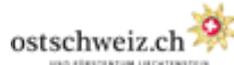


# RDK

**KONFERENZ DER REGIONALEN TOURISMUSDIREKTOREN DER SCHWEIZ  
CONFERENCE DES DIRECTEURS D'OFFICES DE TOURISME REGIONAUX DE SUISSE  
CONFERENZA DEI DIRETTORI DEGLI ENTI REGIONALI SVIZZERI DEL TURISMO  
CONFERENZA DALS DIRECTURS REGIONALS SVIZZERS DAL TURISSEM**

**RDK MEETING 3. DEZEMBER 2019**



# TRAKTANDEN

---

1. **Protokoll & Pendenzen**
2. **Wahlprozedere RDK Präsidium**
3. **Kriterien RDK Region**
4. **Antrag Liechtenstein als RDK Region**
5. **Gastfreundlichkeits-Radar**
6. **Diverses**

# 1. PROTOKOLL & PENDENZEN

---

## Meeting vom 18.09.2019 in Göteborg

Thema	Wer	Wann	Status
<b>RDK Präsidium</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interesse schriftlich an Marcel Perren senden</li></ul>	Interessierte	15. Oktober 2019	Pendent
<b>Kriterien neue Region</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gedanken bezüglich Kriterien zu neuen RDK Regionen machen</li><li>• Zwischenbericht an Liechtenstein</li></ul>	Alle Marcel Perren	03. Dezember 2019 asap	Pendent Pendent
<b>Einreichung „Best Case“ Beispiele</b>	Alle	laufend	Pendent

# 2. WAHLPROZEDERE RDK PRÄSIDIUM

---

## RDK-Vereinsstatuten

- Präsident sowie der Vizepräsident werden für eine Amtsdauer von vier Jahren gewählt.
- Die Amtszeit des Präsidenten ist auf 8 Jahre beschränkt.

## 3 Kandidaturen

- Pascale Berclaz
- Damian Constantin
- Andreas Banholzer

## 2. WAHLPROZEDERE RDK PRÄSIDIUM

---

Vorstandsmitglied bei Schweiz Tourismus (gewählt ST GV 2016 in Lugano)

- Amtszeit MP läuft seit 01.01.2017 – 31.12.2020
- ST Vorstandswahlen an GV vom 16.04.2020 in Arosa

Vorstandsmitglied beim Schweizer Tourismusverband (MP seit 2011 im Vorstand)

- Rücktritt MP als Vorstandsmitglied an a. o. STV-GV vom 27. März 2020 in Bern
- RDK bleibt weiterhin im STV-Vorstand vertreten

## **2. WAHLPROZEDERE RDK PRÄSIDIUM**

---

### **Abstimmung mit Schweiz Tourismus**

**Mitte Februar: ST Versand Save the Date an alle Mitglieder**

**Bis 13.3. Offizielles Austrittsschreiben Marcel Perren (kann an der Vorstandssitzung angekündigt werden)**

**Bis 17.3. RDK bereitet die Lebensläufe inkl. Foto aller Kandidaten/innen vor**

**18.3. Kommunikation neuer Präsident/in an ST**

**19.3. Zirkularentscheid: ST Vorstand bestätigt die Empfehlung der RDK**

**20.3. Versand ST der offiziellen GV-Einladung und der Wahlunterlagen**

## **2. WAHLPROZEDERE RDK PRÄSIDIUM**

---

**Zu klären:**

**Ablauf der Wahlen – Vorschlag absolutes Mehr (Kandidat/in mit den wenigsten Stimmen scheidet aus nach 1. Wahlgang)**

**Vorschlag: alle Kandidaten können sich im März während max. 5 Minuten ihre Motivation zur Kandidatur kurz vorstellen**

**Können abwesende Regionen ebenfalls abstimmen?**

**Weiteres?**

# 3. KRITERIEN RDK REGION

---

## Mitgliedschaft in Art. 4 unserer Statuten definiert

### Art. 4

<sup>1</sup> Die Tourismusregionen der Schweiz (gemäss Einteilung des Bundesamtes für Statistik (vgl. Präambel)) können Antrag auf Mitgliedschaft stellen.

<sup>2</sup> Die betroffenen Tourismusorganisationen jeder Tourismusregion bezeichnen eine sie vertretende Tourismusorganisation, welche an ihrer Stelle Mitglied der RDK wird. Eine Tourismusorganisation kann auch mehrere Tourismusregionen vertreten.

<sup>3</sup> Sollte ausnahmsweise und aus wichtigen Gründen eine Tourismusregion mehrere Vertreter in der RDK wünschen, entscheidet der Vorstand über die Aufnahme eines weiteren Mitglieds.

<sup>4</sup> Der Verein kann weitere Akteure des Schweizer Tourismus als Mitglieder akzeptieren.

<sup>5</sup> Die Gründungsmitglieder des Vereins sind im Anhang aufgeführt.

<sup>5</sup> Wenn sich ein Gründungsmitglied verändert oder auflöst, so kann die Nachfolgeorganisation oder eine andere, die Tourismusregion repräsentierende Organisation einen Antrag auf Mitgliedschaft stellen.

<sup>6</sup> Werden Veränderungen an der Einteilung der Tourismusregionen vorgenommen, so entscheidet die Vereinsversammlung über die allfällig notwendig werdende Reorganisation der Mitgliederstruktur.

<sup>7</sup> Wenn die Akteure einer Tourismusregion eine andere Tourismusorganisation als Vertreter ihrer Tourismusregion in der RDK wünschen, können diese den Wechsel der Mitgliedschaft beantragen.

# 3. KRITERIEN RDK REGION

---

## Inputs Seiten Schweiz Tourismus

1. Einmalige Umstellungskosten durch ST weiterverrechnet
2. Schriftliche Einverständnis von bisheriger und neuen Region
3. Partizipation an mind. 1 Hauptkampagne
4. Sonderfall Liechtenstein

# 4. ANTRAG LIECHTENSTEIN

---

Regierung des Fürstentums Liechtenstein  
Ministerium für Infrastruktur, Wirtschaft und Sport  
Herr Dr. Daniel Risch  
Peter-Kaiser-Platz 1  
Postfach 684  
9490 Vaduz  
Liechtenstein

23. September 2019      direkt +41 (0)41 227 17 09      marcel.perren@luzern.com

## Zwischenbericht: Antrag RDK Region Liechtenstein

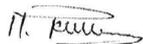
Sehr geehrter Herr Dr. Risch

Besten Dank für Ihren Antrag vom 13. September 2019 Liechtenstein als eigenständige RDK Region aufzunehmen. Aufgrund des Eingangs von Ihrem Schreiben, konnte der Antrag für unsere RDK-Sitzung vom 18. September 2019 nicht mehr offiziell traktandiert werden.

Das RDK-Gremium wird Ihren Antrag an der kommenden Sitzung am 3. Dezember 2019 besprechen und einen formellen Entscheid fällen.

Wir danken Ihnen für Ihr Verständnis.

Freundliche Grüsse



Marcel Perren  
RDK Präsident

## 4. ANTRAG LIECHTENSTEIN

---

Die Überlegung einer eigenen RDK soll der engen Verbindung zur Schweiz noch stärker Rechnung tragen.

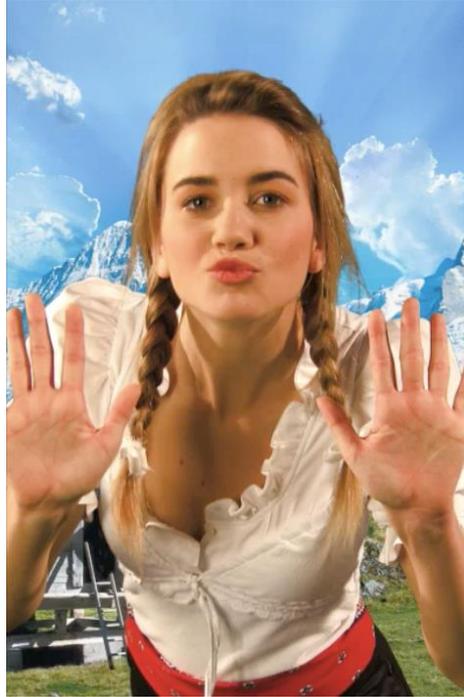
Ein „Herauslösen“ aus der RDK-Region „Ostschweiz/Liechtenstein“ trägt zu einer noch schärferen Positionierung der jeweiligen touristischen Regionen bei. Und bildet die Bedürfnisse der jeweiligen Tourismus-Politik und touristischen Strukturen noch besser ab.

Die Nächtigungen als bedeutendste Kennzahl zu nehmen, wäre unseres Erachtens zu einseitig. Liechtenstein begrüsst im Jahr rund 800'000 Tagesgäste.

Liechtenstein Marketing würde sich gerne aktiv in die Diskussionen der RDK einbringen – und sieht eine „Aufstockung“ der Mitglieder-Anzahl als Mehrwert, da die Basis der RDK gestärkt wird.

# 5. GASTFREUNDLICHKEITSRADAR

---



# 5. GASTFREUNDLICHKEITSRADAR

---

## Instrument: GF-Radar

*u<sup>b</sup>*

---

UNIVERSITÄT  
BERN

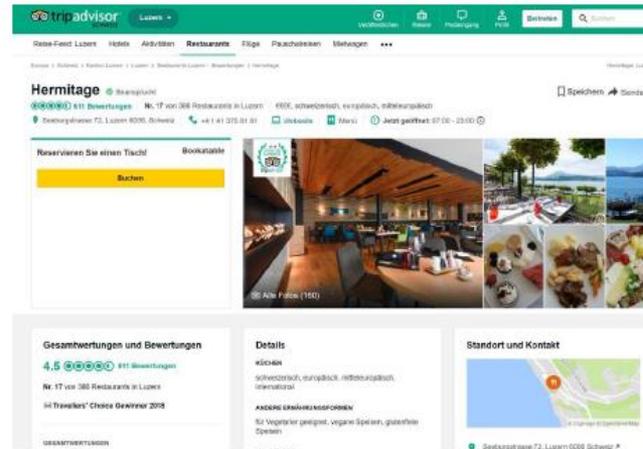
CRED  
CENTER FOR REGIONAL  
ECONOMIC DEVELOPMENT

---

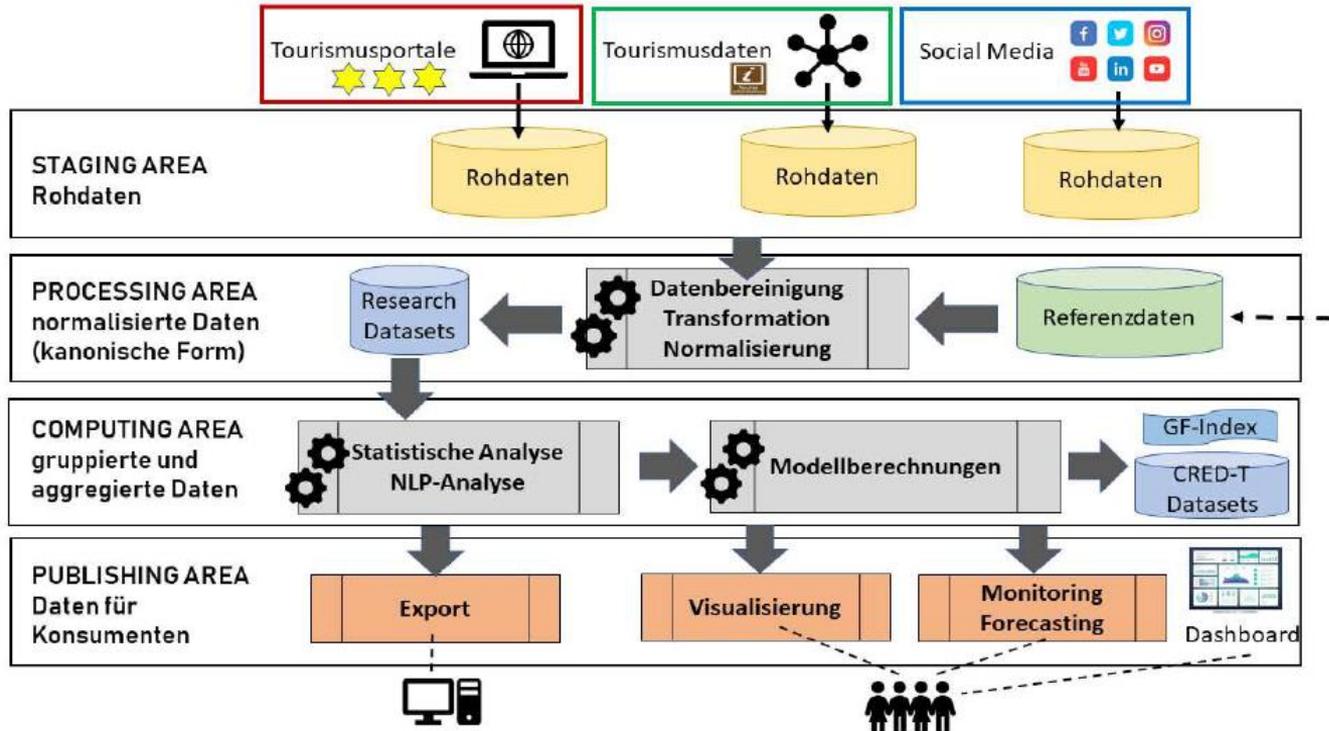
- > Instrument zur Erfassung der GF in Destinationen aufgrund von Gästebewertungen (*outputorientiert*)
- > Ziele:
  - Entwicklung eines Gastfreundlichkeits-Radars (GFR) für Destinationen
  - Basis: Gästebewertungen verschiedener Leistungsträger nach den Ausprägungen und Eigenschaften von GF (als Begeisterungsmerkmal)
  - als Monitoring-Möglichkeit innerhalb der Destination, inkl. Gesamtscore: Treiber der GF, Verbesserungspotenzial
  - Benchmarking zwischen Destinationen

# 5. GASTFREUNDLICHKEITSRADAR

- > Der Aufbau erfolgt in 4 Schritten:
  - Erstellung eines Gastfreundlichkeits-Profiles (GFP)
  - Erstellung eines Gastfreundlichkeits-Indexes (GFI)
  - Analyse der zeitlichen Entwicklung des GFI
  - Bildung eines mathematischen Modells zur Prognose der Entwicklung der Gastfreundlichkeit (GFM)



# 5. GASTFREUNDLICHKEITSRADAR



# 5. GASTFREUNDLICHKEITSRADAR

---

## Instrument: Strategy-Finder

*u<sup>b</sup>*

---

<sup>b</sup>  
UNIVERSITÄT  
BERN

CRED  
CENTER FOR REGIONAL  
ECONOMIC DEVELOPMENT

---

- > Instrument zur betrieblichen, internen Strategiefindung bzgl. Gestaltung der Interaktion mit dem Gast zur Steigerung der GF (*inputorientiert*)
- > Ziel:
  - Überprüfung der betriebseigenen GF-Bestrebungen und Voraussetzungen, um eine bestimmte GF-Strategie zu implementieren.
  - Bestimmung des Verbesserungspotenzials
  - Ableiten von entsprechenden Massnahmen

# 5. GASTFREUNDLICHKEITSRADAR

---

## Gastfreundlichkeit im engeren Sinn

*Fragen betreffend der Ausprägungen der GF-Strategien, bspw. zu*

### **betrieblichen Voraussetzungen**

bspw. Betriebsgrösse, Organisation

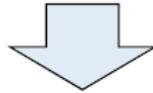
### **Führungsstil**

bspw. Hierarchie, MA-Fluktuation

### **(authentischer/gelebter) Freundlichkeit**

- vor/während/nach Aufenthalt

bspw. personalisierte Elemente wie Menu-Zusammenstellung



**IST-Zustand GF:** Stärken / Schwächen bzgl. Ausprägungen

**SOLL-Zustand:** anzustrebende GF-Strategie

**Soll-Ist-Vergleich:** Bestimmung Handlungsbedarf (Massnahmen) zur Erreichung der GF-Strategie

**Umsetzung:** regelmässige (Selbst)-Überprüfung (bspw. Aktionsplan Q-Programm)

# 5. GASTFREUNDLICHKEITSRADAR

	Gastgeberfokussiert	Mitarbeiterfokussiert	Teamfokussiert	IT-unterstützt
Typ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastgeber/Direktion übernehmen persönliche Interaktion mit Gästen (=Gastgeber aus Leidenschaft)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeitende übernehmen persönliche Interaktion mit Gästen</li> <li>• benötigen sowohl Fach- und Servicekompetenz wie Gastgeberqualitäten</li> <li>• hohe Mitarbeiterfluktuation bei Umsetzung eines hohen Gastfreundlichkeitsniveau hinderlich</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesamte Team (Gastgeber/Direktion und Mitarbeitende) interagiert intensiv und persönlich mit Gästen</li> <li>• Bedingt teamorientierte Unternehmensphilosophie und möglichst geringe Mitarbeiterfluktuation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IT-Tools unterstützen Personalisierung des Service → speditive Umsetzung durch Mitarbeitende</li> <li>• Sicherstellung und effektive Nutzung von Wissen über Persönlichkeit und Bedürfnisse des Gastes</li> </ul>
Voraussetzungen bzw. förderliche Faktoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hohe Fach- und Servicekompetenz der Mitarbeitenden (damit sich Gastgeber v.a. auf die Gästeinteraktion konzentrieren können)</li> <li>• Kleine bis mittlere Betriebsgrösse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geringe Mitarbeiterfluktuation</li> <li>• Gleichzeitig hohe Fach- und Servicekompetenz sowie soziale Kompetenzen (echte Gastgeber-Qualitäten) der Mitarbeitenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geringe Mitarbeiterfluktuation</li> <li>• Gleichzeitig hohe Fach- und Servicekompetenz sowie soziale Kompetenzen (echte Gastgeber-Qualitäten) der Mitarbeitenden</li> <li>• Eher flache Hierarchien, kooperativer Führungsstil und teamorientierte Betriebskultur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkompetenz der Mitarbeitenden im Umgang mit IT-Tools</li> </ul>

## 6. DIVERSES

---



# RDK

**KONFERENZ DER REGIONALEN TOURISMUSDIREKTOREN DER SCHWEIZ  
CONFERENCE DES DIRECTEURS D'OFFICES DE TOURISME REGIONAUX DE SUISSE  
CONFERENZA DEI DIRETTORI DEGLI ENTI REGIONALI SVIZZERI DEL TURISMO  
CONFERENZA DALS DIRECTURS REGIONALS SVIZZERS DAL TURISSEM**

**HERZLICHEN DANK!**

