

Erfahrungsbericht über mein Auslandspraktikum in Neuseeland

*He aha te mea nui i tenei Ao?
He tangata, he tangata, he tangata.*

-

Was ist das Wichtigste auf der Welt?
Menschen, Menschen, Menschen.

Dieses Sprichwort der Maori macht die Lebenseinstellung der Neuseeländer sehr gut deutlich. Sie sind ein sehr freundliches, vor allem gastfreundliches Volk. Sie finden es toll, wenn Menschen aus aller Welt sich für ihr kleines Land am Ende der Welt interessieren. Sobald man sich ahnungslos in einer Stadt umschaute, kommt sofort ein Neuseeländer und möchte weiterhelfen. Bevor man sich versieht, ist man in ein Gespräch verwickelt, da Neuseeländer sehr interessiert an Touristen und deren Leben sind. Die Kiwis, wie sich die Neuseeländer liebevoll nach ihrem flugunfähigen Nationalvogel selbst nennen, führen außerdem ein sehr viel langsames Leben als man es als Europäer gewohnt ist. Bei nur knapp über vier Millionen Einwohnern ist das nicht weiter verwunderlich.

Mein Praktikumsunternehmen ist Teil von Ngāi Tahu Tourism. Ngāi Tahu ist der größte iwi (Maoristamm) der Südinsel Neuseelands und möchte möglichst nachhaltigen Tourismus, bei dem die Zufriedenheit des Kunden noch vor dem eigenen wirtschaftlichen Profit steht, betreiben. Dies begründet sich vor allem darauf, dass die Maori ursprünglich ein Naturvolk waren, bei dem Familie und somit die Ahnen und Nachkommen sehr wichtig sind. Die Kultur und Religion der Maori haben ihren Ursprung in der Natur. Sie zu erhalten und zu schützen, ist eine vorrangige Aufgabe, so dass auch die Nachfahren und Besucher sie noch genauso genießen können.

Die Ngāi Tahu Holdings Group beschäftigt viele Menschen in den unterschiedlichsten Branchen. Ein Bereich ist der Tourismus, welcher durch Ngāi Tahu Tourism organisiert ist. Dieser untergliedert sich in verschiedene Tourismusbetriebe in ganz Neuseeland, die in einer regionalen Ebene organisiert sind. Der „Central North Island“ sind Hukafalls Jet (Jetboot-Fahrt auf dem Waikato River), Rainbow Springs Kiwi Wildlife Park (Tierpark nur mit einheimischen Tieren in Rotorua) und Kiwi Encounter (Kiwi Aufzuchtstation in Rotorua) zugeordnet. Die „West Coast Region“ vereinigt Franz Josef Glacier Guides (geführte Gletscherwanderungen) und Glacier Hot Pools (Thermalbad) unter sich. In der „Southern

Region“ sind Dart River Jet Safaris (kombinierte Touren aus Kajak-, Jet-Boot- und Jeep-Fahrten im Dart River bei Glenorchy), Hollyford Track (geführte Wanderungen im Hollyford Valley) und Shotover Jet (Jet-Boot-Fahrt auf dem Shotover River bei Queenstown) zu finden.



1 Te Pukatea Bay im Abel Tasman Nationalpark

Mein Praktikum absolvierte ich im Norden der Südspitze in der Nähe von Nelson bei Abel Tasman Tourism. Dieser Kajaktourenveranstalter und Wassertaxianbieter ist Teil von Ngai Tahu Tourism, dessen Stakeholder Maoris sind. Abel Tasman Tourism hat seine Basis am südlichen Eingang zum Abel Tasman Nationalpark. Der Nationalpark bietet vor allem türkises Meer und goldene Strände, die von typisch neuseeländischem Busch umgeben sind. Außerdem beherbergt der Nationalpark ein Wasserschutzgebiet mit einer Robbenkolonie und vielen Zwergpinguinen. Durch den Park führt ein 51 Kilometer langer Wanderweg, der zu den neun schönsten und wichtigsten in Neuseeland gehört. Die Hauptaktivitäten im Nationalpark sind Mehrtageswanderungen, Kajak fahren und Tagesausflüge.

Abel Tasman Tourism untergliedert sich nochmals in fünf Marken, ich beschränke mich aber auf die beiden Hauptmarken bei denen ich tätig war.



2 Abel Tasman Aqua Taxi Basis, mein Bürogebäude

Abel Tasman Aqua Taxi bringt mit Hilfe von kleinen Motorbooten – maximal 18 Personen pro Boot – Touristen an die gewünschten Ausgangspunkte im Park, holt diese dann später an einem anderen Strand im Park wieder ab und bringt sie zurück nach Marahau bzw. Kaiteriteri, ein weiterer Ort im Süden des Nationalparks. Die Fahrten Richtung Norden beinhalten Zwischenstopps mit Kommentaren und Geschichten vom Skipper zu bestimmten Felsformationen, Stränden, Inseln und Robbenkolonien im Nationalpark. Die Rückfahrten gen Süden sind Bootsfahrten ohne spezielle Zwischenstopps und Erzählungen. Die bis zu 22 Aqua Taxis transportieren nicht nur Touristen, sondern auch Kajaks für diverse Veranstalter. Deren Kajaks müssen zum Ausgangspunkt für geführte Touren gebracht, oder am Ende dieser wieder zurück nach Marahau bzw. Kaiteriteri befördert werden.



3 Aqua Taxi "bei der Arbeit"

Einer dieser Kajaktourenveranstalter ist Abel Tasman Kayaks mit der Basis in Marahau. Das Produktportfolio reicht von Halbtages- über Ganztagestouren bis hin zu mehrtägigen Trips. Alle Ausflüge sind geführt und ohne Vorwissen im Umgang mit Kajaks machbar sowie für jedes Alter und Fitnesslevel geeignet. Die Touren enthalten neben dem Kommentar durch den Guide über die Geschichte, Flora und Fauna des Nationalparks, einen Mittagssnack und je nach Tour Fahrten mit dem Aqua Taxi. Zu oben genannter Firma gehört auch Abel Tasman Freedom Rentals. Hier können sich Kunden für einen halben Tag oder länger Doppelkajaks inklusive Ausrüstung ausleihen, um dann nach einer Sicherheitsbelehrung den Park individuell zu erkunden.

Im Sommer veranstaltet Abel Tasman Kayaks unter dem Namen Abel Tasman Seal Swim geführte Touren zu den Robbenkolonien im Nationalpark, um dort mit den Tieren zu schwimmen, schnorcheln und interagieren. Begleitet wird jede Tour von einem Aqua Taxi und enthält Mittagessen sowie die Führung durch einen geschulten Guide. Eine andere Kajakmarke ist Kaiteriteri Kayak. Hier sind grundsätzlich nur drei Produkte im Portfolio, daher beginnen die Touren im Winter auch nicht wie im Sommer am Strand in Kaiteriteri,

sondern werden von der Abel Tasman Kayaks Basis in Marahau übernommen. Die Zielgruppe sind hier junge Leute bis Ende zwanzig. Kaiteriteri Kayak legt viel Wert auf Spaß und Spiel am Strand oder auf dem Wasser und weniger auf Informationen über den Nationalpark, wie dies beispielsweise bei Abel Tasman Kayaks im Vordergrund steht.



4 Robbe, in Maori "Kekeno" - sich umschauen

Alle Kajakmarken werden unter Kayaking Abel Tasman Joint Venture zusammengefasst. Ein Joint Venture deshalb, weil neben Ngāi Tahu auch der Stamm der Wakatu Anteile an Abel Tasman Kayaks hält.

Meine Hauptaufgaben waren, Buchungen entgegen zu nehmen, Kunden einzuchecken, die Webseiten ins Deutsche zu übersetzen, eine Mitbewerber- und Produktanalyse sowie bei Kajaktouren den Guides behilflich sein. Ich verbrachte immer mindestens einen Arbeitstag in der Woche auf dem Wasser, wenn ich Glück hatte auch zwei, was natürlich das Ganze noch mehr auflockerte und sehr viel Spaß machte!

Das Wohl des Kunden steht im Vordergrund. Es steht sogar noch vor dem wirtschaftlichen Gewinn, so zumindest kommuniziert Ngāi Tahu Tourism es intern. Die Mitarbeiter nehmen dieses Leitbild ernst. Ein Kundengespräch am Telefon dauert oft bis zu 15 Minuten, auch beim Einchecken zeigt man ehrliches Interesse am Kunden und seinen Bedürfnissen. Wenn der Kunde von seinem Ausflug wiederkommt, erinnert man sich an ihn und fragt nach seinen Erlebnissen. Sollte sich ein Kunde beschweren, bekommt er nicht selten den gesamten Geldbetrag zurückerstattet. Auch in anderen Dingen wird gelassener reagiert, als es wohl in Deutschland der Fall wäre. Zwei Tage lang fiel das Reservierungssystem IBIS aus. Effektives Arbeiten war nur eingeschränkt möglich, es wurde geduldig abgewartet und auf Stift und Papier umgestiegen. Der Nachteil an dieser Arbeitseinstellung war allerdings, dass man des Öfteren auf die Vorarbeit von Kollegen warten musste. Das Internet hat in Neuseeland noch nicht die Bedeutung wie in der deutschen Arbeitswelt. Jede einzelne Buchung wird noch per Hand in das System eingegeben. Die meisten Buchungen werden über das Telefon getätigt, aber selbst Internetbuchungen müssen nochmals manuell in das System eingegeben werden. Neuseeländer arbeiten stressfreier, sind dadurch meiner Ansicht nach aber auch glücklicher und haben viel Spaß während der Arbeit.

Grundsätzlich bemüht sich Abel Tasman Tourism nachhaltig zu arbeiten. Beispielsweise sind die Motoren der Aqua Taxis die energiesparendsten und ökofreundlichsten auf dem Markt. Ein anderes Beispiel sind die Halbtagestouren von Abel Tasman Kayaks. Die Kunden paddeln von Marahau aus in den Nationalpark und wandern anschließend zurück an den Ausgangsort. Die Kajaks und der Guide werden von einem Aqua Taxi abgeholt und zurück zur Basis gebracht. Falls mehr als acht Buchungen vorliegen, wird die Hälfte der Kunden gebeten, erst zu laufen und die Kajakgruppe an einem vereinbarten Strand zu treffen, um dann selbst in denselben Kajaks zurück zu paddeln.

Eine wichtige Vereinigung im Nationalpark ist der Abel Tasman Birdsong Trust. Dank ihm, ist der Vogelgesang auf einigen vorgelagerten Inseln im Park wieder nahezu der, wie vor der Ankunft der Europäer im 18. Jahrhundert, die Katzen, Hunde, Wiesel und Ratten mitbrachten. Die Stiftung wird von vielen ansässigen Unternehmen (u.a. auch Abel Tasman Tourism) gefördert. Es ist dem Birdsong Trust daher möglich, auf den Inseln und dem Festland Fallen aufzustellen, damit die Opossum- und Wiesel Population kontrolliert werden kann und sich daraufhin einheimische Vögel, wie z.B. der Kiwi, wieder ansiedeln können.

Auch im Allgemeinen sind die Neuseeländer sehr auf die Natur und ihren Erhalt bedacht. Ich schätze 70-80% der Fläche der Südinsel sind Nationalpark. Was bedeutet, dass dort kein Straßenbau, keine Abholzung oder ähnliches stattfindet. So kann es allerdings auch mal passieren, dass Orte die 70km Luftlinie auseinanderliegen über 500 Straßenkilometer voneinander entfernt sind.

Ich möchte abschließend an einem Beispiel nochmal die Gastfreundschaft der Neuseeländer deutlich machen. Auf meiner Reise mit einem Van durch Neuseeland verbrachte ich die meisten Nächte auf einfachen Campingplätzen. Einen Morgen regnete es sehr stark. Ein älterer Maori, der neben mir mit seinem Wohnmobil und Enkel stand, kam herüber und klopfte an meiner Autotür. Er bot mir an, zu ihm ins Wohnmobil zu kommen um einen Kaffee zu trinken. Dies nahm ich natürlich dankend an. Nach einem langen und sehr netten Gespräch fragte er mich, ob ich duschen möchte. Er wohne nur zwanzig Minuten entfernt und ich könne gerne bei ihm zu Hause duschen. Er stellte mich seiner Frau vor und diese kochte prompt noch ein typisches Maori Mittagessen.

Allein wegen dieser kleinen Geschichte kann ich nur jedem empfehlen nach Neuseeland zu reisen und dieses tolle Land mit noch tolleren Menschen zu erleben.

Ich danke der Willy-Scharnow-Stiftung ganz herzlich für die Unterstützung und Hilfe, ohne die ich mit Sicherheit nicht eine so unbeschwerte und tolle Zeit gehabt hätte!