

# Orientierungsempfehlungen

für den Re-Start saarländischer  
 Tourist-Informationen (i-Marke),  
 Infostellen und Gästeinformationen

Die Kontaktsperre aufgrund des Coronavirus wurde in Deutschland vorerst bis zum 3. Mai 2020 verlängert und damit auch das Reiseverbot. Für die kommende Zeit ist die Maxime unseres Handelns, dass alle Menschen in Deutschland so gut wie möglich vor der Infektion geschützt werden sollen. Doch in kleinen Schritten soll das öffentliche Leben bald wieder aufgenommen werden. Wie dieser Neustart des öffentlichen Lebens und damit auch des Tourismus aussehen wird, ist derzeit noch nicht absehbar.

Der Deutsche Tourismusverband e.V. (DTV) sieht den Neustart des Deutschlandtourismus als einen zielgerichteten und gleichzeitig flexiblen Prozess, der einer bundespolitischen Steuerung bedarf und einheitlich erfolgen sollte. Wichtig ist auch, dass die schrittweise Umsetzung der möglichen Lockerungen gegenüber touristischen Anbietern sowie den Einheimischen gut vermittelt wird.

In die nachfolgende Checkliste sind Erfahrungen und Leitfäden anderer Touristinformationen (TI) aus verschiedenen Bundesländern eingeflossen, die bereits wiedereröffnet haben. Sie ist ausdrücklich eine **Handlungsempfehlung und dient der Orientierung; sie stellt keine Rechtsgrundlage dar. Ferner besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.** Ebenso ist zu beachten, dass die Landschaft der TIs sehr vielfältig ist und nicht alle Einrichtungen die empfohlenen Schutzmaßnahmen räumlich, personell sowie finanziell umfänglich leisten können. Der DTV sowie auch die TZS weisen darauf hin, dass es sinnvoll ist, sich mit der **geltenden Verordnung des eigenen Bundeslandes** auseinanderzusetzen.

## Allgemeine Hinweise und am Eingang

- je nach Größe der TI nur eine bestimmte Anzahl an Personen z.B. 2 im Innenraum zulassen (Orientierung an Vorgaben für den Einzelhandel)
- geregelter Zugang (z.B. Mitarbeiter am Eingang)
- weitere Gäste müssen, unter Wahrung des Mindestabstandes, draußen warten
- Zutritt der Gäste nur mit Mund-Nasen-Schutz (empfohlen)
- am Eingang stehen Desinfektionsmittelspender für die Gäste bereit
- Besucher- und Kundenlenkung: wenn zwei Eingänge vorhanden sind, einen Ein- und einen Ausgang klar definieren und markieren
- mind. 1,5 m Abstand durch Markierungen auf dem Boden gewährleisten
- Abstandshalter und Plexiglasschutz am Counter (pro Arbeitsplatz)
- max. zwei Mitarbeiter in der TI
- Mund-Nasen-Schutz für das Personal, sollte der Counter verlassen werden
- bis auf Weiteres die Nutzung des öffentlichen WCs untersagen
- Zahlung, wenn möglich nur per Karte; Bargeldzahlungen sollten nur von Mitarbeitern angenommen werden, die mit Handschuhen arbeiten
- Bargeldzahlungen nicht von Hand zu Hand, sondern ablegen
- Herausgabe der Prospekte von Mitarbeitern, die Handschuhe tragen
- Türen bei Stoßzeiten geöffnet lassen (bessere Durchlüftung/Kontaktvermeidung)
- Verhaltensregeln gut sichtbar für alle anbringen
- generell regelmäßiges Lüften der Räumlichkeiten, mindestens alle zwei Stunden - reduziert die möglicherweise in der Luft vorhandenen feinsten Tröpfchen
- neuralgische Punkte sind in der gesamten TI regelmäßig zu reinigen (u.a. Türgriffe, Handläufe), je nach Besucheraufkommen besonders häufig

## Am Counter

- vor dem Schalter Abstandsmarkierungen anbringen
- Plexiglasschutz am Counter (pro Arbeitsplatz) ist angebracht
- Mitarbeiterinnen sind über die aktuellen bundeslandspezifischen Regelungen bzgl. des Coronavirus informiert
- Mitarbeiterinnen tragen Mund-Nasen-Schutz
- Mitarbeiterinnen haben aktuellen Kenntnisstand zu in ihrer Region geöffneten touristischen Unterkunftsbetrieben, zu eingeschränkten Öffnungszeiten, Schließtagen, Besonderheiten und Zugangsmöglichkeiten der Betriebe
- Mitarbeiterinnen können Einheimischen und Gästen Empfehlungen zu derzeit genehmigten touristischen Aktivitäten in der Region, geöffneten Parks etc. geben

## Persönlicher Umgang mit dem Gast

- kein Körperkontakt, kein Händeschütteln, kein Schulterklopfen im Vorbeigehen, kein Nebeneinanderstehen und Small Talk halten
- Kommunikation mit einem Abstand von mind. 1,5 Meter
- während Bezahlvorgang nicht sprechen

## Umgang mit Mitarbeitern/innen

- Schutzmaßnahmen sind ernst zu nehmen und einzuhalten
- häufigeres Händewaschen und der Verzicht, sich ins Gesicht zu fassen, trainieren!
- flexible Pausen einführen
- Schutzausrüstung wie Mund-Nasen-Schutz und Handschuhe werden vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt
- Maßnahmen und Verhaltensregeln schriftlich fixieren und im Backoffice-Bereich für die Mitarbeiterinnen gut sichtbar aushängen

Saarbrücken, 29.4.2020

Tourismus Zentrale Saarland GmbH auf der Grundlage des Deutschen Tourismusverbands e.V.

