



*Die besten Unterrichtspraktiken und Erlebnisse
für den Gast*

*ISIA 2004
Delegiertenversammlung*



Abnahme von Skibesuchern

- Michael Berry berichtet 2002 “ Wenn Nordamerika nicht reagiert, werden wir eine grosse Abnahme von Teilnehmern im Skisport haben haben”.
- Daraufhin wurde Ein Wachstumsmodell erstellt.
- Kanada:
- Programm für 10-11 Jährige mit den Schulen
- Kanadische Ski- & Snowboardwoche
- Entwicklungsprogramm für das Skifahren und Snwoboarden



Gewohnheit schaffen

- Untersuchungen zeigen, dass eine Person mindestens viermal die Aktivität wiederholen muss, um sie zu einer regelmässig durchgeführten Gewohnheit zu machen
- Wir wissen, dass nur 15% aller Einsteiger wieder kommen



Am meisten geschätzte Dienstleistung

- Skilektionen und Skilehrer werden in den Skiregionen von den Gästen am meisten geschätzt
- Quelle: Canadian Ski Council “Best services National survey”
- Diese Umfrage zirkuliert seit 1996 unter den Skigästen und seit damals ist das oben genannte immer Nummer 1



Unser Beitrag, um Skifahrer zu behalten

- Die 3 1/3 Ausbildungs-Philosophie
- Technik – Methodik – Gast
- Alle Ausbildungsprogramme widerspiegeln das oben genannte, um zu einem guten Erlebnis für die Gäste beizutragen
- Unsere Aussage:
- Durch Ausbildung und Führung, Arbeit mit unseren Mitgliedern und Partnern, ermöglichen wir unseren Gästen nachhaltige Erlebnisse in den Bergen.



Der Ein-Stopp Laden

- *Lehrer trifft den Gast an der Verkaufsstelle*
- *Lehrer hilft ihm, das Liftticket zu kaufen*
- *Lehrer geht mit Gast zur Vermietung*
- *Gast und Lehrer stimmen überein*
- *Lehrer hat empathische Haltung gegenüber Gast*



Gästezentriert

- *Lehrer nützt die Zeit auf dem Sessellift für Gespräche mit den Gästen*
- *Lehrer entwickelt eine Beziehung zu den Gästen*
- *Lehrer findet die Erwartungen, Ziele und Ängste der Gäste heraus*
- *Lehrer beantwortet ihre Fragen, schafft ein positives Lernklima und beruhigt sie bezüglich ihrer Ängste*



Gästezentriert

- *Lehrer setzt einige klare Lektionsziele, auf Ziele hinarbeiten und sorgt für sofortige positive Rückmeldungen zu den durchgeführten Aufgaben*
- *Lehrer muss eigene Strategie entwickeln, um sich die Namen aller Gäste von Beginn an zu merken*
- *Lehrer gibt dem Gast ein gutes Gefühl über dessen Leistung*



Gästezentriert

- *Lehrer zeigt Interesse für alle Gäste: “Sich um alle kümmern.”*
- *Lehrer trifft die Bedürfnisse jeden Gastes in der Gruppe*
- *Lehrer unterrichtet eine gute Lektion, guter Rhythmus, Fluss, Spass und Aufregung*
- *Klassengrösse 6-8 Personen, homogenes Niveau, welches gute Qualität und Einzelkorrekturen zulassen. Postive Erfahrung*
- *Grund Nr. 1, um nicht wieder zu kommen “Michael Berry” (Präsident NSAA)*
- *Nur 15% aller Einsteiger kommen wieder*



Gästезentriert

- *Lehrer kommt mit dem Gast zurück zum Ausgangspunkt und spricht über die Lektion*
- *Lehrer plant die nächste Lektion*
- *Lehrer pflegt den Kontakt zu seinen Gästen*



Der Botschafter

- *Lehrer sollte verstehen, warum eine weitere Lektion wichtig ist und dies dem Gast zu verstehen geben.*
- *Lehrer sollte das Wie und Wo des Skigebietes erklären. Wo ist das Restaurant, die Toiletten, die Pistenpläne, der Rettungsdienst und andere Dienste?*
- *Lehrer verhalten sich im ganzen Gebiet wie Botschafter. Sie helfen mit den Skis, dem Gepäck, bieten Hilfe an, sprechen mit Gästen*



Andere Institutionen die zur Guest Experience beitragen

- *Erwartungen der Nordamerikanischen Gäste an:*
- *Unterkünfte*
- *Transportanlagen*
- *Flughafen*
- *Restaurants*
- *Parkplätze*



Unterkunft

- *Keine Begleitung bis zur Ankunft*
- *Keine Parkplätze / zu weit weg vom Hotel*
- *Schlangestehen bei der Anmeldung*
- *Schmutziges Zimmer / zu kalt / zu warm*
- *Keine Nichtraucher-Räume*
- *Lärmiges Zimmer*
- *Hotel in Bau*
- *Schlechter Zimmerservice*



Transportanlagen

- *Schlangen / überfüllt / schlechte Pferche*
- *Unfreundliches Personal*
- *Liftpersonal schenkt Gästen keine Aufmerksamkeit*
- *Schneebedeckte oder vereiste Sitze*
- *Schneekanonen unter dem Lift*
- *Vereiste / abfallende Liftrampen*
- *Fett tropft auf Gäste*



Flughafen

- *Parkplätze zu weit entfernt vom Flughafen*
- *Lange Schlangen beim Registrieren*
- *Unfreundliches Personal*
- *Übertriebene und aufdringliche Sicherheitsbestimmungen*
- *Sprache*
- *Schlechte Signalisierung*
- *Verspätungen von Flügen*
- *Ankunft ohne Ski oder Gepäck*
- *1/2 Stunde auf Gepäck warten*
- *Schlangen am Zoll*



Restaurants

- *Kein Nichtraucherabteil*
- *Schlechte Bedienung / langsam*
- *Schlechte Qualität des Essens*
- *Schmutzige Einrichtungen / Besteck / Gläser*
- *Kleine Portionen*
- *Rutschige Böden*
- *Keine Kinder-Karte*
- *Schlechtes Preis-Leistungs-Verhältnis*



Parkplätze

- *Nicht genug Parkplätze*
- *3km gehen, um zum Lift zu kommen*
- *Unfreundliche Parkwächter*
- *Schlammige Parkfelder*
- *Schlechter Pendelverkehr (Bus)*
- *Keine Aussteigezonen*
- *Mitarbeiter belegen die besten Parkplätze*
- *Teure Parkplätze*
- *Keine Behindertenparkplätze*

Es gibt immer genügend Platz für
Verbesserungen

Lasst uns daran denken, dass der Gast unsere
Löhne bezahlt.



Danke
