

# Einladung – Programm

## bcsd-Frühjahrstagung mit Erfahrungsaustausch

### Die gastfreundliche Stadt Willkommenskultur in Tourismus und Stadtmarketing

**13. bis 15. Mai 2012 in Augsburg**

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Kolleginnen und Kollegen,

Gastfreundschaft ist mehr als Tourismus. Die Begrüßung von Besuchern und Gästen, die Interaktion mit Migranten hat schon immer unsere Städte geprägt. Wer neu ist in der Stadt oder nur vorübergehend da hat andere Bedürfnisse und einen anderen Blick auf die Stadt. Und dennoch: Wenn es um Städte geht, sind die Gäste nicht selten Touristen. Und Touristen prägen unsere Städte immer stärker, sorgen für Steuereinnahmen, für Image und internationales Flair.

Wir wollen mit unserer Tagung den Bogen größer spannen. Die unterschiedlichen Formen der Reisen, der Migration und der Transitbewegungen beleuchten. Und dabei immer fragen: Welche Wirkungen ergeben sich hieraus für die Stadt? Welche Chancen sollten wir nutzen und welche Konflikte entschärfen? Und dabei als zentrale Frage im Blick behalten: Wie entwickelt sich die Stadtidentität? Und welche Rolle spielt das Stadtmarketing dabei?

Und wie immer werden wir auch viele Best-Practice-Beispiele präsentieren, wie Städtetourismus sich weiterentwickeln kann. Zum Vorteil der Stadt und zum Vorteil des Stadtmarketings.

Tagen werden wir in Augsburg, einer Stadt, die historisch für die Fugger und damit für eine Kaufmannstradition bekannt ist, die durch ferne (Handels-)Reisen den Wohlstand der Stadt gemehrt haben. Augsburg ist bis heute eine herausragende touristische Destination.

Wir freuen uns auf Sie! Herzlich Willkommen in Augsburg!

Mit kollegialen Grüßen

gez. Michael Gerber  
Der Vorstand der bcsd

Eva Weber  
Stadt Augsburg Wirtschaftsreferentin

## Der Tagungsort: Augsburg – drittgrößte Stadt Bayerns

### Willkommen in Augsburg,

der Weg dorthin lohnt sich. Nicht nur wegen der Heimspiele des FC Augsburg, auch wenn der Fußballbundesligist in Schlagzeilen gezählt 2012 der am häufigsten genannte Werbeträger Augsburgs sein dürfte. Die Stadt ist aber auch auf dem Weg zum UNESCO-Welterbe. Die Augsburger Wasserwirtschaft mit ihren bedeutenden Brunnenkunstwerken und ihren Architektur- und Technikdenkmälern wurde als bayerischer Kandidat für die Aufnahme in die Liste des Weltkulturerbes empfohlen.

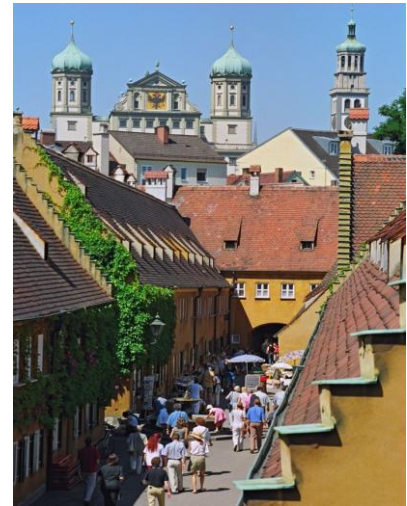
### Die ersten Global Player

Jakob Fugger der Reiche, der bedeutendste Kaufmann und Bankier der Renaissance, hat weltweit ein Netzwerk aufgebaut. Ohne sein Geld wäre Karl V. nicht zum Kaiser gekrönt worden, er hatte enge Verbindungen zum Vatikan, war überzeugter Gegner der Reformation und hat eine der ersten Sozialsiedlungen der Welt erbaut, die auch heute noch von den Fugger'schen Stiftungen betreut wird.

Auch andere klingende Namen sind mit Augsburg verbunden: Leopold und Wolfgang Amadeus Mozart, Geburtsstadt von Bertolt Brecht, Rudolf Diesel entwickelte hier seinen ersten Versuchsmotor.

### Kongresszentrum „Kongress am Park“

Wiedereröffnung von „Kongress am Park“ am 3. Mai 2012 nach 2-jähriger Komplettanierung. Die Technik des Hauses wurde komplett erneuert, durch die zusätzlich notwendigen Fluchttüren wird eine Verbindung über Terrassen zum Park geschaffen. Die spannende Architektur der 70er Jahre wurde wieder herausgearbeitet, ein eigens entwickeltes Lichtkonzept akzentuiert die Formen und bringt den Beton „zum leben“. Im Foyer werden Lounge-Bereiche geschaffen, durch die Designer-Möblierung, in der die Farbe orange bewusst als Kontrast zu dem grau gesetzt wird, wird eine Atmosphäre geschaffen die zum Verweilen einlädt. Lassen Sie sich überraschen!



<b>Vorprogramm am Sonntag, 13. Mai 2012</b> <b>bcsd-Frühjahrstagung</b>	
Bis 14.00	Einchecken im Hotel
14.30 – 17.00	<p><b>Besuch der Augsburger Puppenkiste und Führung zum Thema „Wasser – Die Stadt auf dem Weg zum UNESCO-Welterbe“</b></p> <p>Wer kennt sie nicht: Jim Knopf und Lukas den Lokomotivführer, das Urmel aus dem Eis oder die vielen anderen „Stars an Fäden“. Im Theatermuseum „Die Kiste“ können Sie die berühmten Marionetten aus nächster Nähe bewundern, die fantasievollen Details studieren und sehen, wie die Puppen hergestellt werden. Der Dachboden des Theaters (das ehemalige Heilig-Geist-Spital) war früher die Werkstatt der Augsburger Puppenkiste. Heute sind dort u.a. Installationen aus den Stücken, zauberhafte Bühnenbilder und Kostümentwürfe zu sehen.</p> <p>Gleich neben dem Puppentheatermuseum befindet sich die historische Wasserversorgungsanlage, die bereits zur Zeit ihrer Entstehung im 15. Jahrhundert eine viel bestaunte technische Innovation war. Bis ins 19. Jahrhundert versorgte das Wasserwerk die Stadt mit Trinkwasser. Die Denkmäler der historischen Wasserwirtschaft und die mit ihnen verbundenen Kunstwerke sind bayerischer Kandidat für die Auszeichnung als UNESCO-Welterbe.</p> <p><i>Das Vorprogramm beginnt um 14.30 Uhr an der Augsburger Puppenkiste, Spitalgasse 15, 86150 Augsburg.</i></p>
17.00 – 19.00	Pause
Ab 19.00	<p><b>Abendessen im Wirtshaus Riegele</b>, dem Traditionsbrauhaus in Augsburg <i>Frölichstraße 26, 86150 Augsburg</i></p>

Hinweis:

Die Teilnahme für das Vorprogramm bitte auf der Anmeldung ankreuzen.

Kosten für das Vorprogramm: 48 EUR zzgl. MwSt.

*Änderungen vorbehalten*

	<b>Programm am Montag, 14. Mai 2012</b> <b>bcsd-Frühjahrstagung</b>
09.30 – 12.00	<b>Mitgliederversammlung der bcsd</b>
12.00 – 13.00	<b>Mittagsimbiss</b> <b>Eröffnung der Begleitausstellung</b>
13.00 - 13.30	<b>Begrüßung durch die bcsd</b> , <i>Michael Gerber, Bundesvorsitzender der bcsd</i> <b>und die Stadt Augsburg</b> , <i>Peter Grab, 3. Bürgermeister der Stadt Augsburg</i>
13.30 – 14.00	<b>Die Stadt als Ort der Austauschbeziehung von Bürgern, Gästen und Migranten</b> Eine Standortbestimmung aus Sicht des Stadtmarketings Städte entwickeln sich immer im Austausch von Bürgern und Besuchern. Migrationsbewegungen schaffen neue Bevölkerungsstrukturen und fördern die Toleranz der Bewohner. Kurzfristige Touristenströme schaffen eigene Dienstleistungen und tragen maßgeblich zur Stadtidentität bei. Zum Einstieg der Tagung wird diese Landkarte aus Wechselbeziehungen zwischen Bürgern und Besuchern, zwischen Tourismus und Innenstadt sowie zwischen Neu- und Altbürgern dargestellt. <i>Vorstand der bcsd</i>
14.00 – 14.30	<b>Gastfreundschaft – was ist das überhaupt?</b> Bericht vom Projekt Gastfreundschaft und Standortbestimmung aus der Perspektive eines Theaters Welche Erzählungen und Mythen über Gastfreundschaft, über das Reisen, über das Ankommen und Aufgenommen oder Abgewiesen werden gibt es in verschiedenen Kulturen? <i>Jan Linders, Schauspielregisseur, Staatstheater Karlsruhe</i>
14.30 – 15.00	<b>Kaffeepause</b> <b>Begleitausstellung</b>
15.00 – 15.30	<b>Transitbewegungen und Tourismus als Faktoren der Stadtentwicklung</b> Historische und zeitgenössische Beobachtungen Transitbewegungen haben Städte schon immer maßgeblich in ihrer Entwicklung beeinflusst. Zahlreiche Städte sind sogar als Ergebnis eines Migrationsprozesses entstanden. Doch welche Mechanismen lassen sich aus der Stadtentwicklung und deren Integrationsansätzen ableiten? Wie ist das Verhältnis zwischen Migration und Tourismus zu sehen? Worauf sollte Stadtmarketing achten, um an einer toleranten und gastfreundlichen Stadt mitzuwirken? <i>Prof. Gerd Biegel, TU Braunschweig, Institut für Braunschweigische Regionalgeschichte</i>
15.30 – 16.00	<b>Der Tourist, das Individuum – Trends für den Städtetourismus</b> Instrumente zur Segmentierung der touristischen Nachfrage Die Zeiten des Massentourismus und der uniformen Erwartungen sind vorbei. Menschen sind als Touristen zunehmend individuell und erwarten maßgeschneiderte Angebote. Im Vortrag werden die wichtigsten Cluster im Städtetourismus herausgearbeitet und es wird gezeigt, welchen pragmatischen Beitrag die Arbeit mit Zielgruppen-Milieus hierbei leisten kann. <i>Frank G. Kurzhals, Associate Partner, Serviceplan Corporate Reputation, Berlin</i>
16.00 – 16.30	<b>Kaffeepause</b> <b>Begleitausstellung</b>

Änderungen vorbehalten

16.30 – 17.00	<p><b>Positionspapier des Deutschen Städtetages zum Städtetourismus</b></p> <p>Der Tourismus ist für die Städte ein wichtiger Wirtschaftsfaktor. Aktuelle Zahlen des Deutschen Tourismusverbandes zeigen, dass im Städtetourismus jährlich Bruttoumsätze in Höhe von 82 Mrd. Euro erwirtschaftet werden. Neben den Tourismusunternehmen profitieren insbesondere das Gastgewerbe sowie der Einzelhandel von diesen Umsätzen. Vor diesem Hintergrund ist es erforderlich, die aktuellen Rahmenbedingungen für den Städtetourismus zu definieren und weiterzuentwickeln.</p> <p><i>Matthias Rothermund, Geschäftsführer DORTMUNDtourismus und Vorsitzender der Konferenz Tourismus beim Deutschen Städtetag</i></p>
17.00 - 17.30	<p><b>Internationalisierung als Ziel der Stadtentwicklung – das Beispiel Mannheim</b></p> <p>Die Städte werden bunter. Und internationaler. Aber einige Städte haben dies besser und früher verstanden als andere. Haben von Anfang an auf Internationalisierung gesetzt. Und dabei den Bürger nicht vergessen. Das Beispiel zeigt, wie eine Strategie zur internationalen Willkommenskultur aussehen kann. Und welche konkreten Maßnahmen dabei Erfolg versprechen.</p> <p><i>Johann W. Wagner, Geschäftsführer, Stadtmarketing Mannheim GmbH</i></p>
17.30 – 18.30	<p><b><i>Pause</i></b></p>
18.30 - 20.00	<p><b>Stadtführung mit historischen Persönlichkeiten</b></p> <p>Die Stadtführung durch Augsburg beginnt am Rathaus und wird dort in Gruppen aufgeteilt. An unterschiedlichen Stationen erzählen historische Persönlichkeiten Besonderheiten aus der Augsburger Geschichte. Mit dabei sind Jakob Fugger, Mozarts Bäsle, Bertolt Brecht und Kaiser Augustus.</p> <p><i>Die Führung beginnt und endet am Augsburger Rathaus, Rathausplatz 1, 86150 Augsburg (Beginn: 18.30 Uhr, Ende: 20.00 Uhr)</i></p>
20.00	<p><b>Abendempfang im Goldenen Saal des Rathauses in Augsburg</b> <b>Begrüßung durch Wirtschaftsreferentin Eva Weber</b></p>

*Änderungen vorbehalten*

<b>Programm am Dienstag, 15. Mai 2012</b> <b>bcsd-Frühjahrstagung</b>			
9.00 – 9.30	<p><b>Erfolgsfaktoren bei der touristischen Produktgestaltung</b></p> <p>Authentische Tourismusprodukte um langfristig im Markt Akzente zu setzen</p> <p>Augsburg und die Region haben sich in den letzten Jahren touristisch sehr gut entwickelt. Dies ist auch auf eine touristische Produktgestaltung zurückzuführen, die authentische Profile für die Stadt und Landkreise entwickelt hat. Dabei zeigt die Erfahrung, dass bestimmte „Erfolgsfaktoren“ beachtet werden müssen, um langfristig Akzente zu setzen.</p> <p><i>Götz Beck, Geschäftsführer, Regio Augsburg Tourismus GmbH</i></p>		
09.30 – 10.15	<p><b>Stadtmarke, Stadtidentität und touristisches Image</b></p> <p>Wie WienTourismus den Markenkern der Stadt neu definiert</p> <p>Jede Stadt hat ihr Image. Und dies wird nicht unwesentlich durch touristische Sehenswürdigkeiten und Vermarktungsstrategien bestimmt. Aber wie sieht eine Profilbildung aus, die klare Akzente setzt und dabei auf einer sauberen Marktforschung aufsetzt? WienTourismus fokussiert die touristischen Themen neu und zielt auf Märkte, die traditionell nicht im Fokus lagen.</p> <p><i>Norbert Kettner, Geschäftsführer, WienTourismus</i></p>		
10.15 – 10.45	<p><b>Kaffeepause</b> <b>Begleitausstellung</b></p>		
10.45 – 11.25	<p><b>Die Perspektive des Gastes: Die "Customer Journey" – virtuell und real</b></p> <p>Wie Kommunikations-, Service- und Erlebnisketten die Gastgeberqualitäten einer Stadt prägen</p> <p>Das Reiseerlebnis des Gastes wird heute nicht nur durch das persönliche Erleben vor Ort geprägt. Die Markenbotschaft einer Stadt löst Erwartungshaltungen aus und weckt Begehrlichkeiten. Gefragt ist ein Reiseerlebnis in einer markenadäquaten, ganzheitlichen „corporate quality“. Erfolgreiche Städtedestinationen zeichnen sich daher heute durch ein aufeinander abgestimmtes Management von Kommunikations-, Service-, Infrastruktur und Erlebnisqualitäten aus. Der Vortrag beleuchtet anhand von nationalen und internationalen Beispielen die Hintergründe erfolgreicher Städtedestinationen und zeigt Handlungsfelder für das Stadt- und Tourismusmanagement auf.</p> <p><i>Cornelius Obier, Geschäftsführer, PROJECT M, Lüneburg</i></p>		
<b>Workshops</b>	<b>A Best Practice – Tourismusmarketing</b>	<b>B Gastfreundschaft als Beitrag zum Stadtmarketing</b>	<b>C Management-Know-how für Tourismus und Stadtmarketing</b>
11.30 – 12.00	<p><b>1 Baukasten Kongressmarketing</b></p> <p>Maßgeschneiderte Marktbearbeitung am Beispiel Münster</p> <p><i>Bernadette Spinnen, Leiterin Münster Marketing</i></p>	<p><b>2 Die Berlininitiative „Service in the City“</b></p> <p>Tourismusprojekt für mehr Sauberkeit, Serviceorientierung und Internationalität</p> <p><i>Stefanie Peitzmeier, Projektleiterin Service in the City, Berlin Partner GmbH</i></p>	<p><b>3 Tourismusmarketing im Social Web</b></p> <p>Beispiele und Erfahrungen aus Österreich</p> <p><i>Martin Schobert, Geschäftsführer, tourismusdesign OG - Büro für Produktentwicklung und Kommunikation im Tourismus</i></p>
12.00 – 13.15	<p><b>Mittagspause</b> <b>Begleitausstellung</b></p>		

Änderungen vorbehalten

13.15 – 13.45	<b>4 Tourismus und Handel – Hand in Hand</b> Altstädte für Touristen und Umlandkunden erfolgreich profilieren und organisieren <i>Roland Wölfel, Geschäftsführer, Cima Beratung + Management GmbH, München</i>	<b>5 Osnabrück öffnen</b> Migrationsmarketing in Osnabrück <i>Oliver Mix, Geschäftsführer, Osnabrück Marketing und Tourismus GmbH</i>	<b>6 Der ÖPNV als touristisches Marketinginstrument</b> Die Kulturrouten als Baustein der Willkommenskultur in Barsinghausen <i>Stephan Kinsner, Stadtmanager, Stadtentwicklungsgesellschaft Barsinghausen mbH</i>
13.45 – 14.15	<b>7 „Na, Logo!“</b> Stadtmarketing zwischen Realität und harmonisierender Weltschau <i>Ursula Baier Pickartz, Leiterin Stadtmarketing, Stadt Augsburg</i>	<b>8 Der Süden findet Stadt – Handel(n) verbindet!</b> Erfolgreiches Stadtmarketing – auch durch Integration <i>Thomas Severin, Geschäftsführer, Peine Marketing GmbH</i>	<b>9 Der EU-Betrauungsakt in Stadtmarketing und Tourismus</b> Voraussetzungen, Umfang und Formen der Handlungsverpflichtung von Geschäftsführern <i>Andreas Schriefers, Anwaltskontor Schriefers Rechtsanwälte, Düsseldorf</i>
14.15 – 14.45	<b>Kaffeepause Begleitausstellung</b>		
14.45 – 15.15	<b>10 Nachhaltige Großevents für Innenstädte – die Chrysanthema</b> Neue Wege im Event-Tourismus in der Stadt Lahr <i>Friederike Ohnemus, Leitung der Abteilung Ratsangelegenheiten, Öffentlichkeitsarbeit und Stadtmarketing Martina Mundinger, Koordination Stadtmarketing und Tourismus</i>	<b>11 Was Bürgerinnen und Bürgern und Gästen gleichermaßen gefällt</b> Kooperative Tourismusentwicklung in Vlotho <i>Bernd Rührup, Geschäftsführer, Vlotho Marketing GmbH</i>	<b>12 Touristen als Zielgruppe des Handels – Chancen für ein integriertes Stadtmarketing</b> Nachgefragt in Augsburg und Bamberg <i>Dr. Stefan Leuninger, Prokurist u. Niederlassungsleiter Büro München, GMA mbH</i>
15.15 – 15.45	<b>13 Das Esslinger Kulturfest „stadt im fluss“: 2005 – 2007 – 2009 – 2012</b> Ein Konzept entwickelt sich im Dialog mit Künstlern und Bürgern <i>Sabine Brandes, Kulturreferat Stadt Esslingen</i>	<b>14 Die Kulturkampagne Karlsruhe</b> Willkommenskultur in Internet und Neuen Medien <i>Carmen Heichel, Stadtmarketing Karlsruhe GmbH Claudia Lahn, Kulturbüro Stadt Karlsruhe</i>	<b>15 Events in Augsburg</b> Warum sind City-Events so wichtig? <i>Heinz Stinglwagner, Geschäftsführer, CIA City Initiative Augsburg</i>
15.45 - 16.00	<b>Verabschiedung und Ausblick</b> <i>Michael Gerber, Bundesvorsitzender bcsd</i>		

Änderungen vorbehalten