



Qualitätssicherung

Schulungsunterlage zum Weiterbildungsangebot auf
www.agrotourismus-q.ch

Qualitätssicherung

Die Festlegung der Prozesse auf einem Agrotourismusbetrieb ist ein wichtiger Bestandteil der Geschäftsmodelle. Dabei werden die Ressourcen und Fähigkeiten beschrieben, die für die Ausschöpfung des Kundennutzens notwendig und/oder erfolgskritisch sind.

Die agrotouristische Servicekette

Die Prozesse im Agrotourismus beschränken sich nicht nur auf die Aufenthaltszeit der Kunden auf dem Hof, sondern beginnen bereits viel früher, als sich dies der Unternehmer bewusst ist, und zwar sobald ein potenzieller Kunde das Bedürfnis/die Motivation hat, ein touristisches Angebot aufzusuchen.



Feedback-Management

Verschiedene Untersuchungen belegen, dass ein zufriedenstellendes Feedback-Management ein zentrales Element in der Pflege der Stammkundschaft ist. Wenn die Anliegen der Gäste (auch die besonders kritischen) ernst genommen werden, können die negativen Gefühle zu positiven umgewandelt werden, denn der Gast fühlt sich «gut aufgehoben». Es ist deshalb wichtig, dass der Gast die Möglichkeit hat, seine Kritik anzubringen, sonst hat der Landwirt keine Chance, eine Stellungnahme abzugeben.

Kritische Erfolgsfaktoren

Geschäftsmodell-übergreifende kritische Erfolgsfaktoren:

Kritische Erfolgsfaktoren		Mögliche Lösungsansätze
Zeitmanagement	Die Haupttätigkeit eines Landwirtschaftsbetriebs mit einem agrotouristischen Angebot wird die landwirtschaftliche Produktion bleiben. Beide Tätigkeiten verlangen vom Betriebsleiter eine hohe Flexibilität. Die Abläufe der zwei Geschäftsbereiche Landwirtschaft und Agrotourismus sind jedoch nicht immer kompatibel. Eine flexible und schnelle Bearbeitung der Gästebedürfnisse auf dem Agrotourismusbetrieb ist jedoch eine Voraussetzung für den Erfolg.	Anpassung der landwirtschaftlichen Kernproduktion Personal anstellen
Kundenzufriedenheit	Die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger kritischer Erfolgsfaktor, denn unzufriedene Gäste können einerseits zu einem Verlust von Stammkunden führen. Andererseits können die unzufriedenen Gäste weitere potenzielle Kunden negativ beeinflussen, beispielsweise durch Bewertungsportale oder durch negative Mund-zu-Mund Kommunikation.	Kritische Ereignisse in der Servicekette Agrotourismus minimieren Feedback-Management optimieren
Kundennutzen	Der vom Agrotourismusbetrieb versprochene Kundennutzen sollte während des Aufenthalts eintreffen. Ansonsten könnte die Kundenzufriedenheit darunter leiden.	Nur Leistungen kommunizieren, die auch tatsächlich erbracht werden Auf die Erwartungen der Gäste eingehen
Qualitätsstandards	Qualität ist auf einem Agrotourismusbetrieb besonders wichtig. Die Einhaltung von Qualitätsstandards wirkt einerseits auf den Kundennutzen wie auch auf die Kundenzufriedenheit. Andererseits können die Qualitätsstandards auch Auswirkungen auf Mitarbeiter und Partner haben.	Ein Qualitäts-Programm einführen Prozesse kritisch hinterfragen und optimieren
Bauplanung	Bauliche Massnahmen für agrotouristische Angebote, wie in den drei Geschäftsmodellen beschrieben, fallen unter den rechtlichen Bautatbestand des	Frühzeitiger Einbezug der Behörden in den Planungsprozess

«Bauens ausserhalb der Bauzone». Das «Bauen ausserhalb der Bauzone» ist im Bundesgesetz über die Raumplanung (RPG) geregelt. Bauten für agrotouristische Zwecke müssen daher von den kantonal zuständigen Behörden bewilligt werden. Aufgrund der Einzigartigkeit jedes agrotouristischen Bauvorhabens, muss jedes Projekt einzeln geprüft und bewilligt werden.



Erlebnis authentische Landwirtschaft

Spezifische kritische Erfolgsfaktoren für das Geschäftsmodell 1:

Kritische Erfolgsfaktoren	Mögliche Lösungsansätze
Zimmerauslastung	Die Zimmerauslastung ist ein wichtiger kritischer Erfolgsfaktor, der massgeblich den wirtschaftlichen Erfolg des Geschäftsmodells 1 beeinflusst. Die kritische Zimmerauslastung liegt bei rund 150 Übernachtungen oder rund 40% pro Jahr und Zimmer. Partnerschaften für die Vermarktung des Angebots eingehen Auf die Kundengruppe ausgerichtete Kommunikationsstrategie umsetzen
Kritische Grösse	Damit ein wirtschaftlicher Betrieb gewährleistet werden kann, sollte das Übernachtungsangebot mindestens vier Doppelzimmer umfassen. Die Führungs- bzw. Managementaufgabe liegt also darin, die baulichen Möglichkeiten auf dem Landwirtschaftsbetrieb zu kennen und die Gästezimmer so zu planen, dass das Angebot wirtschaftlich betrieben werden kann. -



Agrotourismus für umweltbewusste Geniesser

Spezifische kritische Erfolgsfaktoren für das Geschäftsmodell 2:

Kritische Erfolgsfaktoren		Mögliche Lösungsansätze
Zimmerauslastung	Die Zimmerauslastung ist ein wichtiger kritischer Erfolgsfaktor, der massgeblich den wirtschaftlichen Erfolg des Geschäftsmodells 2 beeinflusst. Die kritische Zimmerauslastung liegt bei rund 150 Übernachtungen oder rund 40% pro Jahr und Zimmer.	Partnerschaften für die Vermarktung des Angebots eingehen Auf die Kundengruppe ausgerichtete Kommunikationsstrategie umsetzen
Kritische Grösse	Bei einem Umbau bestehender Gebäudevolumen sollten mindestens vier Doppelzimmer realisiert werden. Dasselbe gilt für die Planung und Realisierung von modulartigen Bauten für Gästezimmer, damit die Wirtschaftlichkeit des Betriebs sichergestellt werden kann.	-



MICE-Veranstaltungen auf dem Bauernhof

Spezifische kritische Erfolgsfaktoren für das Geschäftsmodell 3:

Kritische Erfolgsfaktoren		Mögliche Lösungsansätze
Koordination	MICE-Kunden erwarten einen reibungslosen Ablauf der einzelnen Prozesse während des Tages. Besonders die Koordination mit den zuständigen Partnern für Verpflegung bzw. Übernachtung könnte problematisch sein.	Automatisierung und Standardisierung der Prozesse mit Partnern Festlegen der Verantwortlichkeiten

Zusatzangebot

Ein MICE-Angebot auf einem Bauernhof hat aufgrund der oft schlechteren Erreichbarkeit einen Nachteil gegenüber anderen zentrumsnahen Angeboten. Dieser Nachteil soll nicht durch tiefere Preise wettgemacht werden, sondern über spezielle, dem landwirtschaftlichen Charakter angepasste Zusatzleistungen.

Gestaltung eines authentischen Angebots auf dem Hof

Professionelles Auftreten gegenüber Gästen und Partnern

Sicherheit auf dem Agrotourismusbetrieb

Zu einem unfallfreien Aufenthalt auf dem Landwirtschaftsbetrieb trägt sowohl der Betrieb als auch der Gast bei. Gäste kommen häufig aus einem nichtbäuerlichen Umfeld und können daher Gefahren und Risiken im landwirtschaftlichen Arbeitsalltag nur bedingt richtig einschätzen. Entsprechend müssen geeignete Massnahmen umgesetzt werden, um den Gästen einen sicheren Aufenthalt im Betrieb zu ermöglichen. Damit sich Gäste eigenverantwortlich sicher auf dem Betrieb bewegen können, ist die Kommunikation der geltenden Hausregeln unumgänglich. Eltern dürfen auf die Aufsichtspflicht über ihre Kinder hingewiesen werden.

Zu den wichtigsten Sicherheitsrisiken und -gefahren gehören:

- Absturzrisiken in Gebäuden (Absturzstellen, Bodenöffnungen, Treppenaufgänge, Leitern)
- Gasgefahren (Gülleleitungen, Gärkeller, Silos)
- Brandgefahren
- Maschinen und Fahrzeuge
- Hof- und Haustiere
- Elektrozäune
- Spielplätze
- Gewässer (Löschteiche, Biotope, usw.)

Mit verschiedenen Massnahmen kann den Sicherheitsrisiken und -gefahren auf dem Agrotourismusbetrieb begegnet werden:

- Anbringung von Absturzsicherungen und Schutzabdeckungen
- Sicherung von Fahrzeugen
- Sicherer Verschluss von Gefahrstoffen
- Notfallplanung
- Überprüfung des Versicherungsschutzes
- Räumliche und organisatorische Abstimmung der betrieblichen und touristischen Aktivitäten
- Information der Gäste über Gefahren und Verhaltensregeln
- Reaktion auf gefährliches Verhalten der Gäste

Quellen und weiterführende Literatur

BUL-Broschüre Nr. 21a «Gäste auf dem Bauernhof». Beratungsstelle für Unfallverhütung in der Landwirtschaft (BUL), Schöftland.

Hochuli, Andreas; Huber, Mario; Hofstetter, Pius (2016): Innovative Geschäftsmodelle für den Schweizer Agrotourismus. Positionierung der Angebote und Instrumente für die Planung / Handbuch. 1. Auflage. Zollikofen: BFH-HAFL.