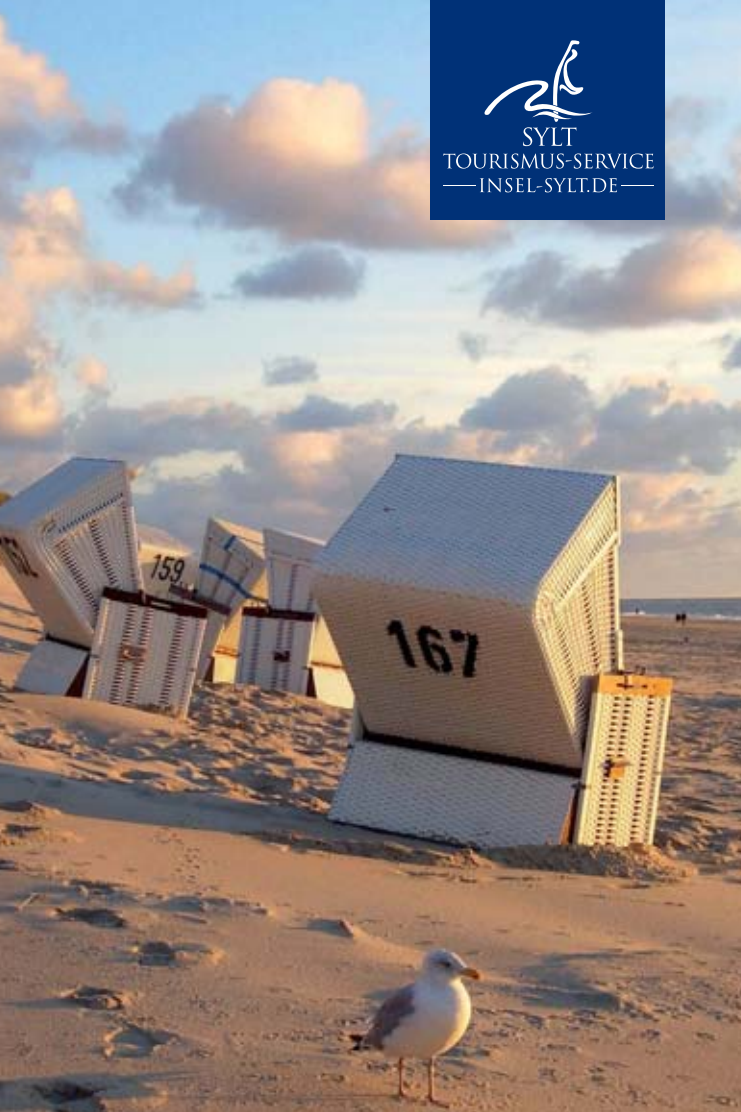




SYLT
TOURISMUS-SERVICE
— INSEL-SYLT.DE —



UNTERNEHMENS- & MARKENLEITBILD DER INSEL SYLT TOURISMUS-SERVICE GMBH



www.insel-sylt.de





Unternehmens- & Markenleitbild

Die Insel Sylt Tourismus-Service GmbH (ISTS) ist der touristische Dienstleister der Gemeinde Sylt mit ihren Ortsmarken Westerland, Rantum und dem Sylter Osten – Keitum, Tinum, Munkmarsch, Archsum, Morsum. Sie zeichnet für die Vermarktung und Markensicherung dieser drei Ortsmarken verantwortlich.

Das Leitbild

Um die Werte und Visionen der ISTS zu vermitteln, haben wir dieses Unternehmensleitbild entwickelt. Hier sind die gemeinsamen Richtlinien unseres Handelns – nach innen und nach außen – verankert.

Das Leitbild hilft uns, ganzheitlich zu denken. Mitarbeiter und Führungskräfte können sich in dem Leitbild wiederfinden und tragen zu seiner Umsetzung bei. Es dient als Orientierungshilfe für unsere Partner und Kunden mit dem Ziel, Vertrauen und Verständnis aufzubauen.

Wir als Unternehmen

Als offizielle Tourismus-Organisation Westerlands, Rantums und des Sylter Ostens und originärer Leistungserbringer für den Urlaub auf Sylt sehen wir unsere Hauptaufgabe in der qualitativen Förderung des Tourismus auf unserer Insel.

Wir wollen Trendsetter und Innovator für den Tourismus in der Region sein. Unser Ziel ist es, den hohen Qualitätsanspruch unserer Gäste zu erfüllen. Zufriedene Gäste führen zu einer langfristigen Sicherung der Arbeitsplätze in der Region. Des Weiteren steht die verantwortungsvolle Pflege und Entwicklung der touristischen Marken und Ortsprofile im Vordergrund unserer Arbeit. Als Unternehmen handeln wir nach den Grundlagen der ökologischen Nachhaltigkeit und übernehmen soziale Verantwortung. Wir sind ein familienfreundliches Unternehmen, in welchem Männern und Frauen gleiche Chancen geboten werden. Wir integrieren Menschen mit Behinderungen in unseren Betrieb und sind sparsam im Umgang mit den für unsere Arbeit notwendigen Ressourcen. Als Arbeitgeber fördern wir die offene Kommunikation und achten auf die Zufriedenheit unserer Mitarbeiter. Engagierte Mitarbeiter identifizieren sich mit ihrem Unternehmen und tragen so zum Unternehmenserfolg bei. Das macht die Mitarbeiter zu unserem wertvollsten Kapital. Wir bieten einen attraktiven Arbeitsplatz, wo



in angenehmer Atmosphäre und unter optimalen Arbeitsbedingungen mit Freude an den Aufgaben gearbeitet werden kann.

Um unsere Dienstleistung zu verbessern und unsere Abläufe zu optimieren, bilden wir uns regelmäßig weiter. Dies macht uns zu einem kompetenten Partner, sowohl für den Kunden als auch für die Leistungsträger vor Ort.

Das innerbetriebliche Miteinander

Wir verhalten uns fair, respektvoll und kollegial einander gegenüber. Mit Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Ehrlichkeit tragen wir alle zu einem angenehmen Betriebsklima bei. Der Qualitätsanspruch an uns selbst orientiert sich an den Besten unserer Branche.

Wir verstehen und verhalten uns als ein ganzes Team. Informationen werden intern umfassend ausgetauscht, neue Kollegen profitieren von den Erfahrungen langjähriger Mitarbeiter. Dabei pflegen wir eine offene und aktive Kommunikation untereinander. Kurzfristige Rückmeldungen und Antwortwege sind für uns selbstverständlich. Kritik und Anregungen, aber auch Lob und Anerkennung werden offen ausgesprochen. Um Fehler zu beheben und sie langfristig zu vermeiden, denken wir stets lösungsorientiert. Konflikte treten wir mit gegenseitigem Respekt gegenüber, auf Verbesserungsvorschläge gehen wir stets konstruktiv ein.

Unsere Kunden – unser Kapital

Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt. Seine Erwartungen und Wünsche legen den Grundstein unseres Handelns. Jeden Kunden begrüßen wir mit einem Lächeln, ob telefonisch, persönlich oder schriftlich. Durch die Schaffung einer herzlichen Atmosphäre fühlt sich der Kunde bei uns stets willkommen.

Wir gehen individuell auf unsere Kunden ein, sofern der Kunde es wünscht. Durch aktives Zuhören erkennen wir seine Wünsche und können dadurch die Beratung und Betreuung genau auf die Bedürfnisse des Kunden abstimmen. Eventuelle Konflikte mit den Kunden nehmen wir ernst, aber nicht persönlich. Wir lösen sie auf Sachebene, damit sich eine dauerhafte und positive Kundenbeziehung ergibt. Um unser Serviceangebot stetig zu optimieren, freuen wir uns über jedes Feedback von unseren Kunden. Nur durch offen angesprochene Kritik können wir unsere Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich verbessern.



Wir und unsere Partner

Als unsere Partner sehen wir alle am Tourismus beteiligten Menschen und Unternehmen, die unseren Qualitätsanspruch unterstützen und fortführen. Die Beziehung ist von gegenseitigem Respekt, Offenheit und Fairness geprägt. Wir verhalten uns loyal und ehrlich zueinander. Ziel der Partnerschaften ist es, die Kunden gemeinsam zu begeistern und somit an die Region zu binden. Wir empfehlen einander weiter und stellen gemeinsam das Wohl der Kunden in den Vordergrund. Die Basis einer leistungsstarken Partnerschaft beruht auf einer offenen Kommunikation. Unsere Partner und wir profitieren dabei von gegenseitiger Fachkompetenz – Wissen und Erfahrungen tauschen wir untereinander aus. Auf Kritik, Beschwerden und Anregungen gehen wir konstruktiv ein. Wir scheuen nicht die Veränderung: Unsere Tür steht jederzeit für Verbesserungsvorschläge offen. Als zentrale Anlaufstelle für Kundenwünsche vermitteln wir unseren Partnern aktuelle Bedürfnisse und Veränderungen in der Bedürfnisstruktur. Konkurrenz sehen wir als Ansporn zur Qualitätssteigerung. Geschäftsinformationen unserer Partner behandeln wir vertraulich.

Ihre Insel Sylt Tourismus-Service GmbH

Gemeinde Sylt – 7 Ortsteile, eine Destination.

Unsere Destination ist so vielfältig wie die Urlaubswünsche unserer Gäste. Wir machen die Mitte der Insel aus und erstrecken uns von den Sandstränden im Westen bis zum Wattenmeer im Osten. Um diese Vielfalt zu vermitteln und somit Gäste langfristig an unsere Destination zu binden, bauen wir die Profile der einzelnen Ortsteile aus und verschaffen diesen ein unverwechselbares Erscheinungsbild.

Durch ihre Identität und ihre Fähigkeiten ist jede Ortschaft unserer Gemeinde besonders. Unsere Werte und die gemeinsame Mission verbinden uns. Als touristischer Dienstleister stellen wir den Gast und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt unseres Handelns. Daher setzen wir uns für die ständige Weiterentwicklung der Angebots- und Servicequalität ein. Unsere Destination zeichnet sich durch unser gesundes Klima sowie eine unverwechselbare Natur aus und fasziniert unsere Gäste das ganze Jahr hindurch mit einem abwechslungsreichen Angebot. Dabei gehören wir durch unser umfangreiches Angebot auf höchstem Niveau zu den führenden Ferienorten Europas. Wir sorgen dafür, dass unsere Gäste stets das



Gefühl haben, willkommen und gleichzeitig „unter sich“ zu sein, um ihren Urlaub genießen zu können.

Werte – was uns wertvoll und wichtig ist

Die unverkennbare Natur und das kulturelle Erbe der Destination sind die Basis unseres touristischen Angebots. Wir setzen uns für die Pflege und die Bewahrung dieser Basis ein. Durch nachhaltige Entwicklung sichern wir die natürliche Lebensgrundlage unserer Heimat für kommende Generationen. Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft machen unsere Servicequalität aus. Wir sind gern für unsere Gäste da. Jeden Gast begrüßen wir herzlich. Wir gehen auf seine Wünsche und seine Bedürfnisse ein. Wir engagieren uns für das Wohl unserer langjährigen Besucher und pflegen einen regelmäßigen Kontakt. Die Orte unserer Gemeinde sind unterschiedlich und stehen in Kontrast zueinander. Sie verkörpern sowohl Ruhe als auch Lebendigkeit, sprechen Körper und Geist, Jung und Alt an. Sie ergänzen sich und sind trotzdem individuell und einzigartig. Unser Angebot baut auf Genuss, Wohlbefinden und Erlebnis. Die Erwartungen unserer Gäste sind so vielfältig wie die Menschen selbst. Vielfalt braucht Originalität und Einfühlungsvermögen. Nach diesen Maximen handeln wir bei unserer täglichen Arbeit. Nach ihnen richten wir den Umgang mit den Gästen, um ihnen einen Urlaub nach ihren Bedürfnissen zu ermöglichen.

Nur gemeinsam sind wir stark

Um das Vertrauen der Gäste in unsere Angebote zu stärken, müssen wir die Werte unseres Unternehmens- & Markenleitbildes leben und vermitteln. Nur gemeinsam können wir die Sylter Marken bewahren und entwickeln. Wir, das sind alle am Tourismus Beteiligten in der Gemeinde - von den Mitarbeitern der ISTS und Vermietern von Unterkünften bis hin zu Bäckereien und Einkaufsläden in den Orten. Machen Sie mit!

Der Sylter Osten – das bessere Lebensgefühl

Hinter dem Sylter Osten stehen nicht nur die Ortschaften Keitum, Archsum, Morsum, Munkmarsch und Tinnum, sondern auch die vielen Leistungsträger, die vor Ort tätig sind. Gemeinsam machen wir die Besonderheit des Inselostens aus, gemeinsam müssen wir die Werte leben und dem Gast vermitteln.



Vision – was wir erreichen wollen

Der Sylter Osten steht für das bessere Lebensgefühl. Besser, weil unsere Natur unberührt ist. Besser, weil man bei uns individuelleren Urlaub erleben kann. Und wir können noch besser werden! Als unvergleichliches Urlaubsziel für Kulturerlebnisse in Europa wollen wir unseren Gästen mehr Tradition und friesische Kultur bieten, ohne dabei an Noblesse zu verlieren. So erhalten und festigen wir unsere Spitzenposition. Wichtige und lang anhaltende Trends gilt es zu erkennen und zu bedienen. So wachsen wir mit dem Markt und den Bedürfnissen der Gäste und stellen uns den Herausforderungen des Marktes.

Identität – wer wir sind

Der Sylter Osten macht die grüne Mitte der Insel aus. Er steht für unverwechselbare Landschaft und Reichtum an Tradition und Bräuchen, reetgedeckte Friesenhäuser und Salzwiesen, einzigartig kombiniert mit gehobener Gastronomie und Hotellerie und ausgesuchten Boutiquen. Er steht aber auch für Ruhe und Entspannung, Ursprünglichkeit und Kultur. Der Sylter Osten steht zudem für Sport und Gesundheit und ist zentraler Ausgangspunkt für den aktiven Urlauber. Als romantisches Friesendorf sticht Keitum besonders heraus. Es gilt als das schönste Dorf Nordfrieslands: Exklusive Boutiquen, Kunsthandwerker, Ateliers und Galerien machen die Einzigartigkeit und die besondere Atmosphäre aus – ohne dass dabei die friesische Ursprünglichkeit des Dorfes verloren gegangen ist.

Fähigkeiten – was wir besser können als Andere

Im Sylter Osten liegen Tradition und Moderne nah beieinander. Kunsthandwerk und Luxusgeschäfte prägen das Ortsbild von Keitum, Naturfreunde, Radfahrer und Wanderer kommen in Archsum, Morsum und Munkmarsch bei einzigartigem Blick auf das Wattenmeer auf ihre Kosten. Zwischen Salzwiesen und Wattenmeer erlebt man bei einem Spaziergang eine interessante Pflanzen- und Tierwelt.

Imposant ist auch das in Europa geologisch einmalige Morsum-Kliff. Tinnum besticht durch seine zentrale Lage und ein gutes Preis- / Leistungsverhältnis. Private Gastgeber in allen Ortsteilen betreuen unsere Gäste individuell und machen aus ihrem Aufenthalt etwas Besonderes. Auch un-



sere Veranstaltungen spiegeln die Vielfalt unserer Natur wider. Das Angebot reicht von Nordic-Walking-Kursen über vogelkundliche und geologische Führungen bis hin zu Kutschfahrten.

Im Sommer können die Gäste Sportveranstaltungen und gemütliche Dorfeste miterleben. Abgerundet wird das Programm durch einzigartige klassische Konzerte in der St. Severin Kirche, dem Muasem-Hüs und dem Friesensaal. Der Sylter Osten ist einfach und bequem zu erreichen. Die schnelle Bahnanbindung wird ergänzt durch ein weitläufiges Radwegnetz sowie gute Busverbindungen.

Verhalten / Kommunikation – wie wir handeln und uns mitteilen

Die zentrale Botschaft unserer Kommunikation lautet:
„Der Sylter Osten – das bessere Lebensgefühl“

Inhalte und Themen

Zu einem besseren Lebensgefühl tragen Themen wie Tradition, Natur und Kultur, Ruhe und Genuss bei. Diese Themen gelten als Basis unseres Angebotes und können in unserer Kommunikation nach außen deutlich erkannt werden.

Stil / Art und Weise

Wir vermarkten uns als Teil der Dachmarke Sylt. Unsere Erscheinung ist stets lebendig, vermittelt aber dennoch Ruhe und Gelassenheit. Wir präsentieren uns natürlich, aber mit dem gewissen Etwas.

Westerland – eine Marke mit Historie und Persönlichkeit

Die Marke Westerland hat eine lange Historie - hier begann der Bade-tourismus – sowie eine starke Persönlichkeit und hohe emotionale Anziehungskraft. Dennoch ist es von großer Wichtigkeit, dass alle am Tourismus Beteiligten zusammen an einem einheitlichen Bild unserer Marke arbeiten. Von Kampagnen über Events bis hin zum persönlichen Gespräch mit dem Gast. Mit diesem Leitbild als Basis für die tägliche Arbeit kommen wir unserer gemeinsamen Vision Stück für Stück näher. Das ist die langfristige Basis für unseren Erfolg.



Vision – was wir erreichen wollen

Westerland als führendes Seeheilbad in Europa ist touristischer Trendsetter durch vielfältige innovative Lifestyle-Produkte in Sachen Urlaub, Genuss und Gesundheit. Westerland ist Inbegriff für maritimen Lifestyle- und Wellness-Urlaub. Es ist als Seeheilbad eine international bekannte und anerkannte Marke mit den höchsten Sympathiewerten. Diese erstklassige Stellung garantiert allen Beteiligten, sowohl Tourismusgewerbe als auch Bewohnern, ein Maximum an wirtschaftlicher Sicherheit und schafft so generationenverbindende Zukunftsperspektiven für Westerland. Westerland macht die Buchung und den Aufenthalt durch leistungsstarke Verkaufs- und Vertriebsorganisationen noch angenehmer und orientiert sich an den Besten der Branche.

Identität – wer wir sind

Westerland ist die sympathisch lebendige Insel-Metropole sowie führender Innovator der touristischen Dachmarke Sylt. Westerland ist das „Herz der Insel“ und sowohl Urlaubs- als auch Tagungsdestination. Hier spürt man den Puls von Sylt – mal schnell und lebhaft, mal ruhig und entspannt. Westerland ist Vielfalt, Faszination und Genuss, Erlebnis und Vergnügen, Shopping und Strand, Unterhaltung und Entspannung, Gesundheit und Funsport.

Fähigkeiten – was wir besser können als Andere

Unsere zentrale Stärke ist das Westerländer City-Flair direkt am Meer. Ob Spaziergänge an der Promenade, kulinarische Genüsse, Wassersport, Nightlife oder Tagungen – unser vielseitiges Angebot lässt keine Wünsche offen. Unsere Gäste profitieren von modernsten Einrichtungen und einer großen Bandbreite an Wellness- und Gesundheitsangeboten. Die zentrale Insellage und eine bestens ausgebaute Infrastruktur mit Flughafen, Bahnhof und großen UnterkunftsKapazitäten ermöglichen eine komfortable Anreise und stellen den idealen Ausgangspunkt für Ausflüge dar. In Westerland finden medienträchtige Sport- und Lifestyle-Events wie der Windsurf World Cup statt. Aber auch bei kulinarischen Highlights und musikalischen Ereignissen, wie den Arien am Meer, können unsere Gäste das Flair der Inselmetropole genießen.



Unsere einzigartige Gastronomie-Vielfalt und die Shoppingmeile mit exklusiven Boutiquen ist eine attraktive Kulisse, um gemütlich durch die Stadt zu flanieren. Für unsere Tagungsgäste bietet das Congress Centrum direkt am Meer hochmodern ausgestattete Räumlichkeiten. Das variable Angebot und die hohe Dienstleistungsqualität schaffen dabei optimale Möglichkeiten für Veranstaltungen jeglicher Art.

Verhalten / Kommunikation – wie wir handeln und uns mitteilen

Unsere zentrale Botschaft und Positionierung:

- Westerland ist die lebendige Sylter Metropole.
- Westerland ist Premium-Spa direkt am Meer.
- Westerland ist das Herz der Insel und fasziniert durch seine besondere Erlebnisvielfalt

Inhalte und Themen

Genuss, Gesundheit und Wohlbefinden unserer Gäste sind das Fundament für alle Angebote, die durch das besondere Westerland-Flair einzigartig sind. Ein weiterer Inhalt unserer Kommunikation ist die Kooperation mit St. Moritz, einem der bekanntesten Ferienorte der Welt. Wie Westerland präsentiert sich St. Moritz schick, elegant und exklusiv mit kosmopolitischem Ambiente. Die Partnerschaft generiert Synergieeffekte in den Bereichen Events, Marketing, Vertrieb und Internet.

Stil / Art und Weise

Wir präsentieren uns frisch und lebendig, freundlich und sportlich – als maritimer und zugleich dynamischer Standort. Ein authentischer, dominanter Teil von Sylt mit eigenem Charakter.

Rantum –

Ort der Gegensätze, Marke mit Qualität

Rantum macht den Süden unserer Gemeinde aus. Nirgendwo sonst liegen ruhiges Wattenmeer und rauschende Nordsee so nah beieinander. Vom Kleinstvermieter bis zu Deutschlands bekanntestem Gastronom – gemeinsam füllen wir die Marke „Rantum“ mit Leben und vermitteln Eigenschaften, die Vertrauen und Emotionen bei unseren Gästen wecken.



Vision – was wir erreichen wollen

Als führendes Urlaubsziel für Familien und Genießer an der Nordseeküste ist unser Angebot vielfältig und an die Bedürfnisse unserer Gäste angepasst – bei uns fühlen sich sowohl kleine als auch große Gäste wohl. Rantum ist gleichzeitig abwechslungsreich und entspannend. Erholung am Strand in Verbindung mit erstklassiger Gastronomie und einem interessanten Veranstaltungsprogramm. Rantum soll in den nächsten Jahren sowohl für anspruchsvollen Campingurlaub als auch für Segler attraktiver werden. Um den Ansprüchen unserer Leistungsträger und den Bedürfnissen der Gäste gerecht zu werden, ist die stetige Verbesserung unserer Vertriebslinien eine wichtige Zielsetzung für die Zukunft.

Unsere Identität – wer wir sind

In Rantum befinden sich Deutschlands bekanntestes Restaurant, die Sanibar, eines der führenden Hotels Europas mit Sternegastronomie sowie der längste Strand der Insel Sylt. Der 12,5 km lange Nordsee-Sandstrand verhilft uns nicht nur in Deutschland zu einem hohen Bekanntheitsgrad. Als idyllisches Inseldorf in den Dünen mit großem touristischen Angebot gehören wir zu den führenden Stranddestinationen Europas.

Wir sind ein Nordseebad mit Sandstrand und Hafen, ein traditionsreiches Dorf mit Flair. Rantum ist kontrastreich. Die traditionellen Reetdachhäuser des Friesendorfs finden ihren Gegenpol in der modernen Architektur der Sylt-Quelle am Rantumer Hafen. Der Strand bietet viele Möglichkeiten für Sport und Bewegung aller Art und ist dennoch zugleich Platz der Ruhe und der Entspannung.

Fähigkeiten – was wir besser können als Andere

Rantum steht für Übernachtungsvielfalt. Auf unsere Gäste warten reetgedeckte Ferienhäuser, exklusive Ferienwohnungen, ein Campingplatz mit hohem Komfort, Markenhotels, Pensionen und eine familien- und kinderfreundliche Ferienanlage. Anonyme Bettenburgen und Hochhäuser gibt es in Rantum nicht. Service und Qualität werden hier großgeschrieben. Rantum verfügt über eine gute Infrastruktur sowie gastronomische Einrichtungen, die den Bedürfnissen der Gäste gerecht werden. Die kurzen Wege innerhalb des Dorfes sowie zu den Nachbarorten und die gut aus-



gebauten Radwege machen den Urlaub bei uns angenehm. In Rantum sind die Gäste immer „dem Meer ganz nah“. Mit nur 380 m vom herrlichen Sandstrand zum spannenden Wattenmeer befinden wir uns hier an der schmalsten Stelle der Insel. Das bunte Angebot an Wasser- und Strandsportarten macht den Strandurlaub lebendig. Die über den kilometerlangen Strand aufgestellten Strandkörbe bieten eine Oase der Ruhe, in der man die Seele baumeln lassen kann. Rantum steht für „Kids on the Beach“: Surfkurse für Kinder und Jugendliche, Kinderspielplätze, die Wattwerkstatt und viele weitere kinderfreundliche Angebote unseres Ortes. Des Weiteren finden in den Sommermonaten zahllose Veranstaltungen für Kinder statt. Abgerundet wird unser Programm durch hochklassige Veranstaltungen wie das Meerkabarett, Ausstellungen im „kunst:raum sylt quelle“, „Kunst am Strand“ und Sportveranstaltungen.

Verhalten / Kommunikation – wie wir handeln und uns mitteilen

Unsere zentrale Botschaft:

„Rantum – ein Ort, wo sich Gegensätze ergänzen“

Inhalte und Themen

In unserer Kommunikation stehen die Nähe zum Meer, der Strand, das vielfältige touristische und kulturelle Angebot sowie die große Variation an Unterkünften im Mittelpunkt. Es gilt, das breite Spektrum unserer Angebotspalette zu kommunizieren und dem Gast schmackhaft zu machen.

Stil / Art und Weise

Unsere Stärken heben wir bewusst hervor. Wir verkaufen uns als vielseitigen Ort, wo Entspannung mit Aktivitäten für alle Sinne kombiniert werden kann. Wo Familien sich gern aufhalten und wohlfühlen.



SYLT
TOURISMUS-SERVICE
— INSEL-SYLT.DE —



SYLT
TOURISMUS-SERVICE

Insel Sylt Tourismus-Service GmbH

Strandstraße 35 · 25980 Sylt/Westerland
Buchungs- & Servicenummer: 04651 9980
urlaub@insel-sylt.de

www.insel-sylt.de