

| | Seite |
|---|-----------|
| Vorwort | |
| Einleitung | 7 |
| 1. Die Gästeführung als Förderungs- und Steuerungsinstrument der örtlichen Fremdenverkehrsarbeit | 10 |
| 1.1 Was ist ein Gästeführer/eine Gästeführung? | 10 |
| 1.2 Die geschichtliche Entwicklung der Gästeführung | 12 |
| 1.3 Die Bedeutung der Gästeführung für den Fremdenverkehr | 14 |
| 1.3.1 Die Bedeutung der Gästeführung für das Image des Fremdenverkehrsortes | 15 |
| 1.3.2 Die Bedeutung der Gästeführung für den Gast | 17 |
| 2. Die wichtigsten Ergebnisse der DSF-Untersuchungen zu Gästeführungen in deutschen Fremdenverkehrsorten | 19 |
| 2.1 Methodik der Befragungen 1983 und 1992/93 | 19 |
| 2.1.1 Die DSF-Befragung im Jahre 1983 | 19 |
| 2.1.2 Die aktuelle DSF-Befragung von 1992/93 | 23 |
| 2.2 Die wichtigsten Ergebnisse der aktuellen Befragung | 30 |
| 2.2.1 Das Angebot an Gästeführungen | 30 |
| 2.2.2 Schwerpunkte der Gästeführung | 43 |
| 2.2.3 Die Verwendung technischer Hilfsmittel und der Einsatz von Stadtspielen | 44 |
| 2.2.4 Die Vermittlung von Gästeführern | 50 |

| | Seite | |
|--------|---|-----|
| 2.2.5 | Das Beschäftigungsverhältnis der Gästeführer | 52 |
| 2.2.6 | Die Bezahlung der Gästeführer | 56 |
| 2.2.7 | Die Vergütung der Gästeführer | 59 |
| 2.2.8 | Die Berechnung von Vermittlungsgebühren | 62 |
| 2.2.9 | Wirtschaftlichkeit und Vermittlung von Gästeführungen | 62 |
| 2.2.10 | Werbung für Gästeführungen | 65 |
| 2.2.11 | Gewinnung und Auswahl von Gästeführern | 67 |
| 2.2.12 | Die Auffassung der Fremdenverkehrsfachleute in den Kommunen zur Notwendigkeit eines Berufsbildes für Gästeführer und Reiseleiter | 72 |
| 2.2.13 | Die Akzeptanz von Ersts Schulungen für Gästeführer als Mittel zur Professionalisierung des Führungsangebotes im kommunalen Fremdenverkehr | 75 |
| 2.2.14 | Die Art und Weise der Durchführung von Ersts Schulungen für Gästeführer | 81 |
| 2.2.15 | Die Kontrolle der Leistung der Gästeführer | 99 |
| 2.2.16 | Hauptprobleme im Bereich der Gästeführungen | 103 |
| 2.2.17 | Das Führungsangebot und der touristische Stellenwert der Gästeführungen | 112 |
| 2.2.18 | Schlußwort | 117 |
| 3. | Checklisten und Praxisbeispiele zur Auswahl, zur Schulung und zum Einsatz von Gästeführern | 119 |
| 3.1 | Die Ermittlung des Gästeführerbedarfs (Checkliste 1) | 120 |

| | Seite | |
|-------|---|-----|
| 3.2 | Personalauswahl | 123 |
| 3.2.1 | Welche Fähigkeiten sollte ein Reiseleiter/Gästeführer haben? (Checkliste 2) | 124 |
| 3.2.2 | Das Vorstellungsgespräch (Checkliste 3) | 126 |
| 3.2.3 | Möglichkeiten zur Gewinnung von Gästeführern (Checkliste 4) | 128 |
| 3.3 | Die Gästeführerschulung | 129 |
| 3.3.1 | Inhalt und Planung einer Gästeführerschulung (Checkliste 5) | 130 |
| 3.3.2 | Schriftliche Schulungsmittel (Checkliste 6) | 133 |
| 3.3.3 | Budgetierung einer Schulungsveranstaltung (Checkliste 7) | 135 |
| 3.3.4 | Gästeführerunterlagen (Checkliste 8) | 139 |
| 3.3.5 | Praxisbeispiele | 145 |
| 3.4 | Die Gästeführung als Teil des städte- touristischen Produkts - Das Würzburger Stadt- und Gästeführer- modell | 179 |
| 3.5 | Berufsbildungsmodelle für Gästeführer/ Reiseleiter in Europa Gästeführer/Reiseleiter - ein Beruf? | 196 |
| 3.6 | Werbung für Gästeführungen | 206 |
| 3.6.1 | Grundsätze für die Werbung für Gästeführungen (Checkliste 9) | 207 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 3.6.2 | Praxisbeispiele des Einsatzes von Flyern, Prospekten, Handzetteln, Plakaten, Kur- und Gästekarten, Wandernadeln und PR-Artikeln | 213 |
| 3.7 | Rechtsbeziehungen und Vertragsgestaltung | 249 |
| 3.7.1 | Verhalten bei "Pannen", Ausfällen und Behinderungen - Grundsätze (Checkliste 10) | 250 |
| 3.7.2 | Rechtsbeziehungen - Gestaltungsmöglichkeiten (Checkliste 11) | 252 |
| 3.7.3 | Vertragsgestaltung - Formularvorschläge (Checkliste 12) und Beispiele | 257 |
| 3.8 | Das Stadtspiel - die aktive Alternative! | 277 |
| 3.8.1 | Stadterkundungsspiele von Stattreisen Berlin e.V. (Inhalt und Darstellung eines Stadtspiels) | 278 |
| 3.8.2 | Beispiel eines Stadtspiels aus Witzenhausen | 288 |
| 3.9 | Regeln für erfolgreiche Gästeführungen (Checkliste 13) | 295 |
| | Literaturverzeichnis | 299 |