



Mit heterogenen Gästesegmenten zum Erfolg

Chancen und
Herausforderungen
für den Betrieb
und die
Mitarbeitenden

Am Beispiel des
Hotel
Schweizerhofs,
Lenzerheide

Agenda



Hotel Schweizerhof, Lenzerheide



Methodisches Vorgehen



Ergebnisse

- Gästegruppen
- Bereichernde und positive Aspekte
- Herausfordernde/negative Aspekte & mögliche Konflikte
- Umgang Gäste miteinander

since 1904

Schweizerhof

LEUZERHEIDE

- 1904 eröffnet
- Geschäftsleitung und Gastgeber: Claudia und Andreas Züllig
- Gastgeber und Direktor: Christian Zinn
- 4*-Stern-Superior Hotel mit 76 Zimmer
- 5 Restaurants (nach Zielgruppen unterteilt)
- 1'500 m² grosser Wellnessbereich



Vorgehen

- Fragestellungen
 - Wie nehmen Mitarbeitende den Umgang der Gäste zwischen den einzelnen Gästegruppen wahr?
 - Welche Chancen und Herausforderungen ergeben sich aus heterogenen Gästegruppen für Betriebe im Wellness- und Gesundheitstourismus?
 - Welche positiven und negativen Einflüsse haben heterogene Gästegruppen auf die tägliche Arbeit der Mitarbeitenden und auf die Mitarbeiterzufriedenheit?
- Interviews

Ergebnisse



Gästegruppen

- Feriengäste / FIT (Familien, Golden Agers, DINKS)
- Weitere Differenzierung innerhalb der Gästegruppen
- Individualisierung im Zentrum beim Umgang den Gästegruppen
 - Je nach Bedürfnissen, die Gästegruppe darf die Beratung nicht einschränken
 - Gast kann zu unterschiedlichen Zeiten einem unterschiedlichen Gästesegment angehören
 - Keine Segmentierung des Personals auf verschiedene Gästegruppen
 - Individuelle Bedürfnisse auch im Service & Küche wichtig
- Zielgruppenspezifische Betreuung notwendig → Gesamtzufriedenheit der Zielgruppe ist abhängig davon, wie gut sich diese betreut fühlen.

Bereichernde & positive Aspekte

- Persönliche Vorteile
 - Bereicherung des Arbeitsalltages
 - Abwechslung
 - Wissen und Know-how wird gefördert
 - Keine bevorzugte Gästegruppe
- Wirtschaftliche Vorteile
 - Ganzjährige, hohe Auslastung
 - > jedoch Anzahl Kinder limitiert, da sonst Ungleichgewicht entsteht zwischen Familien und Ruhe-Suchenden

Herausfordernde/negative Aspekte & mögliche Konflikte

- Herausforderungen mit verschiedenen Gästegruppen
 - Kinder / Alleinreisende, Paare
 - Abendservice in drei unterschiedlichen Restaurants
 - Küche
 - Individuelle Beratung
- Umgang mit Konflikten
 - Äusserst selten
 - Auf Wünsche der Gäste eingehen
 - Gute Kommunikation
- Saisonalität

Umgang Gäste miteinander

- Konflikte zwischen Gäste
 - Familien / Individualgast
 - Restaurant
 - Nach möglichen Lösungen suchen
 - Reklamationen
- Harmonisierende Gästegruppen
 - Pärchen oder Freunde
 - Familien

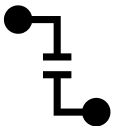
Diskussion & Fazit



- Kernaufgabe: Individualisierung jedes Gasts
 - Mitarbeitende sensibilisiert auf diese Individualisierung
 - Möglichkeit diesen Service besser anzubieten, als Mitarbeitende in Hotels, welche auf spezifische Zielgruppe ausgerichtet sind?



- Zufriedenheit der Mitarbeitenden durch Abwechslung
 - Individualisierte Betreuung und zufriedene Mitarbeitende: Win-Win Situation?
 - Realität?



- Chancen der heterogenen Gästegruppen in deren Trennung
 - Ausschliesslich?