**VORschau #7**

09 | 06 | 2021

**Persönlicher Service, großes Entgegenkommen und viele Tests**Unkompliziertes Reisen nach Vorarlberg

*Am 19. Mai haben die Vorarlberger Beherbergungsbetriebe wieder öffnen dürfen, die nächsten Lockerungsschritte sind in Sicht. Die heimischen Gastgeber sind mit großem Engagement dabei, trotz weiter geltender Maskenpflicht, 3-G-Regeln sowie Abstandsgebot transparent und nahe an ihren Gästen zu sein. Wie gelingt ihnen dieser Spagat? Und wie sieht es mit der Nachfrage aus? Die VORschau hat sich umgehört und umgeschaut.*

Das geht gut los: wolkenloser Himmel, Sonnenschein, im Hintergrund entspannte Jazzmusik. Auf der ruhig gelegenen Terrasse tummeln sich um 8.30 Uhr einige Hotelgäste. Der erste Weg führt zum Frühstücksbuffet mit regionalen Klassikern wie Riebel und Bergkäse, aber auch mit Linsen-Dal, ayurvedischen Gerichten und viel frischem Gemüse. Bei Charlotte Hirt, die das boutique style hotel Hirschen in Dornbirn in dritter Generation führt, sind normalerweise Businessgäste in der Überzahl. „Derzeit ist ihre Nachfrage noch etwas verhaltener“, erzählt sie. Dafür kommen mehr Urlauber, besonders an den verlängerten Wochenenden im Mai und Juni: „Die Leute wollen verreisen, das merkt man.“

**Extra-Service**

Das gilt beispielsweise für die Müllers. Das Paar aus Regensburg erkundet jeden Tag ein anderes Wandergebiet. Im historischen Zentrum ihrer Heimatstadt müssen sie selbst unter freiem Himmel eine Maske tragen, hier freuen sie sich über etwas mehr Freiraum. Da sie beide geimpft sind, entfallen für sie die regelmäßigen Tests. Sie genießen den Spa-Bereich des Hauses: Sauna, Dampfbad, Infrarotkabine, großer Außenbereich mit weitem Blick über die Dächer der Stadt bis zu den Bergen. „Unser Wellnessangebot wird auch jetzt gut angenommen“, weiß Hirt. Gäste reservieren fixe Zeiten, an denen sie den Bereich nutzen – auch das ein Beitrag dazu, größere Abstände einzuhalten. Verstärkte Hygiene ist selbstverständlich, Sicherheit dem gesamten Team spürbar wichtig. Zwei Häuser weiter steht eine Apotheke, die Antigen-Tests durchführt – ein Angebot, das Gäste als willkommenen Service schätzen. Für österreichische Gäste mit e-Card sind die Tests kostenlos, für ausländische kostenpflichtig. Zusätzlich stehen im Hotel Selbsttests zur Verfügung.

**Kompetent und unkompliziert**

Die Registrierung bei der Anreise funktioniert problemlos, Nachfragen zu den aktuellen Corona-Maßnahmen beantworten die MitarbeiterInnen kompetent und geduldig. Die Geschäftsreisenden Petra und Daniel kennen sich bestens aus. Sie kommen alle zwei Monate aus Salzburg nach Vorarlberg. „Wir fühlen uns gut informiert und sind froh, dass wir hier sitzen dürfen“, sagt Petra.

FFP2-Maske und Tests seien ihr zur Gewohnheit geworden, ebenso die etwas größere Planung vor einer Reise.

Die Urlauber mit praktischer Hilfe und punktgenauen Informationen in Sachen Corona zu unterstützen, ist Steffen Volkmann sehr wichtig. Gemeinsam mit seiner Frau Alexandra betreibt er im Montafon das „Tanafreida Berg-Refugium“, das aus acht Appartements besteht. Die modernisierte Website greift das Thema direkt auf. Eine Woche vor der Ankunft schickt Steffen jedem Gast ein Update zur aktuellen Situation. Wenn jemand vor der Rückreise einen PCR-Test braucht, übernimmt er die Organisation. Der Weg zur Teststation ist kurz: Sie befindet sich im gleichen Ort.

**Weltmeisterlicher Einsatz**

In Schruns, ein paar Kilometer talauswärts im Montafon, spürt auch Hotelière Heike Ladurner-Strolz das große Informationsbedürfnis ihrer Gäste. „Uns geht es darum, ihnen die Unsicherheit zu nehmen“, sagt sie. Bei der Argumentation hilft ihr Vorarlbergs Status als „Testweltmeister“: 2,8 Millionen Tests – in einem Land mit nur 400.000 EinwohnerInnen – wurden bis zum 7. Juni gezählt.

Ein anderer Faktor ist der große Einsatz für Gäste. Im Hotel Zimba von Heike Ladurner-Strolz gibt es beispielsweise schon jetzt einen „internen grünen Pass“ im Visitenkarten-Format, der das Hantieren mit verschiedenen Dokumenten erspart. Und MitarbeiterInnen erkennen auf einen Blick, ob das Gegenüber getestet, geimpft oder genesen ist. Dieser Pass wird sogar bei einigen Gastro-Betrieben im Ort akzeptiert. Mehr Sicherheit gibt auch die [Covid-19-Stornoversicherung](https://www.vorarlberg.travel/sicher-zu-gast/storno/), die Vorarlberg Tourismus für sämtliche Gäste-Buchungen in Vorarlberg mit Anreise bis 31. Oktober 2021 abgeschlossen hat.

**Bewusster reisen**

Steffen Volkmann nimmt eine größere Dankbarkeit wahr – sowohl bei ihm selbst als auch vor allem bei den Gästen des neugestalteten Hauses. „Die Wertschätzung eines Urlaubs hat sich verändert. Die Leute genießen ihre wiedergewonnene Reise-Freiheit und setzen sie nicht mehr als Selbstverständlichkeit voraus.“

Für die kommenden Monate ist Heike Ladurner-Strolz optimistisch: „Für diese Jahreszeit ist die Buchungslage normal. Juli, August und September werden sehr gut. Mehr Anfragen als sonst zu diesem Zeitpunkt gibt es für den Winter. Da merkt man die ausgefallene vergangene Skisaison für unsere Gäste aus dem Ausland. Mir fällt auf, dass viele von ihnen länger bleiben möchten als sonst.“ Die positiven Zeichen mehren sich. Drei Wochen ist es erst her, dass sie den Hotelbetrieb wieder aufnehmen durfte. „Manche Gäste sind seitdem schon zwei Mal zu uns gekommen“, erzählt sie.