WANDELNDE LEXIKA ...

sind die Passauer Gästeführer. In insgesamt sechzehn Sprachen führen sie Touristen durch Dreiflüssestadt, Donauregion und Dreiländereck. Sie kennen sich mit Geschichte, Kultur, Natur und allen möglichen anderen Dingen aus. Die Mehrzahl der Gästeführer ist im Verein PassauerStadtFührer e.V. organisiert, der am 19. November sein zehnjähriges Bestehen feierte. MEIN PASSAU reihte sich bei den beiden Vorständen Silke Fritz und Sabine Altehage ein in die Gratulantenschar.

Bei der Feier zum zehnjährigen Jubiläum des PassauerStadtFührer e.V. am 19. November im Großen Rathaussaal der Stadt Passau erhielten Eva Riedler, Jeanette Schmid, Sonja Reichel-Lipke, Karmela Cordes, Silke Fritz und Sabine Altehage die Zertifizierung des Bundesverbands der Gästeführer nach europäischem Standard

Foto: PassauerStadtFührer e.V.

Von Tobias Schmidt

Am 18. November 2005 war der PassauerStadtFührer e.V. im Ratskeller gegründet worden, um einen Sitz im Gesamtvorstand von Passau Tourismus e.V. zu bekommen, berichtete der Gründungsvorsitzende Mario Puhane, heute Archivar der Universität, bei der Feier zum zehnjährigen Bestehen am 19. November im Großen Rathaussaal der Stadt Passau.

Im Mittelpunkt dieser Feier stand jedoch weniger der vereinsgeschichtliche Rückblick, sondern die jüngst weiter voran getriebene Qualitätssicherung der für die hiesige Tourismuslandschaft so wichtigen Vereinsarbeit. Die beiden derzeitigen Vorsitzenden Silke Fritz und Sabine Altehage erklären das anhand zweier Buttons, die sie bei den Führungen tragen: „Mein Beruf: Gästeführer“ steht auf dem einen. Altehage dazu: „Bei etwa jeder fünften Tour werde ich gefragt, was ich eigentlich beruflich mache“. Was sie damit sagen will? Dass man diesen Serviceberuf gern für einen „Job“ hält. Was der Sache wahrlich nicht gerecht wird: 162.000 Gästeführungen zwischen Jahresbeginn und August 2015, ins Verhältnis gesetzt zu etwa den 201.000 Gästeankünften in diesem Zeitraum ergibt ... ungefähr 80% der in Passau ankommenden Touristen buchen eine geführte Tour. „Also war und ist es notwendig, Standards zu schaffen.“, ergänzt Silke Fritz. Im Januar 2013 begannen Vereinsmitglieder mit der Qualifizierung des Bundesverbands der Gästeführer (BVGD). So richtig nach verbrieftem EU-Standard DIN EN 15565 und etwa 600 Stunden mit Pflichtanteil in Konfliktmanagement, nonverbaler Kommunikation und Sprechtraining. Und natürlich Themen wie Regional- und Landesgeschichte, Flora und Fauna, Kunst und Kunsthistorisches in allen Varianten aber auch Ökologie sowie Tourismus und regionale Wirtschaft.

VIELFÄLTIGERE INTERESSEN

Sind die Interessen unserer Touristen vielfältiger geworden? „Nicht nur das“, sagen die beiden. „Unsere Kollegen in Burghausen gaben durch ihre Zertifizierung schon einmal den Ausschlag, dass Großunternehmen oder Veranstaltungsagenturen die Stadt zum Veranstaltungsort von Kongressen kürten. Ein guter Rahmen entscheidet. Also muss er verlässlich sein“.

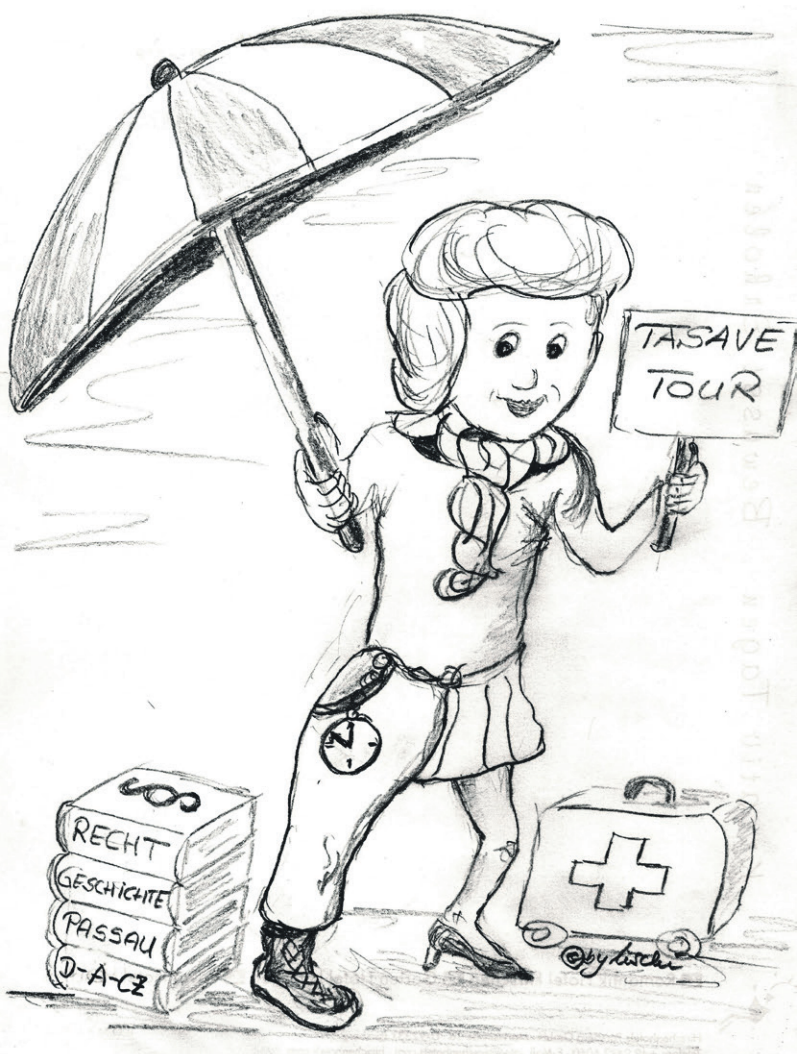
Und wann sind Gästeführer „gut“? Sabine Altehage zieht eine Karikatur hervor: „Das sind die verbildlichten Erwartungen an uns: Stets freundlich, die Wünsche aller großen Touranbieter erfüllend, pünktlich, polyglott, in vielen Themengebieten heimisch, wetterbeständig und sowohl in Hiking Boots als auch High Heels eine gute Figur abgebend. „Der Erste Hilfe-Koffer auf dem Bild sei ebenfalls nicht zu verachten – man muss erkennen, wenn einem Gast die Anstrengung zu viel wird“, ergänzt Silke Fritz. Und natürlich seien auch Dinge wichtig, die ich

nicht wirklich zertifizieren lassen. Neugier zum Beispiel und Improvisationstalent. Die beiden erklären: „Wenn einer englischen Gruppe die Historie zu trocken gerät, schau, dass Du die Kurve zum Fußball schlägst, dann hat man potenziell den Großteil wieder mental bei sich. Australier fragen gern nach landwirtschaftlichen Strukturen der Region – da muss man antworten können.

FÜR ALLE FRAGEN GEWAPPNET

Und wenn einem Briten nach langjähriger Unwissenheit den Unterschied zwischen den beiden englischen Begriffen für „Stadt" – „town" und „city" nämlich – erklären, dann wird das erstens künftig selbstverständlich in Führungen eingebaut und zweitens ebenso selbstverständlich, den etwa 90 Mitglieder im Verein per Nachricht oder auf der Facebooksite des Vereins erklärt". Die sei redaktionell sehr flott gemacht, werfe ich ein. Aber Silke Fritz, die auch als Lehrerin tätig ist, durchschaut die Gesprächstaktik sofort: „Nicht vom Thema ablenken: Kennen Sie den Unterschied?" Das war's mit Ausfragen vermeiden. „Es muss ‚city of Passau' heißen, weil wir eine Bischofskirche, einen Dom haben. So einfach ist das." Und was ist mit Improvisieren gemeint? Noch einmal Silke Fritz: „Trage ich an einem Tag zum Beispiel eine Kette mit Süßwasserperlen, dann spreche ich davon ausgehend am Dreiflüsseeck oder in Hals über die Perlmuscheln in der Ilz. Allles kommt zu Einsatz, was sich ansehen, anfassen, also im Wortsinn ‚begreifen' lässt".

Aber noch einmal zurück, was hat das alles nun mit DIN-Zertifizierung und Qualitätssicherung zu tun? Gegenfrage: Ob sie anlässlich des 10-jährigen Vereinsjubiläums eine Leistungsbilanz der letzten Jahre ziehen dürfen? Bitteschön: Das gegenwärtige Vorstandsteam bestehend aus Silke Fritz, Sabine Altehage als 1. und 2. Vorsitzender, der 3. Vereinsvorsitzenden Frau Brigitte Keller, Schatzmeisters Reinhard Lakota und Schriftführerin Petra Krpalek steht einem Verbund von Selbständigen vor. Für sie erarbeiteten sie mit fachlicher Unterstützung des BVGD Allgemeine Geschäftsbedingungen, Storno- und Haftungsrichtlinien aus. Ein guter und verlässlicher Rahmen muss auch transparent sein. Für die Kunden und die eigene Zunft: „Mittlerweile für alle Passauer Gästeführer. Auch die nicht bei uns organisierten, können diese Regularien über Passau Tourismus e.V. in Anspruch nehmen", so Silke Fritz über diese Professionalisierung auch zur Absicherung der Selbständigen. Bei Regress oder auch einfach nur die Berufshaftpflicht. „Da nutzen wir die Konditionen des BVGD – mittlerweile sogar grenzübergreifend auch in Tschechien oder Österreich". So langsam dämmert es, was alles hinter der Überreichung der Zertifizierungen an die ersten sieben Passauer Gästeführerinnen bei der Jubiläumsfeier am 19.11. steckt. Dabei ist das „nur die Hintergrundarbeit", die öffentlichkeitswirksamen Aktionen kommen noch hinzu: 2012 etwa fand der bundesweite Auftakt des Weltgästeführertages in Passau statt, für 2017 wird es der Bayerische Gästeführertag sein. „Und bitte Daumen drücken, dass wir den Titelbildwettbewerb des Branchenmagazins ‚Cicerone' gewinnen!" Eine Sonderausgabe mit Steckbriefen lokaler Stadtführervereinigungen wird im Februar 2016 auf der Internationalen Tourismusbörse verteilt. „Dann sehen wir, wie weit wir mit der etwas unkonventionelleren Selbstdarstellung kommen."



Was der ideale Passauer Gästeführer alles sein und können sollte? Spontan zur Stelle sein, um Menschen aller Lebensalter Informationen zu Stadt und Region in „allerlei fremder Zunge" zu vermitteln. Geschichte anhand von Geschichten erzählen. Dabei den Entertainer, jedoch nicht den Clown geben. Sich auch bei Wetterunbill mit einem freundlichen Lächeln auf den Lippen ein Loch in den Bauch fragen lassen. Spontan auf Interessen und bisweilen auch Erste Hilfe-Fälle bei Gästen reagieren. Und schlussendlich daheim über Vereinsstatuten und Steuererklärungen schwitzend, die berufsständische und wirtschaftliche Selbständigkeit voran bringen. *Zeichnung: Ursula Hahn*

Bei beiden Damen klingeln die Mobiltelefone. Sie müssen weiter. Führungen, was sonst. Zwei schnelle Fragen noch zum Abschluss: Wer sind denn eigentlich die Passauer Gästeführer? Gegenfrage: Ob ich schon einmal eine Dreiflüsserundfahrt eines einschlägig bekannten Kreuzfahrtunternehmens unternommen hätte? „Die Stimme der Lautsprecheransagen gehört Christine Sedlberger-Buss, früher beim Lokalfunk, jetzt in Radiorente – und eine von uns". Wer noch? „Uniarchivar Mario Puhane, Museumspädagoge Roman Weindl, der Künstler Florian Lechner, Annemarie Schmöller, Sebastian Frankenberger, Jürgen Hellwing, Mariele Steinhuber-Hirschl vom Agon e.V., Hans Wiegl, der Musiker Gerhard Koschel und nicht zu vergessen Stadtrat und -fuchs Matthias Koopmann".

Das Altersspektrum erstreckt sich von 25-76 Jahre, das Angebot von Themen-, über Objekt- zu Kostümführungen stets zwischen qualifizierter Wissensvermittlung und niveauvollem Entertainment angesiedelt. Manche der Gästeführer haben Passauer Wurzeln, andere sind aus aller Menschen Länder „zugroaste" Passauliebhaber. Sabine Altehage etwa kam aus Mainz, Silke Fritz ist gebürtig aus Oberfranken, wohnt aber seit Kindertagen in der Dreiflüssestadt. Wo sie gern „am Wasser" ist. „Egal wo, das verändert sich fortlaufend". Muss ja so sein, „weil ich konstant neue Ecken mit schönen Blicken und steinernen Flussuferbänken entdecke". Und weil das fortwährend dahin fließende Wasser der Flüsse Kopf, Mundwerk und die pflastererprobten Beine der „wandelnden Lexika" einfach beruhigt.