

## HINTERGRUND

**Internet-Seelsorge – einst belächelt, heute bewährt**

Seit 15 Jahren gibt es in der Schweiz die Ökumenische Internet-Seelsorge, seit elf Jahren bietet sie zudem einen SMS-Seelsorgedienst an. «Es war richtig, die neuen Medien zu nutzen», sagt Geschäftsführer Hans Peter Murbach rückblickend.

Hunderte von Menschen schreiben jedes Jahr E-Mails an [seelsorge@seelsorge.net](mailto:seelsorge@seelsorge.net) oder SMS an «767». Die einst weit herum belächelte Vision des reformierten Pfarrers Jacob Vetsch und des Informatikers Stefan K. G. Hegglin hat heute ihren festen Platz in der Palette der Beratungsangebote.

Als Weltpremiere ging die Internet-Seelsorge am 27. September 1995 aus dem Pfarrhaus des Rheintaler Dörfchens Wartau-Gretschins erstmals aufs Netz. Viele Menschen lehnten das Angebot ab: Seelsorge und Internet – das passte für sie nicht zusammen.

Als Erste nutzten junge Männer die Internet-Seelsorge, erinnert sich Murbach im Gespräch mit der Nachrichtenagentur SDA. Sie kannten das neue Medium aus dem Beruf.

Heute schreiben Menschen aller Altersgruppen, tendenziell mehr Frauen – jedenfalls soweit man das aus den Fragen herauspüren könne. Denn bei der ökumenischen Internet- und SMS-Seelsorge muss niemand sagen, wer er ist, welche Konfession oder welchen Glauben er habe, sagt Murbach. «Das spielt überhaupt keine Rolle.»

Die 1999 dazugekommene SMS-Seelsorge werde offenbar vor allem von Jugendlichen und jungen Erwachsenen genutzt. Wichtigste Erfolgsfaktoren sind laut Murbach, dass die beiden Angebote niederschwellig sind, anonym und nicht an Zeit und Ort gebunden.

Die Probleme sind zeitlos: Partnerschaft, Beziehung, Familie stehen im Vordergrund. Bei Jugendlichen gehe es häufig um Fragen rund um die Sexualität, sagt Murbach. Einsamkeit sei oft herauszuspüren – «trotz aller Vernetzung».

Die rund 30 Teammitglieder sind laut Murbach alles ausgebildete Seelsorgerinnen und Seelsorger oder Psychologen mit theologischem Hintergrund. Sie arbeiten ehrenamtlich und in ihrer Freizeit für [seelsorge.net](http://seelsorge.net). Therapien können sie den Ratsuchenden nicht anbieten. Sie bemühen sich aber, deren Selbstwertgefühl soweit zu stärken, dass sie versuchen, ihre Probleme selbst in den Griff zu bekommen. Gegebenenfalls nennen sie geeignete Adressen. Elisabeth Hausmann

## TOURISMUSFORUM

**Ein Label macht noch keine Qualität**

Zum Schluss das Gütesiegel an die Eingangstüre kleben. Fertig ist der Qualitätsprozess! Von jetzt an ist unsere Qualität gut! Das ist ein Irrtum. Wenn der Postautochauffeur auf eine entsprechende Frage nur

„**Nein, ich fahre nicht zum Bahnhof genügt nicht als Antwort**“

«Nein, ich fahre nicht zum Bahnhof» zur Antwort gibt, anstatt den Kunden zu informieren, welches Postauto er nehmen muss, dann ist dies nicht der gewünschte Standard und nicht das, was der Kleber verspricht. Auch nicht, wenn es die zehnte gleiche «dumme» Frage am Tag war.

Wenn der Gast im Laden fragt, ob am Sonntag eine Bäckerei offen habe, dann kann es gut sein, dass er ein «ich weiss es nicht» zur Antwort bekommt. Anstatt dass sich die aufgeweckte Verkaufsperson schon längst kundig gemacht hätte und dann kompetent informieren kann. Wenn der Ferienwohnungsvermieter den Gästen nur das Veranstaltungsmagazin hinlegt, anstatt die vollständige Palette mit Ferientipps und Sommerkarte und Regionalfahrplan (alles gratis), dann ist der geschenkte Honig zwar wunderbar, aber der

Gast bleibt unvollständig informiert. Wenn der Camionneur morgens um halb sieben die Dorfstrasse mit der Autobahn verwechselt, dann ist er sich nicht bewusst, dass er in einer Ferienregion arbeitet und fast vollständig vom Tourismus lebt.

Das gilt auch für die frühmorgendlichen Kiosk- und Lebensmittel-Lieferanten, für die Postverteilung und um zwölf Uhr für alle hungrigen Arbeiter, eilig auf dem Weg an den Mittagstisch. Wenn Einheimische auf

der Strasse Einheimische und Gäste begegnen, dann kann es gut sein, dass nur die Einheimischen gegrüsst werden. Das ist sicher nicht schlimm, aber schade. – Nur Erwartungen erfüllen und übertreffen bringt Erfolg! Da nützen weder Entschuldigungen noch Ausreden etwas.

Im Rahmen der Bündner Tourismusreform wurde jetzt als eine von sieben flankierenden Massnahmen die «Qualitätsoffensive» gestartet. Der Kanton geht davon aus, dass es Sinn macht, sich Graubündenweit intensiv, koordiniert und konkret mit dem Thema Qualität zu beschäftigen. Kompromisslose Top-Qualität ist für die «führende Ferienregion der Alpen» zwingend.

Die Qualität ist nicht einfach plötzlich gut. Ein Label an der Tür macht noch keine Qualität. Der Qualitätsprozess beginnt jeden Tag bei

null. Gute Qualität ist das Resultat von täglichen Bemühungen, kontinuierlichen Prozessen und überdurchschnittlichem Engagement. Vom Mehrwert des gemeinsamen Prozesses für alle touristischen Partner – und letztlich für alle Einheimischen – bin ich überzeugt.

Als Erstes empfehle ich, die Gütesiegel von den Eingangstüren zu entfernen. Wenn die Kleber an eine Wand gehören, dann an eine im Personalraum. Die Gäste und Kunden

sollen die Wirkung des Qualitätsprozesses spüren, ohne das Label zu sehen. «Labels weg» und gleichzeitig mit den bestehenden Instrumenten für Top-Dienstleistungen und Top-Produkte sorgen.

Als Chef muss ich zweitens sicherstellen, dass das Reklamationsmanagement lückenlos funktioniert (inklusive Verbesserungsmassnahmen, Auswertungen und gezielten Kontrollen). Als Drittes müssen wir Touristiker dazu beitragen, dass jede Region eine klare Vorstellung vom Umgang mit dem Tourismusbewusstsein hat: vom Verhalten im Strassenverkehr bis zum Gastgebersein und zum Meinungsbildungsprozess in tourismusrelevanten Abstimmungen. Das Verhalten und das Engagement der Einheimischen ist für die Erfüllung der Gästeerwartungen von zentraler Bedeutung. Viertens hat es jeder Unterneh-

mer in der Hand, seine Mitarbeitenden vorbildlich zu «führen» und zu überdurchschnittlichen Leistungen zu motivieren. Von den Aufträgen und der fachlichen Betreuung bis zu den Arbeitsbedingungen, den Kontrollen und Korrekturen und bis zu der organisierten und individuellen Aus- und Weiterbildung.

Die vier Vorschläge haben einen Vorteil: Sie kosten im Vergleich zu Inseraten und Plakaten und TV-Spots relativ wenig und sind hocheffizient: Top-Dienstleistungen und Top-Produkte können im

„**Ich empfehle, die Gütesiegel von den Eingangstüren zu entfernen**“

Wettbewerb den entscheidenden Unterschied machen, das Reklamationsmanagement nimmt die Gäste ernst und führt zu guter Mundpropaganda, Tourismusbewusstsein macht Gastgeber und Einheimische zu beeindruckenden Botschaftern, und gut geführte Mitarbeitende wechseln weniger rasch die Stelle. Im Vergleich dazu nützt ein Kleber an der Tür gar nichts.

Urs Wohler ist Direktor der Engadin Scuol Tourismus AG. Im Tourismusforum des BT kommen wöchentlich Persönlichkeiten zu Wort, die mit dem Tourismus in Graubünden verbunden sind.



Urs Wohler

ANZEIGE



aboplus

**5. Prättigauer Alp Spektakel frech, echt, original und urchig****Vom 7. bis 10. Oktober 2010 feiert das Prättigauer Alp Spektakel sein erstes kleines Jubiläum.**

Los geht es am Donnerstag- und Freitagabend mit dem Äplerznacht in Küblis. Bei Kerzenschein wird mehrgängige Äplerkost serviert, ergänzt durch Alpgeschichten und musikalisch umrahmt von den Prättiger Alpameitiä.

Das grosse Spektakel in Seewis mit Alpabzug, Alpmarkt, Käsedegustation, Kinderprogramm und weiteren Attraktionen findet am Samstag und Sonntag statt. Eine Neuheit ist die Familien-Äplerolympiade. Die Hauptattraktion vom Samstag bildet der farbenprächtige Alpabzug mit über 100 geschmückten Kühen, Ziegen und Schafen. Am Samstagabend wird der bekannte Original Voralpen-Express aufspielen.

Ein gluschtiger Äplerbrunch erwartet die Gäste am Sonntagvormittag. Nebst Tieraussstellungen und einem bunten Rahmenprogramm unterhalten Sie im Festzelt die bekannten Stelser Buaba.

Das «Bündner Tagblatt» verlost unter seinen Abonnenten jeweils 6x2 Tickets für den Äplerznacht, das Zeltfest und den Äplerbrunch.

Einsendeschluss: 1. Oktober  
Weitere Infos unter: [www.alpspektakel.ch](http://www.alpspektakel.ch)



Mit der aboplus-Mehrwertkarte profitieren alle «Bündner Tagblatt»-Abonnenten von vielen attraktiven Vergünstigungen. Alle aboplus-Angebote finden Sie unter: [www.aboplus.suedostschweiz.ch](http://www.aboplus.suedostschweiz.ch)

**Verlosung Alp Spektakel**

Ich möchte für folgenden Anlass zwei Tickets gewinnen:

- Sagenhafter Äplerznacht, 7. Okt. in Küblis
- Zeltfest mit dem Original Voralpenexpress, 9. Okt.
- Äplerbrunch in Seewis, 10. Okt.

Vorname \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

PLZ \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Einsenden an: Südostschweiz Presse und Print AG, Verlagsmarketing, Kasernenstrasse 1 Postfach 85, CH-7007 Chur

