

Wie zufrieden sind unsere Gäste?

GÄSTEBEFragung LÄUFT BIS HERBST 2012: NACH DER AUSWERTUNG KANN DAS ANGEBOt ANGEPAStt WERDEN

ZT Wer sind unsere Gäste? Sind sie zufrieden? Welche Angebote wünschen sie sich? Diese Fragen werden mit der bis Herbst 2012 laufenden Gästebefragung von Zermatt Tourismus beantwortet. Je grösser der Rücklauf, desto genauer können anschliessend Erkenntnisse erfolgen und Aussagen gemacht werden. Aktive Mitarbeit der Leistungsträger ist gefragt.

Seit vier Monaten läuft die Gästebefragung auf verschiedenen Ebenen – mit Fragebogen, die den Leistungsträgern vorliegen, auf der Webseite und mit Interviews, die von Studenten der Fachhochschule Westschweiz HES-SO durchgeführt werden. Die Befragung dient als Instrument, das touristische Angebot in der Destination zu verbessern. Daniel Luggen, Kurdirektor von Zermatt, will es genau wissen: «Je grösser der Rücklauf der Fragebogen, desto genauer können wir auf die Bedürfnisse unserer Gäste eingehen.» Die letzte Befragung war 2000/01 durchgeführt worden. Die aktuelle Befragung behandelt ähnliche und gleiche Themen wie damals. Dies gibt die Möglichkeit, veränderte Bedürfnisse festzustellen und den Grad der Gäste-Zufriedenheit zu einzelnen Angeboten zu vergleichen. Ebenso wird sich weisen, wie weit sich die Gäste bei der Beschaffung von Informationen anders verhalten als noch vor zehn Jahren. Dies beispielsweise hätte Auswirkungen auf die Ausgestaltung der Marketingmassnahmen von Zermatt Tourismus in den Bereichen Prospekte, Internet, Social Media, Newsletter und Marketingzielen.

Grundlagen für Neues

Nach der Befragung, die im Herbst 2012 abgeschlossen ist, kommt es zur Auswer-



Alle Leistungsträger tragen dazu bei, die Marke Zermatt-Matterhorn zu stärken.

tung. Erste Ergebnisse zur Wintersaison werden jedoch bereits gegen Juni vorliegen. Die Auswertung dient zudem als Entscheidungsgrundlage für die Weiterentwicklung des touristischen Angebotes in der Destination Zermatt-Matterhorn. Mit den seit Jahrzehnten vorhandenen Logiernächte-

Statistiken kennt man zwar die Herkunft der Gäste. Auch weiss man, dass sich die Aufenthaltsdauer seit langem weiter verkürzt. Was bedeutet das für die anbietenden Leistungsträger? Auch solche Fragen können auf Grund der Ergebnisse der Gästebefragung erörtert werden.

Aufruf an die Leistungsträger:

Weitere Fragebögen können im Tourismusbüro bezogen werden. Bitte senden Sie möglichst viele Fragebogen zurück – Ihr Beitrag ist wichtig.