

«Die Gäste bewegen sich freier»

DAS NEU GESTALTETE GÄSTEZENTRUM AM BAHNHOFPLATZ IST EIN ERFOLG

ZT Mit der Realisierung des neuen Gästezentrums hat Zermatt Tourismus einen Schritt in die Zukunft gewagt. Die Rechnung ist voll aufgegangen: Es gibt nur positive Rückmeldungen, die Gäste bewegen sich frei und können sich auf die unterschiedlichste Weise informieren. Eine Erfolgsgeschichte.

«Wir haben den Puls der Zeit genau getroffen», resümiert Kurdirektor Daniel Luggen. Die Arbeitsgruppe rund um Projektleiter Peter Kronig hatte sich Neues und Ungewöhnliches einfallen lassen: iPads im Eingangsbereich und in der Schalterhalle. Screens mit Bildern, die Lust auf die Bergwelt machen. Kinderecke, Schaukästen mit Souvenirs, die zum Verkauf stehen sowie eine helle Atmosphäre, die den vier Mitarbeitern an den Informationsstellen das Arbeiten erleichtert.

Mehr Information, mehr Prospekte

Die Gäste können sich flexibler und individueller bewegen und informieren. Die Welt im Gästezentrum ist digitaler geworden: «Wir können jetzt noch genauer auf die Wünsche der Gäste eingehen», sagt Marianna Cristiano von der Gruppe der Schalterdienst-Mitarbeiter. Sie haben beobachtet, wie die Gäste als erstes die Prospekte durchstöbern, sich eine oder zwei aussuchen und studieren. Danach werden die Screens ausgiebig betrachtet. Der Renner sind jedoch die iPads. «Sie gehören zur grossen Attraktion der Schalterhalle», sagt Sven Hauser, Mitglied der ehemaligen Arbeitsgruppe und eMarketing-Manager. «Es ist generell Trend, dass die Gäste je länger je mehr zuerst individuell im Internet nachschlagen, bevor sie zum Eins-zu-Eins-Beratungsgespräch gehen.» Dieser Tatsache trage auch das Angebot des frei zugänglichen WiFi-Rechnung. Mit den Möglichkeiten für Gäste, sich digital selber umzusehen und zu informieren, hat Zermatt Touris-



Das Gästezentrum am Bahnhofplatz in Zermatt kommt bei den Gästen sehr gut an.

mus einmal mehr einen weiteren Schritt gemacht Richtung modernstem Informationsangebot. Damit gestaltet Zermatt Tourismus die Zukunft der Selbstbedienungs-Informationsgesellschaft zukunftsweisend mit.

Es gehen mehr Prospekte weg

Im Eingangsbereich können die Gäste nach Ankunft einer Bahnkomposition aus Visp vor der eigentlichen Beratung

die Prospektauslagen studieren. «Es gehen im Vergleich zur Zeit vor dem Umbau doppelt so viele Prospekte an unsere Gäste», sagt Sven Hauser. An einem normalen Tag – unter der Woche, mit durchschnittlicher Gästefrequenz – werden knapp 300 Gäste am Schalter und über 1000 Gäste telefonisch bedient.