

Aufgaben Backoffice

LEGENDE:

wird ausgeführt

wird unzulänglich ausgeführt

wird nicht ausgeführt

Leitung & Strategie
- Tourismusentwicklung und Statistiken - Zusammenarbeit mit TVSH, DTV, HLMS
- Zusammenarbeit mit dem Deutschen Wetterdienst im Rahmen des Prädikates Luftkurort / Zusammenarbeit mit dem FB Finanzen im Rahmen der Tourismusabgabe, später Übernachtungssteuer
- Teilnahme am Ausschuss für Wirtschaft, Tourismus und Stadtmarketing, Vorbereitung / Verfassen von Vorlagen, Bericht der Verwaltung
- Wirtschaftsplan, Jahresabschluss und Jahresbericht
- Personalführung (Fragen und Entscheidungen, Mitarbeiter-Gespräche, Durchführung regelmäßiger Team-Meetings, Ansprechpartner für Urlaubsgenehmigungen, Arbeitszeiten, Überstunden etc.)
- Geschäftsführung der Tourist-Information (Verträge, Rechnungswesen, Beschwerdemanagement etc.)
- Entwicklung und Überarbeitung von touristischen Angeboten (z.B. neue Stadtführungen, Familienangebote etc.)
- Rechtsthemen (Einhalten von tlw. neuen gesetzl. Vorschriften z.B. Veranstaltungssicherheit, Barrierefreiheit, Nachhaltigkeitskommunikation, Stadtführer, Datenschutz, Fotoerlaubnisse, DAC7 Steuer-Schnittstelle...)
- Umsetzung des Inklusionsplans der Stadt Ratzeburg
- Umsetzung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen
- Digitalisierung: Umstellen von Prozessen, z.B. Anschluss an ein digitales Ticketsystem f. öffentliche Führungen, KI
- Interne Prozesse wie z.B. Umstellung auf Regisafe-DMS, Cyber-Security etc.
- Spezielle Angebote und Werbemaßnahmen zur Stärkung der Nebensaison
- Prüfung und Akquise von Fördermitteln und/oder Sponsoren
- Regelmäßiger Austausch mit Leistungsträgern aus dem Tourismus- und Freizeitsektor der Stadt / Innenmarketing
- Regelmäßiger Austausch mit Bürgerinnen und Bürgern/ Innenmarketing
Infrastrukturmaßnahmen
z.B. Ausschilderung Domhalbinsel, tour. Ausschilderung, Geschichtstafeln und Podcasts, Digitale Infostelen in allen Stadtteilen, Fotofenster, Radservicestationen, Womo-Stellplatz...
Kooperationen
- Enge Zusammenarbeit mit der Herzogtum Lauenburg Marketing und Service GmbH und dem Naturpark (Zuarbeiten/Einbringen für gemeinsame Prospekte, Kampagnen, Tourismuskonzept, Pressearbeit, verschiedene Arbeitsgruppen wie Online, Natur & Nachhaltigkeit, Radfahren, Naturpark-Partner, Lenkungsgruppe...)
- Teilnahme an Netzwerkevents und Infoveranstaltungen z.B. vom Tourismusverband Schleswig-Holstein, Deutschen Tourismusverband etc.
- Tourismusmeile HH Hafengeburtstag inkl. Vor- und Nachbereitung
- Sonderpräsentationen wie z.B. beim Tag d. offenen Tür Bundespolizei, Filmpremiere Adams Acht o.Ä.
- Hilfestellung/Beratung für kulturelle Einrichtungen/Vereine in der Stadt Ratzeburg bei Veranstaltungen, in der Pressearbeit oder im Marketing (z.B. Idee Hochzeitsboot Albatros des Seglervereins)

Prospekterstellung & Bildarchiv
- Gestalten von eigenen Listen, Handzetteln, Flyern, Plakaten etc. (Veranstaltungen, Stadtführungen, Übersicht gastron. Angebote...)
- Ausarbeitung und Überarbeitung von Broschüren wie "Ratzeburg informativ", zukünftig z.B. barrierearmer Rundgang, Ratzeburg barrierefrei
- Aktualisierungen Stadtpläne und Löwen-Rundgang (Korrekturen, Koordinierung mit Grafik und Druckerei/Verlag)
- Neuorganisation von Bild- und Videodaten, Erstellen einer strukturierten Bilddatenbank
- Produktion aktueller Bild- und Videodaten (innerhalb des Teams sowie in Abstimmung mit Fotografinnen/Fotografen)

Öffentlichkeitsarbeit / Werbung
- touristische Imagearbeit, z.B. Zusendung von Text- und Bildmaterial an (externe) Firmen, Reisebüros, Reiseveranstalter, Verlage etc.
- Werbung (z.B. Schalten von Anzeigen in Print- und Onlineprodukten) insbesondere für Veranstaltungen
- Allgemeine, gezielte touristische Werbung schalten
- Pressearbeit: Erstellen von eigenen Meldungen, Zulieferung von Texten und Bildern bzw. Beantwortung von Presseanfragen
- Ansprechpartner für Firmen wie Ströer oder das Graphische Institut Eckmann, die Werbeflächen in der Stadt vorhalten und betreiben (z. B. Schaukästen mit Stadtplan-Übersichten, Lithfaß-Säulen, Großflächenwerbung); Stadtpläne für andere Verlage aktualisieren
- Akquise von Reiseunternehmen/Busunternehmen
- Akquise von Fluggästen aus Lübeck / Kooperation mit Lübecker Flughafen

ca. 30 Meldungen / Jahr + externe Anfragen

Online-Marketing
- Inhalte auf der touristischen Webseite aktualisieren
- Ausbau und Optimierung der Website: Saisonale Bespielung, thematische Unterseiten wie z.B. barrierefreie Angebote, E-Ladestationen etc., User-Formulare, Usability, Englische Inhalte, ggf. Online-Shop f. Verkaufsartikel der Tourist-Info
- Daten strukturiert aufbereiten, sodass sie gut auffindbar und lesbar sind von Google und KI-Agenten
- Klärung von Maßnahmen oder Neuigkeiten rund um Website (z.B. Änderungen oder neue Module des Dienstleisters) gemeinsam mit den Partnern
- Über aktuelle Trends und Themen informieren, Weiterbildung
- andere Portale wie z.B. Outdooractive mit Inhalten für Ratzeburg füllen und aktuell halten
- Analyse/Tracking und Optimierung / Statistik (Nutzerdaten)
- Infoterminal aktualisieren und Störungen beheben
- Social Media Kanäle dauerhaft bespielen und moderieren
- Passende Online-Werbekanäle ermitteln und nutzen
- ggf. Newslettermarketing, Urlaubs-App

Stadtmarketing
- Informieren über aktuelle Themen der Stadt durch Presse u.Ä.
- Spezielle Projekte wie z.B. Imagefilm, Bürgerbroschüren, Adams Acht...
- Aufbau und Pflege von Netzwerken, Ansprechpartner/in für die Kulturszene sowie Förderung der Kommunikation zwischen den verschiedenen Akteuren (u. a. Vereine, Verbände, Geschäftsleute, Unternehmen, Verwaltung etc.)
- Ansprechpartner für Verlage, die Telefon- und Branchenverzeichnisse (z. B. Das Örtliche, Gelbe, Seiten etc.) herausbringen: aktualisieren der Daten und Imageseiten der Stadt
- Angebote prüfen (Marketing, Messen, PR, andere Dienstleistungen)
- Ansprechpartner für das Logo der Stadt Ratzeburg und das CD (Corporate Design); Bearbeiten von Nutzeranfragen, ggfl. Absprache mit Grafikerin; Broschüren jeglicher anderer Fachbereiche werden gemeinsam abgestimmt auf das neue CD

Wirtschaftsförderung/Citymanagement	
- Erstellung und Pflege der Übersicht der Leerstände auf der Ratzeburger Insel	
- Kontaktaufnahme mit Hauseigentümern bei Gewerbeanfragen sowie Vermittlung und Hilfe zwischen beiden Parteien	
- Anwerben von neuen Firmen, Zusammenarbeit mit Wirtschaftsförderungsgesellschaft WFL (z.B. Erstellen eines "Wegweisers" für Gründer bzw. neue Gewerbetreibende in Ratzeburg)	
- Leerstands- und Flächenmanagement: Entwicklung und Umsetzung von Konzepten zur Nutzung von Geschäftslokalen und Vermeidung von Leerstand auf der Stadtinsel	
- Kontaktpflege und Informationskanal zu den Gewerbetreibenden	
- Belebung der Insel und des Marktplatzes durch Veranstaltungen und Aktionen (Rahmenprogramm verkaufsoffene Sonntage und weitere)	
- Teilnahme an Netzwerktreffen und Informationsveranstaltungen wie z.B. IHK Innenstadtforum	
- über aktuelle Trends und Themen informieren (z.B. Cima-Newsletter, Studien etc.)	
Veranstaltungen	
- Pflege des Ratzeburger Veranstaltungskalenders:	
- Sichtung, Bearbeitung und Freigabe des zugelieferten Text- und Bildmaterials	
- Eintragen eigener Veranstaltungen	
- Hinweis an Veranstalter auf den Eventmelder	
- Absprachen und Beratung von interessierten Veranstaltern	
- Vorbereitung einer monatlichen Übersicht für Aushang, Auslage oder Mailversand (Gäste, Leistungsträger, Presse...)	
- Erstellen spezieller Übersichten für bestimmte Magazine (Lüttbecker, LN Sommerredaktion etc.)	
- Organisation von kulturellen Veranstaltungen (Lesungen, Ausstellungen, kl. Konzerten u.Ä.) im Ratssaal	
- Planung, Organisation und Durchführung eigener Veranstaltungen (Osterfeuer, Maibaum,tlw. verkaufsoffene Sonntage)	
- Koordination des Insel-Advents	
- Koordinative Aufgaben bei externen Veranstaltungen (Schnittstelle/Vermittlerrolle, Asprachen mit Verwaltung)	
- Interne Absprachen und Selbstorganisation mit anderen Fachbereichen	
- Sicherheitskonzepte für eigene Veranstaltungen schreiben/absprechen	
- Optimieren der Abläufe zu eigenen und externen Veranstaltungen	
- Akquise neuer attraktiver Veranstaltungen für Ratzeburg	
- Entwicklung und Umsetzung neuer Veranstaltungsideen	
- Planung, Organisation und Durchführung des Frühjahrs- und Herbstmarkts	Aktuell der RZWB Verwaltung zugeordnet. Ursprünglich vorgesehen, diese Aufgabe an den Fachdienst Ordnungswesen abzugeben. Dort wird eine Einordnung aus thematischen und personalorganisatorischen Gründen abgelehnt.

Partnerstädte
- Pflege der 7 europäischen Städtepartnerschaften: - Erledigung des offiziellen Schriftverkehrs, Übersetzungen - Hilfe bei Kontaktaufnahmen zwischen Interessenten aus Ratzeburg und Partnerstädten für Besuche oder Projekte (Bürger, Vereine, Schulen, Unternehmen etc.) - Organisation der Auslandsbesuche (Reiseorganisation, Werbung etc.) und eigene Teilnahme - Koordination bei kulturellen Veranstaltungen - Verknüpfung mit touristischen Maßnahmen - Federführung bei der Organisation der turnusmäßigen Verbrüderungstreffen (3 J. auswärts, 1 J. Ratzeburg) - Initiativen für Projekte oder Kontaktmöglichkeiten (z.B. Jugend, Sport, Schulen, Vereine, andere Interessengruppen) - Erarbeitung von alternativen Finanzierungsmöglichkeiten (z.B. Beantragung von EU-Mitteln)
Organisation
- regelmäßige Dienstbesprechungen intern und mit anderen Fachbereichen - Rechnungskontrolle, Kontierung und Versand an VSG, Budgetanträge - Mitwirkung bei der Erstellung von Lagebericht und Wirtschaftsplan - Bestellung von speziellem Büro- und Werbematerial und Recherche dafür - Bewältigung von IT-Problemen und Anfragen - Betreuung von Praktikant/innen und Auszubildenden - Personalangelegenheiten (z.B. Dienstreiseanträge stellen, Dienstwagen reservieren, Reisekostenabrechnungen, Personalratsangelegenheiten, Korrekturbelege etc.)

Aufgabe ggf. abzugeben an Partnerschaftsverein

--> administrative Aufgaben wie Kommunikation der Verwaltungen sowie zur Verfügung stellen von Zuschüssen blieben vsl. dennoch in der Verwaltung

Aufgaben Tourist-Information	
<u>Beratung, Information, Verkauf</u>	
- Vorbereitung/Nachbereitung der Tourist-Information und des Flurs	
- Allgemeine Beratung (persönlich, Mail, Telefon)	
- Verkauf vor Ort	
- Zimmervermittlung (persönlich, Mail, Telefon)	
- Stadtführungen (persönlich, Mail, Telefon)	
- Kommunikation, Zusammenstellen und versenden von Info-Paketen	
<u>Administration Zimmervermittlung:</u>	
- Stammdatenpflege Vermieter: Preise, Konditionen, Beschreibungen, Ablage	
- Akquise und Vermieterbesuche	
- Kommunikation mit Unterkünften: Beratung, Hilfe, Infomails, Abfragen	
- Pflege des digitalen Gastgeberverzeichnisses	
- Jährliche Erstellung der Provisionsabrechnungen zwischen Vermieter und Tourist-Info	
- Monatliche Prüfung der Provisionsabrechnungen d. Buchungssystems	
- Kommunikation mit dem Schnittstellenmanagementsystem für Fremdportale wie z.B. airbnb, booking.com, BestFewo, fewo-direkt etc.	
- Steuerdaten DAC7 einpflegen, überprüfen und melden	
- Webclient, Zugänge für Vermieter erstellen	
- Webinare und Weiterbildung über Servicedeskhandbücher	
- Kommunikation mit Dienstleister bei Problemen, Neuerungen, neuen Vermietern etc.	
- Buchungsstatistiken erstellen z.B. für Presseanfragen HLMS/Tourismusagentur SH	
- Briefvorlagen anpassen, Vermittlungsverträge vorbereiten	
<u>Rechnungswesen:</u>	
- Abrechnungen Stadtführungen	
- Abrechnungen mit Stadtführerinnen und Stadtführern	
- Abrechnung Verkauf Souvenirartikel	
- Provisionsabrechnung (Kommissionen) Bootserlaubnis mit dem Kreis	
- Rechnungsprüfung (z.B. Bestellungen, Provisionen etc.)	

ø 400 Buchungen/ Jahr: 30% persönlich, E-Mail,
 Telefon, 20% RZ Website, 50% Fremdportale über
 Schnittstelle

Stadtführungen:	ca. 60 öffentliche Führungen / Jahr, ca. 100 gebuchte Gruppenführungen/ Jahr
- Verteilung der öffentlichen Samstagsstadtführungen auf die Stadtführer	
- Terminabsprache mit Stadtführerinnen und Stadtführern zu öffentlichen sowie Gruppenführungen	
- Pflegen und Überprüfen der Stadtführertabelle	
- Vorlagen erstellen z. B. Buchungsbestätigungen	
- Leitfaden SF und andere Anleitungen	
- Statistiken	
Kasse:	
- Kommunikation Kassen Fischer, Erneuerungen, Updates	
- Telecash Abrechnungen	
- Kassenprotokoll	
- Monatsabschlüsse	
- Anleitungen	
- Einzahlungen	
Administration:	
- Beschaffung Flyer, Verkaufsartikel (Anfragen/Angebote, Bestellung, Liefer- und Rechnungsprüfung)	
- Pflege Adressdatenbank	
- Ablage analog und digital	
- Jährliche Inventur	
- Vorlagen erstellen/überarbeiten (z.B. Buchungsbestätigungen)	
- Dienstplan erstellen (bei Bedarf)	
- Weiterbildung	
- Personalangelegenheiten/ IT	
Projektarbeiten:	
- Kooperation HLMS: Buchungs-AG, Gastgeberdialog, Zuarbeit für Broschüren wie Freizeittipps etc.	
- Übersichten erstellen und aktualisieren (z.B. Parken, Barrierefreiheit etc.)	
- Einarbeitung/Anleitung von Kollegen bzw. Praktikanten/Azubis	
- Unterstützung Stadtmarketing	