

Es braucht alle!

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Die Stammgäste sind aktuell unsere Rückversicherung: Ohne diese treuen Kunden müssten wir sicherlich grössere Verluste hinnehmen, denn die Rahmenbedingungen sind, wie wir alle wissen, für den Tourismus als exportlastige Wirtschaft nicht optimal.

Was tun? Sinkende Zahlen verleiten oft zu wenig durchdachtem Aktionismus. Das einfachste Mittel ist dabei die Senkung des Preises. Aber gerade dies ist für eine Marke wie Zermatt – Matterhorn ein schlechtes Rezept. Es beschädigt das langjährig aufgebaute Image der Premiumdestination Zermatt. Premium heisst, dass wir die Möglichkeit haben, höhere Preise zu erzielen.

Zudem gewöhnt sich der Kunde schnell an eine Preissenkung – es dauert deshalb Jahre und führt unweigerlich zu Kundenverlust, einen einmal gesenkten Preis wieder auf das alte Niveau zu heben.

Der Tourismus ist wie jede andere Branche auch wirtschaftlichen Zyklen ausgesetzt. Wir müssen lernen, diese Zyklen zu bewältigen und zu akzeptieren. In der aktuellen Baisse sollten wir uns vermehrt auf das Produkt konzentrieren: Wir müssen uns überlegen, wo wir uns verbessern, wo Prozesse optimiert, wo Kosten eingespart und

Synergien genutzt werden können. Und ganz wichtig: Wir sollten den Gästen, welche uns auch jetzt die Stange halten, besonders grosse Aufmerksamkeit zukommen lassen. Denn der Stammgast von morgen, der wird heute geboren: Lassen wir ihm also die nötige Aufmerksamkeit zukommen und verblüffen wir ihn mit unserem Service. Zermatt – Matterhorn ist eine starke Tourismusdestination mit einem starken Brand und einem starken Angebot – sie existiert dank dem Gesamterlebnis, von dem jeder Anbieter nutzen kann. Es braucht aber auch jeden Anbieter, um dieses Gesamte weiterentwickeln. Nur, wenn wir gemeinsam unsere Produkte weiterentwickeln, wird das Angebot unserer Destination mit den Veränderungen auf den Märkten mithalten und auch zukünftige Zyklen meistern können.

Darum sollte sich jeder Leistungsträger diesen Leitsatz für 2011 zum Vorsatz nehmen:

«**Wir Arbeiten Gemeinsam Am Gedeihen Unseres Zermatts**» – oder eben ganz kurz: **WAGAGUZ**

Herzlichst
Ihr Daniel Luggen

