

Destination Zermatt-Matterhorn

# Strategiegruppe: hilfreiche Koordination in der Pandemie



**Regelmässig trifft sich die Strategiegruppe der Destination Zermatt – Matterhorn, um die gesteckten Ziele zu überprüfen und laufende Projekte zu analysieren. Auch bei der Meisterung der aktuellen Covid-Krise ist sie ein hilfreiches Gremium.**

**Auch die Strategiegruppe musste sich aufgrund von Covid virtuell treffen.**



Die Strategiegruppe zeichnet verantwortlich für die Erarbeitung, Umsetzung und Kontrolle der Destinationsstrategie. Zu diesem Zweck trifft sich die Gruppe bestehend aus neun Institutionen und Gemeinden mindestens zweimal im Jahr. Am Tisch sitzt sowohl das strategische als auch das operative Management. Das Gefäss ist, wie es sich nun zeigt, auch in Krisenzeiten sehr hilfreich. Seit Beginn der Pandemie tauscht sich die Gruppe regelmässig zu den aktuellen Geschehnissen aus. Dabei geht es um die Koordination des Angebotes, zum Beispiel Schutzmassnahmen oder Öffnungszeiten, aber auch um die Kommunikationsstrategie. Der grosse Vorteil: Die getroffenen Entscheide werden in den einzelnen Unternehmen einheitlich umgesetzt, alle ziehen am gleichen Strick und die Destination tritt als Einheit auf.

## Learnings aus der Vergangenheit

So wurde zum Beispiel zum letzten Sommer, welcher eine komplett veränderte Gästestruktur und damit ein verändertes Gästeverhalten zutage brachte, ein umfassendes Debriefing erstellt. Davon leitete die Strategiegruppe gemeinsame Vorgehensweisen ab und liess diese in die Planung der kommenden Sommersaison einfliessen. Besonders bei der Kundenlenkung und Information wie auch bei der Preisgestaltung, beim Ticketverkauf und der generellen Zusammenarbeit unter den Leistungspartnern können dadurch schnell und einfach Verbesserungen erzielt werden.

## Verhalten in der Pandemie

Die Strategiegruppe hat sich aber auch über die Öffnungsschritte unterhalten und mehrmals mit den Exponenten bei Bund und Kanton Gespräche geführt. Auch mit der lokalen Taskforce der Einwohnergemeinde Zermatt hat

ein guter Informationsfluss geherrscht. Ein Vorpreschen von Zermatt als Destination weder mit übertriebenen Schutzmassnahmen noch mit verfrühten Öffnungen stand jedoch nicht zur Debatte. Der Schutz und die Sicherheit von Einheimischen, Mitarbeitenden und Gästen hat immer oberste Priorität; Zermatt sollte sich aber auch in der Pandemie über die Topqualität, das Ski- und Outdoor-Angebot, die Kulinarik und die Gastfreundschaft positionieren.

## Bis zum Ende der Saison

Für die noch laufende Wintersaison hat die Strategiegruppe ebenfalls ein klares Statement gefasst: Sofern die Vorgaben des Bundes es zulassen, wird die Zermatt Bergbahnen AG den Skibetrieb gemäss publiziertem Fahrplan einhalten, und auch die anderen Leistungspartner wollen alles daransetzen, das Grundangebot an Unterkünften, Pistengastronomie und Geschäften bis zum Ende der Saison aufrechtzuerhalten – ganz im Sinne der Ganzheitlichkeit, aber auch der Ambition und der Achtsamkeit, die als Werte in der Destinationsstrategie festgehalten sind.

Die Strategiegruppe bewährt sich also als gute Austausch- und Planungsplattform, erinnert immer wieder an die zu lebenden Werte, agiert mit Bedacht auf die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen, Leistungspartnern, Mitarbeitenden und Einwohnern, gestaltet Zermatt als Einheit und behält stets das übergeordnete Ziel vor Augen: Zermatt – Matterhorn als die begehrteste hochalpine Tourismusdestination weltweit zu etablieren.