

BEST SKI RESORT

ON MOUNTAIN UMFRAGE

18.000 befragte Skifahrer in 40 Top-Skiregionen des deutschsprachigen Alpenraums im Winter 2009/2010.

Damit zählt diese Zufriedenheitsstudie zu den größten und wahrscheinlich aussagekräftigsten im Alpenraum, die je durchgeführt wurden.

ÖSTERREICH:

BAD KLEINKIRCHHEIM
FLACHAU
ISCHGL
KITZBÜHEL
LECH / ZÜRS
MAYRHOFEN
OBERTAUERN
SAALBACH-HINTERGLEMM
SCHLADMING
SERFAUS-FISS-LADIS

SILVRETTA-MONTAFON
SÖLDEN
ST. ANTON
STUBAIER GLETSCHER

SCHWEIZ:

ADELBODEN-LENK
ALETSCHE ARENA
AROSA
DAVOS / KLOSTERS
ENGELBERG-TITLIS

GRINDELWALD-WENGEN
GSTAAD
LAAX
LENZERHEIDE
MEIRINGEN-HASLIBERG
SAAS FEE
ST. MORITZ
VERBIER
ZERMATT

ITALIEN:

ALTA BADIA / CORVARA
BORMIO
CORTINA D'AMPEZZO
GRÖDEN / WOLKENSTEIN
KRONPLATZ
MADONNA DI CAMPIGLIO
OBereggen
SESTRIERE
SEXTNER DOLOMITEN
SULDEN

DEUTSCHLAND:

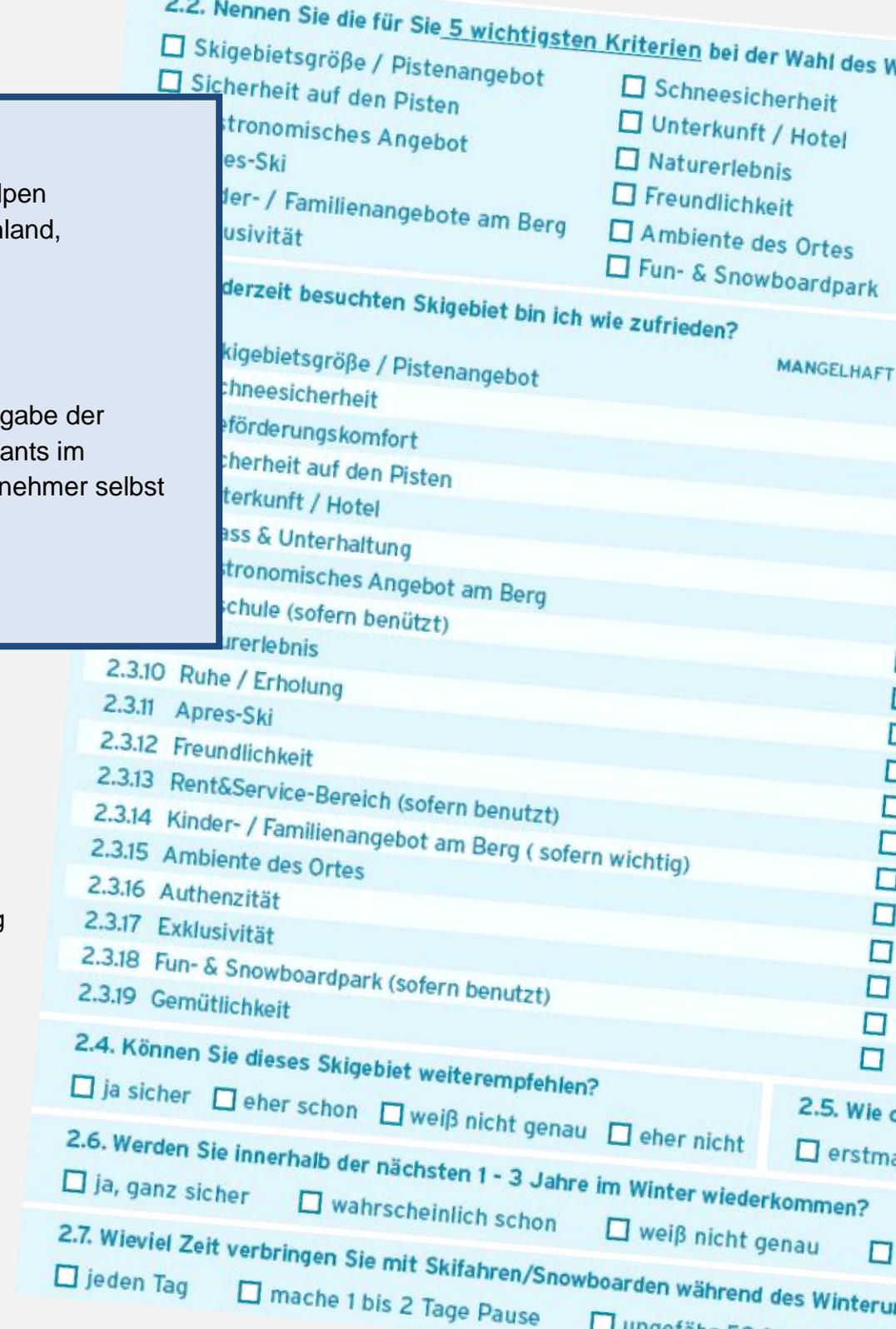
GARMISCH
OBERSTDORF / KLEIN WALSERTAL
FELDBERG

FACT-BOX:

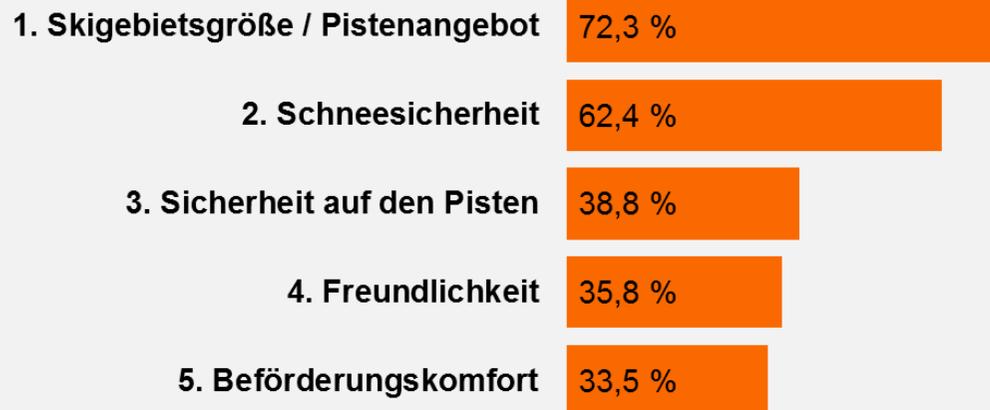
- Befragte Skifahrer: total 18.000 – in 40 Topskigebieten der Alpen
davon 39 % in Österreich, 7 % in Deutschland,
34 % in der Schweiz, 20 % in Italien
- Befragungszeiträume: A) Weihnachten/Neujahr 2009/2010
B) Februar 2010
- Vorgangsweise: Direkte Ansprache mit Erklärung und Ausgabe der
Fragebögen an Skifahrer in Berg-Restaurants im
Skigebiet. Fragebögen wurden durch Teilnehmer selbst
ausgefüllt, dann eingesammelt.
- Schwerpunkt der Befragung: Messung der Zufriedenheit der Gäste,
Kaufentscheidungskriterien

Folgende Fragen wurden über die Zufriedenheit gestellt:

Skigebietsgröße / Pistenangebot	Après-Ski
Schneesicherheit	Freundlichkeit
Beförderungskomfort	Rent- & Service-Bereich
Sicherheit auf den Pisten	Kinder- / Familienangebot am Berg
Unterkunft / Hotel	Ambiente des Ortes
Spaß / Unterhaltung	Authentizität
Gastronomisches Angebot am Berg	Exklusivität
Skischule	Fun- & Snowboardpark
Naturerlebnis	Gemütlichkeit
Ruhe / Erholung	



DIE 5 WICHTIGSTEN KRITERIEN BEI DER WAHL DES WINTERSPORTORTES



Quelle: Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“

Dieses Gesamtergebnis trifft auch im Ländervergleich der Befragung zu. Eine Ausnahme bildet Italien. Dort findet sich das „Naturerlebnis“ auf Position 5.





DIE TOP 5 IN DER GESAMTZUFRIEDENHEIT UND BEST SKIRESORT

Bewertet wurden 19 Kriterien:

10 = top, 1 = mangelhaft

1. SCHLADMING	8,03
2. LECH-ZÜRS	7,96
3. ALETSCHE ARENA	7,87
4. ZERMATT	7,86
5. SERFAUS-FISS-LADIS / AROSA	7,83

Quelle: Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“

Im Durchschnitt aller Gebiete beträgt die Gesamtzufriedenheit 7,51.

Schladming kann den ersten Platz im Gesamtranking knapp vor Lech-Zürs für sich entscheiden und ist somit BEST SKIRESORT 2010. Arosa teilt sich mit der gleichen Gesamtzufriedenheit den 5. Platz mit Serfaus-Fiss-Ladis.

Bei „erstmaligen“ Besuchern ergibt sich folgende Reihung: Schladming vor Sestriere, Ischgl, Serfaus-Fiss-Ladis und Aletsch Arena.

Berücksichtigt man nur die 5 wichtigsten Kriterien, dann liegt Zermatt (8,41) vor Lech-Zürs (8,40) und Schladming (8,33).

DIE BESTEN IN DEN 5 WICHTIGSTEN KRITERIEN (WAHL DES WINTERSPORTORTES)

Skigebietsgröße:
ISCHGL

Wert: 9,01

Schneesicherheit:
SAAS FEE

Wert: 8,99

Sicherheit auf den Pisten:
ZERMATT

Wert: 8,26

Freundlichkeit:
SCHLADMING

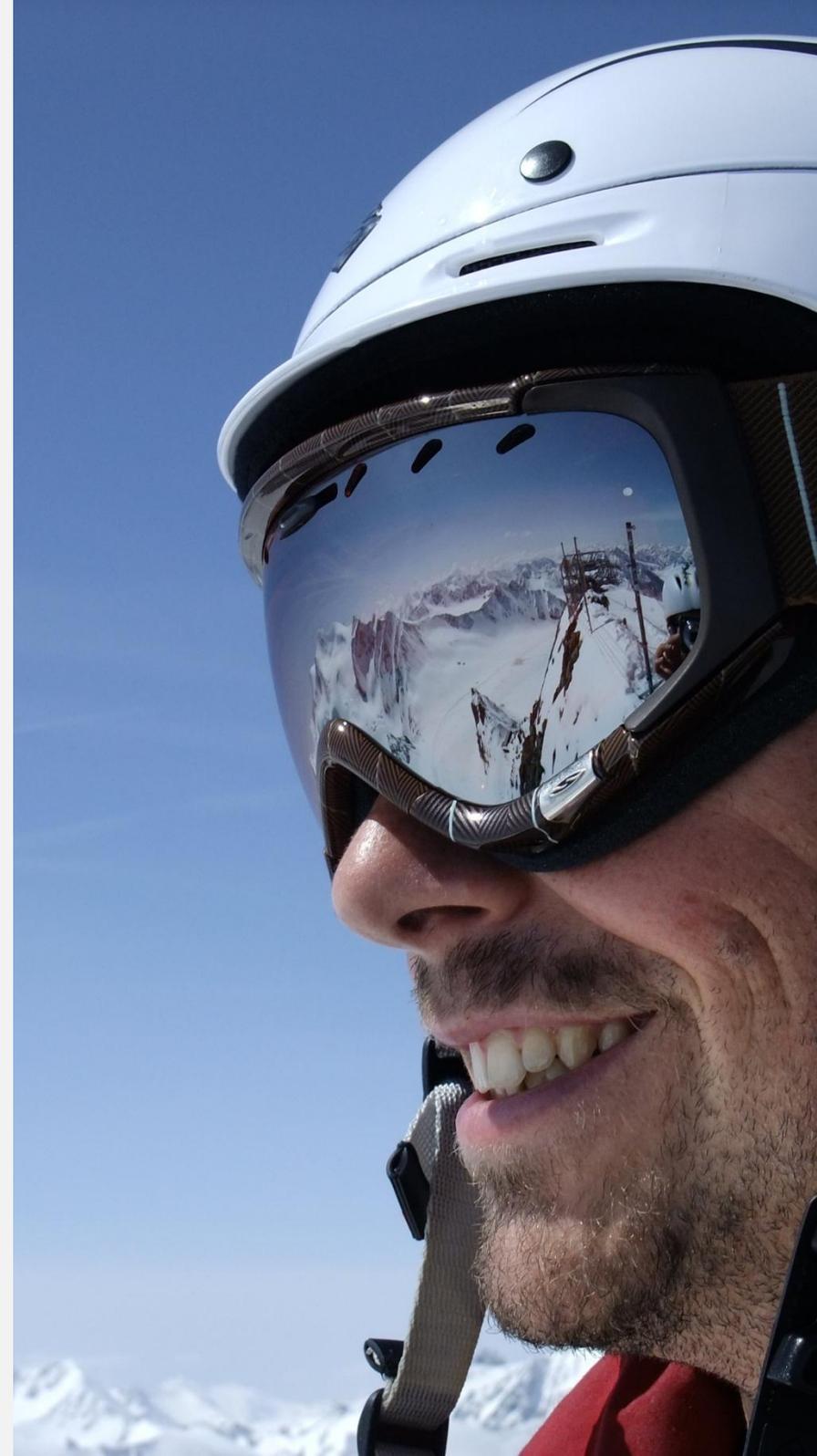
Wert: 8,67

Beförderungskomfort:
LECH-ZÜRS

Wert: 8,63

10 = top, 1 = mangelhaft

Quelle: Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“





KERNAUSSAGEN

- Loyalität nimmt mit Fahrkönnen und Intensität zu!
Die treuesten Gäste haben Lech-Zürs, Lenzerheide und Arosa.
- Jeder 4. Gast (26 %) war erstmalig in einem dieser 40 Top-Wintersport-Gebiete.
- 68 % der Befragten empfehlen die besuchte Skiregion – Durchschnittswert.
Lech-Zürs erzielt hier mit fast 83 % den Höchstwert; gefolgt von Aletsch-Arena und Grindelwald.
- Dennoch liegt die durchschnittliche Wiederkommensrate (ja, ganz sicher) mit 45,6 % deutlich tiefer.
Dies lässt darauf schließen, dass Gäste, trotz Empfehlung und Zufriedenheit, vermehrt andere Skigebiete kennen lernen wollen. Das belegen auch die Steigerungen der „erstmaligen“ Besucher.
- Am intensivsten wird in den Skigebieten Obertauern und St. Anton Ski gefahren. Man fährt hier zu über 80 % „jeden Tag“ während des Urlaubs. Oberstdorf z.B. liegt im Vergleich bei 54 %.
- 6 % stufen sich selbst als „Beginner“ ein. Lernt man also das Skifahren nicht im Kindesalter, so kommen nur sehr wenige „neue Kunden“ zum Skisport. Teilweise kann diese geringe Zahl auch daran liegen, dass Anfänger nicht unbedingt ein Top-Skigebiet wählen!
- Es scheint, dass trotz zunehmender Fitness und Zeit im Alter nur wenige Skifahrer über 65 Jahren – konkret ca. 3 % – sich auf den Pisten wieder finden. Auch in der Befragung 06/07 gab es ähnliche Werte.
- In den Top-Skigebieten halten sich vorwiegend gute Skifahrer auf – 71,5 %!
20,6 % stufen sich als Könnler/Profi und 50,9 % als gute Skifahrer ein.
- Fast jeder 2. Skifahrer (47 % der Befragten) fährt über 10 Tage pro Saison Ski.
- „Erstmalige“ Besucher bewerten geringfügig kritischer (ca. 3 % niedere Werte).
- Die Kundenzufriedenheit hat sich im Vergleich zu 2006/2007 leicht verschlechtert. Positiv entwickelt haben sich hingegen Kitzbühel, Grindelwald, Gstaad, Sestriere, Garmisch und Oberstdorf.

Quelle: **Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“**

KURZPROFIL

Mountain-Management Consulting ist spezialisiert im Bereich Marketing-Beratung von Bergbahnen, Tourismusorganisationen und anderen Dienstleistungsanbietern am "Berg".

Einen Schwerpunkt bilden Kundenzufriedenheitsanalysen, die direkt im Skigebiet bzw. auch "online" (auf den jeweiligen Homepages) durchgeführt werden. Engadin/St.Moritz, Dolomiti-Superski, Ski-Amade, Serfaus-Fiss-Ladis, usw. setzen in diesem Bereich Systeme von Mountain Management ein.

Der "Best-Skiresort-Report" wird periodisch (alle 3 Jahre) von Mountain Management selbst durchgeführt. Mit über 18.000 direkt befragten Skifahrern zählt diese Studie zu den größten im Alpenraum.



Michael Partel

Mountain-Management C.E.
Industriering 21
FL 9491 Ruggell

Tel.: +423-231-1331
Mobil: +43-664-4417971
mpartel@mountain-management.com

www.mountain-management.com

