



## VDFU-Sommertreffen 2010 Ahoi & Horrido

*Daumen hoch für den Gastgeber  
des diesjährigen Treffens:  
das Hotel Port Royal im  
Heide-Park Resort.*

Piratenstützpunkt „Port Royal“ hieß es vom 14. bis 16. September 2010 für die Teilnehmer des diesjährigen Sommertreffens des *Verbandes Deutscher Freizeitparks und Freizeitunternehmer* (VDFU), die im *Heide-Park* Soltau ihr Basislager aufgeschlagen hatten. Beim Come-Together am ersten Abend stellte der gastgebende Heide-Park nicht nur seine Gastfreundschaft unter Beweis, sondern punktete bei den Kollegen mit unterhaltsamen Show-Einlagen während des Stehempfangs.

Die 104 Teilnehmer des Treffens starteten ihr Tagesprogramm mit einem Besuch im *Weltvogelpark Walsrode* und konnten sich dort von der aktuellen Entwicklung dieses Parks überzeugen, der in den zurückliegenden zehn Jahren leider immer wieder mit seinem betriebswirtschaftlichen Auf&Ab für Schlagzeilen gesorgt hatte. Nach Auskunft der professionellen Scouts, die die Freizeitparkbetreiber durch ihre gepflegte Parklandschaft führten, zählt der Weltvogelpark aktuell rund 300.000 Besucher pro Jahr und befindet sich offensichtlich endlich wieder auf dem Weg in eine erfolgreiche Zukunft. Die Seele kann man beim Besuch in der wundervollen Garten-

und Parklandschaft des Walsroder Vogelparks baumeln lassen. Die Ranger führen die Besucher nicht einfach nur, sondern erzählen jede Menge Wissenswertes, Witziges und Erstaunliches aus der Welt der über 4.000 gefiederten Bewohner des Parks. Ein Freizeitziel, das für mehrere Generationen interessant gestaltet werden kann und noch einiges Potenzial besitzt. Mit gezielten Angeboten sowohl für Kinder als auch für die Silver-Ager können sicher noch mehr Besucher für die Flora und Fauna des Weltvogelparks interessiert und generiert werden.

Nach diesem naturnahen Programmpunkt gingen die VDFU-Mitglieder direkt auf Safari ... im *Serengeti-Park Hodenhagen*, wo die Tourteilnehmer von der Betreiberfamilie *Sepe* sehr herzlich begrüßt wurden.

Über lange zehn Kilometer – vorbei an exotischen Großtieren – schlängelt sich der Pfad durch die Hodenhagener Serengeti. Fast 1.500 exotische Tiere leben auf 110 Hektar Freigehege. Auf dem Weg von einer Wasserstelle zur nächsten kreuzten

Zebras, Antilopen und Bisons den Weg der Safari-busse ... und mancher Bewohner der Hodenhagener Serengeti steckte dabei seinen Hals gar ziemlich tief in den Safari-bus.



*Die Betreiberfamilie Sepe begrüßte die VDFU-Tour im Serengeti-Park Hodenhagen besonders herzlich. Und VDFU-Präsident Klaus-Michael Machens überreichte selbstverständlich auch hier einen der einzigartigen Bären.*



*Christine Zwermann-Meyer (Freizeitpark Lochmühle), Helmut Fischer (Erlebnispark Tripsdrill), Klaus-Michael Machens (Zoo Hannover) und Bruno Muth (Churpfalzpark Loifling) v.l.n.r. freuten sich über das alljährliche Networking.*

*Bruno Muth (Churpfalzpark) genoss – nach einigen Jahren Verbandspause – das Treffen mit den Kollegen. Hier im Bild mit Fritz Wurts (li.) vom Hollywood und Safaripark Stukenbrock.*

Besonders interessiert zeigten sich die VDFU-Gäste an der neuesten Attraktion der Familie Sepe – der Aqua-Safari. Nach der seit vielen Jahren außerordentlich beliebten Dschungel-Safari, bei der die Besucher in gelb-schwarz lackierten Off-road-Fahrzeugen in wilder Fahrt von Rangern durch eine Naturkulisse mit zahlreichen Animatronics, Spezialeffekten und Überraschungen bugsiert werden, haben die Betreiber nun eine neue Attraktion kreiert (vgl. auch *EAP* 4/2010). Auf originalen Airboats aus den Everglades in Florida gehen die Besucher – geführt, chauffiert und unterhalten von ihrem jeweiligen Ranger – auf eine ca. 15-minütige Wassertour. Adäquat zur Dschungel-Safari lauert auch hier hinter jeder Abbiegung eine neue Überraschung ... Die Freizeitparkprofis zeigten sich beeindruckt.

Am Ende des Tages enterten die deutschen Freizeitparkunternehmer nach einem ausgiebigen Abendessen im Restaurant „La Tortuga“ die Piratenbühne im Heide-Park und erlebten exklusiv die erste Nachtvorstellung der neu inszenierten Piraten-Show, die seit diesem Sommer auf der ebenfalls neuen Bühne neben der „Topi-Lau-La“-Wasserschlacht läuft. Ein beeindruckendes und kurzweiliges Spektakel.

Der zweite Tag bot den Teilnehmern zwei Vorträge zu außerordentlich interessanten Themen: Heide-Park-Geschäftsführer *Hannes W. Mairinger* referierte zum Thema „Qualitätssiche-

*Die große Greifvogelschau im Weltvogelpark Walsrode wurde von den Parkprofis aufmerksam verfolgt.*



rung“ und stellte seinen Parkkollegen die konkreten Konzepte des Heide-Parks als Teil der *Merlin Entertainments-Gruppe* vor.

Einen besonders hohen Unterhaltungswert – bei gleichzeitig höchster inhaltlicher Kompetenz – bot Wirtschaftsexperte *Prof. Karl Born* mit seinem Referat über „Service-Qualität im Freizeittourismus“. Ausgehend von der These: „Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt, deshalb ist er auch ständig im Weg“, arbeitete Born die aktuellen Erfordernisse einer kunden- und serviceorientierten Dienstleistungsqualität heraus. Da die Ansprüche der Kunden heute nahezu überall gleich hoch sind, geht es immer mehr darum, WER erfüllt sie am besten ... und nur DER gewinnt. Wer erkennt, dass es längst nicht mehr genügt, traditionelle Dienstleistung anzubieten (ordnungsgemäße Erledigung der Arbeit), sondern dass konsequente Dienstleistung gefordert ist (vollkommene Zufriedenheit des Kunden herstellen), der hat – nach Borns Meinung – den richtigen Weg eingeschlagen. Mit diesem kurzweiligen und interessanten Vortrag endete das offizielle Programm des diesjährigen Sommertreffens und die Teilnehmer begaben sich je nach Interessenlage auf individuelle Besichtigungs- und Entdeckertouren in den Heide-Park oder auf Exkursion zur neuen „Yukon-Bay“ in den *Erlebniszoo Hannover* oder fuhren in den *Wildpark Lüneburger Heide*, wo seit diesem Sommer zwei Prachtexemplare sibirischer Tiger im neuen „Tundra-Erlebniswald“ ein neues Zuhause haben (vgl. *EAP* 5/2010).

Die Teilnehmer des diesjährigen VDFU-Sommertreffens zeigten sich zufrieden über zahlreiche interessante neue und/oder gepflegte Kontakte und ein abwechslungsreiches und vielseitiges Programm, das reichlich Anregungen für die eigene Praxis bot. (PP)





Zeit für ein weiteres Gruppenbild ...

Was für seltsame Vögel gibt's denn hier?  
Vogelpark-Scout Alonso erklärt die Eigenheiten  
so manchen Federviehs ausführlich.



## VDFU Summer Meeting 2010

The pirate haven of "Port Royal" was the setting from September 14th through the 16th of this year for the participants of the summer meeting of The German Amusement Park Association (VDFU) at Heide-Park in Soltau, Germany.

The 104 participants in the meeting started their daytime program with a visit to the bird paradise called Weltvogelpark Walsrode, where they were impressed with the current development of the park. According to information from the professional scouts who guided the amusement park operators through their pristine park facilities, Weltvogelpark's attendance figures currently register some 300,000 visitors annually.

The visit was followed directly by a safari for the VDFU members at Serengeti-Park Hodenhagen, where they were warmly greeted by the Sepe family who operate the safari park. The safari takes in ten kilometers meandering through the Hodenhagen Serengeti landscape past exotic large ani-

mals, where almost 1,500 striking animals live in the open within a 110 hectare enclosure. The VDFU members were particularly impressed with the Sepe family's latest attraction, the Aqua Safari. Original airboats from the Everglades transported the visitors on a water tour of roughly 15 minutes, guided, chauffeured and entertained by each of the respective rangers.

At the end of the day, the German amusement park operators enjoyed an elaborate dinner followed by the exclusive premiere performance of Heide-Park's brand new pirate show. The show proved to be a captivating, entertaining spectacle.

Day Two offered the participants two speeches on highly interesting topics: Heide-Park Director Hannes W. Mairinger discussed the theme of quality assurance and presented his colleagues the specific Heide-Park concepts as a part of the Merlin Entertainments Group. This was followed by a highly entertaining and equally informative lecture by economics expert Prof. Karl Born on service quality in recreational tourism. Proceeding on the basis of the theory, "The customer is the center of our attention, and that's why he's always in the way", Born illustrated today's requirements for maintaining service quality that is oriented on the customer and on top service. Since customer demands are for the most part equally high everywhere, the point is that WHO fulfills them best is the only one WHO wins. The provider who recog-

Sascha Rigling  
(Mack Rides) sorgte  
für kontrollierten  
Zustieg im Safari-  
Bus: ohne Fahrschein  
keine Beförderung ...



Viel Spaß bereitete  
auch die neue Aqua-  
Safari im Serengeti-  
Park, bei der die  
Fahrgäste auf Ever-  
glade-Airbooten  
ziemlich taff  
unterwegs sind.



## Parks

nizes that it is no longer adequate simply to offer traditional service (competent execution of the work in question), but that instead consistent service is required (providing complete customer satisfaction) is on the right track in Born's opinion.

The participants in the VDFU Summer Meeting were pleased about making numerous interesting contacts and a wide-ranging program that provided plenty of food for thought and inspiration for their own operations.

*Wer sich einen Rundgang im Heide-Park gönnte, bewunderte vor allem die neue Topi-Lau-La-Piraten-Schlacht ... begutachtete die neue Piratenbühne schon mal bei Tageslicht ... oder wagte einen Blick auf die Großbaustelle des Heide-Parks.*



*Heide-Park-Chef Hannes W. Mairinger (li.) referierte über die „Qualitätssicherung in der Merlin Entertainments-Gruppe“. Und Prof. Karl Born begeisterte sein Publikum auf höchst unterhaltsame Weise mit einem Fachvortrag zum Thema „Service-Qualität im Freizeittourismus“.*



Eines der abschließenden fakultativen Besichtigungsprogramme führte in den Wildpark Lüneburger Heide, wo sich die Teilnehmer nicht nur von einer außerordentlich authentischen und detailreichen Gestaltung in der Gastronomie überzeugen konnten.



Wildpark-Geschäftsführer Alexander Tietz (li.) führte seine Parkkollegen – im Bild Benedikt und Theresa von Bentzel (Schloss Thurn) – gerne durch seinen Park.



Nach einem zünftigen Abendessen im Hotel Port Royal gingen die Freizeitpark-Betreiber selbst unter die Piraten und konnten ein unterhaltsames Spektakel auf der neuen Piratenbühne erleben.

