

Sprachkompetenz: Schlüssel zum Erfolg

WER SPRACHEN KANN, ERREICHT DEN GAST GANZ UNMITTELBAR UND ERHÄLT STAMMGÄSTE

ZI Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Zermatter Leistungsträger brillieren mit ihrer Sprachkompetenz. Damit ist über die Sprache der direkte Zugang zum Gast einfach und herzlich. Gäste, die sich auch sprachlich willkommen fühlen, kommen wieder.

Gegenseitiges Verständnis ist die Voraussetzung, dass der Gast sich wohlfühlt. Sprechen touristische Anbieter die Sprache ihrer Gäste, haben sie einen grossen Trumpf in der Hand.

Sprachkompetenz bei den Skischulen

Die Schweizer Skischule Zermatt beschäftigt im Winter bis zu 200 Skilehrer. Die meisten sprechen Deutsch als Muttersprache, viele von ihnen auch Zermatter Mundart, was bei den Gästen sehr gut ankommt. Der Dialekt vermittelt Authentizität und bringt viel Sympathie.

In der Schule sind die folgenden Sprachen vertreten: Französisch, Englisch, Italienisch, Niederländisch, Spanisch, Portugiesisch, Tschechisch, Slowakisch, Polnisch, Kroatisch, Russisch, Litauisch, Norwegisch, Schwedisch, Dänisch, Arabisch, Japanisch, Indonesisch und Mandarin (Chinesisch). Es ist zudem vorgesehen, dass die Dienste demnächst auch auf Japanisch angeboten werden. Auch die Skischule mit Begleitservice Stoked kann auf die äusserst breit gefächerte Sprachkompetenz ihrer Skilehrer zurückgreifen.

Ab dem 14. Dezember arbeitet wiederum der chinesische Skilehrer Yuanliang Li bei der Schweizer Skischule Zermatt. Er steht den

chinesischen Gästen auch für Informationen zur Verfügung. Und er führt zudem bei Bedarf seine Landsleute zu einem Spezialpreis durch Zermatt.

Anlaufstelle für Infos und Führungen auf Chinesisch: Schweizer Skischule Zermatt.

Sprachkompetenz der Bergführer

«Von älteren Bergführern habe ich gelernt: Jede zusätzliche Sprache, die ein Bergführer spricht, ist ein Stück Brot mehr», sagt Gianni Mazzone, seit 25 Jahren Zermatter Bergführer. Als Einheimischer erlebt er den Effekt der Sprachkompetenz tagtäglich. Gerade eben durch die Sprachkenntnisse ist es dem Bergführer möglich, seinem Gast das notwendige Können zu vermitteln. Das hilft beiden, nach den Vorbereitungstouren am Riffelhorn und bei der halben Breithorntraversierung später das Matterhorn erklimmen. Dazu gehören nicht nur das Vorzeigen und Vormachen und eine ruhige Hand am Seil, sondern auch im richtigen Augenblick dem Kunden unterstützende Anweisungen mitzuteilen. Im Extremfall könnten Sprach-Missverständnisse über Leben und Tod entscheiden.

Gelingt es dem Bergführer, die Umgebung anschaulich zu erklären, fühlt sich der Gast in seiner Ferienwelt herzlich aufgenommen. In der Hütte oder beim Warten auf besseres Wetter können sich Führer und Gast viel erzählen. Wer miteinander kommunizieren kann, gehört im weitesten Sinne zusammen. Der Gast nimmt unmittelbar an der Welt von Zermatt teil.

Zermatter Bergführer sind von Weltruf. Dies nicht nur wegen ihrer alpinistischen Kom-

petenz. Von den rund 70 beim Alpin Center Zermatt angeschlossenen Führern beherrschen fast alle nebst Deutsch auch Französisch. Von der mittelalterlichen und jungen Generation können alle auch Englisch. Und viele sprechen noch zusätzliche Sprachen wie Italienisch oder Spanisch. Das Alpin Center engagiert im Sommer auch lizenzierte Führer aus anderen Sprachregionen. Je mehr Sprachen ein Bergführer spricht, umso mehr kommt er zum Einsatz

«Babylon» an der Reception

Wohl kein anderer Ort fordert die Mitarbeiterinnen sprachlich mehr als die Hotelreception. Zermatter Hotels empfangen in der Wintersaison Gäste, die bis zu 20 unterschiedliche Sprachen sprechen. Die Receptionistinnen sind Anlaufstelle, Beratung, Betreuung, Klagemauer und vieles mehr. Je besser sie die Sprache des Gastes sprechen, umso wohler fühlt sich der Gast. Das Einchecken läuft effizient ab, die Wünsche sind schnell registriert, die Erklärungen herzlich und kompetent abgegeben. «Wir stellen nur Personen ein, die mindestens zwei Fremdsprachen sprechen», sagt Dominic Franzen vom Hotel Christiania.

Im Hotel Christiania checken auch viele Russen ein. An der Reception sprechen deshalb die Mitarbeiter «nicht nur Deutsch und Englisch», sagt Dominic Franzen. Man schaue auch, dass möglichst auch Französisch gesprochen werde. «Und Russisch sprechende Mitarbeiter zu finden, ist unser Ziel», fügt er an. «Denn wenn Russen in ihrer Sprache angesprochen werden, fühlen



Der chinesische Skilehrer Yuanliang Li steht diesen Winter den Gästen wiederum zur Verfügung.

sie sich wohl und werden deshalb auch zu Stammgästen.»

Taxifahrer, der erste Kontakt in Zermatt

Zermatt Tourismus hat vor ein paar Monaten statt einem halben Jahr die Freundlichkeitskampagne «Unique Driver» ins Leben gerufen. Die humorvoll gestaltete Broschüre zeigt in unterhaltsamer Weise Tipps. Darin ist auch zu sehen, dass der Freundlichkeits-effekt umso grösser ist, je mehr Sprachen der Taxichauffeur spricht.

Zermatt-Matterhorn ist bei internationalen Ratings immer wieder auf den vordersten Plätzen. Allerdings punktet Zermatt bei der Freundlichkeit oft unter seinem Wert. Barrieren des Verständnisses manifestieren sich oft in Unfreundlichkeiten. Da können ein Lächeln und das fröhliche «good morning», «buenos días» oder «dobro dan» Herzen öffnen.

Broschüren «Unique Driver» zu beziehen bei Zermatt Tourismus.