

# Die Zukunft ist digital – aber nicht nur

## Liebe Insiderinnen Liebe Insider

Vor zwei Jahren hat Zermatt Tourismus das Projekt E-Fitness lanciert, dessen Ziel es ist, das digitale Know-how aller Leistungsträger und Mitarbeitenden zu verbessern und uns auf die wohl nächste industrielle Revolution optimal vorzubereiten. Nach Halbzeit des Projektes dürfen wir eine positive Bilanz ziehen: Der Umgang mit digitalen Instrumenten und Kommunikationsformen hat sich merklich verbessert, die Sensibilität ist gestiegen. In naher Zukunft erwarten uns weitere globale Trends wie Augmented und Virtual Reality oder Robotik mit Sprach- und Bilderkennung. Sicherlich wird auch der Druck von Online-Verkaufsplattformen steigen – jetzt nicht mehr nur für Beherberger, sondern auch für die Gastronomie und für Anbieter von Freizeitaktivitäten. Zudem müssen wir uns mit neuen Zahlungsmitteln wie Kryptowährungen und mit Blockchain auseinandersetzen und uns die Frage stellen, ob wir eine klassische Website überhaupt noch brauchen.

Die Entwicklungen sind rasant. In den meisten Fällen aber erleichtern sie uns das Leben und schenken uns Zeit. Zeit, die wir gut gebrauchen können, denn unser Gast braucht Betreuung. Das durfte auch Zermatt Tourismus erfahren; noch nie waren die Besucherzahlen in unserem Gäste-Info-Center



so hoch, das Bedürfnis, mit kompetenten Gästeberaterinnen zu sprechen, so gross wie im letzten Geschäftsjahr. Das hat uns dazu bewogen, unser Angebot für Gäste (und Einheimische) auszubauen und neu während des ganzen Jahres täglich von 8.00 Uhr morgens bis 8.00 Uhr abends offene Schalter anzubieten. Das Angebot beschränkt sich übrigens schon lange nicht mehr bloss auf Auskunftserteilung. Die Gästeberaterinnen verkaufen auch Tickets der Bergbahnen und andere Erlebnisse, helfen bei der Reiseplanung mit und beraten über den Live-Chat auf [www.zermatt.ch](http://www.zermatt.ch). In Täsch

betreiben wir – ganz dem Dienstleistungsgedanken verschrieben – zusätzlich eine Postagentur. Ja, und dann gibt es da im Tourismusbüro auch noch «free WIFI», Tablets mit dem e-Conciierge und eine interaktive Social Media Wall. Digital und analog verschmilzt.

Ich wünsche Ihnen einen guten Start in die Wintersaison 2017/18.

**Herzlich  
Ihr Daniel Luggen, Kurdirektor**