

# Der verlängerte Arm

## der Spiekerooger Kurverwaltung – auf dem Festland

Das Service Center Tourismus in Norden sieht sich als Ergänzung zu den Mitarbeitern der Kurverwaltung

Sie sind ein Produkt der modernen Kommunikationstechnologie: Callcenter. Jeder, der in den letzten Jahren um Informationen telefoniert hat, ist schon bei einem dieser „Anrufbeantworter“ gelandet. Oftmals ohne mitzubekommen, dass der Ansprechpartner gar nicht vor Ort des erfragten Geschehens sitzt. Es sei denn, man hört im Laufe des Gespräches heraus, dass der Angerufene nicht in Bayern ans Telefon geht, sondern im tiefsten Sachsen – was nicht peinlich wäre, wenn man's nicht wüsste...

Solch unprofessionelles Verhalten kann man beim Service Center Tourismus (SCT) in Norden ausschließen. Dessen Beschäftigte entstammen dem hiesigen Raum oder sind

zumindest hier schon lange genug heimisch, um die Eigenarten der Landschaften, die Infrastrukturen der Regionen und somit das Tourismuspotential bei jeder neuen Gesprächsanforderung auf den Punkt zu bringen. So dass der potentielle Spiekeroogast tatsächlich nicht merkt, wo sein Anruf denn nun gelandet ist. Es sei denn, man ruft außerhalb der kurverwaltlichen Geschäftszeiten an.

Das gerade dies heute zum normalen Verhalten eines zukünftigen Gastes gehört, weiß man auch auf Spiekeroog nur zu gut. Niemand, selbst solche Neulinge wie ich in diesem Metier, werden mit Anfragen um freien Wohnraum selbst am späten Abend konfrontiert. Den heutigen Konsumenten – und nichts anderes

ist auch ein Urlauber – interessieren die althergebrachten Geschäftszeiten allenfalls noch im Supermarkt. Und auch dort werden sie zum immer größeren Ärgernis. Man erwartet das, was man erwerben will, auf der Stelle kaufen zu können und das, was man wissen will, sofort zu erfahren.

Diesem Trend entsprach die Entscheidung der Kurverwaltung Spiekeroog im Februar 2000 Direktkunde beim SCT zu werden. Es war dies vorausschauend ein Schritt in die richtige Richtung: Hin zu mehr Präsenz, zu mehr Aufgeschlossenheit, Erreichbarkeit, Professionalität und Modernität. Seit 1998 bereits, seit das SCT die Werbegemeinschaft der Ostfriesischen Inseln und ein Jahr später die Nordsee GmbH als Kunden gewonnen hatte, lag Spiekeroog im Fokus der Tourismusexperten aus Norden. So dass das Aufkommen an Informationen und das Potential an Wissen um die „grüne Insel“ im Jahr 2000 bereits komplett war, bis auf die ständig aktuellen Veränderungen.

Um jene nicht zu verpassen oder touristische Entwicklungen gar aus den Augen zu verlieren, reisen einzelne Mitarbeiter des Service Center Tourismus regelmäßig als Tagesgäste auf die Insel, unangemeldet und unerkannt, so dass die Einblicke echt bleiben. Schließlich muss man den Anrufer, der grundsätzlich als Gast in spe gilt und am Telefon auch so behandelt wird, möglicherweise mit auf eine kleine Reise über die Insel nehmen: Vom Hafen zur Kogge, vorbei am Rosengarten und am Blanken Hans, über den Dorfplatz und rechts herum am Teetied, bei Sanders, der Teestube, dem Haus Hero mit der Volksbank, dem Inselzauber und dem Meeresfrüchtchen, dem kleinen Inselladen und der Spiekerooger Leidenschaft vorbei, dann nach links, entlang der Rosenhecke von Bauers und noch einmal rechts bis zum Eingang der Kogge. Oder man ist vom Dorfplatz links abgelenkt, über den Westerloog bis zum



Alten Bahnhof, dann rechts herum am Kurgarten vorbei und noch mal rechts – man passiert den Kurgarten noch immer – bis sich die Kogge, das Haus des Gastes am Ende der Gartenstraße auftut. Stets im Schatten der alten Bäume spazierend, über gepflasterte Wege, auf denen einem allenfalls ein E-Karre begegnet oder ein Fahrrad mit einem Einheimischen darauf und – eben nicht auf Sandpfaden wie auf Juist beispielsweise.

Alein dieses Wissen um infrastrukturelle Besonderheiten überzeugt so manchen zukünftigen Gast, den Wartestand nun endlich zu verlassen und sich zu entscheiden – pro Spiekeroog. Was möglicherweise nicht geschieht, wenn die Hektik am Counter der Kurverwaltung ein solch ausführliches Gespräch gar nicht erst zulässt. Da scheint es als Rückschritt, wenn von Seiten einiger Vermieter gefordert wird, den Vertrag mit dem

Service Center Tourismus zu kündigen, um fortan wieder nur noch aus der Kurverwaltung selbst die Auskünfte um den gesamten Inseltourismus zu bedienen. Die arme neue Telefonistin! Die, verglichen mit zehn Festangestellten des SCT und 15 Teilzeitkräften ganz alleine dasteht. Ohnehin ist die Überbelastung der nur noch wenigen NSB-Mitarbeiter in der Kogge auffällig. Man kann nur froh sein, dass wenigstens der Gast am Telefon davon nichts mitbekommt. Schon gar nicht, wenn sein Anruf in Norden landet. Dort erscheint im gleichen Moment im Display eines freien SCT-Telefons ein Hinweis darauf, dass dieser Anrufer sich auf Spiekeroog beziehen wird, während sich gleichzeitig auf dem Bildschirm des PC's eine Maske öffnet, die den Telefonisten virtuell nach Spiekeroog versetzt. „Guten Tag, Nordseeinsel Spiekeroog. Mein Name ist Mustermann, was darf ich für Sie tun?“

### KONTORHAUS BELLSTEDT

Logistik - Küche - Teekultur



Tea Spezialitäten - Präsente

Genießen Sie Teekultur in einem besonderen Ambiente.



Helken  
Küche & Bad

Küchen-Accessories-Geschäft

Ausstellung, Beratung und Verkauf von Helken-Küchen auf Spiekeroog



Ob Küche oder Teehandel Sie erreichen uns unter:  
Kontorhaus Bellstedt | Söderloog 19 | 26474 Spiekeroog  
Tel: 04976 / 215 | Fax: 04976 / 15 83 | www.inselkontor.de

Helken Küche & Bad GmbH  
Wengedörfer 1 | 26607 Asseln-Willich  
Tel: 04943/9177-0 | 04943/9177-29  
www.helken-kuechen.de

Meist beziehen die Fragen sich auf Öffnungszeiten, auf An- und Abreiseinformationen, auf Veranstaltungen, Wetteraussichten, Preise. Oft auch mit der Bitte um die Zusendung von Prospektmaterial, was von Norden aus noch am gleichen Tag geschieht. So kam es dazu, dass die erbetene Sendung mit Infomaterial aus Norden bereits am nächsten Tag in Oldenburg im Briefkasten steckte, während die gleiche Post aus Spiekeroog versandt 14 ganze Tage benötigte. Erkenntlich am Poststempel natürlich und an der professionellen Aufmachung des Nordener Versandes. Daneben sah die handschriftliche Adressierung aus Spiekeroog schon reichlich gewöhnungsbedürftig aus. Denn so provinziell wie das wirkt, ist Spiekeroog schon lange nicht mehr! Dies sollte auch endlich jenen klar werden, die, wie schon einmal angeführt, sich nichts sehnlicher

wünschen, als dass das Telefon der Kurverwaltung auch allein wieder im Dienste der Zimmervermittlung stehen solle. „Eine Telefonistin, die auf der Insel geboren wurde, die sich auskennt und immer weiß, wer noch ein Zimmer frei hat.“ Tuzz, ist da nicht der Zeitgeist in eine verdunkelte



Schlafkoje abgebogen? Worin man die Entwicklung der Insel in eine Fe-

rienregion verschlafen hat, die so boomt, dass eine Person den Überblick über alle Vermietobjekte nicht einmal annähernd erlangen, geschweige denn behalten kann.

Dabei nimmt man die beim SCT in Norden auflaufenden Unterkunftsfra- gen ohnehin nur auf und leitet sie dann an die Zimmervermittlung auf Spiekeroog weiter. Das jedoch nur, wenn es sich um eine langfristig terminierte Nachfrage handelt. Kurzfristige Anfragen aber, und derer werden es immer mehr, bearbeitet man direkt in Norden, mit Hilfe der frei gemeldeten Kapazitäten im Internet. In diesem Zusammenhang so ganz nebenbei: Haben Sie heute schon Ihre Freizeiten geändert? Nein? Dabei ist das alles, was man als, auch nur halbwegs fortschrittlicher, Vermieter tun muss, um im Fokus der Zimmervermittler zu

bleiben. Bei der Kurverwaltung, aber mehr noch bei den Mitarbeitern des Service Center Tourismus, denn die sind präsenter, Montag bis Freitag von 8 bis 20 und Samstag, Sonntag und an den Feiertagen von 10 bis 18 Uhr. Lediglich an Heiligabend called man in Norden nicht, befindet sich ansonsten aber immer im Dienst, auch für Spiekeroog.

Eine solche Präsenz auf der Insel selbst zu erreichen, würde bedeuten, dass mindestens drei, wenn nicht gar vier Mitarbeiter der NSB allein für diese Belange eingestellt werden müssten. Es ist also müßig, den Gedanken weiter zu spinnen, denn in Zeiten notorisch leerer Kassen delegiert ein verantwortungsvoller Geschäftsführer sämtliche Belange und Angelegenheiten, die von profilierten Kräften außerhalb der Firma erledigt werden können. Anstatt sich über-

flüssige Personalbürden aufzuladen. Überflüssig ist in diesem Zusammenhang das Zauberwort, doch mit einem Partner wie dem Service Center Tourismus an der Seite ist jeder Pfening in dieser Sparte der Verwaltung klug investiert. Geht es doch hierbei um den Wohlstand der Insel und damit um die originäre Verantwortung ihrer Verwaltung.

Noch mehr zum Service Center Tourismus erfährt man im Internet: [www.service-center-tourismus.de](http://www.service-center-tourismus.de) Und um selbst einmal zu erleben, wie die Arbeit im Service Center Tourismus funktioniert, kann man sich dorthin einladen lassen. Als eine Abordnung „kritischer Spiekerooger“ zum Beispiel. Dafür ist Holger Schmidt-Rahmann vom SCT der Ansprechpartner: Service Center Tourismus Holger Schmidt-Rahmann Rheinstraße 13, 26506 Norden Telefon: 0 49 31-93 83-108 Telefax: 0 49 31-93 83-184 email: [info@service-center-tourismus.de](mailto:info@service-center-tourismus.de)