

Lucerne University of  
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE  
LUZERN**

Wirtschaft

**LUZERN+**  
**FACEBOOK**  
DIE STADT. DER SEE. DIE BERGE.

Gast  
freund  
schaft **ist mir wichtig**

**Zentralschweizer Tourismustag 2015**

## **Gelebte Gastfreundschaft – was Gästen Freude schafft**

Dienstag, 29. September 2015, 16.30 – 19.00 Uhr  
Seerose Vitznau

[www.hslu.ch/tourismustag15](http://www.hslu.ch/tourismustag15)

# Liebe Touristikerinnen und Touristiker, geschätzte Interessierte

*«Die Schweiz sollte in ihrer Tourismusstrategie voll auf Gastfreundschaft setzen.  
Dies macht sie unabhängiger von Währungsschwankungen!»* **Kevin Roberts**

Gastfreundschaft ist ein Wettbewerbsfaktor – das unterstrich Kevin Roberts, CEO der internationalen Werbeagentur Saatchi & Saatchi, am diesjährigen World Tourism Forum Lucerne.

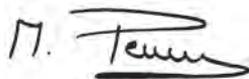
Wie wichtig Hilfsbereitschaft und Herzlichkeit im Tourismus sind, verdeutlicht auch eine Umfrage der Hochschule Luzern: Rund die Hälfte der Gäste zählen Gastfreundschaft zu den drei wichtigsten Faktoren beim Buchungsentscheid. Die Gastfreundschaft steht deshalb auch im Zentrum des Zentralschweizer Tourismustages 2015. Passend dazu findet der Anlass auf der Seerose statt, auf der dieses Jahr die Gastlichkeit gefeiert und gelebt wird.

Touristikerinnen und Touristiker zeigen auf, wie die Gastgeberqualitäten in den vergangenen Monaten gestärkt wurden und künftig weiter verbessert werden können, die Hochschule Luzern präsentiert neueste Erkenntnisse aus der Wissenschaft und namhafte Persönlichkeiten aus der Tourismuswirtschaft diskutieren aktuelle Themen rund um die Gastfreundschaft.

Der Tourismustag bietet Gelegenheit, das Gästival-Jubiläumsjahr gebührend abzuschliessen – im Wissen darum, dass damit die Stärkung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz nicht endet, sondern eine tägliche Herausforderung bleibt. Wir freuen uns auf Sie!



**Jürg Stettler**  
Hochschule Luzern



**Marcel Perren**  
Luzern Tourismus



**Peter Schmidli**  
Hochschule Luzern

## Anreise

15.12 Uhr

**Abfahrt Luzern** – mit Schiff (unterstützt durch die Schifffahrtsgesellschaft des Vierwaldstättersees)

16.09 Uhr

**Ankunft Vitznau** – kurzer Spaziergang zur Seerose beim Parkhotel Vitznau

## Programm

16.30 Uhr

**Grusswort und Eröffnung Tourismustag 2015**

Peter Schmidli

16.40 Uhr

**Keynote**

Diccon Bewes

17.10 Uhr

**«OhneWiederholung» Improtheater**

Lars Bianchi/Rachel Röthlin

17.20 Uhr

**Best Practices**

Brünig Park

Gina Achermann

Friendly Hosts, Luzern Tourismus

Anna Hartmann

Seminar- und Wellnesshotel Stoos

Marcel Neuhaus

Verkehrshaus der Schweiz

Tobias von Wartburg

Projektergebnisse «KTI-Projekt Gastfreundschaft»

Jürg Stettler

17.50 Uhr

**«OhneWiederholung» Improtheater**

Lars Bianchi/Rachel Röthlin

18.00 Uhr

**Podiumsdiskussion «Was Gästen Freude schafft»**

Raphael Prinz

EuroSwiss Global

Briss Mathur (IND/CH)

HolidayCheck

Georg Ziegler (D)

Schauspielerin und Sängerin

Delia Mayer (CH)

Schweizerhof Lenzerheide

Claudia Züllig (CH)

18.30 Uhr

**«OhneWiederholung» Zusammenfassung & Denkanstösse**

18.45 Uhr

**Ausblick und Schlusswort**

Marcel Perren/Jürg Stettler

19.00 Uhr

**Networking und Apéro riche** anschliessend **Henrik Belden in Concert** (mit Vorgruppe Nika's Stuff)

## Rückreise

22.00 Uhr

**Abfahrt Vitznau** – mit Car (unterstützt durch Bucher Travel)

ca. 23.00 Uhr

**Ankunft Luzern** – beim Bahnhof

## Moderation und Keynote



### **Diccon Bewes**

Englischer Schriftsteller, Autor von «Swiss Watching»  
«Gast + Freundschaft – the friendship part is as important as the guest part.»



### **Raphael Prinz**

Schweizer Radio und Fernsehen SRF, TV-Inland-Korrespondent für die Zentralschweiz, Moderator



### **Peter Schmidli**

Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Projektleiter Tourismustag

## Referentinnen & Referenten



### **Anna Hartmann**

Luzern Tourismus AG,  
Betreuung Friendly Hosts  
«*Gelebte Gastfreundschaft bedeutet den Gästen stets etwas mehr zu bieten, als sie erwarten, und sie zu überraschen.*»



### **Delia Mayer**

Schauspielerin  
und Sängerin



### **Marcel Neuhaus**

Seminar- und Wellnesshotel  
Stoos, Gastgeber  
«*Gastfreundschaft macht den Unterschied.*»



### **Marcel Perren**

Luzern Tourismus AG, Direktor  
«*Gastfreundschaft ist ein wichtiger und immerwährender Prozess.*»



### **Prof. Dr. Jürg Stettler**

Hochschule Luzern –  
Wirtschaft, Leiter Institut für  
Tourismuswirtschaft ITW  
«*Es ist die Summe der positiven Eindrücke, die zählt.*»



### **Tobias von Wartburg**

Verkehrshaus der Schweiz,  
Stv. Leiter Vermittlung  
«*Gastfreundschaft ist mehr als ein einfaches «Grüezi», aber da beginnt sie!*»

## Referentinnen und Referenten



**Georg Ziegler**  
HolidayCheck AG, Director  
Content

*«Wer glaubt, dass Herzblut und Leidenschaft ausreichen, um Gäste zu beglücken, hat einen fundamentalen Wandel der Branche verschlafen.»*



**Claudia Züllig**  
Hotel Schweizerhof Lenzerheide,  
Gastgeberin

*«Echte Gastfreundschaft ist, wenn man Menschen liebt und sie von Herzen gerne verwöhnt!»*



**Gina Achermann**  
Brünig Park, Leiterin



**Briss Mathur**  
EuroSwiss Global Incoming  
Travels Group, Director of  
Sales

*«Hospitality is building bridges between cultures.»*

## Begleitung und Unterhaltung



**OhneWiederholung**  
Improtheater, Lars Bianchi &  
Rachel Röthlin

*«Gastfreundschaft – immer wieder aufs Neue und einzigartig!»*



**Henrik Belden**  
Singer/Songwriter

## Datum und Ort

Dienstag, 29. September 2015, 16.30 – 19.00 Uhr  
Seerose, Vitznau (mit Apéro/Konzert bis 22.00 Uhr)

## Anreise

**Anreise mit Schiff:** Von der Station Vitznau in 10 Minuten zu Fuss bis zur Seerose beim Park Hotel Vitznau.

**Anreise mit Auto:** Autobahn A4, Ausfahrt (Nr. 36) Küssnacht, Hauptstrasse nach Vitznau oder Autobahn A2, Ausfahrt (Nr. 36) Altdorf/Flüelen, Axenstrasse nach Brunnen, Hauptstrasse nach Vitznau. Keine Parkmöglichkeiten bei der Seerose. Bitte öffentliche Parkplätze in Vitznau oder Parkhäuser der Rigibahnen nutzen (Seestrasse und Altdorfbachweg).

## Anmeldung

[www.hslu.ch/tourismustag15](http://www.hslu.ch/tourismustag15)

## Anmeldeschluss

7. September 2015

## Kosten

CHF 130.– pro Person inkl. Hin-/Rückfahrt mit Schiff/Car von Luzern bzw. Vitznau, Apéro riche und Konzert. (Bei mehreren Teilnehmenden der gleichen Unternehmung jede weitere Person CHF 100.–)

## Auskunft

Hochschule Luzern – Wirtschaft  
Ursina Weder, T +41 41 228 41 40

Luzern Tourismus  
Rosella Laternser, T +41 41 227 17 28

## Unsere Sponsoren

