

Kompendium Corona-Kommunikation



Region: Disentis Sadrin / Copyright: Roland Riedi

Inhalt



Region: Disentis Sedrun / Copyright: Sedrun Disentis Tourismus

1 Intro

Konzept	4
Verwendung	5
Duktus	6

2 Bausteine

Gastronomie	8
Unterkünfte	10
Bergbahnen	12
Öffentlich zugängliche Betriebe	14
Öffentlicher Raum	16
Öffentlicher Verkehr	18
Generelle Formulierung	19
Übersicht	21

3 Anwendung

Print	23
Digital	24

4 Empfehlungen

Bildwelt	26
Wording	28
Clean & Safe	29

5 Kontakt

31

1 Intro



Touristische Kommunikation in Zeiten von Corona – Herausforderung und Chance für den Ferienkanton

Corona stellt uns alle vor Herausforderungen – nicht nur den Tourismus, sondern auch die Gäste. Während das BAG und der Kanton die jeweils geltenden Hygiene- und Verhaltensregeln kommunizieren, kann und soll der Tourismus sich ebenfalls kommunikativ an seine Gäste wenden und ihnen Möglichkeiten aufzeigen, wie sie sich bei uns aufhalten können – ohne etwas zu beschönigen.

Eine kommunikative Unterstützung für den Bündner Tourismus

Das vorliegende Kompendium richtet sich an alle Destinationen, Tourismusorganisationen und touristischen Leistungsträger von Hotellerie über Gastronomie bis hin zu den Bergbahnen.

Es enthält Formulierungen und Vorlagen, die Sie vor und während der Wintersaison 2020/21 nutzen können, um Gäste, Zweitwohnungsbesitzer/-innen wie auch Einheimische im Kontext von Corona «smart» anzusprechen und Vertrauen zu schaffen.

Dieses Kompendium ist gültig bis auf Widerruf oder bis zur Publikation einer angepassten Version. Anderslautende Bestimmungen der Behörden (Bund, Kanton, Gemeinde) sowie der Branchenschutzkonzepte haben immer Vorrang.

Wie Sie dieses Dokument für sich nutzen können

Das Kompendium enthält Text-Bausteine und Empfehlungen für die touristische Kommunikation gegenüber dem Gast. Es handelt sich dabei weder um Krisenkommunikation noch um Vorlagen für Kampagnen, sondern einzig um attraktive und angemessene Formulierungen, die auf den eigenen Kanälen verwendet werden können.

Die Text-Bausteine sind nach Bereichen geordnet und farblich markiert:

- Gastronomie
- Unterkünfte
- Bergbahnen
- Öffentlich zugängliche Betriebe
- Öffentlicher Raum
- Öffentlicher Verkehr

Die Texte können Sie entweder direkt aus dem Dokument kopieren oder gesammelt mit Layoutbeispielen [hier](#) herunterladen.

Wie wir kommunizieren

Unsere Kommunikation ist touristisch und orientiert sich an den Bedürfnissen unserer Gäste, transportiert aber gleichzeitig wichtige Informationen betreffend die Vorgaben zum Schutz vor dem Corona-Virus. Um diese Brücke zu schlagen, **beschreiben wir in der Kommunikation einen Ist-Zustand – Ferien in Graubünden verbringen und genießen –, der ermöglicht wird, weil wir uns alle gemeinsam an die Regeln halten.**

Die Ansprache erfolgt indirekt über die dritte Person und wenn passend, integrieren wir Mitarbeitende: So schaffen wir auf kommunikativer Ebene eine «Gemeinschaft», die gemeinsam dafür Sorge trägt, die Ausbreitung des Corona-Virus einzudämmen.

Die ausführlichen Verhaltensregeln für Mitarbeitende werden separat durch den jeweiligen Arbeitgeber kommuniziert (Arbeitnehmerschutz).

«Wie immer – Neu» Ein modularer Text-Duktus

Ob Corona oder andere Geschehnisse, es wird sich so schnell nichts daran ändern, dass Graubünden die erste Adresse für die besten Winterferien ist. In der weitläufigen Natur des Ferienkantons ist es so schön wie immer: perfekte Wintersport-Verhältnisse, Erholung und Genuss, gemütliche Vibes, so, wie man das Bündnerland kennt und liebt. Neu sind die Regeln, mit denen wir uns gemeinsam schützen.

Mit diesem Duktus können Sie:

- einzelne Regeln pro Bereich kommunizieren
- generell über die Vorgaben für die Bereiche informieren
- grundsätzlich darauf aufmerksam machen, dass sich Graubünden für das Wohl und den Schutz der Gäste einsetzt

Es gilt das Prinzip:

Wenn eine konkrete Regel kommuniziert wird, ist der Ton seriös.

Wird darauf in einer Headline aufmerksam gemacht, kommt das Touristische ins Spiel.

Beispiel

(Headline) Wie immer:
Spektakuläre Naturkulisse.

(Regel) Neu:
In den Bergbahnen tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.

(Abbinder)
Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

Auf die lokalen Gegebenheiten anpassen

Die Headlines dürfen von Ihnen gerne auf die lokalen Besonderheiten und Highlights angepasst werden – jedoch zwingend immer in Kombination mit einer Regel:

Beispiel

Wie immer:
Rasante Abfahrt vom Rothorn.

Neu:
In den Bergbahnen tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.

Für einen Aushang vor Ort tauschen Sie einfach den Ort mit einem «Hier» aus:

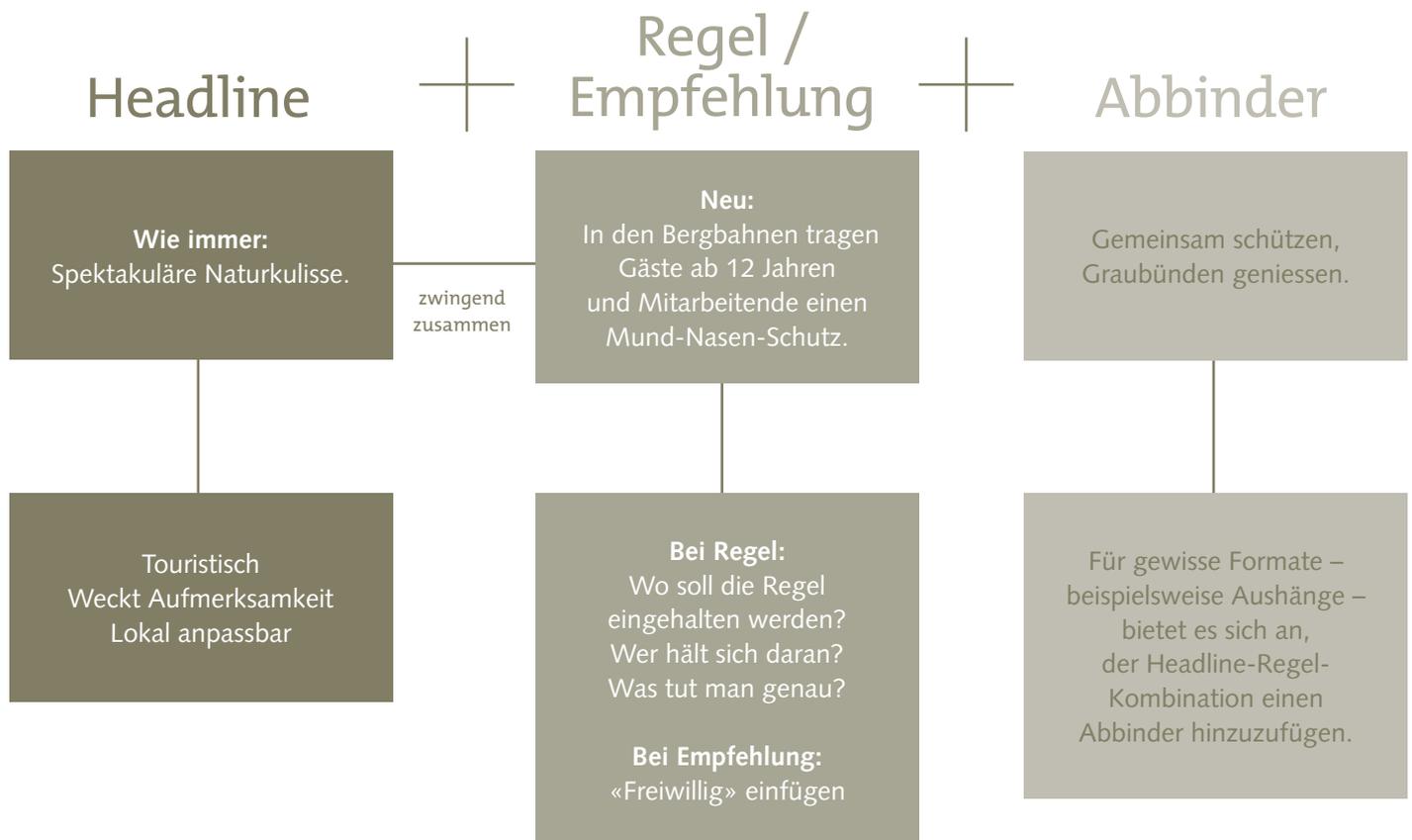
Beispiel

Wie immer:
Pisten für jeden Geschmack.

Neu:
Hier waschen sich Gäste und Mitarbeitende regelmässig die Hände.

1 Intro Duktus

Die Bausteine auf einen Blick



2 Bausteine



2 Bausteine Gastronomie

Bausteine für die Gastronomie: Regeln

Headline

Wie immer:
Köstlichkeiten zur Stärkung.

Wie immer:
Schlemmen mit Aussicht.

Wie immer:
Kulinarischer Hochgenuss.

Wie immer:
Kulinarik vom Feinsten.

Wie immer:
Vielfalt für jeden Hunger.

Regel

Neu:
In den Gastronomiebetrieben tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz. Gäste dürfen die Schutzmaske abnehmen, wenn sie an ihrem zugewiesenen Platz sitzen.

Neu:
In den Gastronomiebetrieben werden Getränke und Speisen nur sitzend eingenommen.

Neu:
Die Grösse der Gästegruppen darf höchstens vier Personen pro Tisch betragen; dies gilt nicht für Familien (Grosseltern, Eltern, Kinder) – sofern sie im selben Haushalt leben.

Neu:
Dort, wo Gästedaten erfasst werden müssen, geben Gäste ihre persönlichen Daten und Informationen zur Dauer ihres Aufenthalts an.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine Gastronomie

Bausteine für die Gastronomie: Empfehlungen

Headline

Wie immer:
Bündner Hochgenuss.

Wie immer:
Spezialitäten aus
der Region.

Wie immer:
Feines für zwischendurch.

Wie immer:
Znacht mit Freunden.

Wie immer:
Panorama-Genuss.

Empfehlung

Neu:
In den Gastronomiebetrieben
waschen sich Gäste
und Mitarbeitende
regelmässig die Hände.

Neu:
In den Gastronomiebetrieben
bezahlen Gäste nach
Möglichkeit kontaktlos.

Neu:
In den Gastronomiebetrieben
reservieren Gäste ihre Tische
nach Möglichkeit im Voraus.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine Unterkünfte

Bausteine für die Unterkünfte: Regeln

Headline

Wie immer:
Erholung.

Wie immer:
Gut schlafen.

Wie immer:
Tiefenentspannung.

Wie immer:
Träumen auf
Bündnerdütsch.

Wie immer:
Verwöhnprogramm.

Regel

Neu:
In den Unterkünften tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz. Gäste dürfen die Schutzmaske in ihren persönlichen Räumen (Hotelzimmer) abnehmen.

Neu:
In den Unterkünften werden Getränke und Speisen nur sitzend eingenommen.

Neu:
Die Grösse der Gästegruppen darf höchstens vier Personen pro Tisch betragen; dies gilt nicht für Familien (Grosseltern, Eltern, Kinder) – sofern sie im selben Haushalt leben.

Neu:
Dort, wo Gästedaten erfasst werden müssen, geben Gäste ihre persönlichen Daten und Informationen zur Dauer ihres Aufenthalts an.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine Unterkünfte

Bausteine für die Unterkünfte: Empfehlungen

Headline

Wie immer:
Die Natur vor der Tür.

Wie immer:
Bündner Gastfreundschaft.

Wie immer:
Rundum-Service.

Wie immer:
Ausgeruht aufstehen.

Wie immer:
Ferienmodus.

Empfehlung

Neu:
In den Unterkünften waschen sich Gäste und Mitarbeitende regelmässig die Hände.

Neu:
In den Unterkünften bezahlen Gäste nach Möglichkeit kontaktlos.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine Bergbahnen

Bausteine für Bergbahnen: Regeln

Headline

Wie immer:
Hoch hinaus.

Wie immer:
Weitblick.

Wie immer:
Von Mast zu Mast.

Wie immer:
Gipfel entdecken.

Wie immer:
Pistenspass.

Regel

Neu:
In und auf allen Bergbahn-
anlagen (inkl. Sesselbahnen
und Skiliften) sowie in den
Warte- und Zugangsberei-
chen (aussen und innen)
tragen Gäste ab 12 Jahren
und Mitarbeitende einen
Mund-Nasen-Schutz.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine Bergbahnen

Bausteine für Bergbahnen: Empfehlung

Headline

Wie immer:
Spektakuläre Kulisse.

Wie immer:
Wintersport-Genuss.

Wie immer:
Aussicht genießen.

Empfehlung

Neu:
Bei der Fahrt mit dem Sessellift lassen unsere Gäste freiwillig die Haube geöffnet.

Neu:
Bei den Bergbahnen lösen Gäste ihre Tickets nach Möglichkeit online oder bezahlen an der Kasse kontaktlos.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden genießen.

Bausteine für öffentlich zugängliche Betriebe: Regeln

Headline

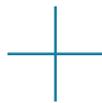
Wie immer:
Spektakuläre Natur.

Wie immer:
Schneeergnügen.

Wie immer:
Verschneite Gipfel.

Wie immer:
Ferienfeeling.

Wie immer:
Erholung und Action.



Regel

Neu:
In den öffentlich zugänglichen Innenräumen und Aussenbereichen von Einrichtungen und Betrieben wie zum Beispiel Läden, Veranstaltungsorten, Restaurants und Bars oder Märkten tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.



Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

Bausteine für öffentlich zugängliche Betriebe: Empfehlungen

Headline

Wie immer:
Spektakuläre Natur.

Wie immer:
Schneeergnügen.

Wie immer:
Verschneite Gipfel.

Wie immer:
Ferienfeeling.

Wie immer:
Erholung und Action.

Empfehlung

Neu:
In öffentlich zugänglichen Innenräumen waschen sich Gäste und Mitarbeitende regelmässig die Hände.

Neu:
In öffentlich zugänglichen Innenräumen beachten Gäste und Mitarbeitende die möglichen Beschränkungen zur Personenzahl.

Neu:
Der Mindestabstand von 1,5 Metern wird zur Sicherheit und trotz Mund-Nasen-Schutz weiterhin eingehalten.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine öffentlicher Raum

Bausteine für den öffentlichen Raum: Regeln

Headline

Wie immer:
Wintergenuss.

Wie immer:
Spass im Schnee.

Wie immer:
Ferien mit der ganzen
Familie.

Wie immer:
Über 2000 Pistenkilometer
im Bündnerland.

Wie immer:
Skifahren, Snöben,
Schlitteln.

Regel

Neu:
Im öffentlichen Raum bilden
Gäste und Mitarbeitende
keine spontanen
Ansammlungen von mehr
als 15 Personen.

Neu:
Im öffentlichen Raum
tragen Gäste ab 12 Jahren
und Mitarbeitende einen
Mund-Nasen-Schutz,
wenn der erforderliche
Abstand nicht eingehalten
werden kann.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine öffentlicher Raum

Bausteine für den öffentlichen Raum: Empfehlungen

Headline	Empfehlung	Abbinder
Wie immer: Wintergenuss.	Neu: Im öffentlichen Raum halten Gäste und Mitarbeitende freiwillig einen Abstand von 1,5 Metern ein.	Gemeinsam schützen, Graubünden geniessen.
Wie immer: Spass im Schnee.		
Wie immer: Ferien mit der ganzen Familie.	Neu: Im öffentlichen Raum beachten Gäste und Mitarbeitende freiwillig die Markierungen.	
Wie immer: Über 2000 Pistenkilometer im Bündnerland.	Neu: Im öffentlichen Raum betreiben Gäste und Mitarbeitende regelmässige Händehygiene.	
Wie immer: Skifahren, Snöben, Schlitteln.		

2 Bausteine öffentlicher Verkehr

Bausteine für den öffentlichen Verkehr: Regeln

Headline

Wie immer:
Bequem unterwegs.

Wie immer:
Spass im Schnee.

Wie immer:
Ferien mit der ganzen
Familie.

Wie immer:
Über 2000 Pistenkilometer
im Bündnerland.

Wie immer:
Skifahren, Snöben,
Schlitteln.

Regel

Neu:
In Bus und Bahn tragen
Gäste ab 12 Jahren und
Mitarbeitende einen
Mund-Nasen-Schutz.

Neu:
An allen Bahnhöfen
und Bushaltestellen
tragen Gäste ab 12 Jahren
und Mitarbeitende einen
Mund-Nasen-Schutz.

Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

2 Bausteine Generelle Formulierungen

Generelle Formulierungen für Bereiche

Gastronomie	Wie immer: Kulinarischer Hochgenuss.	Neu: In den Gastronomiebetrieben halten sich unsere Gäste und Mitarbeitende gemeinsam an die Vorgaben zum Schutz vor dem Coronavirus.
Unterkünfte	Wie immer: Tiefste Erholung.	Neu: In Unterkünften halten sich unsere Gäste und Mitarbeitende gemeinsam an die Vorgaben zum Schutz vor dem Coronavirus.
Bergbahnanlagen	Wie immer: Pistenspass auf über 2000 Kilometern.	Neu: In den Bergbahnen halten sich unsere Gäste und Mitarbeitende gemeinsam an die Vorgaben zum Schutz vor dem Coronavirus.
Öffentlich zugängliche Betriebe	Wie immer: Winterferien.	Neu: In öffentlich zugänglichen Betrieben halten sich unsere Gäste und Mitarbeitende gemeinsam an die Vorgaben zum Schutz vor dem Coronavirus.
Öffentlicher Verkehr (Zug, Bus)	Wie immer: Bequem unterwegs.	Neu: Im öffentlichen Verkehr halten sich unsere Gäste und Mitarbeitende gemeinsam an die Vorgaben zum Schutz vor dem Coronavirus.
Öffentlicher Raum	Wie immer: Ferienfeeling.	Neu: Auf öffentlichen Plätzen halten sich unsere Gäste und Mitarbeitende gemeinsam an die Vorgaben zum Schutz vor dem Coronavirus.
Abbinder Gemeinsam schützen, Graubünden genießen.		

2 Bausteine Generelle Formulierungen

Generelle Formulierungen für Graubünden

Headline

Wie immer:
Graubünden.

Wie immer:
Winterferien.

Wie immer:
Der grösste Ferienkanton.

Wie immer:
Natur geniessen.

Wie immer:
Winter erleben.



Regel

Neu:
Unsere Gäste und Mitarbeitende halten sich gemeinsam an die Vorgaben zum Schutz vor dem Coronavirus.



Abbinder

Gemeinsam schützen,
Graubünden geniessen.

Übersicht Regeln und Empfehlungen

Bereich	Regel	Empfehlung
Gastronomie	Mund-Nasen-Schutz tragen (ab 12 Jahren) Konsumation nur sitzend Personendaten angeben, wenn nötig Maximal vier Personen pro Tisch (ausser Familien, die im gleichen Haushalt leben)	Händehygiene Kontaktlos bezahlen 1,5 Meter Abstand halten Markierungen beachten
Unterkünfte	Mund-Nasen-Schutz tragen (ab 12 Jahren) Konsumation nur sitzend Personendaten angeben, wenn nötig Maximal vier Personen pro Tisch (ausser Familien, die im gleichen Haushalt leben)	Händehygiene Kontaktlos bezahlen 1,5 Meter Abstand halten Markierungen beachten
Bergbahnen	Mund-Nasen-Schutz tragen (ab 12 Jahren)	Sesselbahn-Haube offen lassen Online-Ticketing nutzen Kontaktlos bezahlen
Öffentlich zugängliche Betriebe	Mund-Nasen-Schutz tragen (ab 12 Jahren)	Händehygiene Personenzahl beschränkt 1,5 Meter Abstand halten
Öffentlicher Verkehr	Mund-Nasen-Schutz tragen (ab 12 Jahren)	—
Öffentlicher Raum	Keine Menschenansammlungen von mehr als 15 Personen Mund-Nasen-Schutz tragen (ab 12 Jahren)	—

3 Anwendung



Layouts Übersicht

Gastronomie

Wie immer:
Kulinarischer Hochgenuss.

Neu:
In den Gastronomiebetrieben tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.

Gemeinsam schützen, Graubünden genießen.

graubünden

Unterkünfte

Wie immer:
Erholung.

Neu:
In den Unterkünften tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.

Gemeinsam schützen, Graubünden genießen.

graubünden

Bergbahnen

Wie immer:
Hoch hinaus.

Neu:
In und auf allen Bergbahnanlagen (inkl. Sesselbahnen und Skiliften) sowie in den Warte- und Zugangsbereichen (ausser und innen) tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.

Gemeinsam schützen, Graubünden genießen.

graubünden

Öffentlich zugängliche Betriebe

Wie immer:
Spektakuläre Natur.

Neu:
In öffentlich zugänglichen Innenräumen tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.

Gemeinsam schützen, Graubünden genießen.

graubünden

Öffentlicher Verkehr

Wie immer:
Bequem unterwegs.

Neu:
In Bus und Bahn tragen Gäste ab 12 Jahren und Mitarbeitende einen Mund-Nasen-Schutz.

Gemeinsam schützen, Graubünden genießen.

graubünden

Öffentlicher Raum

Wie immer:
Wintergenuss.

Neu:
Im öffentlichen Raum gibt es keine spontanen Menschenansammlungen von mehr als 15 Personen.

Gemeinsam schützen, Graubünden genießen.

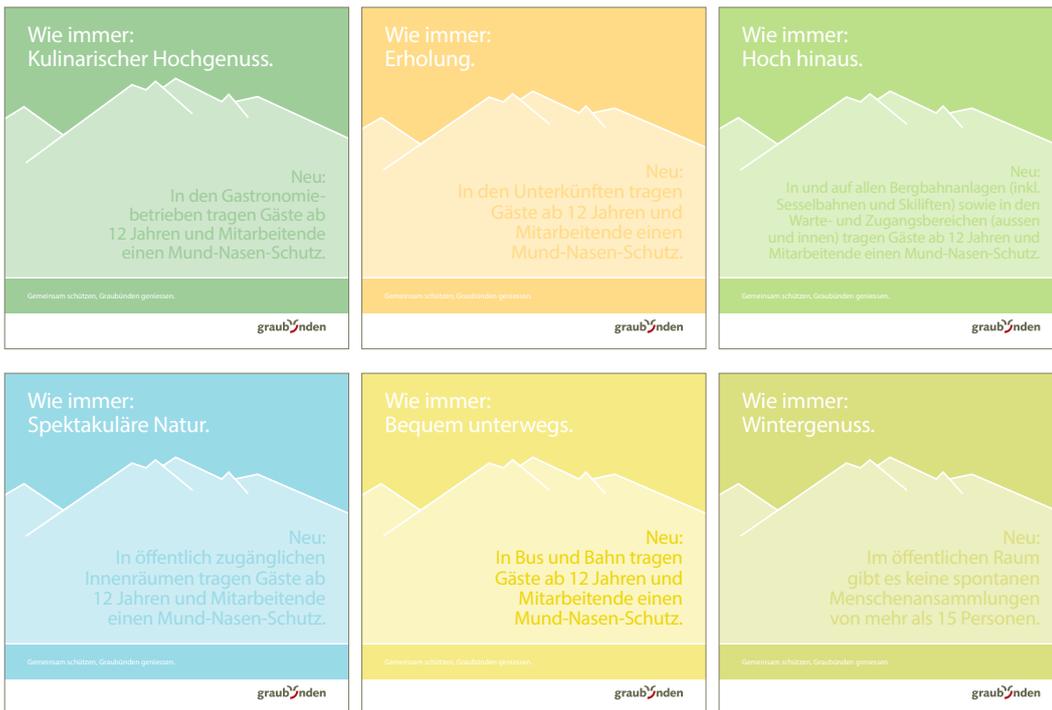
graubünden

Die Layouts stehen in A4 hoch und quer zur Verfügung.

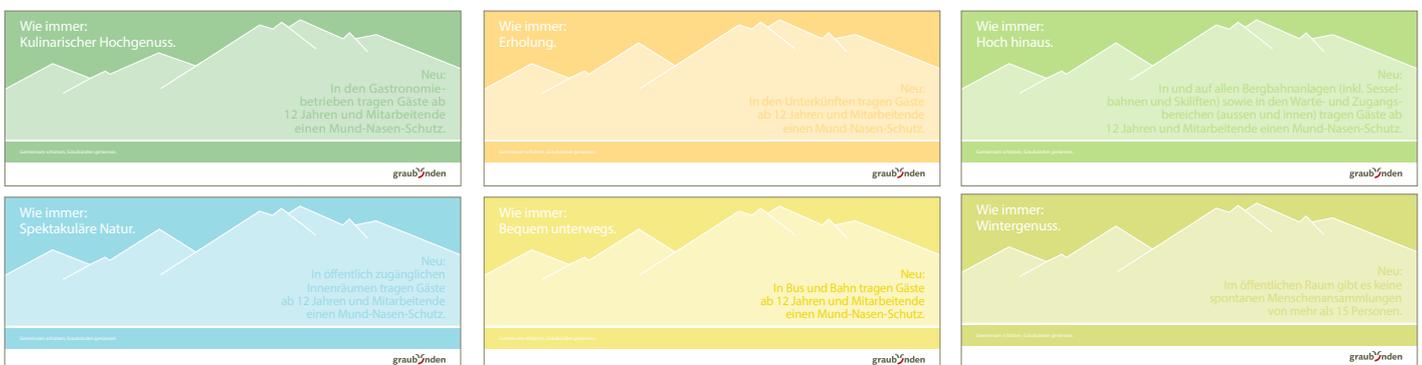
3 Anwendung Digital

Layouts Übersicht

Social Post (1080x1080px)



Header (851x315px)



4 Empfehlungen



Was wollen wir generell vermitteln?

- Graubündens wunderschöne und weitläufige Natur
- Viel Platz; mit durchschnittlich 28 Einwohnern pro km² ist Graubünden der dünnstbesiedelte Kanton der Schweiz
- Graubünden als Ort um neue Kräfte zu gewinnen
- Entschleunigung in den Bündner Bergen
- Regionale Highlights und Besonderheiten
- Kulinarischer Genuss in authentischer Umgebung

Wie überbringen wir unsere Botschaften visuell?

Der Fokus liegt auf der weitreichenden Natur. Es ist essentiell, dass auf allen Bildern die aktuellen Vorgaben der Behörden eingehalten und ein Gefühl von Weite und gesunder Natur sowie eine generell positive Stimmung vermittelt werden.

Vermeiden

Empfehlung

Grosse Gruppen	Landschaft und Naturaufnahmen
Event-Fotos	Skipisten, Schlittelwege, Winterwanderwege
Grossveranstaltungen	Dörfer
Grosse touristische Infrastrukturen	Personen mit Abstand
	Winteraktivitäten

4 Empfehlungen Bildwelt

Landschaft und Naturaufnahmen



Region: Disentis Sedrun / Copyright: Sedrun Disentis Tourismus



Region: Disentis Sedrun / Copyright: Roland Riedi



Region: Disentis Sedrun / Copyright: Roland Riedi

Skipisten, Schlittelwege, Winterwanderwege & Winteraktivitäten



Ort: Savognin, Radons / Copyright: Tourismus Savognin Bivio Albula AG



Region: Disentis Sedrun / Copyright: Nico Schärer



Region: Disentis Sedrun / Copyright: Sedrun Disentis Tourismus

Dörfer



Region: Disentis Sedrun / Copyright: Sedrun Disentis Tourismus



Region: Scuol Samnaun Val Müstair / Copyright: Graubünden Ferien



Region: Savognin (Bivio, Albula) / Copyright: Tourismus Savognin Bivio Albula AG

Personen mit Abstand



Region: Davos Klosters / Copyright: Nico Schärer



Region: Flims Laax Falera / Copyright: Stefan Schlumpf, Graubünden Ferien



Region: Flims Laax Falera / Copyright: Stefan Schlumpf / Graubünden Ferien

4 Empfehlungen Wording

Adjektive

	Vermeiden	Empfehlung
Der Situation unangemessene Adjektive	unbeschwert entspannt sorglos unbekümmert	Die Situation nicht aktiv thematisieren und auf unnötige Adjektive verzichten. Lieber touristische Vorteile hervorheben, zum Beispiel: Pistenkilometer, Hotelangebot, typische Speisen, Wintererlebnisse usw.
Aussagen, die nicht garantiert werden können	sicher immer nie 100% komplett	Im Zweifel darauf hinweisen, dass jeweils die aktuellen BAG-Richtlinien massgebend sind.
Indirekte Verharmlosung der Lage	toll unvergesslich überwältigend	Auf Superlative verzichten, touristisches Angebot für sich sprechen lassen.

4 Empfehlungen Clean & Safe

Die führenden Tourismusverbände haben auf Initiative von Schweiz Tourismus (ST) ein «Clean & Safe»-Label ins Leben gerufen. Die Betriebe haben mit dem Label die Möglichkeit, ihr Engagement für ein «sauberes und sicheres» Gästeerlebnis nach aussen zu kommunizieren. Gleichzeitig wird den Gästen aus dem In- und Ausland ein Stück Unsicherheit genommen, weil mit dem Label klar signalisiert wird, dass sich der besuchte Betrieb bewusst zur Einhaltung des Schutzkonzeptes verpflichtet hat.

Alle Betriebe, die das für sie passende Label nutzen möchten, müssen sich online registrieren lassen und bekräftigen mit ihrer Unterschrift die Einhaltung der Schutzkonzepte.

Hier registrieren:

www.stnet.ch/de/clean-and-safe-label-formular

Weitere Informationen:

www.myswitzerland.com/de-ch/planung/ueber-die-schweiz/clean-safe



5 Kontakt



5 Kontakt

Luzi Bürkli
Leiter Unternehmenskommunikation
Graubünden Ferien
Grischun Vacanzas - Grigioni Vacanze
Alexanderstrasse 24
CH-7001 Chur

Tel. +41 (0)81 254 24 35
Mobil +41 (0)79 938 93 33
luzi.buerkli@graubuenden.ch
www.graubuenden.ch