direktor Gewerbeverband Basel-Stadt

«Eine attraktive und hilfreiche Plattform, welche unseren Mitarbeitenden im täglichen Kundenkontakt am Schalter oder unterwegs wertvolle Dienste leisten wird».

Maurus Stöckli, Leiter Produktmanagement Basler Verkehrsbetriebe

«Eine ausgeprägte Service- und Dienstleistungskultur ergänzt das vielseitige Angebot unserer Stadt nachhaltig. Das Tool ist dafür ein wertvoller Baustein, der die Teilnehmer spielerisch motiviert».

Mathias F. Böhm, Geschäftsführer Pro Innerstadt

«Ein wirklich tolles Instrument mit stimmigem Konzept. Spielend lernen die künftigen Basel-Botschafter unsere attraktive Kulturstadt besser kennen. Und sie erhalten Insider-Tipps, dank denen sie den Gästen zu einem massgeschneiderten Basel-Erlebnis verhelfen können».

**Dr. Eva Keller, Leiterin Museumspolitik Präsidialdepartement
Basel-Stadt**

(4'526 Zeichen inkl. Leerschläge)

Kontaktperson für die Medien

Daniel Egloff

Tel. +41(0)61 268 68 52