

Russische Gäste in der Schweiz



Impressum

Herausgeber

HotellerieSuisse, Bern, und
Schweiz Tourismus, Zürich

Layout

xamt franziska liechti, Wabern
www.bloomidentity.ch, Bern

Druck

Stämpfli AG, Bern

Fotos

Schweiz Tourismus:
Stephan Schacher, Cover;
Racerfish S. 16; S. 21
Grand Resort Bad Ragaz: S. 15
unsplash.com: S. 2, 23
iStockphoto.com: S. 6, 8, 12, 23
Shutterstock.com: S. 11

Sprachen

Deutsch, Französisch, Englisch

Bern, November 2019

- 2 Vorwort**
- 4 Allgemeine Informationen zu Russland**
Geschichtlicher Abriss, Wirtschaft, Lebensstandard, Politik, Religion
- 8 Merkmale der Kultur**
Die russische Seele, Tipps, Kollektiv versus individuell, Familie, Feiern und Feste, Sprache
- 12 Gepflogenheiten des Geschäftslebens**
Geschäfte mit russischen Gästen, Tipps
- 14 Fragen an Alex Milovsky**
Russischer Journalist
- 16 Russen auf Reisen**
Anstieg der Auslandsreisen, Profil der russischen Gäste, Konsumfreudige Gäste
- 18 Schweizer Gastfreundschaft für Gäste aus Russland**
Gäste mit hohen Erwartungen, Tipps
- 18 Freizeitaktivitäten**
Ausgang
- 20 Fragen an Natalia Sizova**
Schweiz Tourismus, Marketing Manager / MICE Russland
- 22 Russische Ess- und Trinkgewohnheiten**
Gutbürgerliche Küche zu jeder Zeit, Trinkgewohnheiten, Tipps
- 25 Kontaktadressen**



Vorwort

Alles nimmt ein gutes Ende für den, der warten kann.

Leo Nikolajewitsch Tolstoi



1



2

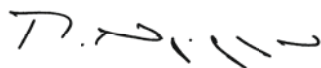
Für Sie als Hotelier und Hotelière ist Gastfreundschaft gegenüber Gästen aus nah und fern selbstverständlich. Kommen die Gäste aus weniger bekannten Kulturen, hilft das Wissen über die jeweiligen Gepflogenheiten, Missverständnisse zu vermeiden und den Aufenthalt für die Gäste und für Sie als Gastgeber reibungslos und angenehm zu gestalten. Hier setzt die Broschüre «Russische Gäste in der Schweiz» an.

Nach einem Einbruch der Hotellogiernächte der russischen Gäste nach 2013 ist die Schweiz als Reiseland bei den Russinnen und Russen seit 2016 wieder hoch im Kurs. 2018 konnte erneut ein Wachstum der Hotelübernachtungen von 1,5 Prozent verbucht werden. Die Schweiz bleibt eine Traumdestination besonders für vermögende Gäste; deren durchschnittliche Tagesausgaben sind mit 250 CHF im Vergleich zu denjenigen der europäischen Gäste auch am höchsten. Bis 2021 wird eine Zunahme der Übernachtungen um gute 10 Prozent erwartet.

Die Schweiz mit ihren angenehmen klimatischen Verhältnissen, den landschaftlichen Reizen und Naturattraktionen, den guten Schneesportverhältnissen sowie dem hohen Lebensstandard und Komfort gilt in Russland als sehr attraktives Reiseziel – im Verhältnis zum Preis. Die Reisemotive russischer Gäste reichen von Wellnessaufenthalten über Winterferien, Besichtigungs- und Einkaufstour bis zur medizinischen Behandlung. Beim Shopping offenbaren die russischen Gäste hohes Markenbewusstsein, mit einer Vorliebe für internationale Labels. Luxus, Professionalität und exzellenter Service sind für Russinnen und Russen eine Selbstverständlichkeit. Entsprechend reisen sie mit hohen Erwartungen an die Gastfreundschaft in die Schweiz. In der von HotellerieSuisse in Zusammenarbeit mit Schweiz Tourismus erarbeiteten Broschüre «Russische Gäste in der Schweiz» erfahren Sie, wie Sie Ihre Gäste aus Russland am besten willkommen heissen. Neben Wissenswertem über die Kultur und die Mentalität enthält sie Expertentipps und praktische Ratschläge für den Austausch mit russischen Touristinnen und Touristen. Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und spannende Begegnungen mit Gästen aus nah und fern.



Claude Meier
Direktor HotellerieSuisse



Martin Nydegger
Direktor Schweiz Tourismus

1 Claude Meier
2 Martin Nydegger





Allgemeine Informationen zu Russland

Geschichtlicher Abriss

Russland blickt auf eine bewegte Geschichte zurück: vom Zarentum (1547–1721) über das Kaiserreich (1721–1917), die Russische Sozialistische Föderative Sowjetrepublik und Sowjetunion (1918–1991) bis zur Entstehung der heutigen Russischen Föderation im Jahre 1991.

Bestehend aus etwa 80 Teilrepubliken und Regionen innerhalb des gesamten russischen Staatsgebiets, ist Russland ein Vielvölkerstaat mit über 150 Ethnien. Mit dem Ende der Sowjetunion hat sich der Weg für demokratische und liberale Reformen geebnet.

Diese Reformen wurden von der Bevölkerung zuerst eher als Auflösung einer gesicherten und berechenbaren staatlichen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Ordnung empfunden.

Der Übergang von einem kommunistischen zu einem kapitalistischen System in den 1990er-Jahren war geprägt von Unabhängigkeitsbewegungen. Erst ab dem Jahre 2000 stabilisierten sich die politischen Verhältnisse in der Russischen Föderation. Dieser Stabilisierung lag nicht zuletzt auch die fortschreitende Konzentration der Staatsmacht auf den Präsidenten zugrunde.

Schlüsseldaten

Staatsform
Föderale Republik.

Bezeichnung
Russische Föderation oder Russland.

Bevölkerung und Fläche
Mit über 145 Millionen Einwohnerinnen und Einwohnern ist Russland das meistbevölkerte Land Europas. Mit einer Fläche von über 17 Millionen km² (414-mal grösser als die Schweiz) ist es der flächenmässig grösste Staat der Erde. Russland besitzt neun verschiedene Zeitzonen.

Städte

Die grösste Stadt ist mit Abstand die Hauptstadt Moskau mit 12,4 Millionen Einwohnern, gefolgt von St. Petersburg mit knapp 5 Millionen Einwohnern und Nowosibirsk mit über 1,5 Millionen Einwohnern. Weitere Städte mit jeweils etwas mehr als einer Million Einwohnerinnen und Einwohnern sind Jekaterinburg, Nischni Nowgorod, Tscheljabinsk, Ufa und Kasan.

Bevölkerung und Sprachen
Russisch ist Amtssprache und Muttersprache von knapp 80 Prozent der Bevölkerung. Daneben gibt es über 100 Sprachen verschiedener Minderheiten.

Die seit 2014 andauernde Ukraine-Krise und die in diesem Rahmen vom Westen ergriffenen Sanktionen schwächten besonders die russische Wirtschaft und erschwerten die gegenseitigen Beziehungen. Trotz diesen zweifellos schmerzhaften wirtschaftlichen Auswirkungen des Ost-West-Konflikts in Form von Sanktionen und Gegensanktionen ist jedoch anzumerken, dass diese in der Geschäftswelt nicht mehr das alles dominierende Thema sind. Die Sanktionen werden mittlerweile als eine Rahmenbedingung wahrgenommen, mit der in Russland tätige und mit ihm Handel betreibende Schweizer Unternehmen rechnen. Man hat sich darauf eingestellt.

Wirtschaft

Neben der seit 2012 schwelenden strukturellen Wachstumsschwäche war die russische Wirtschaft ab 2014 insbesondere zwei weiteren Faktoren ausgesetzt, welche der Rezession der vergangenen Jahre zugrunde lagen: Einerseits dem tiefen Niveau der Ölpreise sowie dessen gravierender Auswirkung auf die Entwicklung des russischen Rubels und andererseits der durch die Ukraine-Krise hervorgerufenen Unsicherheit sowie den in mehreren Wellen gegen Russland ergriffenen Sanktionen. 2017 und 2018 verzeichnete die russische Wirtschaft wieder ein leichtes Wachstum.



Wirtschaftliche Schlüsselzahlen

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
BIP (USD Mia.)	2203	2289	2057	1364	1283	1578	1631
BIP/Einwohner (USD)	15358	15942	14306	9478	8910	10962	11327
Wachstumsrate (in % des BIP)	3,7	1,8	0,7	-2,5	0,3	1,7	2,3
Inflationsrate (in %)	5,1	6,8	7,8	15,5	7,1	3,7	2,9

Quelle: International Monetary Fund, World Economic Outlook Database (April 2019)

Lebensstandard

Der Lebensstandard ist regional sehr unterschiedlich. Während besonders in Moskau und St. Petersburg heute vieles in neuem Glanz erstrahlt, ist in anderen Regionen die Armut nach wie vor gross. Insgesamt konnte der Anteil der weniger Vermögenden zwar deutlich gesenkt werden, aber noch immer leben je nach Region grössere Teile der russischen Bevölkerung unter der offiziellen Armutsgrenze. Zudem gibt es in den verschiedenen Gebieten grosse Einkommensdifferenzen.

Politik

Die Verfassung der Russischen Föderation wurde 1993 durch eine Volksabstimmung angenommen. Sie sieht ein parlamentarisches Regierungssystem mit Präsidialdominanz für Russland vor. Staatsoberhaupt ist der Präsident Russlands, der direkt vom Volk gewählt wird. Er bestimmt die Innen- und die Aussenpolitik und kann mittels Dekret jeden Sachverhalt mit unmittelbarer Rechtswirkung regeln.

Religion

Die Mehrheit der Russinnen und Russen ist christlich-orthodox, zweithäufigste Religion ist der Islam. Daneben gibt es auch Angehörige der katholischen sowie der protestantischen Kirche. Ein Drittel der Bevölkerung ist konfessionslos.

Merkmale der Kultur

Die russische Seele

Die Ausprägungen der russischen Mentalität werden unter dem Begriff «russische Seele» zusammengefasst. Dazu gehört eine Alles-oder-nichts-Mentalität – ein Streben nach dem Äussersten, mit der Bereitschaft, sich auch ganz plötzlich und kompromisslos in die entgegengesetzte Richtung zu wenden. Weitere Eigenschaften sind eine ausgeprägte Schicksalsergebenheit, die Neigung zum Aberglauben, die Fähigkeit und die Bereitschaft, Leid zu ertragen, sowie eine sehr starke Heimatverbundenheit. Gefühle, positive wie negative, werden direkt und offen gezeigt. Viele Russinnen und Russen sind in gewissen Situationen von Emotionen und weniger von Rationalität geprägt.



Tipps – Symbole und Gesten

Russen lieben Blumen. Männer schenken Frauen viel häufiger Blumen als Männer im westlichen Europa, auch ohne ersichtlichen Grund.

In Russland fühlt man sich unwohl, wenn in Räumlichkeiten gepfiffen wird. Ein alter Aberglaube besagt, dass man sein ganzes Geld verliert, wenn man in einem geschlossenen Raum pfeift.

In Russland halten im Allgemeinen Männer Frauen die Türe auf, sind ihnen beim An- oder Ausziehen der Mäntel behilflich, begleichen beinahe systematisch in Restaurants oder Bars die Rechnung und übernehmen das Tragen von schweren Taschen. Diese Gesten haben in Europa an Bedeutung verloren; viele russische Frauen schätzen dieses Verhalten jedoch, da es für sie Respekt und Fürsorge bedeutet.

Russen können ihre Gefühle offen und direkt zur Schau stellen. Lassen Sie sich davon nicht irritieren.

Kollektiv versus individuell

Die russische Gesellschaft verfügt über ein starkes Solidaritäts- und Gemeinschaftsgefühl. Die Zugehörigkeit zu einer Gruppe ist sehr wichtig. Dieses Wertesystem stammt nicht erst aus den Zeiten des Kommunismus, sondern reicht weit zurück in die Lebensweise der bäuerlichen Dorfgemeinschaft. Da Grund und Boden lange Zeit Gemeingut waren, haben die Menschen in Russland über ihre Geschichte hinweg verinnerlicht, dass die Einzelinteressen hinter den Interessen der Gruppe zurückstehen. In den letzten 20 Jahren hat sich vor allem in den bildungsnahen Schichten der grossstädtischen Bevölkerung dieses kollektive Bewusstsein infolge des wirtschaftlichen Umbruchs jedoch stark individualisiert.

Familie

Die Russinnen und Russen verfügen über einen stark ausgeprägten Familiensinn. Auf dem Land wohnen oft mehrere Generationen unter einem Dach. Die traditionelle Familie unterstützt sich finanziell, man hilft einander bei der Kinderbetreuung und der Seniorenpflege. Älteren Menschen begegnet man in Russland auch ausserhalb der Familie mit besonderer Achtung. So gilt es beispielsweise als sehr unhöflich, den Sitzplatz im Bus nicht einer älteren Frau zu überlassen.

Gesetzliche arbeitsfreie Feiertage

- Neujahrsfest
1., 2., 3., 4., 5. Januar
- Russisch-orthodoxes
Weihnachtsfest
7. Januar
- Tag der Verteidiger des
Vaterlandes
23. Februar
- Internationaler
Frauentag
8. März
- Tag des Frühlings und
der Arbeit
1. Mai
- Tag des Sieges
9. Mai
- Tag Russlands
12. Juni
- Tag der nationalen
Einheit
4. November

Feiern und Feste

Als Nationalfeiertag gilt in Russland der sogenannte «Tag Russlands» am 12. Juni anlässlich der an diesem Tag veröffentlichten Erklärung der Staatssouveränität der Russischen Föderation im Jahr 1990. Der zweite wichtige Nationalfeiertag ist der «Tag der Nationalen Einheit» am 4. November, der an die Befreiung Moskaus von polnischen Besatzern im Jahr 1612 erinnert. Daneben gibt es mehrere gesetzliche Feiertage, von denen vor allem der Tag des Sieges am 9. Mai sowie das Neujahrsfest gefeiert werden. Die russisch-orthodoxen Christen feiern Weihnachten nach dem julianischen Kalender am 7. Januar.

Sprache

Russisch ist Amtssprache. Parallel wird in den einzelnen Teilrepubliken häufig die jeweilige Volkssprache als zweite Amtssprache verwendet. Die zentrale Regierung sowie auch die Regierungen der Republiken betrachten die Förderung der Volkssprachen als unabhängige Voraussetzung, um die Erhaltung der kulturellen Vielfalt Russlands zu gewährleisten. Das kyrillische Alphabet ist die offizielle Schrift. Es besteht die Richtlinie, dass alle Volkssprachen Kyrillisch zu schreiben sind. Das lateinische Alphabet ist allgemein jedoch auch bekannt.

Einfache Begrüßungswörter

Deutsch	Russisch	Aussprache
(Herzlich) willkommen	Добро пожаловать	Dabro pazhalavat
Guten Tag	Добрый день	Dobry den'
Guten Morgen	Доброе утро	Dobraje utra
Gute Nacht	Добрый вечер	Dobryj vetscher
Auf Wiedersehen	До свидания	Dasvidania
Danke, danke schön	Спасибо	Spasiba
Bitte, bitte schön	Пожалуйста	Pazhalasta
Ja	Да	Da
Nein	Нет	Njet
Gute Reise	Хорошей дороги	Haroschej darogi
Einen angenehmen Aufenthalt	Приятного отдыха	Prijatnawa otdyha



Gepflogenheiten des Geschäftslebens

Geschäfte mit russischen Gästen

Wer mit russischen Geschäftsleuten Geschäfte macht, muss vor allem flexibel sein und schnell entscheiden können. Nicht selten kommt alles anders als ursprünglich geplant.

Generell werden in Russland Verspätungen von zehn bis fünfzehn Minuten als normal angesehen. Sehr häufig werden vage Zeitangaben gemacht. Den Faktor Zeit nutzen russische Geschäftsleute geschickt in Verhandlungen. Es ist nicht ungewöhnlich, dass russische Geschäftspartner kurz vor der Unterzeichnung eines Vertrags plötzlich erheblichen Druck machen und fundamentale Änderungen durchsetzen wollen. Hier sollte man Gesprächsbereitschaft signalisieren, aber sich nicht drängen lassen.



Tipps – Verhandlungen

Small Talk am Anfang und am Ende eines geschäftlichen Treffens ist in Russland üblich. Häufig wird dabei etwas Persönliches ins Gespräch eingeflochten.

Auch bei einem Abschlussessen nach Verhandlungen sollte das Gespräch persönliche Themen einschliessen. Komplimente gehören zum guten Ton und werden durchaus auch von Frau zu Frau oder von Frau zu Mann ausgesprochen.

Zur Begrüssung oder Verabschiedung bleibt der Handschlag den Männern vorbehalten. Der Ältere ergreift dabei in der Regel die Initiative. Nie darf für einen Handschlag die linke Hand verwendet werden, dies kann als Beleidigung aufgefasst werden. Die Frauen beschränken sich auf ein freundliches Nicken. Als Frau sollte man jedoch auch auf einen Handkuss gefasst sein.

Geschäftsleute sollten bei Business-Essen auch die Kunst der Trinksprüche beherrschen.

Augenkontakt ist russischen Gästen im Gespräch wichtig.

Man sollte sich nicht von dem geringen körperlichen Abstand von 20 bis 40 cm abschrecken lassen, den ein russischer Gast zu einem Gesprächspartner hält. Ein Schritt zurück könnte als Unhöflichkeit oder Unwille zum Gespräch gedeutet werden.

In Russland wird in der Regel gerne telefoniert, um geschäftliche Dinge zu besprechen, auch spätabends.

«Russische Gäste wollen viel in der Schweiz erleben und haben hohe Erwartungen.»



Alex Milovsky,
russischer Journalist

Welche Werte zeichnen die russische Kultur besonders aus?

Alex Milovsky: «Die spirituellen und materiellen Werte der nationalen Kultur widerspiegeln die Staatsreligion und -ideologie. Russland hat die orthodoxe Kirche Ende des 10. Jahrhunderts akzeptiert. Der russische Staat hat sich seit seinen Anfängen stets als eine von Feinden umgebene, belagerte Festung gesehen. Privatsphäre gab es hier noch nie, alles wurde den Interessen der Gemeinschaft und des Staates unterstellt. Aus diesem Grund wurde das Hauptziel des Christentums – die persönliche spirituelle Weiterentwicklung – durch die Idee ersetzt, den Interessen der Gemeinschaft zu dienen. Der alte russische Staat wurde später als eines der wichtigsten Kulturzentren der Welt gegründet. Russland übernahm deshalb wie ein fleissiger Schüler die kulturellen Errungenschaften der europäischen Länder. Dabei flossen jedoch stets lokale Traditionen und Fähigkeiten mit ein. Ein gutes Beispiel für das grosse Talent der russischen Künstler sind die architektonischen Meisterwerke.

Die russische Kultur ist zudem historisch geprägt von der geografischen Lage von Russland zwischen Europa und Asien, an der Grenze zur westlichen und asiatischen Welt. Die russische Kultur ist auch nicht einheitlich, die Volkskulturen sind archaisch und traditionell, während die Kultur der Bildungsschicht mehr von Europa und von Freiheit geprägt ist. Ein Beleg hierfür ist die grossartige russische Literatur des 19. Jahrhunderts.»

Was möchten russische Gäste erleben, wenn sie in die Schweiz reisen?

AM: «Russische Gäste wollen viel in der Schweiz erleben und haben hohe Erwartungen. Jemand, der in die Schweiz reist, hat zweifelsohne bereits viele andere Länder bereist, war in guten Hotels und ist an Service auf hohem Niveau gewöhnt. Und russische Touristen erwarten, noch etwas Besseres in der Schweiz zu erleben. Sie sind sicher, dass Hotels, Service, Transportmittel, Essen und die Natur hier besser sind, die Berge höher und der Schnee noch flockiger.»

Haben Sie schon einmal Urlaub in der Schweiz gemacht?

AM: «Ich war seit 1996 schon 15-mal in der Schweiz als Reisejournalist und Fotograf, und jeder Besuch war eine wahre Erholung. Wie Paris für Hemingway ist die Schweiz für mich ein «Fest fürs Leben». Das beginnt schon bei den Aktivitäten von Schweiz Tourismus in Moskau, dem ersten Kontakt mit dem Reiseland Schweiz in Russland, die das Land so herrlich, künstlerisch und mit viel Stil bewerben.»

Gibt es etwas, was Ihnen in diesem Zusammenhang in besonderer Erinnerung geblieben ist?

AM: «Ja, ich kann von den zahlreichen Sehenswürdigkeiten und erinnerungswürdigen Events einige besondere Attraktionen der Schweiz nennen. Ich habe 15 Fotobücher über die traditionelle Kultur und Kunst produziert und mochte alle traditionellen Feiertage und Feste: Käseteilen (Chästeilet Justistal), Kuhkämpfe im Wallis, Neuenburger Winterfest. Und ganz besonders das Ballonfestival in Château-d'Oex. Ganz spezielle Erinnerungen habe ich auch an das Montreux Jazz Festival und meinen Besuch bei Claude Nobs in dessen Haus. Die Weinbergterrassen von Lavaux und die Dampfschiffe auf dem Genfer- und dem Vierwaldstättersee sind ebenfalls erwähnenswert.»

Wie haben Sie die Schweizer Gastfreundschaft erlebt?

AM: «Die Schweizer Gastfreundschaft genießt in Russland einen so hervorragenden Ruf wie Schweizer Käse und Schweizer Schokolade – alle drei stehen eigentlich ikonenhaft für die Schweiz in Russland.»

Haben Sie einen Tipp, was die Schweizer Hoteliers bei der Beherbergung von russischen Gästen noch verbessern könnten?

AM: «Reiseaffine Russinnen und Russen sind sehr an eine hohe Servicequalität gewöhnt, da sie oft auf der ganzen Welt unterwegs sind und in den besten Hotels übernachten. Und in der Schweiz erwarten sie ganz gemäss dem hervorragenden Ruf der Schweiz in Russland höchste Qualität aller Dienstleistungen.»



Russen auf Reisen



Anstieg der Auslandsreisen

Für das Jahr 2018 konnten mit beinahe 43 Millionen Reisen fünf Prozent mehr Auslandsreisen verbucht werden als noch 2017. Für die Schweiz ist nach den starken, durch Krisen in Russland bedingten Rückgängen bis 2016 nun wieder ein leichtes Wachstum der Hotelübernachtungen von russischen Gästen zu beobachten. 2018 wurden 357 000 Logiernächte verbucht, das sind leicht mehr als im Vorjahr (+1,3%).

Quelle: Bundesamt für Statistik (HESTA 2018)

Übernachtungen von russischen Touristen in der Schweiz (2012–2018)

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Ankünfte	201488	215603	194890	133043	119322	135518	137883
Logiernächte	561490	578656	532775	369264	323614	352172	356917

Profil der russischen Gäste

Fast zwei Drittel der russischen Gäste kommen aus dem Raum Moskau sowie dem restlichen westlichen Russland.

Die Mehrheit der russischen Reisenden in der Schweiz ist sehr vermögend und bewegt sich vorwiegend im Luxussegment. Russinnen und Russen auf Reisen zeigen somit ihren sozialen Status gerne und wollen nur das Beste. Russische Frauen legen viel Wert auf ihr Äusseres und kleiden sich gerne modisch und betont weiblich. Beide Geschlechter sind in der Regel markenbewusster als andere Europäerinnen und Europäer. Russische Gäste bevorzugen 4- und 5-Sterne-Hotels sowie grosse, anerkannte Hotelketten, da diese dem Prestige eines Reiseziels besonders Rechnung tragen.

In Russland ist der Wert des Geldes von grundlegender Bedeutung. Ausgezeichneter Service ist russischen Gästen wichtig, und sie sind auch bereit, für hervorragende Leistungen den notwendigen Preis zu bezahlen. Die Schweiz genießt diesbezüglich einen ausgezeichneten Ruf und hat entsprechend hohe Erwartungen zu erfüllen.

Auf ihren Reisen sind die russischen Gäste sehr flexibel und ändern oft ihre ursprünglichen Pläne.

Russische Gäste reisen vorwiegend mit dem Partner, der Partnerin oder mit der Familie. Auch Reisegruppen bis zu fünf Personen sind üblich. Grundsätzlich entsprechen russische Gäste in ihrem Sozialverhalten durchaus dem mitteleuropäischen Gast. Sie suchen Familienanschluss, sind kommunikativ und meist sehr gebildet. Trotz ihres häufig etwas kühlen ersten Auftretens sind Russen sehr herzliche Menschen und sehr kontaktfreudig gegenüber Bekannten und Unbekannten. Zwischenmenschliche Beziehungen sind enorm wichtig für sie.

Dezember und Januar (Neujahr und danach russische Weihnachten) sowie die Sommermonate Juli und August sind die Hauptreisezeiten für russische Gäste in der Schweiz.

Seien Sie nicht erstaunt, wenn Ihr russischer Gast plötzlich abreist oder seinen Aufenthalt verlängern will.

Durchschnittliche Tagesausgaben von Übernachtungstouristen in der Schweiz (ohne An- und Abreise)

Land	CHF
Golfstaaten	420
China	380
Indien	310
Japan	300
USA	280
Russland	250
Korea	210
Schweiz	140
Deutschland	130

Quelle: Tourismus Monitor Schweiz, 2017

Konsumfreudige Gäste

Die russischen Gäste geben sehr gerne Geld aus. Einkaufen, vor allem im Luxussegment, hat im Urlaub einen grossen Stellenwert. Eine Ausweitung der Ladenöffnungszeiten oder zumindest diesbezügliche Flexibilität in einem Hotel kann im Falle eines hohen russischen Gästeanteils von Bedeutung sein. Da ihre Aufenthaltsdauer im Vergleich zu anderen Herkunftsmärkten ebenfalls länger ist, sind die Ausgaben am Ende eines Aufenthalts oft relativ hoch.

Schweizer Gastfreundschaft für Gäste aus Russland

Servicequalität und Freundlichkeit des Personals sind dem russischen Gast besonders wichtig.

Gäste mit hohen Erwartungen

Russen sind serviceorientierte Gäste. Sie möchten sich in den Ferien entspannen und unterhalten. Sie sind bereit, für guten Service zu bezahlen. Abgesehen von Professionalität und Servicequalität wird ein gastfreundlicher Empfang sehr geschätzt. Zeigen Sie beim Check-in Geduld und Verständnis für die teils lange Anreise. Eine nette Geste oder ein ehrliches Lächeln werden honoriert. Die junge Generation in Russland verfügt über gute Englischkenntnisse und hat selten Verständigungsprobleme. Jedoch sprechen insgesamt nur 15 Prozent der russischen Bevölkerung eine Fremdsprache. Die Gäste fühlen sich geschmeichelt, wenn sie auf Russisch sprechendes Personal stossen und Broschüren sowie Informationsmaterialien in russischer Sprache aufliegen. In Russland sind viele Geschäfte rund um die Uhr geöffnet. Die eingeschränkten Ladenöffnungszeiten in der Schweiz sind für russische Gäste unverständlich. Informieren Sie Ihre Gäste deshalb über die Öffnungszeiten, bevor sie vor geschlossenen Türen stehen.

Freizeitaktivitäten

Die Reisemotive russischer Gäste reichen von medizinischen Behandlungen über Wellnessaufenthalte bis hin zu Besichtigungs- und Einkaufstouren. Im Winter sind ihre Lieblingsaktivitäten Skifahren, Spazieren und Shopping. Einige Gäste freuen sich jedoch auch über kulturelle und historische Sehenswürdigkeiten. Die Infrastruktur des Hotels wie Dampfbad, Sauna und Hotelschwimmbecken wird von russischen Gästen ebenfalls gerne und bis spätabends genutzt. Russische Gäste suchen in der Schweiz gute Schneeverhältnisse und Naturattraktionen. Das im Vergleich zu ihrem Heimatland oft mildere Klima wird sehr geschätzt.

Geben Sie Ihren Gästen eine Liste mit Ausgangstipps und Events in Ihrem Ferienort ab.

Ausgang

Der gesellige Russe liebt es, in fröhlicher Runde bis in die frühen Morgenstunden gemütlich und genussvoll zu essen und zu feiern. Flexible Öffnungszeiten von Restaurants und Bars werden daher sehr geschätzt.

Tipps – Reisen und Aufenthalt

Russische Gäste informieren sich besonders online über ihre Schweizreise. Entsprechend wird auch oft online gebucht. Üblicherweise buchen sie etwa drei bis vier Monate vor Reisebeginn, vor allem Winterferien werden länger im Voraus gebucht.

Für russische Gäste sind jedoch auch Empfehlungen von Freunden und Verwandten äusserst wichtig.

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer liegt zwischen zwei und drei Nächten; flexible Angebotsformen in Bezug auf Anreise und Aufenthaltsdauer werden geschätzt.

Das Reservationsverhalten russischer Gäste ist oft spontan. Hotels sollten sich daher die Reservierung per Kreditkartennummer oder Vorauszahlung garantieren lassen.

Geben Sie bekannt, falls Sie Leistungen nicht rückvergüten (beispielsweise Ausfall des Skiunterrichts bei schlechtem Wetter). Erläutern Sie die Möglichkeit, eine Versicherung abzuschliessen, da russische Reisende diese Option oft nicht kennen.

Stadtbewohner aus Moskau und St. Petersburg verwenden gerne Kreditkarten. Barzahlung ist für viele russische Gäste aber ebenfalls eine Option, auch bei grösseren Summen.

Geld ist in Russland kein Tabuthema. Es passiert durchaus, dass man gefragt wird, wie viel das schöne Auto oder die schicke Uhr gekostet hat.

Russische Gäste sind es nicht gewohnt, sich mit Hotelmitarbeitern zu unterhalten oder sich überschwänglich für einen Service zu bedanken.

Viele Russen lieben Blumen. Achten Sie darauf, dekorative Sträuße mit einer ungeraden Anzahl Blumen zu präsentieren; eine gerade Zahl wird nur auf Beerdigungen verwendet. Vermeiden Sie gelbe Blumen, da sie Trennung und Verrat symbolisieren.

Bevorzugt werden Hotels der 4- bis 5-Sterne-Kategorie, wobei sehr oft Halbpension gewünscht wird.

«Geben Sie Ihren russischen Gästen Zeit, das Hotel zu geniessen!»



Natalia Sizova,
Schweiz Tourismus,
Marketing Manager/
MICE Russland

Was macht die Schweiz für russische Gäste aus Ihrer Sicht besonders interessant?

Natalia Sizova: «Die Schweiz ist ein Traumreiseziel, ein Land mit hohem Wohlstand und schönen Landschaften, unglaublichen Zugreisen sowie perfekten Skipisten und nicht zuletzt dem besten Hotelservice.»

Bleibt die Schweiz ein attraktives Land für Reisende aus Russland?

NS: «Die Schweiz ist und bleibt eine attraktive Destination für Gäste, die Qualität schätzen und individuell reisen. Es ist ein Land für Rückzug und Erholung. Für russische Gäste wird die Schweiz auch im Sommer immer attraktiver.»

Was sollten Schweizer Gastgeber beim Marketing beachten, um Gäste aus Russland anzusprechen?

NS: «Wenn wir von Marketingkommunikation sprechen, dann ist Mundpropaganda nach wie vor einer der grössten Nachfragetreiber. Dies aber mittlerweile vermehrt über Social Media. Gäste teilen ihre Meinung auf Facebook und Instagram und beeinflussen damit ihren Freundeskreis und weitere Bekannte. Auch die Zusammenarbeit mit Influencern ist heutzutage sehr wichtig. Momentan laufen viele Buchungen im 5-Sterne-Bereich noch über Reiseagenturen. Ein gutes Netzwerk von Verkaufsagenten ist für die 5-Sterne-Häuser unabdingbar. Im 3- und 4-Sterne-Bereich ist es sehr wichtig, auf allen Online-Buchungsplattformen präsent zu sein.»

Gibt es etwas, worauf die Schweizer Gastgeber während der Beherbergung der Reisenden aus Russland besonders achten sollten?

NS: «Russische Gäste begrüssen es sehr, wenn an der Rezeption russischsprachige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tätig sind. Zudem werden Informationen über das Hotel und die Destination auf Russisch und russische TV-Sender im Zimmer geschätzt. Smalltalk bei der Ankunft ist nicht immer nötig. Geben Sie Ihren Gästen etwas Zeit, das Hotel zu geniessen.»

«Für russische Gäste wird die Schweiz auch im Sommer immer attraktiver.»

Russische Gäste mögen Flexibilität im Service. Es wird sehr geschätzt, wenn Sie kleinere Extrawünsche erfüllen können, wie z.B. das Abendessen auf der Terrasse geniessen. Zufriedene russische Gäste sind sehr grosszügig.»

Gibt es einen Fauxpas, der unbedingt vermieden werden sollte?

NS: «Es gibt die russische Weihnacht (7. Januar), aber kein russisches Neujahr. Wir feiern Neujahr wie der Rest der Welt am 1. Januar. Und falls Sie weniger als zehn Blumen schenken, dann offerieren Sie bitte eine ungerade Zahl. Eine gerade Blumenzahl wird ausschliesslich zu Beerdigungen mitgebracht.»

Kann der Hotelier einen Service oder eine kleine Aufmerksamkeit anbieten, damit die russischen Gäste ihren Aufenthalt in der Schweiz in besonders guter Erinnerung behalten?

NS: «Russische Gäste mögen Champagner. Somit sind eine kleine Champagnerflasche oder ein Früchteteller als Willkommensgeschenk im Zimmer immer eine gute Idee. Und kleine Komplimente werden sehr geschätzt.»



Russische Ess- und Trinkgewohnheiten

Russische Gäste schätzen es, wenn das Essen schnell serviert wird. Der Begriff Bistro stammt aus dem Russischen und bedeutet schnell.

Neuster Trinktrend: Russen schätzen auch einen guten Whiskey oder Gin. Damen ziehen meist Champagner oder Prosecco vor.

Gutbürgerliche Küche zu jeder Zeit

Russinnen und Russen essen und trinken gerne. Da sie im Vergleich zu den meisten Europäern später aufstehen, essen sie auch später. In Russland sind entsprechend viele Restaurants rund um die Uhr geöffnet. Für russische Gäste ist es äusserst unangenehm, wenn Restaurants im Reiseland beispielsweise nachmittags keine warme Küche anbieten. Fleischgerichte sind beliebt – dementsprechend isst man zum Frühstück, zum Mittagessen sowie zum Abendessen gerne deftig und viel. Russische Gäste erwarten bei einem mehrgängigen Menü, dass sie den nächsten Gang sofort nach der individuellen Beendigung ihres aktuellen Gangs erhalten, egal, ob die Tischnachbarn ebenfalls so weit sind oder nicht.

Trinkgewohnheiten

Alkohol gehört zum Essensritual unbedingt dazu. Obwohl Russen hochprozentigen Alkohol wie Wodka und Schnäpse mögen und diesen ebenfalls zum Essen trinken (häufig in Flaschen), wird auch der Wein ein immer beliebteres Statussymbol. Auch Cognac und Cocktails werden zum Essen getrunken. Traditionell sind Russen trinkfest.

Rezept Beef Stroganow

Zutaten für

4 bis 6 Personen

- 1 Kilogramm Rinderfilet, ohne jegliches Fett
- 600 Gramm Zwiebeln, in dünne Ringe geschnitten
- 500 Gramm Champignons, in dünne Scheiben geschnitten
- 1 Esslöffel Senfpulver
- 1 Esslöffel Zucker
- 2 Teelöffel Salz
- 6 Esslöffel Pflanzenöl
- 1 Teelöffel frisch gemahlener schwarzer Pfeffer
- ½ Liter Sauerrahm

Zubereitung

Das Senfpulver, ½ Teelöffel Zucker und 1 Teelöffel Salz im heissem Wasser zu einer dicken Paste verrühren, mindestens 15 Minuten quellen lassen.

Das Fleisch quer zur Faser in 5 Millimeter dicke Scheiben schneiden. Die Scheiben in 5 Millimeter breite Streifen schneiden.

2 Esslöffel Öl in der Pfanne erhitzen, die Hälfte des Fleisches hineingeben und unter ständigem Rühren etwa 2 Minuten braten, bis das Fleisch leicht gebräunt ist. Vorgang mit der zweiten Hälfte des Fleisches wiederholen, Fleisch in einen grösseren Topf umfüllen.

2 Esslöffel Öl in der Pfanne erhitzen, die Zwiebeln hineingeben und glasig braten. Zwischendurch den Deckel auflegen. Die Zwiebeln sollten weich, aber nicht matschig sein. Zwiebeln zum Fleisch in den Topf geben.

Diesen Vorgang mit den Champignons wiederholen.

Die Senfpaste, das verbliebene Salz, den Zucker und den Pfeffer in den Topf geben und untermischen. Jetzt den Rahm esslöffelweise unterrühren, die Temperatur runterschalten und zugedeckt 2–3 Minuten schmoren, bis die Sauce durchgewärmt ist.



Tipps – Essen und Getränke

Der russische Gast ist grosse Portionen gewohnt. Auch für ausreichend Brot am Tisch sollte gesorgt sein.

Gegessen wird langsam, über mehrere Stunden. Auch wenn manche Teller schon leer sind, sollte das Servicepersonal vor dem Abräumen fragen, ob dies erwünscht ist.

Der russische Gast ist für fachkundige Beratung bei der Weinauslese dankbar.

Ein reichhaltiges amerikanisches Frühstück ist erwünscht. Russische Touristinnen und Touristen erscheinen oft in Sportkleidung zum Frühstück.

In Russland trinkt man Wodka in grossen Wassergläsern. 8 cl Wodka ist eine durchaus geeignete Abgabemenge pro Glas. Beachten Sie, dass echter russischer Wodka in keiner Bar fehlen darf. Jedoch werden auch heimische Produkte wie Schnaps gerne probiert.

Russische Gäste sind durchaus bereit, typische Spezialitäten der Ferienregion auszuprobieren.

Kontaktadressen

Für weitere Informationen, Ratschläge oder Schulungen zum Empfang der Gäste aus Russland oder zur Bearbeitung des russischen Marktes wenden Sie sich bitte an eine der folgenden Adressen:

HotellerieSuisse

Kommunikation
Monbijoustrasse 130
3001 Bern
T +41 31 370 41 40
kommunikation@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch

Schweiz Tourismus

Morgartenstrasse 5a
8004 Zürich
T +41 44 288 12 76
info@myswitzerland.com
www.myswitzerland.com

Schweiz Tourismus – Russland

Per. Ogorodnaya Sloboda, 2/5
Entr. 1, side Gusyatnikov per.
c/o Embassy of Switzerland
101000 Moscow, Russische Föderation
T +7 (495) 937 77 98
info.ru@switzerland.com

Nützliche Websites

www.myswitzerland.com/ru (Schweiz Tourismus, in Russisch)

www.luxurytravelmart.ru (LTM – Luxury Travel Mart, grösster Hotelevent in Russland, Website auf Englisch)

www.messeninfo.de/Mitt-M5732/Moskau.html (eine der grössten Fachmessen für Reisen und Touristik in Russland, Website auf Deutsch)

