

Veröffentlicht: 27.05.2020, Lesedauer 5 Minuten

Wie sicher sind unsere Skigebiete im kommenden Winter? (Teil 2)

In der Annahme, dass die aktuell vorliegenden Richtlinien (inkl. Hygiene/Abstandsregeln) auch für den kommenden Winter gelten, sollte man sich auf folgende zwei Schwerpunkte konzentrieren.

- a.) Unserer Gäste
- b.) Unsere Organisation

Unsere Gäste:

Aktuelle Studien zeigen, dass sich zumindest ein Teil unserer Gäste die Frage stellt, ob, wo bzw. wann überhaupt ein Winterurlaub geplant wird. Wie in Teil 1 angeführt, werden sich wahrscheinlich 30 % unserer Gäste dieses Erlebnis nicht nehmen lassen. Um die restlichen 70% der Gäste zu überzeugen bedarf es intensiveren Bemühungen. Bei den Sommer-Aktivitäten kann man bereits sehen, wie intensiv um den heimischen Gast geworben wird. Es bleibt zu hoffen, dass sich nicht zu viele Anbieter der „Preisschraube“ bedienen. Dies wäre für viele Betriebe ruinös, vor allem wenn man mit reduzierten Umsätzen rechnen muss.

Das Thema Sicherheit scheint auch bei der Vermarktung (zumindest in Österreich) ein immer größeres Thema zu werden. In Testregionen (z.B. Montafon) wird das Personal verstärkt getestet, um dem Gast das Gefühl zu vermitteln, dass Österreich „SICHER“ ist. Diese Ansätze gelten für den ganzen Alpenbogen.

Es wird vieles davon abhängen, wie der demnächst startende Sommer verläuft. Bleiben die Kennzahlen tief, dann können wir etwas optimistischer in den Winter blicken (sofern keine 2. Welle auf uns zukommt). Zudem wird man sehen, wie stark sich die finanziellen Einbußen von Kurzarbeit/Kündigungen auswirken. Aktuell scheint dies für die Sommer-Urlaube nicht unbedeutend zu sein. Noch zeigt sich, dass die Angst einer Ansteckung hoch ist und viele Urlauber dazu tendieren, eher im eigenen Land zu bleiben. Hoffen wir, dass die Zeit für uns spricht. Abgesehen davon schadet es auch nicht, den heimischen Gast wieder etwas stärker in den Fokus zu stellen. In Österreich, der Schweiz, Süddeutschland und wahrscheinlich auch in Südtirol werden die höchsten Anteile an Skifahrern in der Gesamtbevölkerung gezählt.

Wenn wir auf die kommende Wintersaison blicken, müssen wir dem Gast die „Angst“ durch ein spezielles „Sicherheitskonzept“ nehmen. Man sollte jetzt schon damit beginnen, aufzuzeigen, was genau unternommen werden wird, damit ein Höchstmaß an Sicherheit gewährt werden kann. Das beginnt im Vorfeld auf der Homepage, Newslettern, Social Media, etc. Zeigen Sie an konkreten Beispielen (bildlich, Videos) wie Sie in diesem Bereich konkret vorgehen - machen sie es erlebbar!

Wie werden Sie den Zugang zu den Bahnen, speziell zu Stoßzeiten von 9.00 – 10.30 Uhr, managen?

Welche Vorkehrungen werden Sie in den Restaurants/Hütten treffen?

Wie sieht ihr „neues“ Après-Ski aus? Sofern Sie dies noch anbieten möchten?

Wenn Sie hier einen guten Job machen, wird das nachhaltig wirken! In solchen außergewöhnlichen und sensiblen Situationen liegt auch eine große Chance. Speziell indem Sie aufzeigen, dass Sie zu den Top Skigebieten zählen!

Verstärken Sie deshalb den Blick auf die „touch-points“ an denen Sie mit den Gästen in direkten Kontakt treten. Geben Sie dem Gast vor allem in diesen Bereichen das Gefühl der Sicherheit. Streben Sie ein „Wow“ an, dann wird der Gast dies noch stärker honorieren als manche Neuerung der letzten Jahre. Hier sind alle Dienstleistungsanbieter am Berg gefordert!

Unsere Organisation:

In erster Linie wird es darum gehen, Bewusstsein zu schaffen, dass alle Mitarbeiter diese „Sonder-Situation“ auch als Chance erkennen. Wir sehen gerade, wie unterschiedlich Covid-19 gesehen wird. Nicht jeder hat den gleichen Zugang/ Haltung/Einstellung zum Umgang mit dieser Pandemie. Speziell die Führungs-Crew ist gefordert die Organisation in eine gemeinschaftliche Richtung auszurichten. Alle Mitarbeiter müssen „trainiert“ werden vorbildlich zu agieren. Speziell für jene, die mit dem Gast in Kontakt treten, gilt ein besonderes Augenmerk. Je mehr Zeit aufgewendet wird diese Abläufe zu perfektionieren, desto besser. Überlassen Sie dies nicht dem Zufall bzw. den vorliegenden Verhaltens-Vorschriften (ein „Lernen“ am Gast wäre hier fatal). Wenn ein Mitarbeiter „aus der Rolle“ fällt, dann sind viele weitere Bemühungen umsonst. Ein verstärktes Augenmerk/Kontrolle, dass in dieser Ausnahme-Situation alle „fit“ sind, ist besonders wichtig. Wir gehen davon aus, dass viele „Kick-Off“ Meetings einen Schwerpunkt in diese Richtung setzen werden.

Ein weiterer wichtiger Aspekt wird sein, wie schnell (Modewort: Echtzeit) wir intern, flächendeckend kommunizieren. Man muss im Notfall rasch agieren können.

Welche Informationen/Verhaltensregeln/Notfallpläne etc. sind für den Mitarbeiter prompt abrufbar, damit hier keine wertvolle Zeit mit Abklärungen verstreicht? Nach wie vor kommt dieses Thema in der Presse hoch, wer wann bzw. zu spät informiert hat (siehe Schuldzuweisung wegen zu später Schließung in Ischgl). „Die Augen“ sind auf die Skigebiete gerichtet, speziell wird beobachtet werden, wie man mit in einer solchen, hoffentlich nicht wiederkehrenden Situation, umgehen wird. Die Bergbahnen (speziell was das Bergerlebnis betrifft) werden eine führende Rolle in der Koordination der übergreifenden Maßnahmen und Kontrolle übernehmen.

Nehmen wir das Thema SICHERHEIT für den kommenden Winter 20/21 proaktiv in die Hand und beweisen wir, dass unsere Skigebiete dem weltweiten Top-Image bei Gesundheit/Hygiene auch in so schwierigen Situationen gerecht werden. Vermitteln wir unseren Gästen, dass wir uns besonders engagieren, damit sie wieder gesund nach Hause kommen. Nutzen wir diese Chance!

Mountain-Management wird im Winter 20/21 in einigen Skigebieten untersuchen, wie der Gast seinen Aufenthalt mit Covid-19 erlebt hat. Diese Sonderstudie wird Aufschluss geben, ob diese Skigebiete „punkten“ konnten bzw. wie sich Wiederkommens-/ bzw. Weiterempfehlungsrate verändert haben.

Für Rückfragen stehen wir jederzeit sehr gerne zur Verfügung

Michael Partel / Mountain-Management Consulting

www.mountain-m.com