

RDK

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

 Berner Fachhochschule
 Haute école spécialisée bernoise
 Bern University of Applied Sciences

Messung und Stärkung der Interaktionsqualität im Schweizer Tourismus

Projektträger	RDK
Projektleitung	Dr. Monika Bandi Tanner, Prof. Dr. Patrizio Collovà
Arbeitsgruppe (RDK)	Rolf Müller, Pascale Berclaz, Marcel Perren, Angelo Trotta, Adrien Genier

Im Kontext hoher Gästeeerwartungen, der steigenden Bedeutung der Erlebnisqualität und der Herausforderung mit Qualitäts- statt mit Preisstrategien im Schweizer Tourismus zu überzeugen, ist und bleibt die Interaktionsqualität (Gastfreundlichkeit und interkulturelle Kompetenz) für den Tourismus zentrales und wichtiges Thema. Sie kann die Gästezufriedenheit in hohem Masse beeinflussen. Mit der Studie der Forschungsstelle Tourismus (CRED-T 2018a,b) der Universität Bern mit den Praxispartnern GastroSuisse, hotelleriesuisse, Schweiz Tourismus sowie dem Verband Schweizer Tourismusmanager (VSTM) wurde anhand des PRIX BIENVENU Scores umfassend untersucht, welche Faktoren auf Betriebs- und Destinationsebene in Zusammenhang mit einer von Gästen wahrgenommenen Gastfreundlichkeit stehen. In einer Arbeitsgruppe wurden zwei Optionen zur Weiterentwicklung von Gastfreundlichkeits-Massnahmen diskutiert, welche ausgearbeitet und den touristischen Leistungsträgern zur Verfügung gestellt werden sollen. Die Diskussionen mit der gesamten RDK haben gezeigt, dass nebst der Gastfreundlichkeit auch die interkulturelle Kompetenz als Teil der Interaktionsqualität inkludiert werden muss, um sowohl für touristische Destinationen mit einem hohen Anteil einheimischer als auch für Destinationen mit einem hohen Anteil internationaler Gäste einen Mehrwert zu bieten. Deshalb umfasst das Projekt folgende Instrumente:

- ein **Radar für Gastfreundlichkeit und interkulturelle Kompetenz** für Destinationen und ihre Leistungsträger
- ein **Strategy-Finder** mit Fokus Gastfreundlichkeit und Hinweisen für interkulturelle Kompetenz

Die Gastfreundlichkeit und insgesamt die Interaktionsqualität ist aufgrund der Eigenschaft des Tourismus als People Business auch Züge der Digitalisierung sehr wichtig. Bislang liefen Massnahmen jedoch oft auf operative und eher triviale Massnahmen mit Vorwurfscharakter heraus. Im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie hat besonders Gastfreundlichkeit noch einmal an Relevanz zugelegt. Eine Studie von Steffen et al. (2020) zeigt, dass einheimische Gäste in der Tendenz höhere Erwartungen an die Gastfreundlichkeit haben und tendenziell weniger zufrieden mit Gastfreundlichkeit sind als internationale Gäste. Daher ist ein hohes Level an Gastfreundlichkeit umso wichtiger in Zeiten von Corona – für städtische und alpine Gebiete.

Dieses Projekt zielt darauf ab, die Interaktionsqualität (Gastfreundlichkeit und interkulturelle Kompetenz) im Tourismus strategisch zu positionieren und zur Führungsaufgabe zu machen. Die beiden Konzepte sollen messbar gemacht werden. Ausserdem sollen mögliche Strategien zur Sicherstellung einer hohen Gastfreundlichkeit erarbeitet werden.

Modul A)

- Entwicklung eines GF-Radars (GFR) / IK-Radars (IKR) für Destinationen
- Basis: Gästebewertungen verschiedener Leistungsträger nach den Ausprägungen und Eigenschaften von GF / IK
- als Monitoring-Möglichkeit innerhalb der Destination, inkl. Gesamtscore, aber auch Score der einzelnen Leistungsträger: Treiber der GF / IK, Verbesserungspotenzial
- Benchmarking zwischen Destinationen, Leistungsträgergruppen

Modul B)

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

Aktueller Stand des Projektes: Derzeit wird ein Innotour-Antrag ausgearbeitet, welcher sobald alle offenen Fragen geklärt sind eingereicht werden soll.