

Zermatt Tourismus

# Das Guest Service Center

## Von der Wichtigkeit der persönlichen Beratung bis zum Tourismusbüro der Zukunft

**Per Whatsapp, Website Chat, Instagram, Blogs, Trip Advisor und unzähligen weiteren digitalen Kommunikationsplattformen kann man sich heutzutage über sein nächstes Reiseziel schnell und einfach informieren und nach Tipps fragen, wie man sich an diesem am besten zurechtfindet. Wofür noch in ein Tourismusbüro vor Ort investieren? Zermatt Tourismus kennt die Antwort.**

Die digitale Informationsbeschaffung hat viele positive Aspekte – zum Beispiel die «Rund-um-die-Uhr-Möglichkeit», sich Informationen zu holen oder die Vielfältigkeit dieser. Die Schattenseite? Informationsüberfluss, Unsicherheit, ob die Informationen stimmen, und nicht zu vergessen: der stetige Stellenabbau im Dienstleistungssektor. Immer mehr Berufe, wo der persönliche Kontakt zum Kunden im Vordergrund steht, sehen sich in ihrer Gattung bedroht wegen der digitalen Ersatzmöglichkeiten. Doch ersetzen virtuelle Beratungsassistenten und Roboter wirklich das Erlebnis und die Qualität einer persönlichen Beratung?

Auch in unserer Branche stellen sich Touristikerinnen und Touristiker zunehmend Fragen wie: Braucht es denn überhaupt noch ein physisches Gästeservice-Center vor Ort? Was sind das für Leute, welche heute noch eine Touristeninformation konsultieren, und was sind ihre Bedürfnisse? Ein Blick in die Schalterhalle nach jedem angekommenen Shuttle-Zug aus Täsch genügt, um hier eine Antwort darauf zu haben. «Pumpevoll» würden wir auf Schweizerdeutsch wohl am ehesten dazu sagen. Es tummeln sich Gäste aus aller Welt und überhäufen die Schaltermitarbeitenden mit Fragen nach dem einfachsten Weg, das Matterhorn zu sehen, wo denn die Gornergrat Bahn sei und ob sie bei ihnen auch Bahntickets kaufen können. Auch wir stellen den Allwissenden eine Frage – warum denken sie denn, dass es heute noch eine Touristeninformation geben sollte? Über verschiedenste Meinungen dominiert jene, dass Besuchende die persön-

liche Beratung und die damit verbundenen Emotionen, positiven Eindrücke und Tipps sehr schätzen. Sie können viel einfacher detailliertere Fragen stellen und Antworten erhalten, als wenn sie sich alles selbst online zusammensuchen müssten. Aber auch nennen sie den Vorteil, dass es gerade für ältere Generationen, welche eher weniger mit der digitalen Informationsbeschaffung wie zum Beispiel den sozialen Medien vertraut sind, ein Tourismusbüro unglaublich wertvoll sein kann. Auch sie selbst schätzen den persönlichen Kontakt zu den Gästen und teilen gerne ihr Zermatt-Insiderwissen mit ihnen. Jedoch geben sie zu bedenken, dass seit geraumer Zeit die Geduld der Gäste abgenommen und die Aggressivität zugenommen habe. Es herrsche heutzutage eine Subito-Mentalität, mit welcher es den Schaltermitarbeitenden nicht immer einfach gemacht werde, ihre soziale Batterie stets voll geladen zu haben. Kann in diesem Fall ein virtueller Beratungsschalter doch eine Lösung sein?

Bei Zermatt Tourismus setzt man sich bewusst für den Erhalt der persönlichen Gästeinformation vor Ort ein. Denn man ist sich einig, dass Investitionen in diesem Bereich ein wichtiger Bestandteil für eine qualitativ hochstehende Gästebetreuung sind und auch bleiben werden. Die Aufstockung der Öffnungszeiten zu einem 8to8-Betrieb – also von morgens 8.00 Uhr bis abends 20.00 Uhr in der zweiten Sommerhälfte 2023 – ist eine dieser Investitionen. Somit ist man wieder zwölf Stunden am Tag persönlich vor Ort für die Gäste da und fördert damit eine persönliche, individuelle und qualitativ hochstehen-

de Gästekommunikation und Gästeberatung. Die Aufenthaltsqualität vor Ort ist essenziell für eine erfolgreiche Tourismusdestination. Es sind schlussendlich jene Gesichter, die einen anlächeln und Geschichten, die sich vor Ort abspielen, welche zu Hause erzählt werden und über eine Weiterempfehlung entscheiden oder nicht. Deswegen werden Öffnungszeiten erhöht und dementsprechend auch neues Personal akquiriert.

Nichtsdestotrotz prüft man auch im Tourismus die Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz auf ihre Nützlichkeit. Denn wie man sieht, gibt es wie eigentlich meistens im Leben Vor- und Nachteile und es gilt abzuwägen, wo digitale Ersatzmittel Sinn machen und wo nicht. Auch unsere Schaltermitarbeitenden sehen in Zukunft einen Schalter, wo man Fragen eintippen oder einsprechen kann und durch künstliche Intelligenz eine präzise Antwort erhält. Jedoch sehen sie nicht, dass dies die vollständige Ablösung ihrer Dienste bedeuten soll. Und das sieht Zermatt Tourismus genauso. Was wären wir nur ohne unsere Schaltermitarbeitenden – ein emotionsloses, gesichtsloses Unternehmen, wo der Kunde abgefertigt wird anstatt König und Königin zu sein. Wie sich das Tourismusbüro der Zukunft gestaltet, bleibt wohl immer unbeantwortet, denn die Veränderung hört nie auf, die technischen Fortschritte stehen nie still. Aber vielleicht sollten wir aufhören, über die digitalen Möglichkeiten als ersetzende Massnahmen zu denken, sondern vielmehr als ergänzende Massnahmen, denn der Mittelweg ist ja bekanntlich meistens der richtige.

