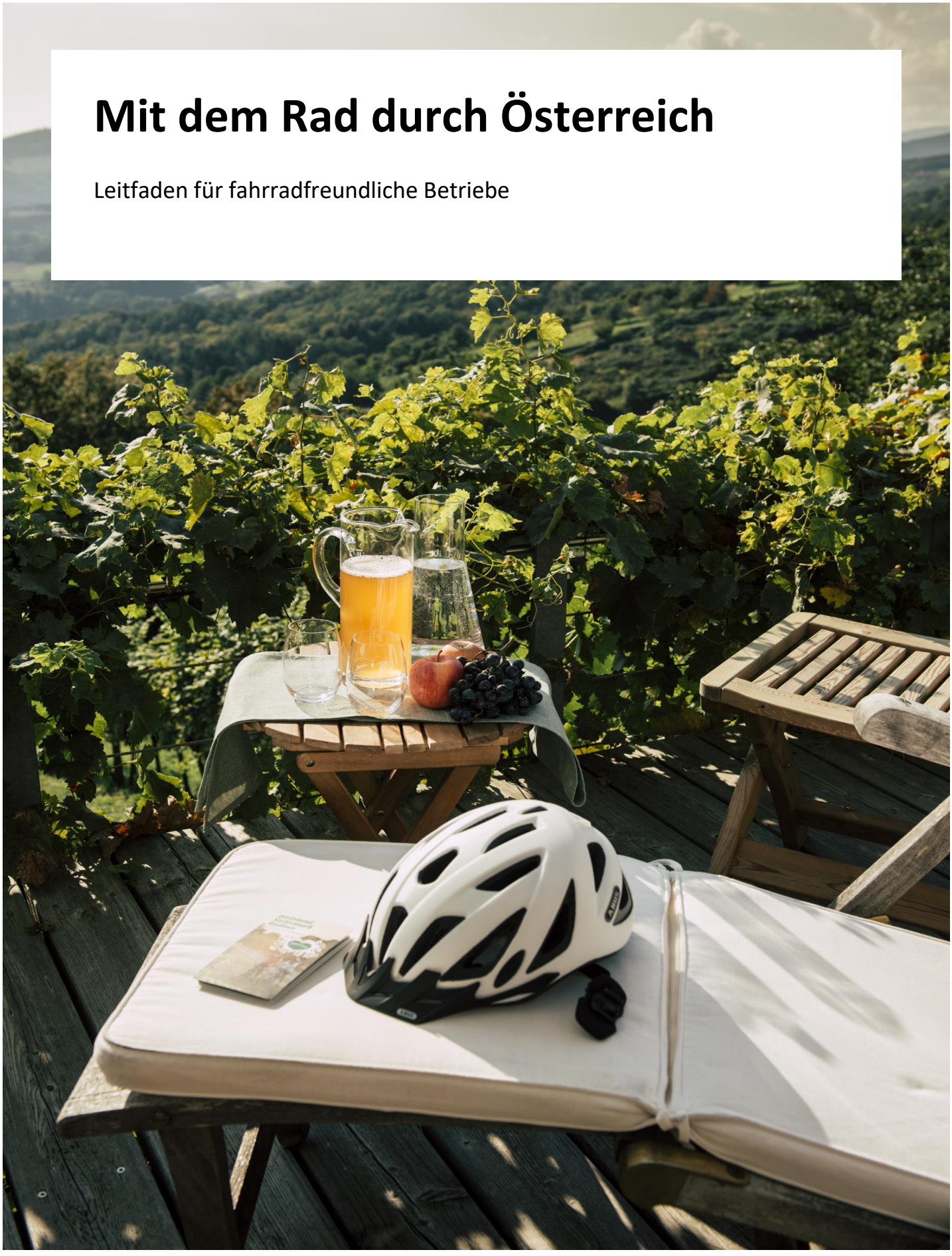
Bundesministerium
Landwirtschaft, Regionen
und Tourismus

Mit dem Rad durch Österreich

Leitfaden für fahrradfreundliche Betriebe



Mit dem Rad durch Österreich

Leitfaden für fahrradfreundliche Betriebe

Wien, 2022

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:
Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus (BMLRT),
Stubenring 1, 1010 Wien, bmlrt.gv.at/tourismus
Autorinnen/Autoren und Layout: Kondeor Marketinganalysen GmbH und kpp consulting gmbh, Illustrationen: DI Claudia Pettrich (Seiten 10, 11, 16, 18)
Gesamtumsetzung: Sektion V – Tourismus und Regionalpolitik, Abt. V/4
Fotonachweis: Medienarchiv der Österreich Werbung (S. 1/Bernhard Bergmann) und BMLRT (S. 4/Paul Gruber)

Wien, April 2022. 3. Auflage

Copyright und Haftung:
Auszugsweiser Abdruck ist nur mit Quellenangabe gestattet, alle sonstigen Rechte sind ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig.
Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des Bundesministeriums für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus und der Autorin/des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.Rückmeldungen: Ihre Überlegungen zu vorliegender Publikation übermitteln Sie bitte an radtourismus@bmlrt.gv.at.

Inhalt

Vorwort **5**

Einleitung **6**

Der Kriterienkatalog **8**

Kriterium 1: Infrastruktur Beherbergung und Gastronomie 8

Kriterium 2: Services Beherbergung und Gastronomie 8

Kriterium 3: Spezifika Beherbergung 8

1 Infrastruktur Beherbergung und Gastronomie **9**

1.1 Nähe zu Radrouten 9

1.2 Sichere Radabstellmöglichkeit 9

1.3 Verfügbare Reparaturservices 10

1.4 Trockenmöglichkeit für Kleidung und Ausrüstung 12

1.5 Verfügbare Erste-Hilfe-Ausrüstung 12

1.6 Internetauftritt mit radspezifischen Informationen 13

1.7 Kostenloses WLAN/Internetzugang 14

2 Services Beherbergung und Gastronomie **15**

2.1 Zielgruppenakzeptanz und hohe Radtourenkompetenz 15

2.2 Zielgruppenorientiertes Speisen- und Getränkeangebot 16

2.3 Zielgruppenorientierte Informationen 17

2.4 Kostenloser Reservierungsservice 18

3 Spezifika Beherbergung **19**

3.1 Aufnahme für eine Nacht (ohne Aufpreis) 19

3.2 Kurzfristiger Wäscheservice 19

3.3 Gepäcktransfer 20

3.4 Gepflegte Leihräder 20

3.5 Spezifika des fahrradfreundlichen Campingplatzes 21

Links zu weiterführenden Informationen 22

Bundeslandspezifische Links zum Thema Rad: 22

Vorwort

Elisabeth Köstinger
Bundesministerin für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus

Radfahren gewinnt nicht nur im Alltag, sondern auch in Freizeit und Urlaub an Bedeutung: Laut Monitoringdaten der Österreich Werbung verbringen elf Prozent unserer Sommergäste einen Radfahr- bzw. Mountainbike-Urlaub in Österreich und jeder vierte Gast ist mindestens einmal während seines Urlaubs mit dem Fahrrad unterwegs. Diesem Trend folgend setzt die Österreich Werbung in ihrer aktuellen Radkampagne den Fokus auf das Thema Genussrad und Mountainbike.

Für den Tourismus-Standort Österreich ist es daher wichtiger denn je, ein stimmiges Angebot für Urlaubsaktivitäten auf zwei Rädern bereitzustellen.

Während adäquate Radwegenetze bereits mit Hilfe zahlreicher Regionalentwicklungsprojekte ausgebaut wurden, gilt es, auch auf betrieblicher Ebene mit mehr Servicequalität bei in- und ausländischen Gästen zu punkten.

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung des Themas wurde auf Basis einer vom Tourismusministerium in Auftrag gegebenen Studie der vorliegende Leitfaden erarbeitet. Es folgte der Startschuss für ein einheitliches Zertifizierungssystem in Österreich: Fahrradfreundliche Übernachtungsbetriebe können nunmehr mit dem bett+bike-Gütesiegel des Allgemeinen Deutschen Fahrrad Clubs (ADFC) ausgezeichnet werden. Bislang haben bereits über 500 Betriebe in Österreich diese Chance ergriffen und tragen dieses Gütesiegel. Dabei sind kreative und innovative Lösungen gefragt, wenn es darum geht, das betriebliche Angebot bestmöglich auf die Erfordernisse von Radtouristen auszurichten und auch regionale Besonderheiten und kulinarische Spezialitäten miteinzubeziehen.

Ich bin überzeugt, dass dieser Leitfaden ein wertvolles Instrument ist, der konkrete Maßnahmen und Schritte zur Verbesserung der Radfreundlichkeit Ihres Beherbergungsbetriebes aufzeigt.

Für die individuelle Umsetzung wünsche ich viel Erfolg!

Einleitung

Diese Zusammenstellung wichtiger Hinweise und Empfehlungen richtet sich an engagierte Betriebe in den Bereichen Gastronomie und Beherbergung, die Radfahrer/innen als wichtige Zielgruppe erkannt haben und die im Bestreben, optimale Qualität zu liefern, versuchen, auf die Bedürfnisse ihrer Gäste bestmöglich einzugehen.

Um die Zielgruppe erfolgreich ansprechen zu können, bedarf es einer gewissen (materiellen) Basisinfrastruktur, auf die im Folgenden konkret eingegangen wird. Genauso wichtig ist mittlerweile jedoch das Serviceangebot, mit dem sich jeder Betrieb im Wettbewerb der einzelnen Anbieter positionieren kann. Wer in Zeiten der Dominanz von Social-Media-Kanälen und der Allgegenwart elektronischer „Devices“ vergisst, seinen Gast zu begeistern, lässt wichtige Potenziale für das Marketing außer Acht. Der Leitfaden dient auch dazu, den Leistungsträger/innen in einem partnerschaftlichen Ansatz Informationen zu liefern, wie schlüssige Angebotspakete im Radtourismus in einer modernen Tourismuslandschaft aussehen sollten.

Er hat den Charakter eines Ratgebers, der Betriebe auf Kriterien vorbereiten bzw. einstimmen soll, die in Zukunft österreichweit für radfreundliche Betriebe und deren Zertifizierung ausschlaggebend sein sollen. Ausgangspunkt für diese Broschüre ist eine vom Bundesministerium in Auftrag gegebene Studie mit dem Titel „Qualitätskriterien für Radrouten und Radbetriebe in Österreich“, die von der Kondeor Marketinganalysen GmbH erstellt wurde. Die Ergebnisse dieser Studie bildeten die Basis für zwei Leitfäden („Leitfaden für fahrradfreundliche Betriebe“ und „Leitfaden zur Optimierung von Radrouten für den Tourismus“), die den Betrieben und Gestalter/innen von Radrouten helfen sollen, ihr Angebot optimal auf die Bedürfnisse der Zielgruppen abzustimmen.

Im Zuge der Erarbeitung des Leitfadens haben sich zwei Kriterienprofile herauskristallisiert. Diese werden gekennzeichnet als:

Mindestkriterien bzw. empfohlene Angebotsbausteine

Radfahrer/innen haben einige Bedürfnisse, die sie von anderen Zielgruppen unterscheiden. Besondere Aufmerksamkeit sollte bei den Betrieben zwei Bereichen gelten: Erstens dem Bereich Verpflegung und zweitens dem Bereich radsportspezifische Infrastruktur. Die Kriterien wurden daher für drei Bereiche (Infrastruktur Gastgewerbe, Services Gastgewerbe und Spezifika Beherbergung) erarbeitet. Ergänzend zu den Basiskriterien und den empfohlenen Angebotsbausteinen finden Sie in dieser Broschüre noch Ansätze dazu,

wie Sie Ihre Gäste begeistern können und einige nützliche **Tipps** aus dem bzw. für den Alltag.

Die vom Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Club (ADFC) entwickelten Qualitätskriterien für fahrradfreundliche Unterkünfte entsprechen dem vorliegenden Kriterienkatalog. Daher können seit dem Jahr 2016 auch österreichische Betriebe mit dem bett+bike-Gütesiegel zertifiziert werden. Das bett+bike-Gütesiegel steht für höchste Qualität für den Radgast. Über 500 Betriebe haben sich bereits zertifizieren lassen. Nähere Informationen zum Zertifizierungsprozess und den Kosten erhalten Sie auf der Webseite von Radtouren in Österreich: Bett+Bike Betrieb werden - Radtouren in Österreich

Der Kriterienkatalog

Kriterium 1: Infrastruktur Beherbergung und Gastronomie

1.1 Nähe zu Radrouten
1.2 Sichere Radabstellmöglichkeit
1.3 Verfügbare Reparaturservices
1.4 Trockenmöglichkeit für Kleidung und Ausrüstung
1.5 Verfügbare Erste-Hilfe-Ausrüstung
1.6 Internetauftritt mit radspezifischen Informationen
1.7 Kostenloses WLAN/Internetzugang

Kriterium 2: Services Beherbergung und Gastronomie

2.1 Zielgruppenakzeptanz und hohe Radtourenkompetenz
2.2 Zielgruppenorientiertes Speisen- und Getränkeangebot
2.3 Zielgruppenorientierte Informationen
2.4 Kostenloser Reservierungsservice

Kriterium 3: Spezifika Beherbergung

3.1 Aufnahme für eine Nacht (ohne Aufpreis)
3.2 Kurzfristiger Wäscheservice
3.3 Gepäcktransfer
3.4 Gepflegte Leihräder
3.5 Spezifika des fahrradfreundlichen Campingplatzes

1 Infrastruktur Beherbergung und Gastronomie

1.1 Nähe zu Radrouten

Es mag verwunderlich klingen, aber Radfahrer/innen schätzen am Etappenziel kurze Wege. Deshalb sollten Radbetriebe entweder direkt an oder in unmittelbarer räumlicher Nähe zu Radrouten/logischen Etappenzielen derselben liegen. Natürlich können einzelne Anbieter ihren Standort nicht beliebig verändern, deshalb ist es bei diesen Betrieben notwendig, auf der Wegstrecke von der Route zum Betrieb eine durchgängige und gut sichtbare Wegweisung anzubringen.

Bei Betrieben, die nicht unmittelbar an der Radroute liegen, sollten auf Hinweistafeln Öffnungszeiten und Ruhetage ersichtlich sein.

1.2 Sichere Radabstellmöglichkeit

Moderne, qualitativ hochwertige Fahrräder (mit und ohne elektrischen Antrieb) sind oft teuer in der Anschaffung. Deshalb, aber auch weil viele Radfahrer/innen eine emotionale Beziehung zu ihrem Sportgerät haben, ist unbedingt eine sichere Verwahrung derselben anzubieten. Diese sollte sowohl im Freien (am besten witterungsgeschützt) als auch im Haus (betrifft Beherbergungsbetriebe, ausgenommen Campingbetriebe) – barrierefrei und für Unbefugte nicht zugänglich (absperrbar) – möglich sein.

Bei Gastronomiebetrieben sollte die Abstellmöglichkeit für Räder und Gepäck im Sichtbereich der Gäste liegen. Diese Services und die Bereitstellung einer Ladestation für Pedelecs sind bei Radbetrieben ein fixer Angebotsbestandteil und sollten daher auch nicht extra verrechnet werden.

Radkeller sollten über materialschonende Abstell- bzw. Aufhängemöglichkeiten und individuelle Absperrvorrichtungen verfügen. Eine Videoüberwachung steigert das Sicherheitsgefühl Ihrer Gäste und ist mit geringem Kostenaufwand umsetzbar.

Wenn Sie Ihren Gästen darüber hinaus eine Freude machen wollen, sollten Sie – wenn die räumlichen Verhältnisse das zulassen – die Mitnahme des Fahrrades auf das Zimmer (auf Anfrage) gestatten.

1.3 Verfügbare Reparaturservices

Auch bei modernen, wartungsarmen Fahrrädern wird ab und zu „eine Schraube locker“. Deshalb werden sich alle Rad fahrenden Gäste über die Bereitstellung einer Basisinfrastruktur zur Reparatur bzw. Wartung ihrer Fahrräder freuen. Dies beinhaltet Flickzeug, die gängigsten Inbus- und Gabelschlüssel, einen Speichenschlüssel und Reifenheber. Ergänzend dazu sollten Reinigungs- und Schmiermittel sowie Verschleißteile, wie Mäntel und Schläuche in den gängigsten Dimensionen (26´´, 28´´ und 29´´), bereitgestellt werden.

Für größere Reparaturen, die die Gäste selbst nicht durchführen können oder wollen, sollte ein Partner vor Ort oder in der Nähe Ihres Standortes genannt werden können. Informationen zu betrieblichen Partnern (Telefonnummer, Öffnungszeiten, Lageplan) sollten im Betrieb aufliegen.

Eine öffentlich zugängliche „Lufttankstelle“ bzw. eine e-Ladestation kennzeichnet den radfreundlichen Betrieb und wird auch von Alltagsradlern gerne angenommen.

Die Bereitstellung eines Kompressors ist ein in „Radlerkreisen“ immer gerne gesehenes Angebot. Beherbergungsbetriebe sollten neben einer erweiterten Werkzeugausstattung auch einen Waschplatz mit festem Untergrund, die gängigsten Reinigungsutensilien und einen Wasseranschluss (im Idealfall einen Hochdruckreiniger) zur Verfügung stellen. Ein solider Montageständer ersetzt noch keine Werkstatt, hilft aber bei der Lösung der am häufigsten auftretenden Materialprobleme.

Auch der/die gut trainierte Radfahrer/in vermeidet gerne die „Extra-Meile“ am Abend nach einer anstrengenden Tour. Mit einem professionellen Hol- und Bringservice für Ersatzteile und defekte Räder, eventuell auch mit einem Leihradservice, werden Sie bei Ihren Gästen mit Sicherheit punkten.

Tipp:

Sie sollten Ihren Partner für Reparatur und Verleih sorgfältig wählen bzw. durch Befragung der Gäste regelmäßig die Qualität seiner Arbeit überprüfen. Ihr Partner sollte über ein ausreichend dimensioniertes Ersatzteillager verfügen bzw. in der Lage sein, auch weniger gebräuchliche Ersatzteile kurzfristig bereitzustellen. Die Besorgung von Ersatzteilen kann auch über einen Internetanbieter rasch und kostengünstig erfolgen. Empfehlen Sie hier einen renommierten Internetshop, der einen Express-Zustellservice anbietet.

Zweckmäßig ist die Verwendung moderner Luftpumpen, deren Ventilköpfe sich automatisch an unterschiedliche Ventilformen „anpassen“. Diese sollten regelmäßig auf ihre Funktionstüchtigkeit geprüft und gewartet werden (Dichtungswechsel). Sparen Sie bei der Ausstattung der Werkzeugkiste (z.B. Inbusschlüssel) nicht bei der Qualität. Minderwertiges oder abgenutztes Werkzeug ist im „besten Fall“ ein Ärgernis für Ihre Gäste und kann im schlimmsten Fall das Sportgerät beschädigen.

Widerstehen Sie der Versuchung, Services zu erbringen, die nicht in Ihren Kompetenzbereich fallen. Die Wartung und Reparatur von Fahrrädern sollte nur von Fachbetrieben durchgeführt werden. Hier sollten Sie auch aus versicherungstechnischen Gründen Vorsicht walten lassen.

1.4 Trockenmöglichkeit für Kleidung und Ausrüstung

Auch die beste Sportbekleidung ist nicht vollkommen wasserdicht. Nasse Kleidung zu transportieren bzw. wieder anziehen zu müssen, ist äußerst unangenehm. Um Gästen dieses Ärgernis zu ersparen, sollte bei allen Betrieben eine Möglichkeit zur Verfügung stehen, Kleider und Ausrüstung zu trocknen.

Bei Beherbergungsbetrieben sollte ein Trockenraum bereitstehen, Gastronomiebetriebe sollten durchnässten Gästen eine Räumlichkeit zum Wechseln der Kleidung anbieten.

1.5 Verfügbare Erste-Hilfe-Ausrüstung

Das Vorhandensein eines Verbandkastens (nach gültiger ÖNORM Z 1020) ist eine Grundvoraussetzung für jeden (radfreundlichen) Betrieb. Verbandsmaterial sollte den Gästen bei Bedarf aktiv angeboten bzw. zur Verfügung gestellt werden.

Tipp:

Suchen Sie sich kompetente Partner für ergänzende Dienstleistungen im Bereich Gesundheit aus. Ein kurzfristig verfügbarer und aktiv angebotener Termin bei einem/r Masseur/in oder einem/r Physiotherapeuten/in (im Haus) ist ein Service, das nicht nur von Radsportler/innen gerne angenommen wird.

Von der Ausgabe von Medikamenten an Gäste ist aus haftungstechnischen Gründen abzusehen. Halten Sie die Liste der Ärztebereitschaftsdienste in der aktuellen Fassung und die wichtigsten Angaben zu in der Nähe Ihres Betriebes angesiedelten Ärzten/innen, Apotheken und Krankenanstalten bereit und fassen Sie die wichtigsten Informationen (inklusive Anfahrtsskizzen) in einem Merkblatt zusammen bzw. „posten“ Sie diese Informationen in der „Radlerecke“.

1.6 Internetauftritt mit radspezifischen Informationen

Jeder professionell arbeitende Tourismusbetrieb verfügt im „Online-Zeitalter“ über einen Internetauftritt mit Basisinformationen zum Haus. Dass die bereitgestellten Informationen aktuell sind und den Tatsachen entsprechen, kann ebenso angenommen werden, wie die Einhaltung der grundlegenden rechtlichen Voraussetzungen (Impressum etc.). Radfreundliche Betriebe sollten online themenspezifische Informationen bereitstellen. Dazu gehören Infos über Radrouten in der Nähe des Betriebes, über zielgruppenspezifische Angebote im Haus und in der näheren Umgebung des betrieblichen Standorts.

Immer mehr Radfahrer/innen verfügen über Smartphones oder moderne Radcomputer mit Navigationsfunktion. Viele Betriebe stellen ihren Gästen schon jetzt kostenlos GPS-Tourendaten zur Verfügung. Stellen Sie dabei sicher, dass Sie die Daten in den gängigsten Datenformaten bereithalten und lassen Sie sich bei Bedarf in diesem Bereich von Fachleuten beraten.

Durch die Omnipräsenz von Smartphones und sonstigen tragbaren internetfähigen Geräten gewinnt das Thema Social Media laufend an Bedeutung. Nutzen Sie dies und stellen Sie Bilder und Videos ins Internet, am besten auf einer firmeneigenen Repräsentanz im „Social Media Multiversum“ und freuen Sie sich über das positive Feedback Ihrer Gäste zu Ihren Angeboten.

1.7 Kostenloses WLAN/Internetzugang

Nicht immer und überall ist der (kostenfreie) Netz-Empfang mit Smartphones, Tablets und Laptops möglich. Viele Nutzer/innen moderner Kommunikationsgeräte schätzen daher die Bereitstellung eines WLAN-Netzes bzw. eines öffentlich zugänglichen Endgerätes mit Internetzugang. Auch für Gastronomiebetriebe sollte dieses Angebot mittelfristig zur Standardinfrastruktur gehören.

Tipp:

Instabile und langsame WLAN-Netze sind ein Ärgernis für jeden Nutzer/jede Nutzerin. Wenn IPConfig, Repeater und DNS für Sie nicht zum Standardvokabular gehören, lassen Sie sich bei der Installation am besten von Fachleuten beraten. Holen Sie regelmäßig von Ihren Gästen Feedback zu den Themen Netzstabilität und Downloadgeschwindigkeit ein.

2 Services Beherbergung und Gastronomie

2.1 Zielgruppenakzeptanz und hohe Radtourenkompetenz

„Radfahrer/innen willkommen!“ heißt die zentrale Botschaft an die Zielgruppe und sie sollte in jedem Radfahrer/innen-freundlichen Betrieb für den Gast spürbar und durchgängig (Betriebsführung und Personal) kommuniziert werden. Neben diversen Basisleistungen, die kostenlos angeboten werden sollten, dürfen innovative Betriebe natürlich auch an zusätzliche, wertschöpfende Angebote für diese Gästegruppe denken. Dazu gehören Shuttledienste (entweder betrieblich oder aber im Rahmen von überbetrieblichen Kooperationen organisiert) zu öffentlichen Verkehrsmitteln ebenso wie diverse Spezialangebote im Bereich Gesundheit und Regeneration. „Lockeren“ Bekleidungsgewohnheiten der Radfahrer/innen gegenüber sollte größtmögliche Toleranz geübt werden.

Durch die ständige betriebsinterne Erfassung der Struktur und der Bedürfnisse der Gäste(-gruppen) sollten Betriebsinhaber/innen ein Sensorium und darauf aufbauend Angebote für unterschiedliche Zielgruppen und deren Erwartungen entwickeln.

Diese zielgruppenspezifische Kompetenz und „Awareness“ kann sich in der Praxis etwa in der Bereitstellung hauseigener Routentipps (inklusive Wetterservice), aber auch durch die Bezeugung themenspezifischen Interesses (Weitergabe von „Geheimtipps“, Interesse an und Tipps zu Ausrüstung und Material oder die persönliche Begleitung bei lokalen Touren) manifestieren. Sie beginnt bereits in der Buchungsphase, denn vor allem bei mehrtägigen Aufenthalten dürfen zukünftige Gäste eine kompetente Urlaubsberatung erwarten. Dies betrifft auch Themen wie die Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln.

Ein sinnvolles Add-on ist die Bereitstellung bzw. die Vermittlung von Tourenguides, die über eine entsprechende Ausbildung, ausgezeichnete Ortskenntnisse sowie ein gutes konditionelles Niveau verfügen.

Die Erarbeitung und die Bereitstellung von Informationen zu einer ausreichenden Anzahl von regionalen Routen ist ein Service, mit dem Sie Ihren Betrieb bei der Zielgruppe positionieren können. Schaffen Sie die Möglichkeit, Touren vorab zu reservieren.

Tipp:

Bieten Sie bei begleiteten Touren verschiedene Leistungsgruppen an und weisen Sie Ihre Guides an, gegebenenfalls die Touren an die Leistungsfähigkeit des schwächsten Gruppenmitglieds anzupassen.

Die Bereitstellung der Informationen in mehreren Sprachversionen ist ein wichtiger Service für Gäste aus dem Ausland. Denken Sie bei der Personalakquisition auch an die Bedürfnisse fremdsprachiger Gäste.

Jede Art von persönlicher Dienstleistung (wie etwa die Begleitung zu Behörden im Falle eines Fahrraddiebstahls oder Unfalls) wird von Ihren Gästen in aller Regel hochgeschätzt. Solche Angebote sind ein wirksames Mittel zur Kundenbindung und tragen zur Weiterempfehlung bei.

2.2 Zielgruppenorientiertes Speisen- und Getränkeangebot

Insbesondere sportlich orientierte Radfahrer/innen verbrauchen im Laufe eines Tages viel Energie, die dem Körper (hauptsächlich) beim Abendessen bzw. beim Frühstück wieder zugeführt werden muss. Für den Gastgeber/die Gastgeberin sind vor allem zwei Dinge zu beachten: Erstens die Berücksichtigung einer angemessenen Portionsgröße und zweitens die Abstimmung des Angebotes auf die Bedürfnisse der Zielgruppe, auch was das Getränkeangebot angeht. Viele Radfahrer/innen achten besonders auf ihre Gesundheit, bevorzugen fettarme vitaminreiche Nahrungsmittel und schonende Zubereitungsformen. Ein weiteres, wichtiges Kriterium ist die ausreichende Bereitstellung von Energie durch Kohlenhydrate. Die Speisekarte sollte in jedem Fall ein vegetarisches Gericht und ein Vollwertgericht enthalten. Ganztägig sollte zumindest eine warme Speise angeboten werden.

Beherbergungsbetriebe sollten in der Zeit zwischen dem Eintreffen der Gäste und dem Abendessen zur Überbrückung der Wartezeit „Après-Bike-Snacks“ zur Verfügung stellen. Das Angebot, am Morgen vor der Abfahrt ein Lunchpaket anzubieten (eventuell auch gegen Kostenersatz), gehört, ebenso wie die Bereitstellung von Tee und Wasser für die Trinkflaschen, zu den Basiskriterien für jeden Betrieb.

Tipp:

Schärfen Sie Ihr Profil, indem Sie Ihre Gäste mit regionalen Schmankerln verwöhnen. Achten Sie darauf, dies auch entsprechend zu kommunizieren, insbesondere auch dann, wenn Sie regionale Produkte für die Zubereitung der Speisen verwenden (können). Ankommenden Gästen sollten auch alkoholfreie Getränke (zu mit alkoholischen Getränken vergleichbaren Preisen) angeboten werden. Auch hier können Sie bei der Zielgruppe punkten, indem Sie regionale Spezialitäten (etwa hausgemachte Fruchtsäfte) anbieten.

2.3 Zielgruppenorientierte Informationen

Wenn möglich, sollte eine räumlich abgegrenzte Kommunikationszone (Radlerecke) für die Zielgruppe, die zur Bereitstellung aller relevanten Informationen für die Kommunikation innerhalb der Zielgruppe dient, eingerichtet werden. Dort sind die wichtigsten Informationen einerseits zum Betrieb, andererseits zum Thema Radfahren, übersichtlich aufbereitet, aufzulegen. Sollten die räumlichen Verhältnisse dies nicht zulassen, können diese Informationen auch in Form von Infoblättern ausgegeben bzw. zur Verfügung gestellt werden.

Wenn möglich, sollten die Informationen in einem persönlichen Gespräch weitergegeben werden. Alle Betriebsangehörigen mit Kundenkontakt sollten sich, wann immer möglich, Zeit für eine ausführliche Unterhaltung mit den Gästen nehmen. Durch die

Definition interner Abläufe kann sichergestellt werden, dass alle „Sender“ über aktuelle Informationen verfügen. Zumindest die wichtigsten Informationen sollten in verschiedenen Sprachversionen (Englisch, Sprachen wichtiger Quellmärkte) zur Verfügung stehen.

Im Sinne einer guten Servicekultur und des Package-Gedankens ist es ratsam, Informationen zu regionalen Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen und zu anderen radfreundlichen Betrieben für Ihre Gäste bereitzuhalten. Besonders wichtig ist die Bereitstellung aktueller Wetterdaten bzw. die Weitergabe von Informationen zu lokalen mikroklimatischen Verhältnissen, die sich aus Ihrer persönlichen Erfahrung oder Informationen Ihrer Mitarbeiter/innen speisen. Bieten Sie Radwanderführer bzw. Radkarten zum Verkauf an, wenn Ihre Region in aktuellen Produkten qualitativ gut erfasst ist.

Tipp:

Verbessern Sie mit einfachen Maßnahmen die Sicherheit Ihrer Gäste, indem Sie die wichtigsten Informationen auf einer handlichen Notfallkarte bereitstellen. Auch im Zeitalter von „Navi & Co“. hat die gute alte Karte noch lange nicht ausgedient. Achten Sie bei der Bereitstellung von Karten darauf, dass das verwendete Material wasserfest und strapazierfähig ist und dass die Faltung möglichst keine wichtigen Informationen unkenntlich macht.

2.4 Kostenloser Reservierungsservice

Ein kostenloser Reservierungsservice für den nächsten Etappenort (bzw. im Fall, dass der eigene Betrieb ausgebucht ist) gehört zu den Basisangeboten jedes radfreundlichen Betriebes.

3 Spezifika Beherbergung

3.1 Aufnahme für eine Nacht (ohne Aufpreis)

Da sich Radfahrer/innen häufig entlang von Radrouten bewegen, sind einmalige Übernachtungen als Regelfall anzusehen, die ohne zusätzliche Kosten buchbar sein müssen. Bei mehrtägigen Aufenthalten sollten Sie Ihren Gästen auch am Abreisetag eine Duschmöglichkeit (inklusive Umkleidemöglichkeit) anbieten. Die Aufbewahrung von Gepäckstücken in einem dafür vorgesehenen abschließbaren Raum ist ein sinnvolles Zusatzangebot. Das Frühstück ist, wie bereits unter Punkt 2.2 erwähnt, eine für Radfahrer/innen besonders wichtige Mahlzeit. Sollte der Betrieb kein Frühstück anbieten können, ist entweder eine Kochstelle oder eine Gemeinschaftsküche (Campingplätze) bereitzustellen.

3.2 Kurzfristiger Wäscheservice

Ein kurzfristig verfügbarer Wäscheservice (Reinigung und Trocknung der Bekleidung über Nacht) ist unbedingt anzubieten. Diese Dienstleistung kann auch kostenpflichtig bereitgestellt werden.

Tipp:

Auch eine öffentlich zugängliche Kombination von Waschmaschine und Wäschetrockner löst das Problem Ihrer Gäste. Sie sollten darauf bei der Information über Ihren Betrieb und beim „Check-in“ hinweisen. Moderne Funktionsbekleidung besteht zu einem Gutteil aus „High-Tech“-Materialien und ist teuer in der Anschaffung. Achten Sie, wenn Sie einen Wäscheservice anbieten, unbedingt auf die an der Bekleidung angebrachten Pflegehinweise: Die Verwendung von Weichspülern zum Beispiel kann die Funktion von Klimamembranen in regendichter und atmungsaktiver Bekleidung stark verschlechtern.

3.3 Gepäcktransfer

Besonders bei längeren Touren ist der Transport von Bekleidung und Ausrüstung für die Radfahrer/innen oft mühsam und beschwerlich. Auch sportliche Radler/innen reisen ungern mit schwerem Gepäck. Schaffen Sie Abhilfe durch einen Service, bei dem den Gästen der (eventuell kostenpflichtige) Transport des Gepäcks zum nächsten Etappenort angeboten wird. Dieser Service lässt sich oft kostengünstiger (und ressourcenschonender) anbieten, wenn mehrere Betriebe kooperieren.

3.4 Gepflegte Leihräder

Ein Leihrad ist für den/die eingefleischte/n Radfahrer/in immer ein Kompromiss. Enthusiast/innen kann die Entscheidung leichter gemacht werden, indem das Angebot hochwertige und gut gewartete Geräte umfasst. Mit dem Verleih von Pedelecs können überdies neue Kundengruppen angesprochen werden.

Sollte ein Betrieb selbst keine Leihräder anbieten wollen, kann dieser Service auch mit einem betrieblichen Partner oder im Rahmen einer betrieblichen Zusammenarbeit erbracht werden. Hier ist zu beachten, dass solche Kooperationen nur mit einem funktionierenden Reservierungs-/Buchungssystem zuverlässig funktionieren.

Tipp:

Fahrräder lassen sich zwar innerhalb eines gewissen Bereichs auf die Körpermaße des Fahrers/der Fahrerin abstimmen. Dieser ist jedoch in den seltensten Fällen groß genug, um die Streuung der Körpergröße innerhalb der Zielgruppe abzudecken. Schaffen Sie daher Leihräder unterschiedlicher Rahmengröße an und achten Sie darauf, dass auch die Komponenten entsprechend abgestimmt sind. Denken Sie auch an die besonderen Bedürfnisse von Frauen und Kindern (Rahmengeometrie, Sattel etc.). Wenn Sie die Räder über einen Partner zur Verfügung stellen, sollte dieser auch einen Hol- und Bringservice anbieten.

3.5 Spezifika des fahrradfreundlichen Campingplatzes

Wenn sich Campingplatzbetreiber/innen auf diese Zielgruppe spezialisieren möchten, sind folgende Empfehlungen zusätzlich zu berücksichtigen:

- Keine Gebühren für Fahrräder am Zeltplatz
- Bereitstellung einer abgegrenzten Zeltfläche mit Grasnarbe
- Bereitstellung einer überdachten Sitz-/Tisch-Kombination am Areal des Campingplatzes

Ihre Gäste werden sich über beleuchtete Wege ebenso freuen wie über die Möglichkeit, vor Ort ein Zelt zu leihen. Mit einem Einkaufskiosk am Campingplatz ersparen Sie Ihren Gästen zusätzliche Wege nach einer anstrengenden Tour.

Links zu weiterführenden Informationen

- BMK RVS 03.02.13 Radverkehr https://www.bmk.gv.at/themen/mobilitaet/fuss_radverkehr/recht/rvs.html
- BMLRT Arbeitsgruppe Radtourismus https://info.bmlrt.gv.at/themen/tourismus/tourismuspolitische-themen/tourismusmobilitaet/arbeitsgruppe-radtourismus.html
- Klima**aktiv** mobil www.klimaaktiv.at/mobilitaet/radfahren.html
- Radtouren in Österreich https://www.radtouren.at/
- Österreich Werbung www.austriatourism.com
- Radrouten auf Facebook www.facebook.com/radrouten
- ADFC bett+bike-Gütesiegel: Bett+Bike - Home (bettundbike.de)

Bundeslandspezifische Links zum Thema Rad:

Wien

www.wien.info/de/wien-fuer/sport/radfahren
www.wien.gv.at/verkehr/radfahren/

Niederösterreich

www.niederoesterreich.at/radfahren
www.noel.gv.at/noe/Radfahren/Radfahren.html

Burgenland

www.burgenland.info/erleben/sportlich-aktiv/mit-dem-rad
www.burgenland.at/themen/tourismus/radlerland-burgenland/rad/

Oberösterreich

www.oberoesterreich.at/radfahren
www.land-oberoesterreich.gv.at/53060.htm

Salzburg

rad.salzburgerland.com
www.salzburgrad.at

Steiermark

www.steiermark.com/de/Steiermark/Aktiv-in-der-Natur/Rad-Bike
www.radmobil.steiermark.at/ ; www.ritaundronny.at

Kärnten

www.radland.kaernten.at
Land Kärnten (ktn.gv.at)

Tirol

www.tirol.at/radfahren
www.tirol.gv.at/sport/radfahren/

Vorarlberg

www.vorarlberg.travel/aktivitaeten/rad-und-mountainbike/
www.vorarlberg.at/fahrrad

Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus
Stubenring 1, 1010 Wien
bmlrt.gv.at