

Verhaltenscodex für Tourguides und Begleitfahrer

Köniz, August 2026

Präambel

Unsere Tourguides und Begleitfahrer leisten einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg unserer Motorradreisen. Sie repräsentieren unser Unternehmen gegenüber den Gästen und prägen Sicherheit, Reiseerlebnis und Zufriedenheit massgeblich. Dieser Verhaltenscodex definiert die grundlegenden Erwartungen. Personenbezeichnungen in diesem Dokument beziehen sich auf alle Geschlechter, auch wenn sie in männlicher Form formuliert sind.

1. Unsere Gäste stehen im Mittelpunkt

- Tourguides und Begleitfahrer handeln jederzeit als Gastgeber und Vorbild.
- Wir behandeln alle Gäste respektvoll, freundlich und wertschätzend. Dabei schaffen wir eine offene und angenehme Atmosphäre.
- Wir gehen auf Fragen und Anliegen ein und unterstützen unsere Gäste bestmöglich.
- Diskriminierung, Beleidigungen und respektloses Verhalten werden nicht toleriert. Wir kümmern uns aktiv um das Wohl der Gäste (auch, wenn es mal etwas schwieriger wird), übernehmen wo möglich organisatorische Aufgaben und schaffen ein besonderes Reiseerlebnis.

2. Fahrsicherheit hat oberste Priorität

- Die Sicherheit aller Teilnehmer steht stets über persönlichen Interessen, Zeitplänen oder sportlichen Ambitionen.
- Die Guides stellen sicher, dass die Regeln des Gruppenfahrens bekannt sind und eingehalten werden. Sie fördern eine defensive, vorausschauende und regelkonforme Fahrweise.
- Verkehrsregeln sind jederzeit einzuhalten. Riskante Fahrmanöver, Wettbewerbsfahrten und bewusstes Überschreiten von Sicherheitsgrenzen sind zu unterlassen.
- Jeder Teilnehmer soll innerhalb seiner Fähigkeiten und seines Komfortbereichs fahren können. Das Tempo richtet sich nach der Gruppe. Unerfahrene oder langsamere Fahrer fahren direkt hinter dem Guide und bestimmen dessen Tempo.
- Weniger erfahrene Teilnehmer erhalten besondere Unterstützung.
- Freies Fahren ist möglich, sofern ein klarer Treffpunkt vereinbart wird. Der Guide fährt dann als Schlusslicht bis dorthin.

3. Vorbildfunktion des Tourguides

- Tourguides repräsentieren das Unternehmen durch Verhalten, Kommunikation und Fahrweise.
- Sie handeln professionell, zuverlässig und verantwortungsbewusst.
- Sie erscheinen pünktlich und gut vorbereitet.
- Entscheidungen werden sachlich, ruhig und im Interesse der Gruppe getroffen.
- Konflikte werden respektvoll und lösungsorientiert behandelt. Kritik verstehen wir als Chance zur Verbesserung.

4. Tagesablauf und Kommunikation

- Die tägliche Fahrzeit soll fünf Stunden (zuzüglich Pausen) nicht überschreiten. Das Hotel sollte in der Regel zwischen 17 und 18 Uhr erreicht werden.

- Im morgendlichen Briefing werden Tagesprogramm und allfällige Änderungen transparent kommuniziert. Routenanpassungen sind bei Bedarf möglich. Programmierte Stopps sollen möglichst nicht entfallen; andernfalls werden die Gäste rechtzeitig informiert.
- Guides sorgen für attraktive Pausen- und Fotostopps. Spätestens alle 90 Minuten wird pausiert. Zweck des Stopps und Abfahrtszeit werden jeweils klar und deutlich zu Pausenbeginn kommuniziert.
- Es liegt in der Verantwortung des Guides, auf aktuelle Ereignisse des Tages (Pannen, Unfälle, Verkehrsdichte, Wetter, körperliche Verfassung der Kunden) einzugehen und die Route entsprechend anzupassen. Dabei ist darauf zu achten, dass im Programm erwähnte Leistungen möglichst nicht oder nur nach Absprache mit den Kunden ausgelassen werden.
- Das Team bespricht jeweils abends Erfahrungen, Herausforderungen und den Ablauf des Folgetages und nimmt bei Bedarf Anpassungen vor.

5. Alkohol, Drogen und Fahrtüchtigkeit

- Während der Fahrzeiten gilt für alle Teilnehmer ein striktes Verbot von Alkohol und anderen berauschenden Substanzen. Verstösse werden angesprochen; bei wiederholtem Fehlverhalten wird die Weiterreise ausserhalb der Gruppe verlangt.
- Tourguides übernehmen ihre Aufgaben nur in vollständig fahrtüchtigem Zustand und berücksichtigen mögliche Auswirkungen von Medikamenten eigenverantwortlich.

6. Kommunikation und Auftreten

- Tourguides kommunizieren klar, respektvoll und professionell.
- Kritik an Gästen, Partnern oder Kollegen erfolgt niemals öffentlich oder herabwürdigend.
- Gegenüber Hotels, Restaurants, Partnern und Behörden treten Guides und Begleitfahrer höflich und professionell auf.
- Im Team erfolgt die Kommunikation per WhatsApp, inklusive Standortfreigabe und gegenseitiger Unterstützung.
- Interne Angelegenheiten werden vertraulich behandelt.

7. Verantwortung für Material und Organisation

- Mit Material und Ausrüstung wird sorgfältig umgegangen.
- Tourunterlagen, Navigationsdaten und organisatorische Informationen werden gewissenhaft vorbereitet.
- Mängel, Vorfälle und besondere Ereignisse werden zeitnah gemeldet.

8. Notfälle und Zwischenfälle

- Bei Unfällen oder Notfällen handeln Tourguides besonnen und entsprechend ihrer Kenntnisse.
- Die Sicherheit und Versorgung der Betroffenen hat Vorrang.
- Wesentliche Vorfälle werden dokumentiert und gemeldet.
- Die festgelegten Notfall- und Kommunikationsabläufe, insbesondere die Information des Büros, sind einzuhalten.
- Bei Pannen oder Unfällen wird zuerst die Gruppe abgesichert. Betroffene werden nicht allein gelassen, bis sie in guten Händen sind. Bei Bedarf unterstützen Begleitfahrer oder andere Guides.

9. Loyalität und Teamgeist

- Tourguides und Begleitfahrer unterstützen die Ziele und Werte von Toeffreisen: Genussreisen, Weltoffenheit, Professionalität, Leidenschaft und Humor.
- Wir arbeiten konstruktiv mit Kollegen, Partnern und Mitarbeitenden zusammen.
- Unternehmensentscheide werden respektiert und umgesetzt.

- Verbesserungsvorschläge und Kritik an der Reiseorganisation sind willkommen und werden direkt mit den zuständigen Personen besprochen, nicht vor Kunden.
- Sofern ein Guide für mehrere Reiseanbieter unterwegs ist, legt er dies gegenüber Toeffreisen unaufgefordert offen. Er wirbt keine Kunden ab und gibt keine Interna an Mitbewerber weiter.

10. Schlussbestimmung

Die Tätigkeit als Tourguide und Begleitfahrer basiert auf Vertrauen, Verantwortung und dem gemeinsamen Ziel, unseren Gästen sichere, professionelle und unvergessliche Motorradreisen zu ermöglichen. Mit der Übernahme von Touren erkennen die Tourguides diesen Verhaltenscodex an und verpflichten sich, danach zu handeln. Dies gilt auch für die unten abschliessend aufgeführte Fahrphilosophie:

- Toeffreisen steht für 'Motorradtouren für Geniesser', danach sollte sich der Fahrstil richten.
- Der Guide fährt nicht, um sein Können zu demonstrieren.
- Der Guide fährt so, dass die gesamte Gruppe sicher folgen kann.
- Es werden keine impliziten Erwartungen an Tempo oder Schräglage gesetzt.
- Lieber eine Pause mehr als unnötiger Zeitdruck.
- Sicher ankommen ist wichtiger als pünktlich ankommen.

Datum und Unterschrift sowie Name, Vorname des Guides oder Begleitfahrer