



Kennen Sie Ihre Kunden?



- Bergbahnen
- Tourismusverbände
- Rent & Service
- Specials/Individuelle Lösungen

Mit System zum Erfolg

www.mqc.at

Mountain-Quality-Check entwickelt seit 15 Jahren spezielle Systeme und individuelle Lösungen zur kontinuierlichen Messung von Kundenzufriedenheiten am Berg und im direkten Umfeld.



Qualitätssteigerung durch permanente Kontrolle!

Mit Fakten/Informationen über die Zufriedenheit Ihrer Gäste erhöhen Sie die Bereitschaft Ihrer Mitarbeiter, nötige Veränderungen bzw. Verbesserungen motiviert mitzutragen und umzusetzen.

Weshalb sollten Sie MQC einsetzen?

- Kenntnis über die Stärken und Schwächen aus der Sicht des Gastes. Basis für jede Weiterentwicklung.
- Immer mehr solcher Informationen werden benötigt, um wichtige Entscheidungen zu unterstützen. Bei Aufsichts-/Verwaltungsratssitzungen, Banken etc.
- Sie erhöhen durch Fakten die Umsetzungsgeschwindigkeit, langwierige und kostspielige interne Diskussionen werden stark reduziert – der Gast steht im Mittelpunkt!
- Information führt: mit MQC Daten/Fakten können Sie zielgerichtet agieren und schnell handeln.
- Nur der Vergleich macht Sie besser!

MQC Systeme zeichnen sich durch einfaches Handling und wirkungsvolle Präsentationsunterlagen aus.

Wir bieten vom „Klassiker“ bis zur „customised“-Lösung eine breite Palette an, um die Qualität aus Sicht des Gastes messen zu können.

„best practice“ Award

Die „Besten“ (in allen Kategorien Werte über 8,0) erhalten unseren „best practice“ Award. Eine Auszeichnung, die nur selten vergeben wird.

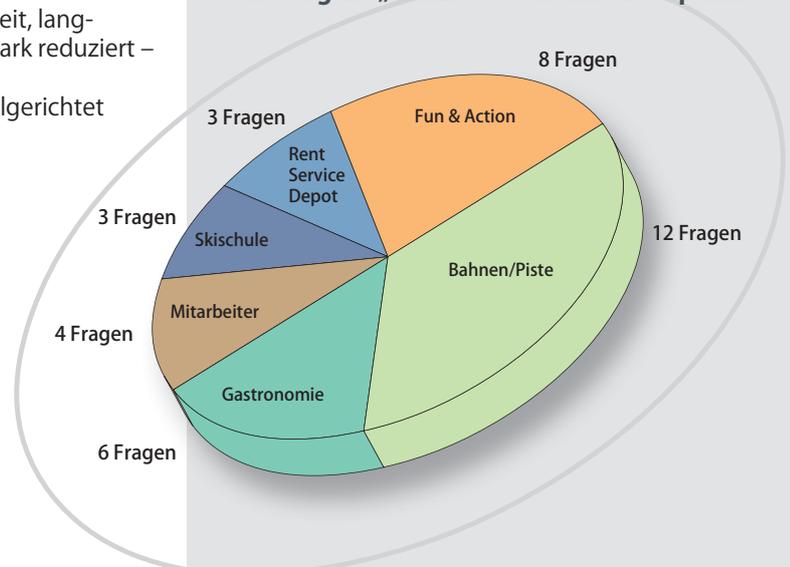


Referenzen

In bereits über 150 Skigebieten der Alpen wurde MQC erfolgreich eingesetzt. Dazu zählen renommierte Skiregionen als auch kleinere Gebiete aus den Ländern Österreich, Schweiz, Italien, Frankreich, Deutschland.

Nähere Infos: siehe www.mqc.at/Referenzen

Der Berg als „Ganzes“ steht im Mittelpunkt



Für Bergbahnen



www.mqc.at

MQC „ON MOUNTAIN“ Winter und Sommer

Unser „Klassiker“. Die direkte Befragung mittels Fragebogen am Berg, ist der erste Schritt sich direkt mit den Gästen intensiv auseinanderzusetzen.

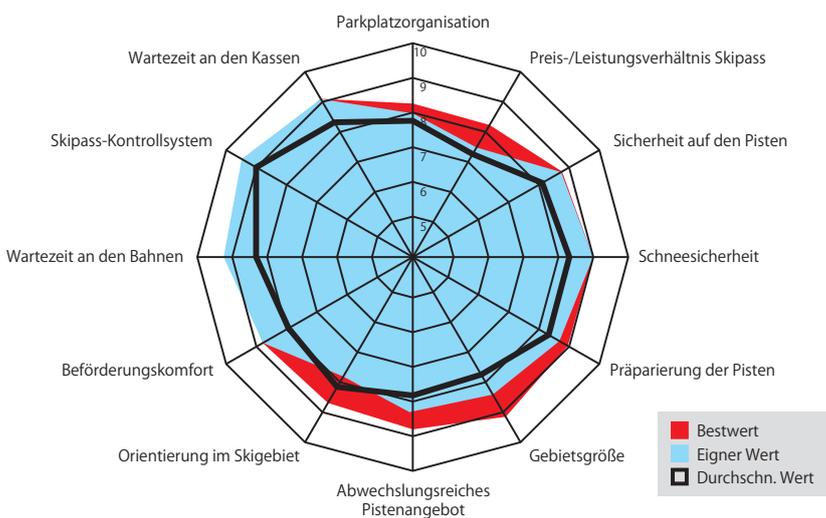


- Sie/der Befrager erhält viel zusätzlichen „input“ aus dem direkten Kundenkontakt.
- Neben den 36 Benchmarkfragen können auch spezielle, eigene Fragen integriert werden.
- Erfassung und Auswertung erfolgen online über das Internet.

Wichtige Details/Ablauf:

- 80 Fragebögen pro Woche = ca. 1200 Befragte
- Erhebung durch Bergbahnen-Personal (in Bergrestaurants) vorwiegend DO und FR, auch SA bei erhöhtem Anteil an Tagesgästen
- Fragebogen wird mit Logo des Skigebiets versehen
- Endauswertung/booklet
- sofern gewünscht – Präsentation der Daten vor Ort

Nur der Vergleich macht Sie besser!



Ihre Meinung ist gefragt...

Grosse Wintersport-Gebietsbefragung 2007/08

1. BAHNEN / PISTEN

1.1. WARTZEIT AN DEN KASSEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2. WARTZEIT AN DEN KASSEN (auf den Bahnen)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3. SKIPASS-KONTROLLSYSTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4. WARTZEIT AN DEN BAHNEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5. BEFÖRDERUNGSKOMFORT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.6. ORIENTIERUNG IM SKIGEBIET / BESCHLDERUNG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.7. ABWECHSLUNGSREICHES PISTENANGEBOT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.8. GEBIETSGRÖÖE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.9. PRÄPARATION DER PISTEN - Pistenpflege	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.10. SCHNEESICHERHEIT - Schneehalte-Pistenqualität	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.11. SICHERHEIT AUF DEN PISTEN - Pistenmarkierung	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.12. PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNISSKIPASSTICKET	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. FUN & ACTION / MITARBEITER

2.1. FUNKTIONSBESCHREIBUNG - Angebot für SkifahrerInnen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2. KINDERLAND/UNTERERBEREICH - Einbindung in Skigebiet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3. PERMANENTE BEWERTUNG DER ANBIETERBELEBUNG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.4. INTERESSANDE BEWERTUNG - Anzahl, Vielfalt, Aktiv.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.5. ALTERNATIVE AKTIVITÄTEN - Skilanglauf, Winterwanderwege, Langlaufgelände	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.6. BÜCKELPFLANZUNGSPROJEKT-GELÄNDE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.7. NACHWACHSUNG - Höhe der Nachwuchs, Kostenlos, keine Anwartschaft	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.8. ANWISCHUNG UND SPASS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.9. FISCHERNEIGELD - Einzahlungskriterien	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.10. PREISLEISTUNG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.11. KOMFORTABLE ANKUNFT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.12. HILFSGESTUNDE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Gewinnen Sie...
1. Preisverlosung für 2 Personen
1 Saisonkarte, 2 x 2-Tageskarten

Ihre Meinung ist gefragt...

GROSSE SOMMER-GEBIETS-BEFragung

Arosa all-inclusive.ch

Sommer 2011

1. ALLGEMEIN / BERG

11. PARKPLATZ-ORGANISATION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. ORIENTIERUNG / BESCHLDERUNG AM BERG	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

12 Bergbahnen Flecken Österreich

Wählen Sie die Art des Berichtes für: Reten / Plan

1. Skilanglauf
2. Skifahren / Snowboard
3. Familien / Freizeit
4. Ski- & Langlauf
5. Skisportarten / Skisportarten
6. Skisportarten / Skisportarten
7. Skisportarten / Skisportarten
8. Skisportarten / Skisportarten
9. Skisportarten / Skisportarten
10. Skisportarten / Skisportarten
11. Skisportarten / Skisportarten
12. Skisportarten / Skisportarten



Für Bergbahnen



www.mqc.at

MQC „ONLINE“ Winter und Sommer

Gäste erwarten, sich übers Netz aktiv in die Weiterentwicklung einbringen zu können!

Die bequeme Lösung – komplett über das Internet gesteuert - mit eigenen Bildern und Videos aus dem Skigebiet. Sie haben die Wahl aus verschiedenen Varianten.

Die Platzierung der Befragung erfolgt über Banner/Textlinks auf der Homepage des Tourismusverbandes, Bergbahn, Hotels .. Ein permanent verfügbares Auswertungstool gibt Ihnen die Möglichkeit sofort Verbesserungen/Veränderungen durchzuführen.

Systeme sind in mehreren Sprachen verfügbar: D/E/F/I – andere auf Anfrage

Variante: STANDARD

Besteht aus 36 Benchmark-Fragen. Integration von Logo, Design und Panoramabildern. Inkludiert ist auch eine abgestimmte Begrüßungs-Flashsequenz.

Variante: STANDARD PLUS

Dies beinhaltet zusätzlich die Möglichkeit Zusatzfragen (3-4) zu integrieren.

Variante: PRO

Unsere Top-Version. Der „Mercedes“ der Online-Befragung. Mit Begrüßungsvideo und Bildern zu jeder Frage versetzen wir den Gast praktisch wieder ins Skigebiet, obwohl die Befragung zu Hause erfolgt.

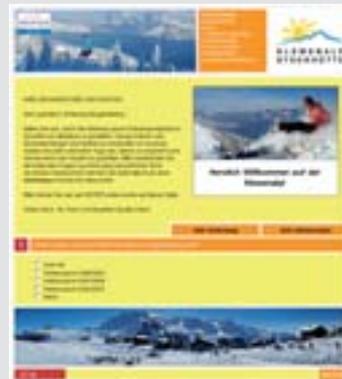
„feedback“ tool

Wir bieten auch ein „feedback“ tool an, wo Sie dem Gast direkt antworten können.

Präsentation von Ergebnissen im Internet

In der heutigen Zeit erwartet sich der Gast, dass Informationen über die Zufriedenheit Ihrer Gäste übers Netz verfügbar sind.

Gerne helfen wir Ihnen dabei, entsprechende Infos/Daten der durchgeführten Studie wirkungsvoll zu präsentieren.



Variante: STANDARD



Variante: STANDARD PLUS



Variante: PRO



Variante: PRO



Für Bergbahnen

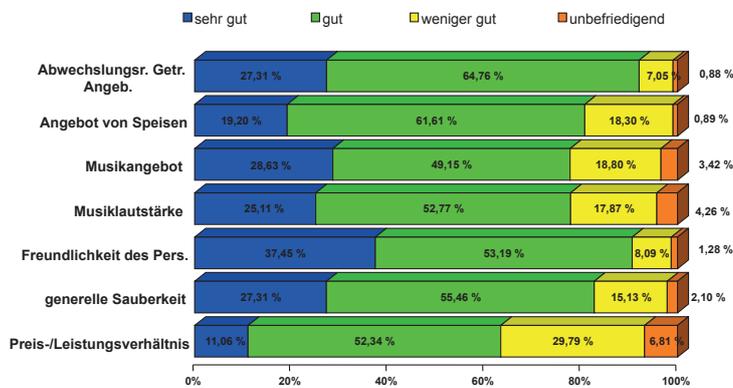


www.mqc.at

MQC-GASTRO

Die Gastronomie am Berg gewinnt zunehmend an Bedeutung. Deshalb weiten sich die Analysen – speziell bei größeren Skigebieten – auch in diesem Bereich ständig aus.

Ein speziell für die Bergbahnen-Gastronomie entwickeltes und darauf abgestimmtes System zur Messung der Kundenzufriedenheit steht zur Verfügung. Die Befragung wird „on mountain“ durchgeführt, also direkt im Restaurant.

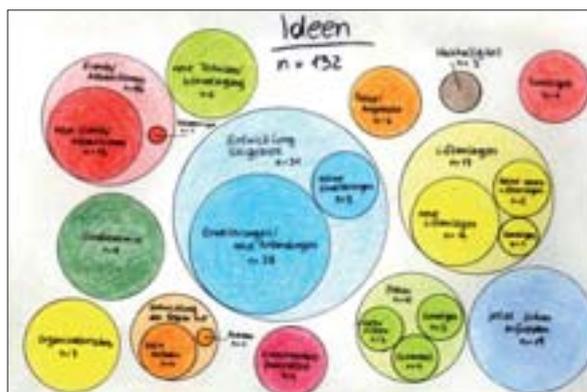


MOUNTAIN-DEVELOPER

Integrieren Sie Ihre Gäste in die Weiterentwicklung Ihres Skigebietes! Dieses neue Konzept bietet den Gästen eine Online-Plattform an, auf der Ideen, Anregungen und Wünsche eingebracht werden können.

Was assoziiert der Gast mit unserem Gebiet? Fragen, die uns aufzeigen, welche Markenwerte erkannt werden und wo wir in diesem Prozess stehen.

Ein zukunftsweisendes Produkt, welches die Erwartungen der Testphase voll übertroffen hat. Gäste wollen sich einbringen! Nutzen Sie diese Form der Weiterentwicklung – es lohnt sich.



Ihre Meinung ist gefragt

1. ANGEBOT/QUALITÄT DER SPEISEN UND GETRÄNKE

2. SAUBERKEIT/FREUNDLICHKEIT/ATMOSPHÄRE

3. PLATZANGEBOT/PREISGESTALTUNG IM RESTAURANT

7. IHR LIEBLINGSRESTAURANT

4. SCHIRMBAR/SCHNEEBAR

6. NUR AUSFÜLLEN BEI BEDIENTEN RESTAURANTS!

EINWURF: WARE: ENTSCHEIDUNG

(1) Welche sind die nach Surface-Pro-Lifts gemissenen?

(2) Welche sind die nach Surface-Pro-Lifts gemissenen?

Tourismus | Rent & Service



www.mqc.at

TOURISMUS Winter/Sommer

Diese Online-Befragungen bieten wir schon seit mehreren Jahren erfolgreich als „Einstiegsmodul“ an.

Der Fragenkatalog ist entsprechend den Bedürfnissen der Tourismusverbände abgestimmt. Es gibt auch die Möglichkeit spezielle Zusatzfragen einzubauen. Die Befragung erfolgt auf der Homepage des Tourismusverbandes. Die Resultate sind permanent über unsere Auswertungstools einsehbar.

Neben der Abfrage von Zufriedenheiten werden auch die Erwartungen erfasst.

Diese System haben auch die „best of the alps“ Skigebiete für Winter und Sommer bereits eingesetzt.



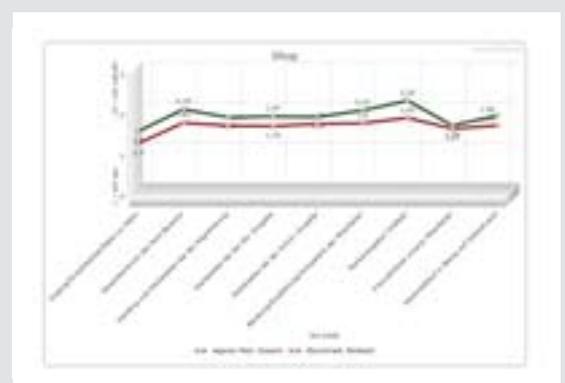
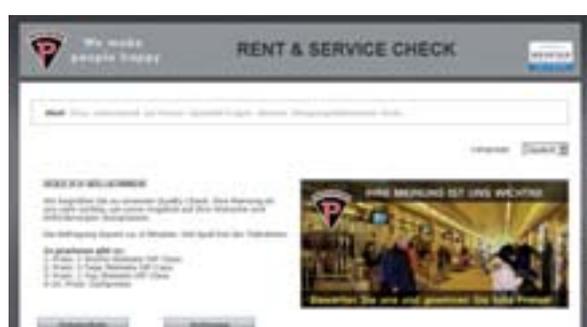
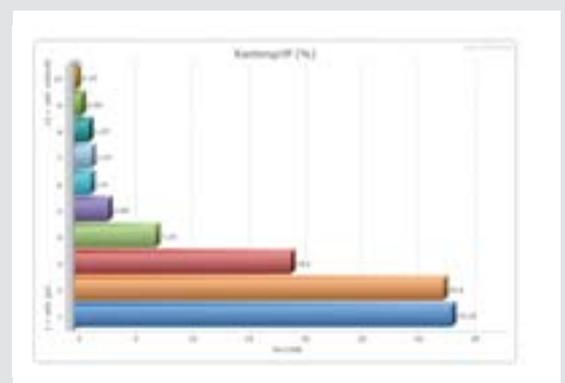
RENT & SERVICE

Im Umfeld der Bergbahnen sind auch Infos/Daten über die Zufriedenheit unsere Gäste im Bereich des Verleih-Geschäftes wichtig. Der Gast erwartet neben einer professionellen, schnellen Abwicklung Top-Material und beste Beratung.

Dieses neu entwickelte System wird nun seit zwei Jahren erfolgreich eingesetzt. Ähnlich dem Mountain-Quality-Check „online pro“ wird der Gast nach dessen Aufenthalt per mail angeschrieben und zur Mithilfe animiert.

Die Rücklaufquoten sind außergewöhnlich hoch!

Ein wirkungsvolles System, um den ständig wachsenden Anforderungen der Gäste proaktiv zu begegnen. Wichtige Hinweise/Infos die zur Weiterentwicklung hilfreich sind.



Individuelle Lösungen – customized

Mit der MQC-CUSTOMIZED Variante erfüllen wir Ihre ganz speziellen Wünsche. Die Bandbreite liegt hier zwischen einer aus den Standardvarianten abgeleiteten Version bis hin zu einem komplett neuen eigenen System.

Unsere Systeme ermöglichen kosteneffiziente Lösungsansätze. Gerne erarbeiten wir zusammen mit Ihnen eine optimale Lösung, die ganz speziell auf Ihre Anforderungen abgestimmt ist (auch branchenunabhängig).

Eigene Studien

Wir führen in verschiedenen Ländern auch eigene, allgemeine Befragungen im Bereich Wintersport durch um Basis-Informationen zu sammeln. Unter anderem laufen ständig Online-Untersuchungen über Markenbekanntheiten (gestützt, ungestützt), Beliebtheitswerte etc.

Gerne können wir auch Ihre speziellen Fragen hier mit einbauen oder andere Lösungen anbieten.

PREISE gültig bis 31.12.2011



■ MQC „ON MOUNTAIN“

Winter oder Sommer

- 3-Jahresabo (3 in 5)
CHF 6.932,- € 5.407,-
- 2-Jahresabo Winter
CHF 7.396,- € 5.769,-
- 1 Jahr
CHF 8.176,- € 6.377,-

Leistungsumfang:

- Benutzung MQC-Software
- 2000 Stk. gedruckte Fragebögen (inkl. eigene Zusatzfragen)
- Benchmark-Auswertungen
- Dokumentation/booklet-pdf

■ TQC (Tourism-Quality-Check)

Winter oder Sommer

- 3-Jahresvereinbarung (3 in 5)
CHF 3.800,- € 2.964,-
- 2-Jahresvereinbarung
CHF 4.030,- € 3.143,-
- 1-Jahresnutzung
CHF 4.200,- € 3.276,-
- Sonderstudien – auf Anfrage

■ MQC-GASTRO

Winter oder Sommer

- 3-Jahresvereinbarung (3 in 5)
CHF 5.900,- € 4.602,-
- 2-Jahresvereinbarung
CHF 6.520,- € 5.086,-
- 1-Jahresnutzung
CHF 6.850,- € 5.343,-
- Sonderstudien – auf Anfrage

■ MOUNTAIN-DEVELOPER

Winter oder Sommer

- CHF 7.436,- € 5.800,-

Leistungsumfang:

- Spezialauswertung für
 - Entscheidungskriterien
 - Markenassoziationen
 - Ideenkatalog

■ MQC „ONLINE“

Winter oder Sommer

- STANDARD: CHF 3.500,- € 2.730,-
- STANDARD PLUS: CHF 4.000,- € 3.120,-
- PRO: CHF 6.900,- € 5.382,-

Bonus bei Nutzung über mehrere Jahre, sowie Preise über Änderungen siehe www.mqc.at

■ RENT & SERVICE - Winter

- STANDARD: CHF 3.500,- € 2.730,-
- STANDARD PLUS: CHF 4.400,- € 3.520,-
- PRO: CHF 6.900,- € 5.382,-

Bonus bei Nutzung über mehrere Jahre, sowie Preise über Änderungen siehe www.mqc.at

■ SPECIALS

Auf Anfrage – je nach Leistungsumfang Studien: unterschiedlich – je nach Bereich



Sanres GmbH

GF Philipp Partel
Landsgemeindeplatz 8
CH-6300 Zug

Handy/Natel: +423 777 25 05
Tel. +41(0)41 511 23 05
Fax +41(0)41 511 23 04
office@sanres.ch
www.mqc.at
www.sanres.ch

Kooperationspartner von:



SANRES

