

# Abschlussbericht Erasmus-Praktikum in Schweden 2017

Praktikant: Fabian Weiß  
Praktikumsplatz: Eskilstuna Tourist Information  
Praktikumszeitraum: 31.07.2017 bis 30.09.2017

## 1. Der Praktikumsplatz

Durch die Hilfe meiner Schwedisch-Lehrerin und der Stadt Erlangen habe ich den Praktikumsplatz bei der Tourist Information in Eskilstuna bekommen. Die Tourist Information bietet eine umfangreiche Auswahl an Broschüren und Magazinen über Sehenswürdigkeiten in und um Eskilstuna an. Darüber hinaus verfügt sie über ein großes Lager mit Broschüren und Stadtkarten von anderen Regionen Schwedens und vor allem von größeren Städten wie Göteborg oder Stockholm. Ein weiterer Aufgabenbereich liegt im Durchführen von unterschiedlichen Führungen. Das Angebot wird ständig erweitert. Neben diversen historischen Stadtführungen gibt es seit Sommer 2017 auch Führungen über die aus Eskilstuna stammende und besonders in Schweden beliebte Pop-Rock-Band Kent.

## 2. Aufgabentätigkeiten

An meinem ersten Tag wurde ich sehr herzlich von meinen Kollegen empfangen. Mir wurde alles Wichtige im Gebäude gezeigt. Die ersten beiden Tage habe ich allerdings noch nicht selbstständig gearbeitet. Ich wurde vielmehr langsam an die Arbeit herangeführt, indem ich die Arbeitsschritte und den Kundenkontakt meiner Kollegen beobachtet habe. Am dritten Tag wurde ich am Nachmittag von meiner Chefin in die Stadt losgeschickt, um mir ein Bild von Eskilstuna machen zu können. Dabei besuchte ich Sehenswürdigkeiten und Museen, die ich dann den Touristen auch selber weiterempfehlen konnte. In den ersten zwei Wochen habe ich dann auch am Feierabend eigenständig die Stadt und die Umgebung erforscht, um mein Wissen über Eskilstuna zu erweitern. Da ich mir durch das Begleiten der Arbeitsschritte meiner Kollegen und meinen Ausflügen in die Stadt viel Wissen angeeignet hatte, durfte ich dann schon ab dem vierten Tag eigenständig arbeiten. Meine Aufgabe bestand darin, die Fragen der Touristen zu beantworten und sie mit dem gewünschten Infomaterial wie Stadtkarten etc. auszustatten. Daneben war ich sowohl für Nachrichten auf Facebook, als auch für das Verfassen von Tweets zuständig. An einigen Tagen war ich dann mit unserem mobilen Infostand in der Stadt unterwegs. Ende August habe ich dann auch einmal an einem Sonntag gearbeitet. Ein paar Kilometer außerhalb von Eskilstuna fand ein sehr großes Oldtimer-Treffen statt, zu dem Leute aus ganz Schweden angereist kamen. Zwei Kolleginnen und ich waren an diesem Tag mit einem Zelt und Broschüren vor Ort. Da die Hauptsaison Ende August zu Ende ging und spürbar weniger Touristen zu uns in die Tourist Information kamen, wurde sie ab dem 1. September für physische Besucher geschlossen. Unter der Herbst- und Wintersaison ist es nur per Telefon und Mail möglich, mit der Tourist Information in Kontakt zu treten. Nichtsdestotrotz gab es auch im September viele unterschiedliche Tätigkeiten. Meine Kolleginnen brachten mir das Arbeiten mit den Programmen Asana und Wordpress bei. Asana ist ein Programm, das intern als Kalender benutzt wird. Dabei werden verschiedene Veranstaltungen mit Ort, Zeit und kurzem Text hinzugefügt, um eine Übersicht zu haben. Wordpress ist ein Programm, mit welchem die eigene Internetseite ([www.eskilstuna.nu](http://www.eskilstuna.nu)) betrieben wird. Im September musste hierbei beispielsweise die Seite über Aktivitäten in den Herbstferien neu gestaltet werden. Darüber hinaus war ich für die unterschiedlichen Social-Media-Auftritte wie Facebook, Instagram und

Twitter verantwortlich. Für Twitter habe ich beispielsweise Tweets über Veranstaltungen bis Dezember 2017 geschrieben. Mitte September besuchte ich mit meinen Kolleginnen die lokale Messe „Eskilstuna inspirerar 2017“. Während der Nebensaison bilden sogenannte Info-Points Minivarianten der Tourist Information. Diese befinden sich in einigen Hotels und Museen in Eskilstuna. Alle Info-Points sind mit Infomaterial und Stadtkarten ausgestattet, sodass sie – wie wir in der Hauptsaison – die Besucher mit ausreichenden Informationen und Broschüren versorgen können. Da die Info-Points Unterweisungen von der Tourist Information erhalten haben, werden sie auch regelmäßig getestet. Dieses Jahr war ich der Mystery Shopper, der sich als Tourist ausgegeben und die Info-Points auf die Anforderungen geprüft hat. Kurz vor Ende meines Praktikums gab es dann ein Treffen mit allen Info-Points, um die Saison auszuwerten. Außerdem nahm ich am vorletzten Tag an einem Seminar über Destinationsentwicklung teil. Dabei konnte ich dann auch noch einmal andere Eindrücke gewinnen. Die Tage liefen nahezu immer gleich ab. Um 10 Uhr begann mein Arbeitstag und um 17 Uhr hat die Tourist Information geschlossen. Von den sieben Stunden war eine Stunde Mittagspause. Meistens war ich schon um 9:45 Uhr vor Ort, um die kleinen Fahnen und die Beachfahne an der Außenfassade anzubringen und den Besuchscomputer zu starten. Die Betreuung während des Praktikums war ausgezeichnet. Meine Chefin sorgte dafür, dass das Praktikum sehr abwechslungsreich gestaltet wurde. Das Verhältnis zu meinen Kollegen war wirklich sehr gut. Wir verabredeten uns beispielsweise auch zum in Schweden üblichen After Work, also das gemeinsame Essen und Zusammensitzen nach dem Arbeitstag. Die Kollegen hätten wirklich kaum besser sein können. Das einzige Negative war, dass wir bei dem Oldtimer-Treffen im August kaum Besucher an unserem Zelt hatten. Die meisten Besucher waren allein wegen den Fahrzeugen nach Eskilstuna gekommen und interessierten sich eher weniger für den Rest der Stadt. Dennoch war dies eine tolle Erfahrung. Auf dem Fernwehfestival Erlangen 2017 wird die Tourist Information aus Eskilstuna auch vertreten sein. Auch ich werde dann mit meiner Chefin und einer Kollegin interessierte Besucher über die Stadt informieren.

### **3) Fazit**

Abschließend lässt sich sagen, dass sich das Praktikum bei der Tourist Information in Eskilstuna wirklich gelohnt hat. Ich konnte nicht nur viele Dinge über Abläufe in einer Tourist Information lernen, sondern auch meine Sprachkenntnisse vertiefen und verbessern. In all den Gesprächen war es mir möglich, viele neue schwedische Wörter zu lernen. Mein Englisch konnte ich im Kontakt mit englischsprachigen Besuchern auch auffrischen. Das Erlernen der Programme Asana und Wordpress war auch richtig spannend. Jede Aufgabe, die ich während meines Praktikums absolviert habe, hat richtig Spaß.