



## **SITZUNGSVORLAGE**

öffentlich

<b>↓ Beratungsfolge</b>	<b>Sitzungstermin</b>
Betriebsausschuss Tourismusbetrieb Esens-Bensersiel	01.04.2014

### **Betreff:**

**Anpassung der Öffnungszeiten Gästeinformation und Shop**

### **Sachverhalt:**

Im Jahr 2012 wurden die Öffnungszeiten in der Gästeinformation um eine Telefonbereitschaft morgens früh (teilweise 8-10 Uhr) und abends (bis 19 Uhr) erweitert.

Vor dem Hintergrund eines möglichst effektiven Mitarbeiterereinsatzes wurden diese Erweiterungen nunmehr anhand der Auswertungen unserer Telefonanlage kritisch überprüft.

Der Anteil der Anrufe zwischen 8 und 9 Uhr ist von untergeordneter Bedeutung. Das gleiche gilt für die Zeit nach 18 Uhr.

Die oftmals aufgeworfene Frage, ob nicht eine telefonische Erreichbarkeit sogar bis in die Abendstunden sinnvoll sei, kann vor dem Hintergrund der geplanten Online-Buchungs-Offensive verneint werden.

Insgesamt sind alle Zeiten kritisch hinterfragt worden. Zukünftig sollen Anwesenheitszeiten = Öffnungszeiten sein, d.h. wenn ein Mitarbeiter da ist, steht er grundsätzlich auch dem Gast zur Verfügung. Hier wird eine deutliche Erhöhung der Service-Qualität erreicht.

Die Gäste-Information in Esens ist in der Zwischen- und Hauptsaison am Samstag nicht mehr geöffnet. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass hierfür keine Notwendigkeit besteht.

Insgesamt führt die Reduzierung der Öffnungszeiten zu einer Ersparnis von 0,5 Personen in der Information.

**Beschlussvorschlag:**

Die Öffnungszeiten in der Gästeinformation und im Shop werden ab sofort wie in der Anlage dargestellt angeboten.

Esens, den 20.03.2014

\_\_\_\_\_  
(Frank Braatz)

Abstimmungsergebnis:			
<b>Fachausschuss</b>	Ja:	Nein:	Enth.:
<b>VA</b>	Ja:	Nein:	Enth.:
<b>Rat</b>	Ja:	Nein:	Enth.:

**Anlagenverzeichnis:**

Änderung Öffnungszeiten 2014