



## Agenda.

- Was ist „Enjoy Switzerland“.
- Die Erlebnisqualität, inszeniert an konkreten Beispielen in Lenzerheide-Valbella.
- Schwierigkeiten und Tipps bei der praktischen Umsetzung.

## Was ist „Enjoy Switzerland.“



Lenzerheide  
Valbella  
Blumenhof Petrus Loco  
SPORTS UNLIMITED

Enjoy Switzerland.  
Lenzerheide-Valbella



***„Wer nichts verändern will,  
wird auch das verlieren,  
was er bewahren möchte.“***

*(Gustav Heinemann)*

## Der Tourismus in der Schweiz hat eine solide Zukunft.

## Warum so ein Programm ?

## 5 Gründe.

- Weil der Gast unsere Löhne zahlt.
- Weil ein glücklicher Kunde länger bleibt, wieder kommt und weiter empfiehlt.
- Weil gut sein für die Schweiz nicht reicht.
- Weil eine ausserordentliche Leistung auch Spass macht.
- Weil wir der Gast nicht in Etappen fühlt.

## Enjoy Switzerland.

- 3-jähriges-Projekt
- Verbesserung der Gastfreundlichkeit und Servicequalität in allen Bereichen
- 3 Ebenen:
  - Ebene Schweiz: Nationale Partner
  - Ebene Destination: 4 Ferienorte  
Lenzerheide-Valbella  
Scuol  
Villars-Gryon  
Zermatt
  - Ebene Kundenbindung: Technologie (CRM)



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

9



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

10

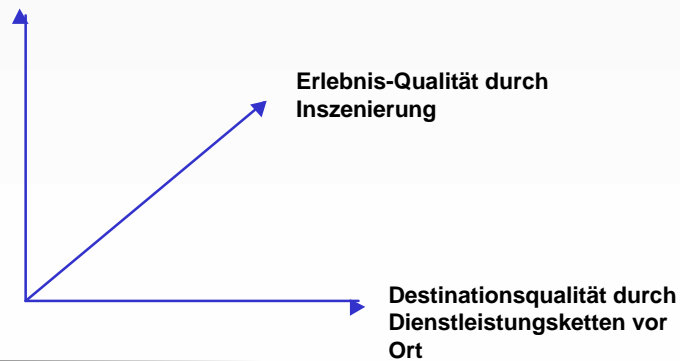


## Dimension Gastfreundlichkeit.



## Enjoy-Qualität in Destinationen

Betriebliche Qualität durch Q-  
Programm des Schweizer Tourismus  
Stufen I, II, III



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisinzenierung"

13

## Unsere gemeinsamen Ziele?

- **Gastfreundlichkeit** der Leistungsträger steigern.
- **Destinationsspirit** fördern.
- Der **Destinations-Ersteindruck** soll nachhaltig sein.
- **Stammgäste** und Referenzkunden schaffen.
- **Destinationsübergreifende Informationen** anbieten.
- **Destinationsimage** soll messbar wachsen.
- Einen **Qualitätsvirus** setzen.
- **Innovative Projekte** lancieren.

23.04.04

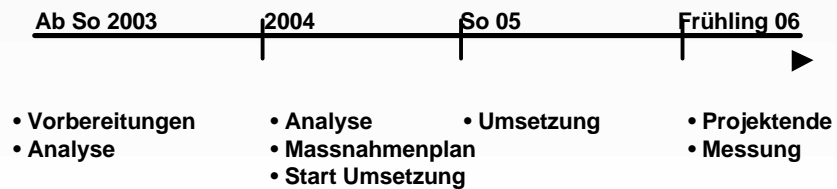
5-Länderseminar "Erlebnisinzenierung"

14

## ..und ....

- **Mehr Gäste und Logiernächte.**
- **Mehr Umsatz.**
- **Höhere Frequenzen.**
- **Bessere Wertschöpfung.**
- **Sicherung des Wohn- und Lebensraums.**
- **Arbeitsplätze**

## Zeitplan.





## Did you enjoy?

**Did you enjoy?**

Lieber Gast,  
wie hat Ihnen die Ski- und Snowboard-Action auf dem Berg bei uns gefallen?  
Wir freuen uns sehr über Ihre Rückmeldung. Das Ausfüllen der Fragekarte dauert nur wenige Minuten.  
Appreciate: Please check the cards within the next 24 hours. Thank you.  
Viel Spaß und viel Neugier!

Vorderseite

Skizippenung:  
1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = okay, 4 = befriedigend, 5 = unzufrieden

	1	2	3	4	5
Skizippenung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skizippenung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personal (Freundlichkeit, Kompetenz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spezial Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preis-Leistungs-Verhältnis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

Was hat Ihnen gar nicht gefallen?

Wollen Sie uns weiterempfehlen?

Wollen Sie uns weiter besuchen?

Algemeine Angaben

Skizippenung:  Skizippenung  Skizippenung  
 Name des Aufwärtlers (Tage): \_\_\_\_\_

## 10 Handlungsfelder.

- Tourismusbewusstsein
- Ortsbild
- Infrastruktur
- Verkehr
- Angebot
- 6. Servicequalität
- 7. Ökologie
- 8. Destinationsplanung
- 9. Kommunikation
- 10. Finanzen

**Erlebnisqualität.  
Aufgezeigt an konkreten Beispielen.**



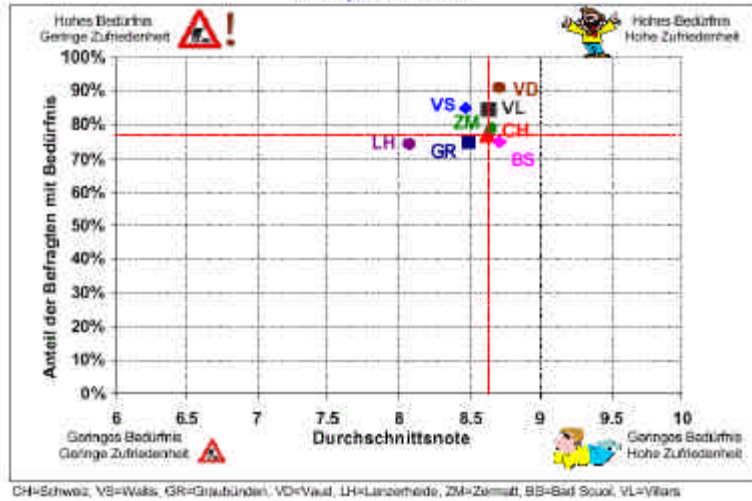
## Vorgehen.

- Resultate aus den Gästebefragungen.
- 14.01.04 Erste Begehung mit dem fif.
- 04.03.04 Workshop und gemeinsame Begehung mit ausgewählten Vertreter aus der Destination.
- Protokoll mit Empfehlungen für die Weiterverarbeitung.
- Einfließen lassen in den Massnahmeplan von Enjoy Switzerland.
- Arbeitsgruppe und Umsetzung.

## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.

### Atmosphäre im Ort

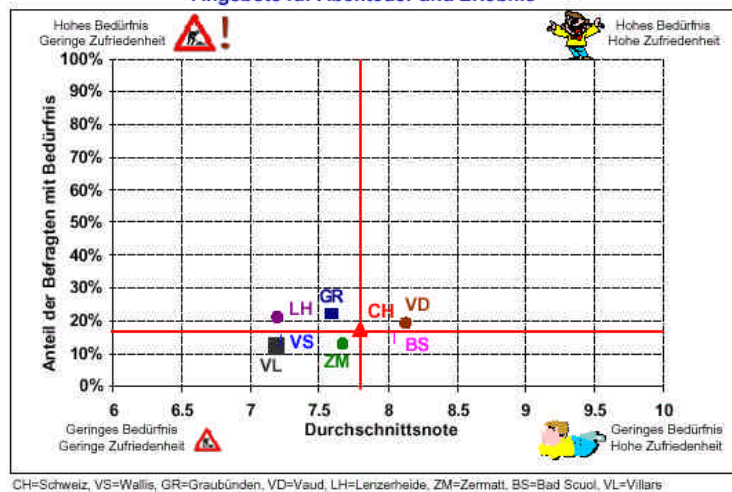


23.04.04

5-Länderseminar 'Erlebnisszenierung'

23

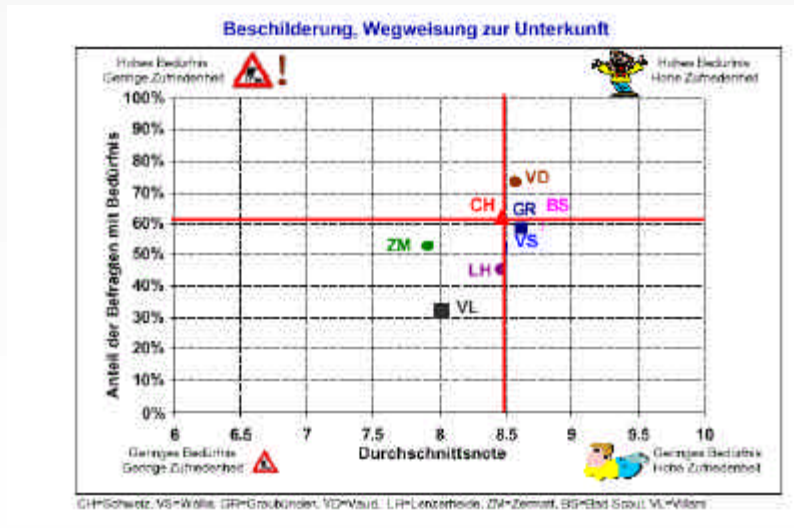
### Angebote für Abenteuer und Erlebnis



23.04.04

5-Länderseminar 'Erlebnisszenierung'

24



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

25

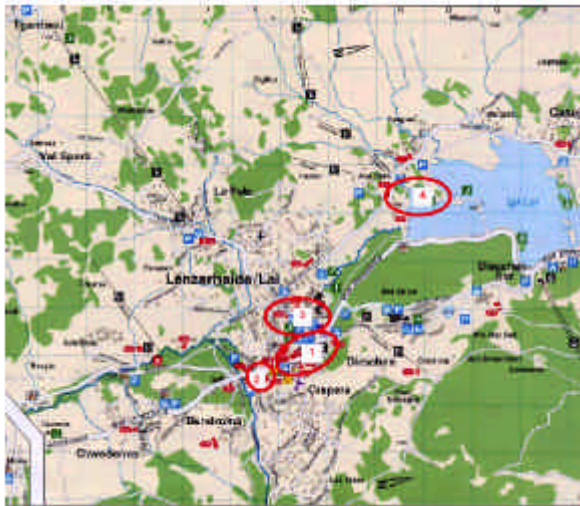
## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.

23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

26



- „Flaniermeile“  
Kantonsstrasse
- Parkplatz bei  
Imbistube
- Bereich Eisfeld  
Sammelplatz  
Skischule
- Bereich Lido beim  
Heidsee

23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisinzenierung"

27

## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
- 4. Inszenierungsanalyse durchführen.**

23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisinzenierung"

28

## Standortspezifische Betrachtung.

Hauptstrasse / Dorfzentrum.



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

29

	Stärken	Schwächen
Thematilisierung	- Thema Sports unlimited mit Firmen umgesetzt	- Familie ist als Thema wenig umgesetzt. - Ankunft als Thema könnte ebenfalls verstärkt werden
Attraktionen		- Wenig unterhaltende Attraktionen vorhanden, die zum Verweilen einladen.
Szenelle	- Umgebungslandschaft	- Verkehr - Architekturmix - Einige „Schandflecken“ mitten im Dorfzentrum (Imbissbude)
Wahrnehmungsmgmt Besucherlenkung		- Sicherheit vor Verkehr - Als Gast werde ich nicht begrüßt oder willkommen geheissen - Das Orientierungssystem insbesondere die Wegweisung ist verbesserungswürdig

Einordnung der resultierenden Atmosphäre



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

29

## Standorspezifische Betrachtung.

Eisfeld, Skischulsammelpplatz.



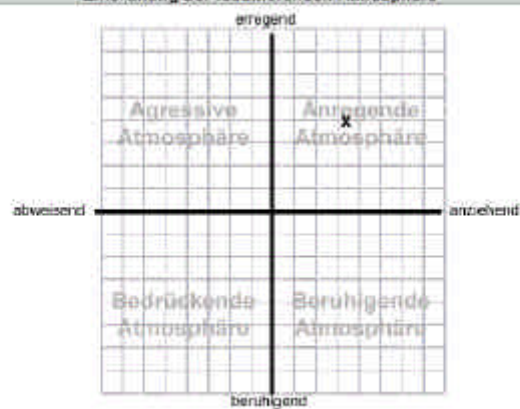
23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

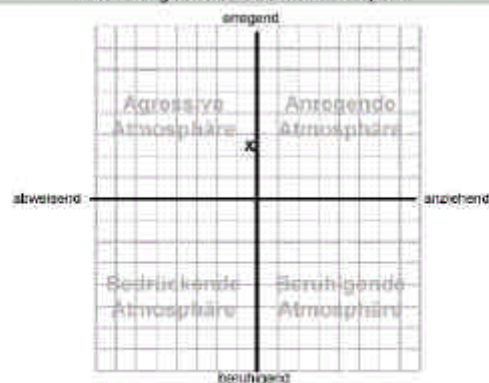
31

	Stärken	Schwächen
Thematisierung	-	- Das Eisfeld ist schwach thematisiert
Attraktionen	- Schiltschulifahren	- Neben der Möglichkeit auf dem Eisfeld Runden zu drehen gibt es keine Attraktionen
Szenerie	- Berge, Ausblick - Hintergrundmusik	
Wohlfühlmanagement	- Sitzgelegenheiten - Snack - Toiletten	

### Einordnung der resultierenden Atmosphäre



	Stärken	Schwächen
Thematisierung		• Thema „Sportvielfalt“ könnte verstärkt werden
Attraktionen		- Keine Attraktionen
Szenene		• Parkierte Autos • Architektur • Uneinheitliche öffentliche Moblierung • Müllsammelstelle
Besucherlenkung		- Viele verschiedene nicht einheitlich gestaltete Beschriftungen und Wegweisungen („Schludersalat“)



## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
- 5. Inszenierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.**

## Themen festlegen.

### Leitthema

- Sport(vielfalt)
- Familie

### Unterthemen

- Globi
- Berge
- Bündnerland

### Wechselthemen

- Ski Weltcup
- Graubünden Marathon
- Viva la Strada
- Freilichttheater



## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
5. Inszenierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.
- 6. Attraktionen schaffen und Aktivitäten ermöglichen.**

## Projekt: Eventarena im Dorfzentrum.



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

37



## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
5. Inszenierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.
6. Attraktionen schaffen und Aktivitäten ermöglichen.
- 7. Szenerie gestalten.**

## Kein Fastfood-Container mehr.



## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
5. Inseznierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.
6. Attraktionen schaffen und Aktivitäten ermöglichen.
7. Szenerie gestalten
- 8. Die Besucher lenken.**

## Neues Information und Leitsystem.

Wandertafeln.



- Sportbustafeln.



23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

43

## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
5. Inszenierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.
6. Attraktionen schaffen und Aktivitäten ermöglichen.
7. Szenerie gestalten.
8. Die Besucher lenken.
- 9. Das Wohlbefinden steigern.**

23.04.04

5-Länderseminar "Erlebnisszenierung"

44



## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen.
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
5. Inszenierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.
6. Attraktionen schaffen und Aktivitäten ermöglichen.
7. Szenerie gestalten.
8. Die Besucher lenken.
9. Das Wohlbefinden steigern.
- 10. Gäste mit einbeziehen.**



## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
5. Inseznierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.
6. Attraktionen schaffen und Aktivitäten ermöglichen.
7. Szenerie gestalten
8. Die Besucher lenken.
9. Das Wohlbefinden steigern.
10. Gäste mit einbeziehen.
- 11. Mitsprachemöglichkeit bieten und Öffentlichkeitsarbeit pflegen.**

## Kommunikation - Enjoy Switzerland.

- Regelmässige Informationsveranstaltungen.
- Gastkommentare in der Lokalzeitung.
- 9./10. Juli 2004 Zukunftskonferenz, Werkstatt mit 500 Personen aus 6 Gemeinden.
- Arbeitsgruppen in den 10 Handlungsfeldern.

## Schritt für Schritt nach dem Leitfaden des fif.

1. Übersicht gewinnen
2. Erlebnisvirus setzen.
3. Inszenierungsbereich abgrenzen.
4. Inszenierungsanalyse durchführen.
5. Inseznierungskonzept vorbereiten und Themen festlegen.
6. Attraktionen schaffen und Aktivitäten ermöglichen.
7. Szenerie gestalten
8. Die Besucher lenken.
9. Das Wohlbefinden steigern.
10. Gäste mit einbeziehen.
11. Mitsprachemöglichkeit bieten und Öffentlichkeitsarbeit pflegen.
- 12. Umsetzen, institutionalisieren, überprüfen und laufend optimieren.**



## Schwierigkeiten und Tipps bei der praktischen Umsetzung.

### Schwierigkeiten.

- Zuständigkeiten.
- Verantwortung.
- Paragraphen- und Gesetzeskriege.
- Zeitkomponente.
- Zu hohe Zielsetzungen- und Erwartungen.
- Finanzen.

## Tipps.

- Durchforsten Sie die Gemeindepräsidentenschublade....
- Lernen Sie die Gemeindegesetze NICHT auswendig....
- Fangen Sie mit kleinen, einfachen Umsetzungen an....
- Machen Sie eine „Blutaufrischung“ mit neuen Personen.....
- Spornen Sie an mit „Zuckerbrot und Peitsche“....

**Wenn du ein Schiff bauen willst, so  
trommle nicht Männer zusammen, um  
Holz zu beschaffen, Werkzeuge  
vorzubereiten, Aufgaben zu vergeben  
und die Arbeit einzuteilen, sondern  
lehre die Männer die Sehnsucht nach  
dem weiten, endlosen Meer!**

Antoine de Saint-Exupery