



# Mit heterogenen Gästesegmenten zum Erfolg

Major Tourismus: Modul Sport und Wellness Tourismus FS 2021

Von den Studierenden der Hochschule Luzern - Wirtschaft:  
Florian Schürch, Linda Rogenmoser, Patricia Tenini





---

# Inhalt

---

- Einführung
- Stichprobenbeschreibung
- Ergebnisse
- Beantwortung der Forschungsfrage
- Fazit / Ausblick

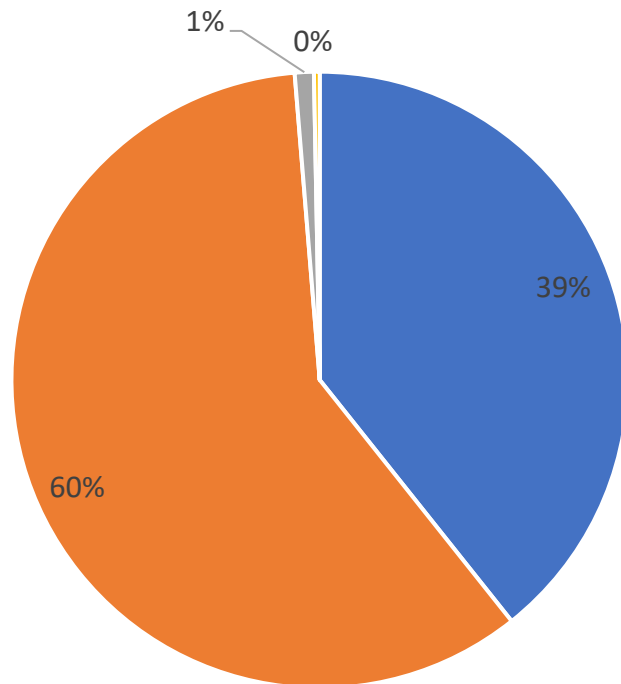


# Einleitung

- **Ausgangslage**
  - Online-Gästeumfrage bei vier Partnerhotels: Deltapark Vitalresort in Thun, Hotel Schweizerhof in Lenzerheide, Park-Hotel am Rhein in Rheinfelden sowie Belvedere Hotel in Scuol
  - Verschiedene Geschäftsfelder in den Hotels sprechen heterogene Gästestruktur an
    - Heterogenität der Gästegruppen = Familien, Singles, Paare, Business-Reisende, kranke & gesunde Menschen
    - weisen unterschiedliche Bedürfnisse auf
    - Potenzial für Bereicherung aber auch Konflikte/Störungen
- **Fragestellungen:**
  - Welche Chancen und Herausforderungen ergeben sich aus heterogenen Gästegruppen im Wellness- und Gesundheitstourismus?
  - Wie beurteilen und erleben die Gäste die Situation, wenn verschiedene Gästesegmente im Haus sind, wo sehen sie Vorteile und Nachteile?

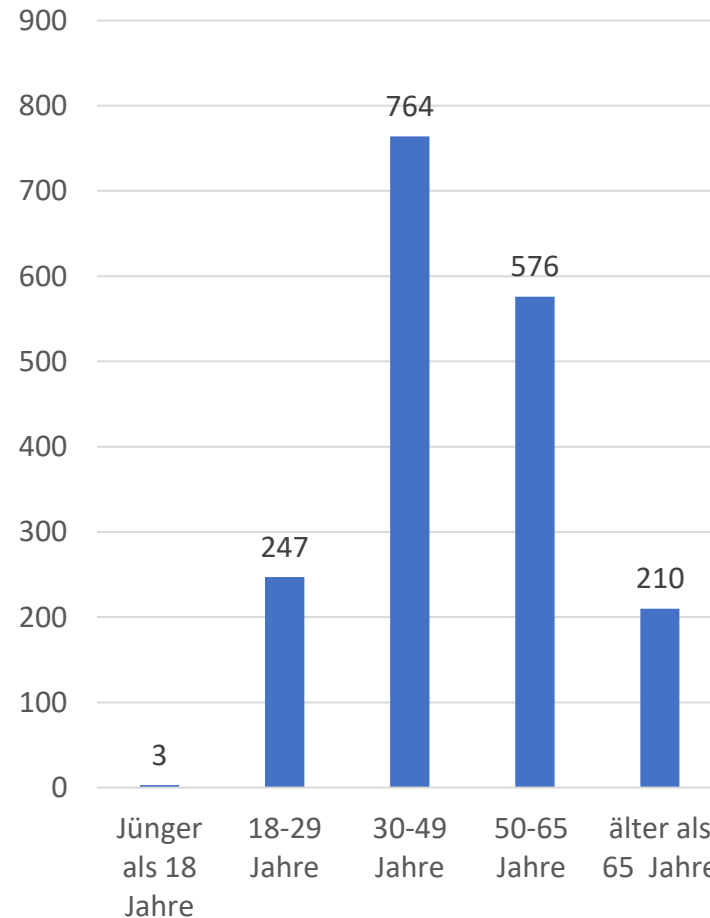
# Stichprobenbeschreibung n=1800

## Länderherkunft in %

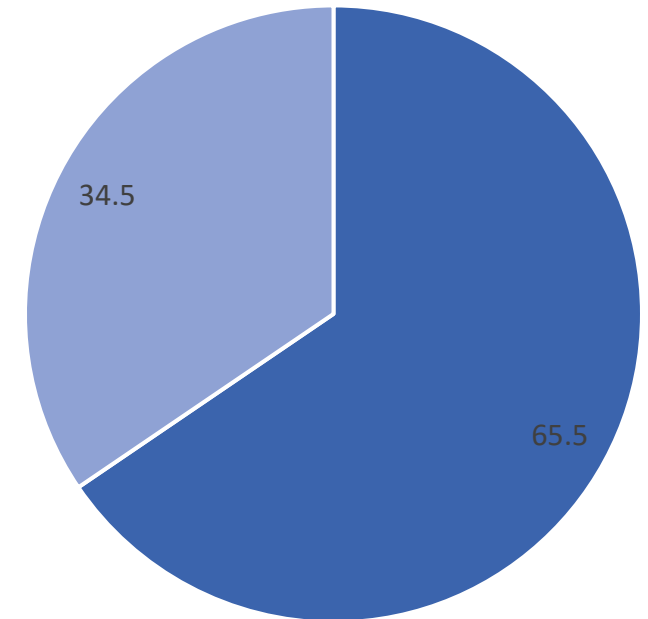


- Keine Angaben
- Schweiz
- Deutschland
- Weitere

## Altersverteilung



## Geschlecht in %



- weiblich
- männlich

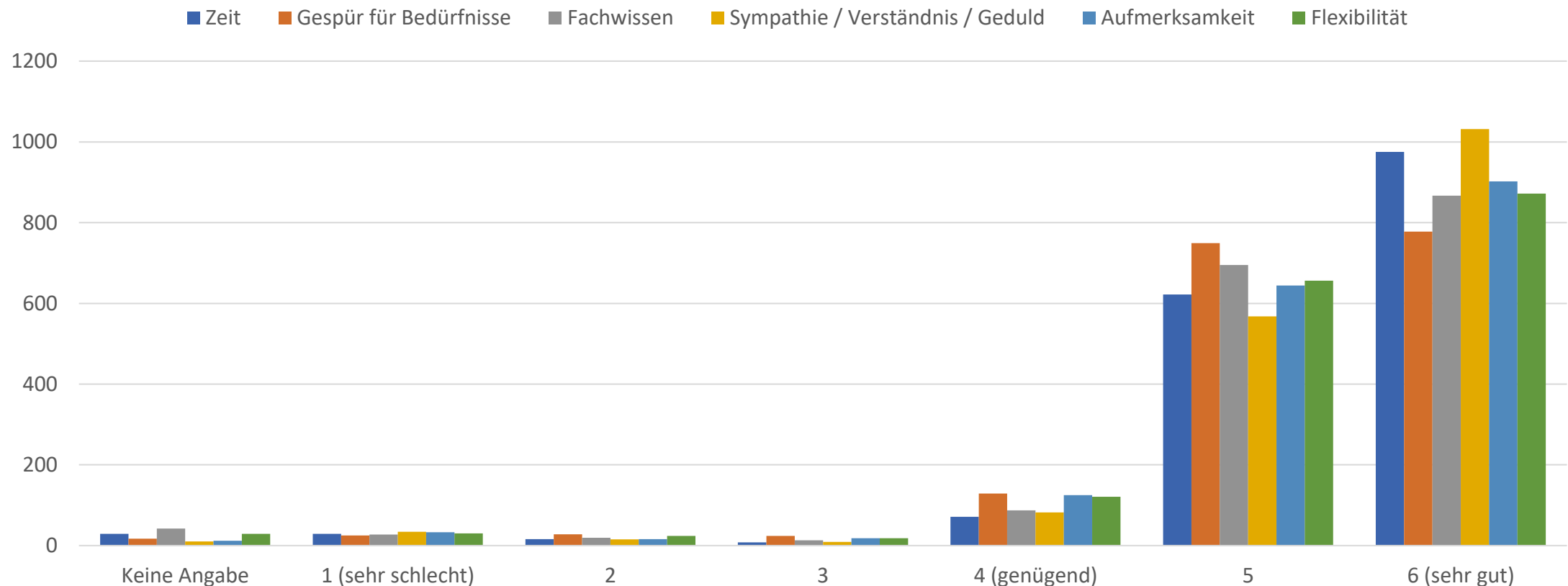


# Ergebnisse

---



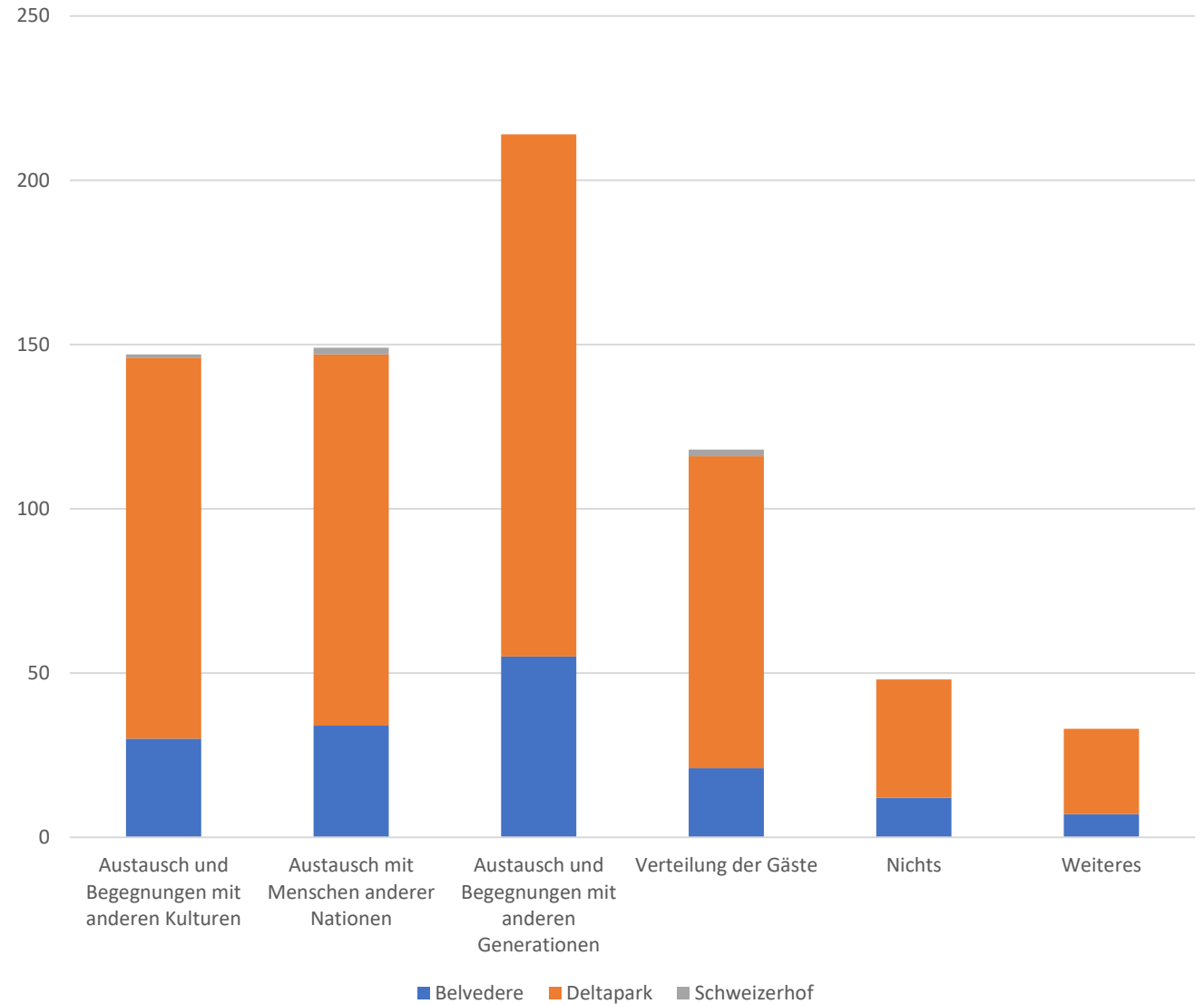
# Wie zufrieden waren Sie mit der Betreuung durch das Personal?



*Wie beurteilen und erleben die Gäste  
die Situation, wenn verschiedene  
Gästesegmente im Haus sind?  
Wo sehen sie Vorteile und Nachteile?*

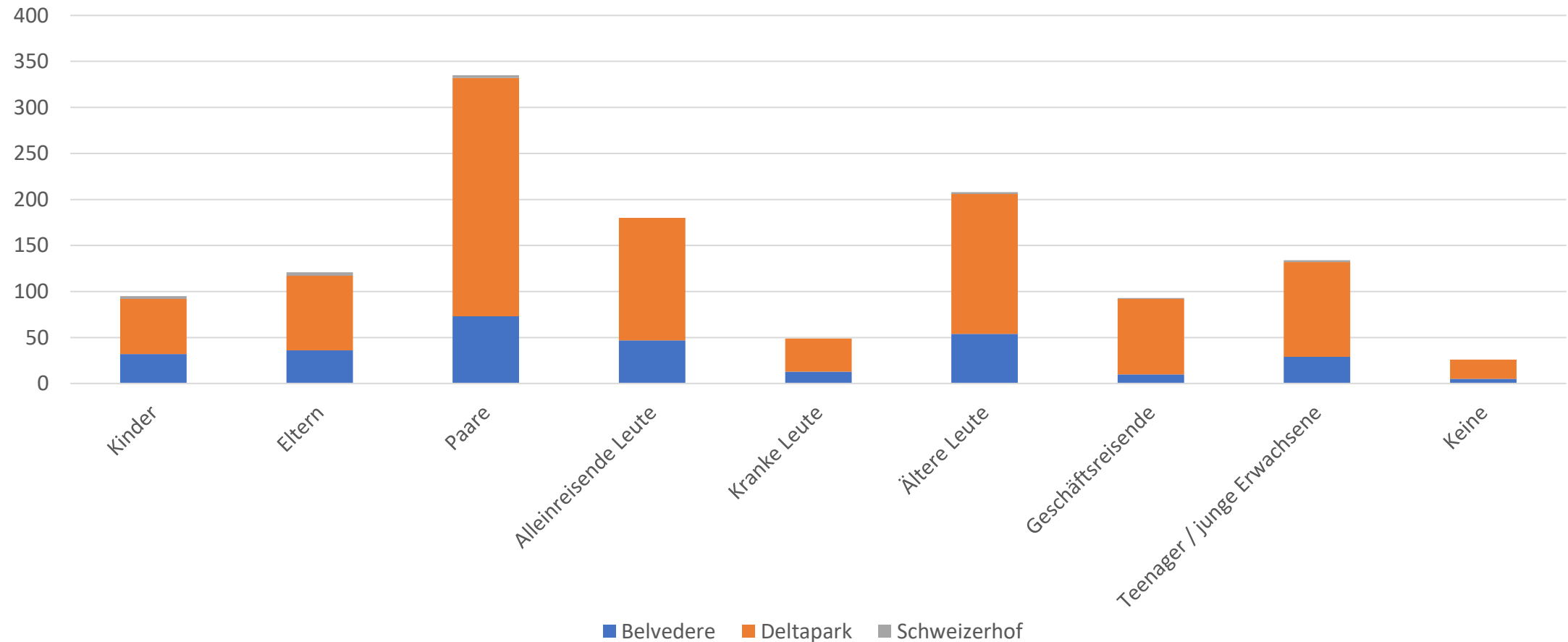


Was schätzen Gäste daran, wenn sich verschiedene Gästegruppen im Hotel aufhalten?

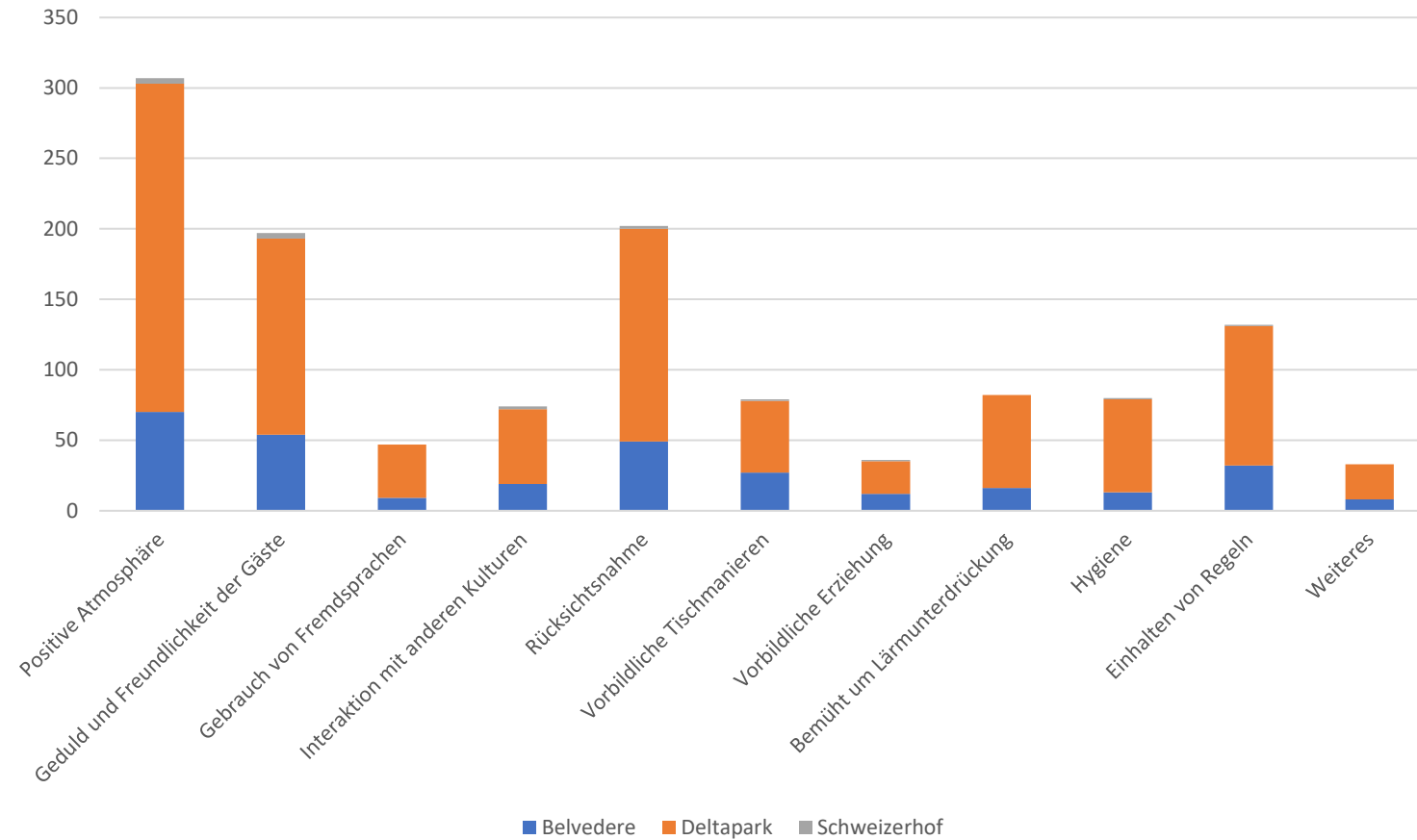




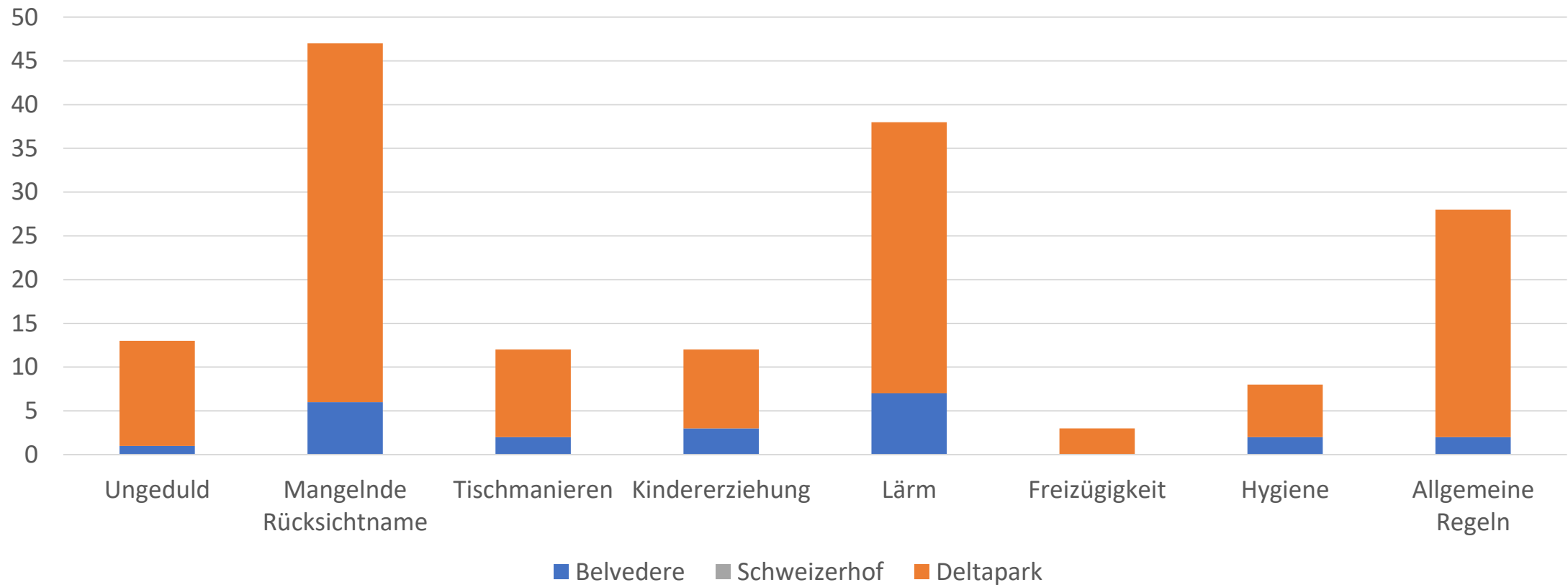
# In Anwesenheit welcher Gästegruppen haben sich Gäste wohlgeföhlt?



Warum haben sich  
Gäste im Umgang  
mit diesen  
Gästegruppen  
wohlgeföhlt?

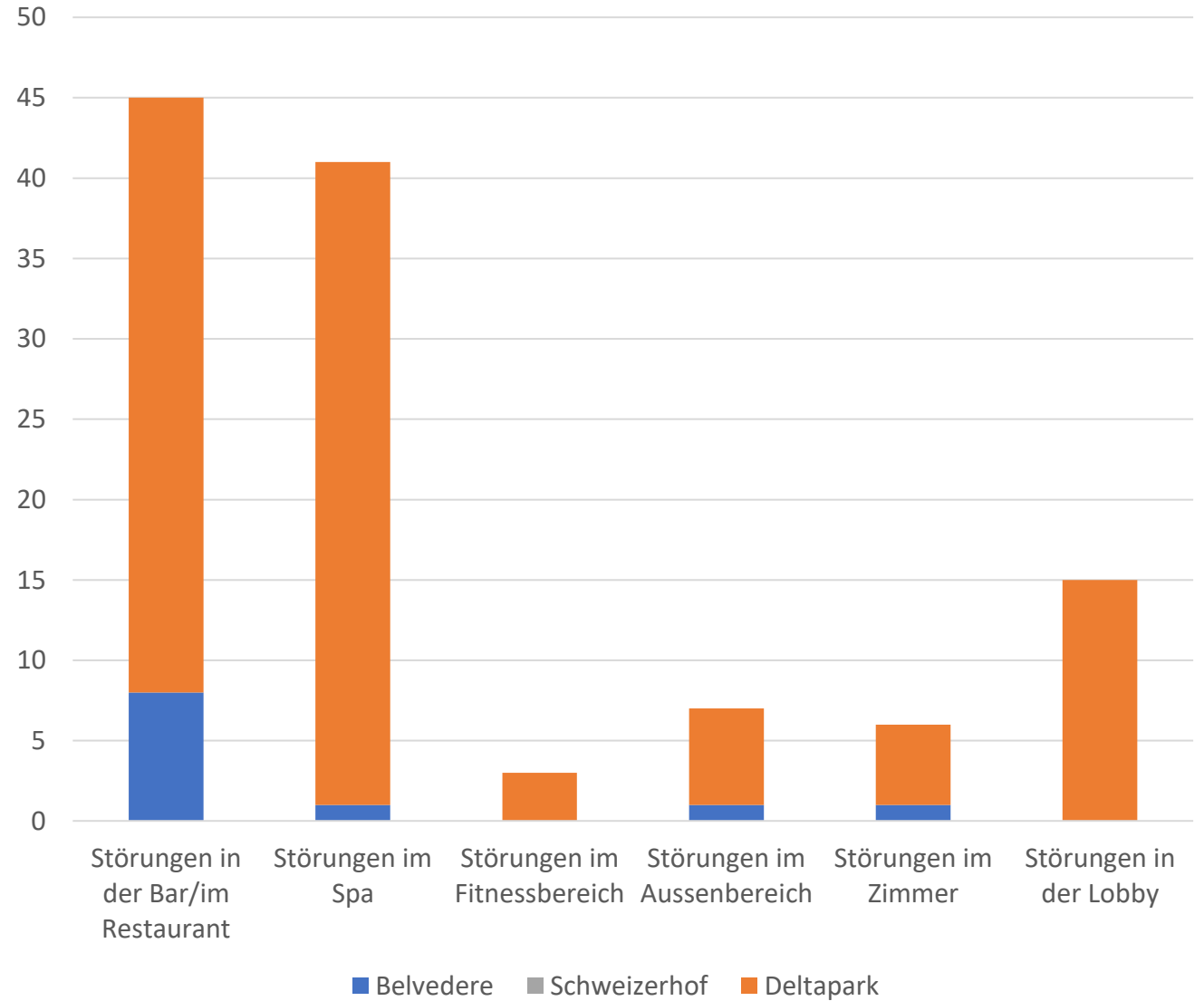


# Was hat beim Besuch am meisten gestört?





# Wo haben sie sich gestört gefühlt?



*Welche Chancen und Herausforderungen ergeben sich aus heterogenen Gästegruppen im Wellness- und Gesundheitstourismus?*

**Chancen:**

- Positive Atmosphäre → Gästekreis ausweiten, Marktpotenzial erhöhen
- Harmonisierende Zielgruppen: Paare, Alleinreisende und ältere Gäste fördern
- Verschiedene Gästegruppen können Mehrwerte schaffen (Bsp. positive Atmosphäre, Inspiration)
- Kontaktmöglichkeiten bieten

**Herausforderungen:**

- Verschiedene kulturelle Hintergründe
- Unterschiedliche Gästegruppen haben unterschiedliches Verständnis für Toleranz und Kontrollen
  - Balance der verschiedenen Bedürfnisse
- Problembereiche: Restaurant / Spa-Bereich
- Störquellen: Lärm, mangelnde Rücksichtnahme und Nichteinhalten von Regeln





# Fazit / Ausblick

---



Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit

