RDK

Präsident: Damian Constantin
Valais/Wallis Promotion
Pré Fleuri 6
1950 Sion
Tel. 027 327 35 90
damian.constantin@valais.ch

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 REGIUNALS SVIZZERS DAL TURISSEM (CDR)

Projektantrag

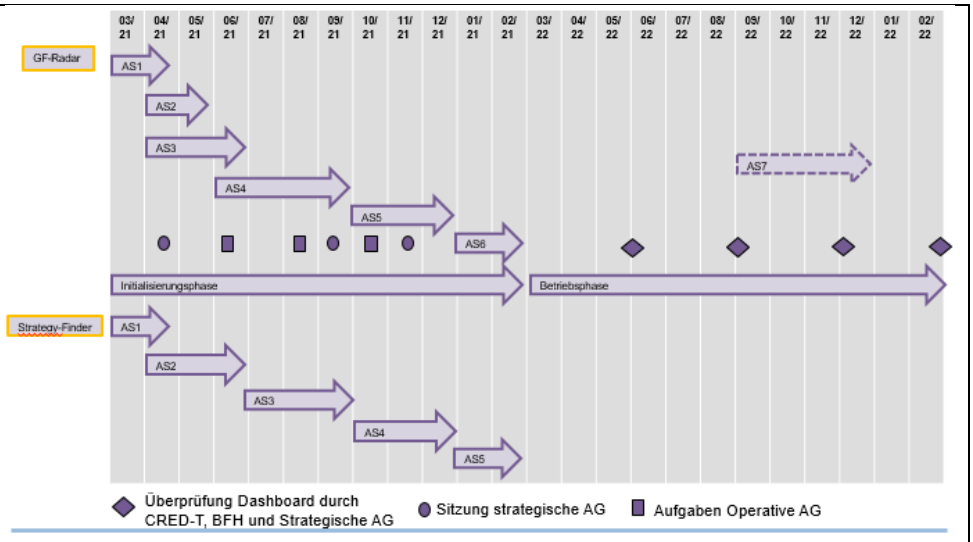
1. Allgemein

Datum:	9.11.2020
Antragsteller:	CRED-T, BFH, AG der RDK
Titel	**Messung und Stärkung Gastfreundlichkeit im Schweizer Tourismus**

2. Projektbeschreibung

Projektname	**Gastfreundlichkeits-Radar und Strategy-Finder für Destinationen und ihre Leistungsträger**
Anstoss & Ausgangslage:	Im Kontext hoher Gästeerwartungen, der steigenden Bedeutung der Erlebnisqualität und der Herausforderung mit Qualitäts- statt mit Preisstrategien im Schweizer Tourismus zu überzeugen, ist und bleibt die Gastfreundlichkeit (GF) für den Tourismus zentrales und wichtiges Thema und ein mögliches Differenzierungsmerkmal. Gastfreundlichkeit kann die Gästezufriedenheit in hohem Masse beeinflussen. Mit der Studie der Forschungsstelle Tourismus (CRED-T 2018) 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 der Studie des CRED-T (2018) zeigte sich, dass nicht nur betriebliche Faktoren bei der Entstehung von Gastfreundlichkeit bedeutend sind, sondern auch das Destinationsumfeld. Es setzt möglicherweise gewisse Anreize dafür, dass sich bspw. Hotels anhand von Gastfreundlichkeit positionieren. Die Gastfreundlichkeit ist aufgrund der Eigenschaft des Tourismus als People Business auch Zuge der Digitalisierung und Automatisierung sehr wichtig. Bislang liefen Massnahmen im Bereich Gastfreundlichkeit oft auf operative und eher triviale Massnahmen mit Vorwurfscharakter heraus. Im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie hat 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.
Projektziele	Dieses Projekt zielt darauf ab, Gastfreundlichkeit strategisch zu positionieren und zur Führungsaufgabe zu machen. Gastfreundlichkeit soll messbar gemacht werden und es sollen mögliche Strategien zur Sicherstellung einer hohen Gastfreundlichkeit erarbeitet werden. Modul A) • Entwicklung eines GF-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, Leistungsträgergruppe Modul B) • Überprüfung der betriebseigenen GF-Bestrebungen und Voraussetzungen, um eine bestimmte GF-Strategie zu implementieren. • Bestimmung des Verbesserungspotenzials • Ableiten von entsprechenden Massnahmen
Vorgesehene Arbeitsergebnisse	A) Messen mit «Gastfreundlichkeits»-Radar: • Externe Monitoringmöglichkeit der wahrgenommen Leistung durch Gäste bei Leistungsträgern • Stärken und Schwächen in der Dienstleistungskette identifizieren (Profil für Gastfreundlichkeit) • Destinationsvergleiche als Anreizmechanismus oder ggf. auch destinationsinterne Vergleiche ermöglichen (Gastfreundlichkeits-Indizes) B) Fördern und Entwickeln mit Strategy-Finder: • Handlungs- und strategieorientierte Lösungsvorschläge bzgl. Gestaltung der Gastfreundlichkeit pro Betrieb und Destination • Führungsorientierte Strategien Eine detaillierte Beschreibung der beiden Module befindet sich im Foliensatz.
Projektvorgehen (Massnahmen & Zeitplan)	**Modul A: GF-Radar** Initialisierungsphase (ca. 1 Jahr) 1. Projektstart 2. Aufbau und Test der Entwicklungs-Plattform und IT-Infrastruktur 3. Prüfung von Datenquellen, Erfassung und Bereinigung der Rohdaten 4. Linguistische Analyse und Bildung von GF-Profil und GF-Index 5. Visualisierung und Diskussion der Ergebnisse 6. Kommunikation /Distribution Ergebnisse Anschliessend Betriebsphase ca. 1 Jahr Optional: Adaption auf Interkulturelle Kompetenz (nicht in Kostenaufstellung enthalten) **Modul B: Strategy Finder** 1. Projektstart 2. Ausarbeitung Konzept 3. Anpassung und Diskussion von GF-Strategien für Teilbranchen 4. Erstellung Leitfaden 5. Umsetzung und Kommunikation **Zeitplan:**

3. Ressourcen

Zeitinvestition	Modul A: - 9.5 Arbeitstage strategische Arbeitsgruppe - 35 Arbeitstage operative Arbeitsgruppe (in Gruppe und bilateral) Modul B: - 1 Arbeitstag strategische Arbeitsgruppe - 3.5 Arbeitstage operative Arbeitsgruppe (in Gruppe und bilateral) Dies ergibt insgesamt nicht-finanzielle Eigenleistungen von 43‘400 CHF.
Beurteilung der Kosten (<1000; 1000-4999; 5000-9999; >10000)	Projektsumme insgesamt: 246‘633 CHF Ziel: rund 50% über Innotour finanzieren Benötigte finanzielle Eigenleistungen der RDK: 80‘000 CHF. Pro Region ergibt das ca. CHF 6200. Eine detaillierte Aufstellung der Kosten pro befindet sich in Kapitel 8 der beigelegten Präsentation.

4. Governance

Projektleitung	Dr. Monika Bandi Tanner, Prof. Dr. Patrizio Collovà
Arbeitsgruppe	Rolf Müller, Pascale Berclaz, Marcel Perren, Angelo Trotta, Adrien Genier
Projektunterstützung durch Partner	Selbstständiges RDK-Projekt

5. Entscheid

Entscheid durch die RDK-Mitglieder	[ ] Antrag zur Ausarbeitung Projektvorschlag genehmigt [ ] Antrag zur Ausarbeitung Projektvorschlag abgelehnt Begründung: ...