

Wissen ist Geld

**Liebe Zermatt Insiderin
Lieber Zermatt Insider**

Neulich ging ich zur Coiffeuse und liess mir meine Haare stutzen. Die Unterhaltung während des Vorgangs war nett, und schon bald sprachen wir auch über Haare, was ja an und für sich logisch ist, wenn man auf einem dieser faszinierenden Sessel sitzt, die sich in alle Himmelsrichtungen bewegen lassen. Die Dame erklärte mir die verschiedenen Haartypen, deren Ursachen und was man tun kann, wenn man(n), wie in meinem Fall, an zunehmendem Haarausfall leidet. Sie klärte mich unter anderem über Waschtechniken auf und definierte, welche Nahrungsmittel denn gut für kräftiges Haar sind. Sie tat dies mit einer Leidenschaft, die seinesgleichen sucht. Und natürlich empfahl sie mir kurz bevor ich mich vom Sessel erhob, die für meinen Typ geeignetsten Produkte. Es lag nun auf der Hand, dass ich diese dann auch noch gleich ausprobieren durfte. Selbstverständlich hatte sie mich mittlerweile mehr als überzeugt, sodass ich gleich zwei Flaschen des Super-Shampoos kaufte. Ich bereue den Kauf bis heute nicht und bin der Haar-Expertin für die ehrliche und engagierte Beratung dankbar. Und ich bin sicher, dass auch

sie über unser Zusammentreffen zufrieden ist: Nebst der Gebühr für den Haarschnitt und einem Trinkgeld konnte sie auch noch einen schönen Zusatzverkauf tätigen.

Sie fragen sich nun sicher, warum ich Ihnen diese haarige Geschichte hier erzähle. Nach dem Verlassen des Geschäftes wurde mir bewusst, was eine kompetente Person alles erreichen kann, wenn sie das Flair hat, ihr Wissen auf eine packende Art weiterzugeben: wir kaufen. Und wir kaufen mit einem guten Gefühl. Und wir gehen immer wieder zu dieser Person zurück, um zu kaufen.

Was beim Coiffeur funktioniert, sollte doch eigentlich auch im Tourismus möglich sein. Gastgeber, die mich umfassend über das Angebot beraten können, nehme ich als hilfsbereit und kompetent wahr; ich vertraue ihnen, ich bleibe ihnen treu. Ja, ich empfehle sie gar meinen Freunden weiter.

Es gibt in Zermatt etliche solcher kompetenten und engagierten Gastgeber, denn wir haben viele treue Gäste, die regelmässig zurückkommen und von der Fachkundigkeit und Gastfreundschaft der Einheimischen schwärmen.



**Herzlichst
Ihr Daniel Luggen
Kurdirektor Zermatt**