

# «Das Gespräch mit dem Gast ist wichtig»

## BEISPIEL GOLFSTAATEN: JEDES GÄSTESEGMANT HAT BESONDERHEITEN

**ZT** Um im Tourismus neue Märkte erschliessen zu können, braucht es jahrelange Aufbauarbeit. Zermatt Tourismus hat vor Längerem die Golfstaaten als Wachstumsmarkt definiert. Salestouren fördern den Kontakt und den Austausch zwischen Reisefachleuten und Vertretern aus Zermatt. Ein Beispiel.

«Zermatt Tourismus bearbeitet Wachstumsmärkte mit nachhaltigen Strategien», sagt Daniel Luggen, Kurdirektor von Zermatt Tourismus. Dabei seien die Zusammenarbeit mit Reisefachleuten und Einladungen an Journalisten Eckpfeiler. Hinzu kommen die Salestouren, zusammen mit Leistungsträgern, bei denen die Erlebnispalette der Destination Zermatt dem Fachpublikum näher gebracht wird. «Wichtig sind bei Salestouren auch sinnliche Erfahrungen, etwa das Kosten von Spezialitäten aus der Region», sagt Heinz Rufibach, Chef de cuisine im Alpenhof Hotel in Zermatt. Kürzlich reiste eine Delegation aus Zermatt in die Golfstaaten. Solche Salestouren führt Zermatt Tourismus regelmässig durch: im Euro-Raum, in den Oststaaten, den Nordischen Ländern, Golfstaaten, in China und Japan.

Zurück aus dem arabischen Raum erklärt Pascal Gebert, Salesmanager von Zermatt Tourismus: «Respekt vor der Kultur und der Religion gegenüber den Gästen ist besonders wichtig.» Grundsätzlich seien Araber unkompliziert. Entscheidend sei aber das Gespräch des Hoteliers mit seinen Gästen, damit er ihre Bedürfnisse kenne: kein Alkohol in der Minibar oder auch die Möglichkeit, eine Gebetsecke einzurichten. Zudem reisten Gäste aus den Golfstaaten meist mit der Familie. Spezielle Kinderangebote wie der Wollli Sommerspass seien darum sehr wichtig.

Cuisinier Heinz Rufibach weist auf weitere Besonderheiten hin: «In Oman gibt es nur Halal-Fleisch. Das ist Fleisch, das aus religiösen Gründen auf eine spezielle Art geschlachtet wird. Wenn es auf einem Buffet oder auf der Speisekarte Schweinefleisch hat, muss das klar deklariert sein. Ebenso, wenn mit Alkohol gekocht wird.» Arabische Gäste seien jedoch neugierig und versuchten gerne fremde Spezialitäten – auch jene von Zermatt. «Ich denke, in unseren Breitengraden treffen wir den Geschmack am ehesten mit einem reichhaltigen Buffet mit Salaten, kalten und warmen Spezialitäten, Käse sowie mit Fisch- und Pouletgerichten», erzählt Heinz Rufibach.



Pascal Gebert erklärt einem Interessenten, wo sich Zermatt befindet.

### Autofreiheit und Regen

Gerne reisen arabische Gäste in den Sommermonaten via Genferseegebiet nach Zermatt. Sie schätzen Sauberkeit und mögen es, wenn sie shoppen können: Schokolade, Uhren und Schmuck. In Zermatt bleiben arabische Gäste meist zwei bis drei Nächte. Sie sind nicht die Wander-Fans, sondern ziehen es vor, mindestens einmal einen Ausflugsberg per Bergbahn zu besuchen. Dass das Matterhorndorf autofrei ist, ist in den Golfstaaten eines der wichtigsten Verkaufsargumente für Zermatt. Und was Europäern weniger gefällt, ist für Araber ein absolutes Plus: Sie lieben Regen. Heinz Rufibach erzählt: «In unserem Hotel war einmal eine arabische Familie zu Gast. Eine verhüllte Frau verliess das Hotel immer nur dann, wenn es regnete.»

### Islamische Feiertage 2012

Erster Ramadan ist am 20. Juli 2012, Fastenbrechenfest: 19. bis 21. August 2012. In den 30 Tagen dazwischen nehmen Muslime tagsüber keine Mahlzeiten ein. Der Beginn des Ramadan hängt vom Mondkalender und vom Erscheinen des Mondes am Ort ab. Darum findet der Ramadan jedes Jahr zu anderen Daten statt und variiert auch von Lokalität zu Lokalität. Weitere Daten: Opferfest: 25.–28.10.2012; islamisches Neujahr (1434 n.H.): 15. November 2012; Ashura-Fest: 24. November 2012.