

# Best practise at its best

## Liebe Insiderinnen

### Liebe Insider

Dass eine grosse Mehrheit der Leistungsträger in der Destination Zermatt-Matterhorn ihre Gastgeberrolle hervorragend ausübt, beweisen einerseits die hohe Stammgästekquote und andererseits die kleine Reklamationsrate. Das führt zu vielen zufriedenen Gästen, die immer wieder gerne nach Zermatt kommen und auch andere für unsere Destination begeistern können.

Immer wieder hören wir von den guten Tagen unserer Zermatt Insider. In den letzten Tagen sind zwei Fälle auf meinem Pult gelandet, welche ich als exemplarisch betrachte, und die ich hier gerne kurz schildere. Da ist der Fall von Herrn Troxler, welcher seine Zermatt-Ferien wegen eines kurzfristig vor der Anreise aufgetretenen Rückenleidens nicht antreten konnte. Er hat dies sofort dem Hotel mitgeteilt und gebeten, man möge ihm die Stornierungsgebühren berechnen. Die Mitarbeiter des Hotels Beau Site haben Herrn Troxler jedoch keine Rechnung geschrieben – sie haben ihn angerufen, ihm gute Genesung gewünscht und mitgeteilt, dass es ja nicht sein Verschulden sei, und er deshalb nichts bezahlen müsse. Nicht nur wird Herr Troxler das Hotel Beau Site wieder mal aufsuchen, auch der sonst recht kritische K-Tipp hat die Geschichte aufgegriffen und publiziert. Bravo dem Team vom Hotel Beau Site für so viel Kulanz und Kundenverständnis!

Der andere Fall handelt von einem reichen Araber, der eine Gruppe von 60 Frauen und Mädchen in ein Wintersportgebiet einladen wollte. Um den geeigneten Ort zu finden, ist seine Sekretärin in zwei österreichischen Top-Orten auf Reko gegangen. An beiden Orten war der Empfang eher kühl und snobistisch, sodass



die Beauftragte als weitere Option einen Abstecher nach Zermatt unternommen hat. Im Hotel Mont Cervin Palace war der Empfang von allem Anfang an herzlich, die Verhandlungen über den Aufenthalt sehr professionell und zu guter Letzt musste die Rekonoszierende den Aufenthalt nicht bezahlen. Ein Engagement und Investment, welches sich lohnt hat: Die

Zusage für die Gruppe hat nicht allzu lange auf sich warten lassen. Die Damen genossen in Zermatt eine tolle Skiwoche und zahlreiche Leistungsträger profitierten von der guten Kaufkraft. Dank der tollen Betreuung des Hotels und der Eventagentur Stoked stehen die Chancen gut, dass die Gruppe auch in Zukunft wieder nach Zermatt kommen wird. Auch hier sei den

Beteiligten ein Kränzchen gewunden. Ich bin mir bewusst, dass diese beiden Fälle stellvertretend für viele weitere stehen, und bedanke mich an dieser Stelle für die vorbildliche Gastgeberrolle, die viele von Ihnen wahrnehmen.

**Herzlichst**  
**Ihr Daniel Luggen**