



Case Study

Hotel Belvedere Scuol

Heterogene Gästestrukturen in
Wellness- und Gesundheitstourismus

Hochschule Luzern – ITM Forum

25. Mai – Gwatt



Inhalt

- Über den Betrieb
- Auswertung der Mitarbeiterbefragung
- Auswertung Arbeitsbereich
- Auswertung Gästegruppen
- Heterogene Gästesegmente
- Fazit



Über den Standort

- Hotel Belvédère
- Boutique Hotel GuardaVal
- Hotel Belvair
- Bogn Engadina



Auswertung der Mitarbeiterbefragung

Positive Aspekte

wertschätzung nette abwechslungsung
abwechslungsreiche diversität
einzigartigkeit der kommunikation
sprachliche vielfalt neues wissen
unterschiedliche meinungen herausforderung
direkter kontakt
individualität

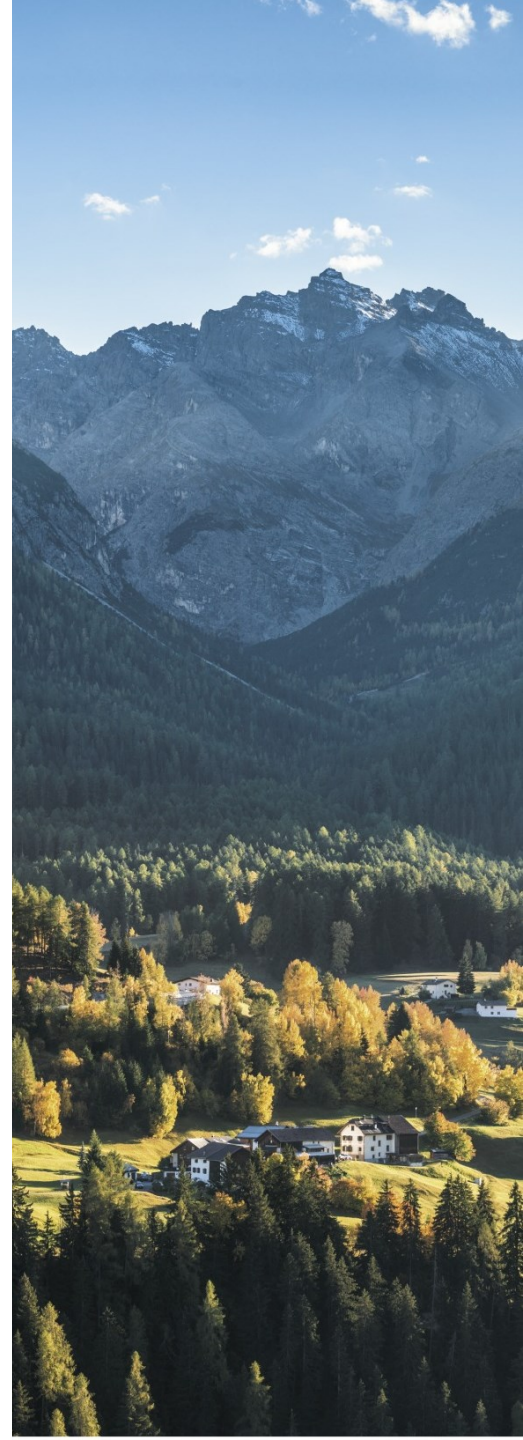
Auswertung der Mitarbeiterbefragung

Negative Aspekte

spontanität
spätdienste
innovationsresistent
unverständnis
wertschätzung
wochenenddienste
personalwandel
aufwand
anspruchsvoll

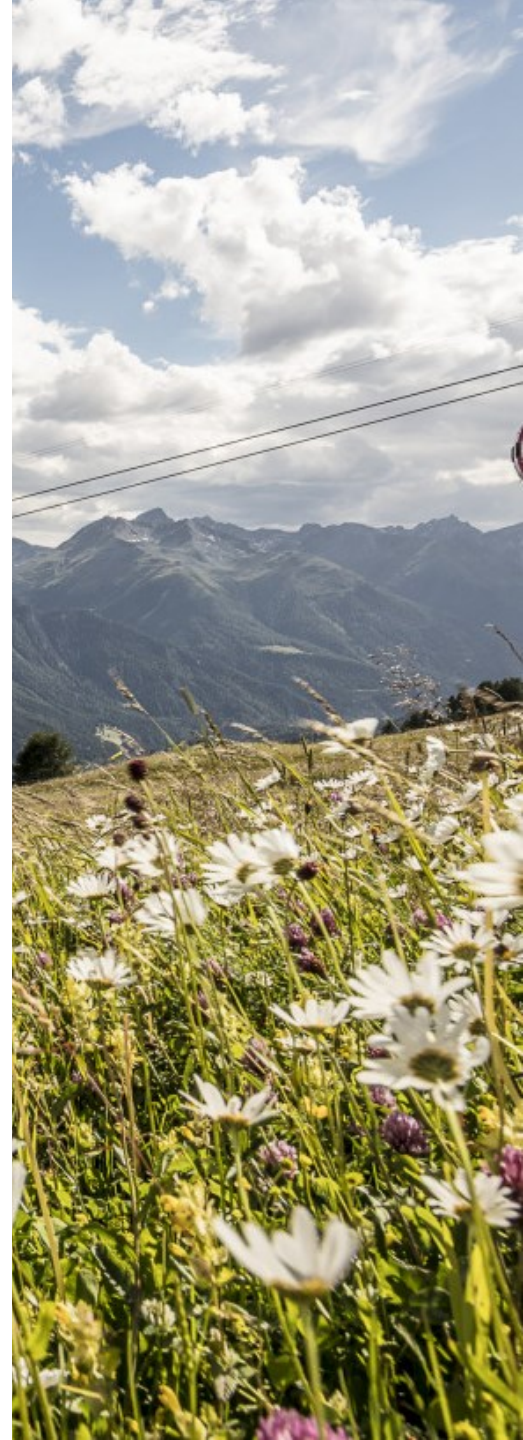
Auswertung Arbeitsbereich

- Kontakt mit Gästen
- Abwechslung
- Spannende Arbeit
- Unterscheidung Gästegruppen
- Heterogener
- Unterschiedlicher



Auswertung Gästegruppen

- Romantik-Liebhabende
- Gourmetliebhabende
- Familien
- ältere Gäste
- Saisonal
- Ferienzeitabhängig
- Schweiz
- Umgang mit Gästegruppen



Heterogene Gästesegmente- Positiv

- Wenige Konflikte
- Abwechslung
- Mischung
- Saisonal anders
- Stammgäste



Heterogene Gästesegmente- Negativ

- Schnelle Umstellung
- Kinder
- Kompromisse





Fazit

