

Die Kette ist so stark wie ihr schwächstes Kettenglied

Liebe Zermatt Insiderin Lieber Zermatt Insider

Wer ist der wichtigste Leistungsträger in unserer Destination? Eine Frage, die mich an die Debatte über das Huhn und das Ei erinnert: Wer war zuerst? Es ist müssig, wenn wir uns mit solchen Diskussionen herumzuschlagen. In Zermatt gibt es eine Reihe von Leistungsträgern, welche entweder von ihrer Grösse oder von ihrem herausragenden Service und Angebot her sehr wichtig für unsere Destination sind; oder andere, welche als Einzige die Leistung für ein Bedürfnis anbieten. Da sie eine Leistungskomponente ausfüllen, welche es sonst nicht gäbe – oder da sie mit ihrem Angebot für Aufmerksamkeit sorgen, sind sie wichtig. Aber: nicht wichtiger als alle anderen auch! Denn, unser Gast kommt nach Zermatt wegen dem Gesamterlebnis.

In vielen Fällen kümmert er sich nicht, wer oder was hinter welchem Angebot steckt. Für ihn ist entscheidend, dass ihm eine durchgehende Servicekette zur Verfügung steht. Die Kette beginnt bei der Information und Reservation des Urlaubes und endet bei der Abreise, allenfalls noch bei der Nachbearbeitung wie der Bewertung oder Einladung für den nächsten Besuch. Dazwischen stehen eine Vielzahl von Leistungen, die ein Reisender während seines Aufenthaltes in Anspruch nimmt. Was dem Besucher hingegen immer wichtig ist: die Freundlichkeit und Qualität – sie müssen

stimmen. Und meist wird diese so wahrgenommen, wie das schlechteste Glied der Kette sie anbietet.

Wir müssen uns also eher mit der Aufgabe beschäftigen, wie wir es schaffen, dass alle Leistungsträger in der «Champions League» mitspielen. Der Vergleich mit dem Fussball passt übrigens wunderbar: man gewinnt als Team, man verliert als Team. Das Kollektiv ist nur so stark wie die Summe aller Einzelspieler zusammen. Ist man auf einer Position zu schwach besetzt, riskiert man eine Niederlage, auch wenn die restlichen Spieler zu den Topstars gehören.

Sie ahnen es: Ich erinnere Sie gerne wieder einmal an unseren Destinations-Leitspruch «WAGAGUZ»*. Vielleicht mit der Ergänzung, sich in naher Zukunft nicht nur mit dem eigenen Angebot zu befassen: spielen Sie ruhig mal durch, welche Leistungen der Gast/Kunde nebst dem Ihren in Anspruch nimmt und helfen Sie Ihren «Mitspielern», damit allfällige Stolpersteine gemeinsam aus dem Weg geräumt werden.

**Herzlichst
Ihr Daniel Luggen
Kurdirektor Zermatt**

***Wir Arbeiten Gemeinsam
Am Gedeihen Unseres Zermatt**

