

Zermatt Tourismus baut seine Dienstleistung aus

LÄNGERE ÖFFNUNGSZEITEN IM TOURISMUSBÜRO ZERMATT

ZT Ab Dezember 2017 ist das Tourismusbüro Zermatt täglich von acht bis acht geöffnet. Zermatt Tourismus reagiert damit auf die steigenden Besucherzahlen und auf das Bedürfnis der Gäste, persönliche Auskunft vor Ort zu erhalten.

Schlagzeilen wie «Tourismusschalter zügelte aufs Handy» oder «Tourismusbüros in der Schweiz verschwinden» sind in den Medien zu lesen. Nicht so bei Zermatt Tourismus. Ganz im Gegenteil: Seit dem 1. Dezember 2017 hat das Tourismusbüro in Zermatt seine Öffnungszeiten erweitert. Gäste werden am Schalter neu täglich von 8.00 bis 20.00 Uhr beraten – 365 Tage im Jahr.

Bedürfnis der Gäste

«Wir passen uns mit dieser Änderung den Bedürfnissen der Gäste an», sagt Christian Ziörjen, Leiter Destinationsservice bei Zermatt Tourismus. Allein im Juli 2017 sind 25'000 Personen in die Schalterhalle getreten – dies entspricht über 800 Gästen pro Tag. Auch in den anderen Monaten ist ein deutlicher Anstieg an Besuchern zu beobachten. «Die Information über digitale Kanäle steigt zwar, aber genauso auch der analoge Teil. Der persönliche Kontakt mit Spezialisten vor Ort ist nach wie vor sehr gefragt», hält Christian Ziörjen fest.

Länger offen am Abend

Mit den zusätzlichen Öffnungszeiten zwischen 18.00 und 20.00 Uhr kommt Zermatt Tourismus insbesondere internationalen Gästen entgegen. Tests haben gezeigt, dass sie das Bedürfnis haben, auch am Abend Informationen aus dem Tourismusbüro zu erhalten. «Wir wollen das Beste für die Gäste, damit sie weiterhin gerne in die Destination kommen. Natürlich würden wir es auch begrüßen, wenn Geschäfte in Zermatt in Sachen Öffnungszeiten nachziehen würden», so Christian Ziörjen.



Das Tourismusbüro Zermatt ist neu täglich von acht bis acht geöffnet.

Zusätzliches Personal

Für die Umstellung wurden zwei neue Vollzeitstellen geschaffen. Manch einer mag denken, in der Zwischensaison braucht es doch nicht gleich lange Öffnungszeiten wie in der Hochsaison. Doch wenn am Schalter wenig Betrieb ist, lässt dies Raum offen für administrative Arbeiten und weitere Projekte, die momentan aufgrund des Tagesgeschäfts in den Hintergrund rücken. Zermatt Tourismus ist bestrebt, dem Gast und dem einheimischen Leistungsträger online und offline einen optimalen Service zu bieten.

Mit Digitalisierung mithalten

Auch in Sachen Digitalisierung schreitet Zermatt Tourismus voran. So kümmert sich neu eine Person ausschliesslich um den Livechat auf zermatt.ch. Zudem prüft Zermatt Tourismus die Einführung von Virtual Reality in der Schalterhalle. Die aktuelle digitale Besucherlenkung besteht aus iPads, interaktiven Bildschirmen und einer Videowall hinter den Schaltern. Für Christian Ziörjen ist klar: «Der Tourismusschalter zügelt nicht aufs Handy. Tourismusschalter und Handy bestehen nebeneinander.»