



Aufgrund des grossen Erfolgs findet die Fachtagung Agrotourismus Ostschweiz zum Thema **Auftrittskompetenz nochmals statt**

## Gute Auftrittskompetenz lernen und üben

**Die Tätigkeit als selbstständige Agrotouristikerinnen und Agrotouristiker bringt Kundenkontakte sowohl in angenehmen als auch in unangenehmen Situationen mit sich. Wie man im direkten Kontakt professionell und authentisch auftritt, thematisiert die Fachtagung Agrotourismus Ostschweiz am 15. November 2017 ein weiteres Mal.**

Die Aufgabe als Gastgeber bringt es mit sich, dass man manchmal im Fokus der Aufmerksamkeit steht und sich nicht unauffällig im Hintergrund halten kann. Nicht immer gelingt aber ein kompetentes Auftreten. Auch erfahrene Agrotouristiker kennen Situationen, die einen schalen Nachgeschmack hinterlassen: Sei es, weil im Nachhinein eine Formulierung unpassend wirkt, weil man sich verhaspelt hat oder weil sich nach der Begrüssung der Hochzeitsgäste herausstellt, dass die Bluse, die man trägt, Flecken hat.

### «You never make a first impression twice»

Ein professioneller Auftritt gegenüber Kunden beginnt schon beim ersten Kontakt am Telefon oder per Mail. Ein korrekt besprochener Anrufbeantworter oder die Beantwortung von E-Mails innerhalb eines Tages sollten selbst-

verständlich sein. Und sind vergleichsweise einfach umzusetzen.

Schwieriger wird es für die meisten dann, wenn sie im direkten Kontakt mit ihren Gästen stehen. Hier zählen die optische Erscheinung des Gastgebers, aber auch Subtileres wie etwa die Wortwahl oder die Körperhaltung. Oft helfen für die erste Begegnung von Angesicht zu Angesicht vorbereitete Begrüssungen, solange sie nicht einstudiert wirken. Sie gehen leicht von den Lippen und geben dem Gast Zeit, sich auf das Gegenüber einzustellen. Ist ein erster positiver Kontakt hergestellt, fällt es vielen leichter, sich freier zu äussern.

### «Kleider machen Leute»

Auch die Kleidung trägt zu einem professionellen Auftreten bei. Wer sich in der Bäuerinnen-Tracht nicht wohlfühlt, sollte sie besser nicht tragen. Die Tracht mag zum bäuerlichen Umfeld passen – trägt die Gastgeberin sie aber offensichtlich ungern, wird sie schnell zur Uniform.

In gewissen Situationen sind Gummistiefel durchaus angebracht, weil sie nämlich authentisch sind. In andern Situationen sollte man eher darauf verzichten. Zu wissen, wann man die Gummistiefel lieber gegen ein paar Lederschuhe eintauscht, auch das gehört zu Auftrittskompetenz.

### «Übung macht den Meister»

Es gibt keine allgemeingültigen Erfolgsrezepte, wann das eigene Auftreten auf andere selbstsicher, sympathisch oder eben kompetent wirkt. Auftrittskompetenz kann aber geübt werden. Einfa-



Barbara von Werra, Leitung Bäuerinnen & Gesundheit, bei ihrer Ansprache an der Strickhof-Schlussfeier Bäuerinnen am 15. Juli 2016. Sie wird an der Tagung einen Workshop zum Thema «Wie wirke ich?» leiten. Bild: Strickhof  
che Tipps können helfen, die eigene Nervosität zu vermindern oder unangenehme Situationen vorsorglich zu vermeiden. Die Fachtagung Agrotourismus Ostschweiz beleuchtet darum in Workshops und Referaten verschiedene Bereiche der Auftrittskompetenz, von der Sprechtechnik über die Körpersprache bis zur geeigneten Kleidung. Zu Wort kommen Referentinnen aus den Bereichen Landwirtschaft, Medien, Stilberatung und Hotellerie.

✉ Véronique Keller, Strickhof & Mirjam Blunsi  
Landwirtschaftsamt Schaffhausen