



In Kooperation mit Manova GmbH.

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**

Wirtschaft

SAMON Bergbahnen

Lernen Sie die Sicht Ihrer Gäste kennen!

Für Bergbahnen, die die Wünsche ihrer Kunden kennen möchten.



1. **Beschrieb**

SAMON (SAtisfaction MONitor)

SAMON (SAtisfaction MONitor) ist ein Gästebefragungssystem, das Ihre Kundenzufriedenheit misst und Ihnen erlaubt, sich mit anderen Bergbahn-Unternehmen zu vergleichen (Benchmark). Mit seinen Umfragen zur Winter- und/oder Sommersaison zeigt SAMON Ihnen unmittelbar, wo Ihre Stärken und Schwächen liegen und erleichtert Ihnen damit eine gezielte Prioritätensetzung und ein entsprechendes Wachstum. Somit ist SAMON auch ein integrales Qualitätsmanagementsystem.

Eine Teilnahme bietet Ihnen:

- Kundensicht auf Ihr Unternehmen (Perceptual Maps, Image)
- SWOT-Analyse, gezieltes Qualitätsmanagement
- Überprüfung und Optimierung der Positionierung, datenbasierte Strategiefindungsprozesse (Importance Performance)
- Nutzung der Ergebnisse als Basis für Marketing-Massnahmen und Entscheidungsfindung (Love Score)
- Effiziente Nutzung des Marketing-Budgets
- Erkennen von Trends und Entwicklungen und rechtzeitige Reaktion (Kundenstruktur aktuell und im Zeitverlauf)
- Spezielle Analyse der Gastronomie am Berg als wichtiger Zufriedenheitstreiber („Hüttenbefragung“)

2. Methode

Sie können Ihre Gäste vor Ort einen Fragebogen aus Papier ausfüllen lassen und geben die Daten online ins System ein. Gleichzeitig können Sie Ihre Gäste den Fragebogen online ausfüllen lassen – entweder vor Ort oder von zu Hause aus. Denn Sie bekommen von uns einen Link, den Sie in Ihre Website, Newsletters und/oder Facebookseite integrieren. Die Gäste füllen Ihre Umfrage selber aus und Sie brauchen sie nur auszuwerten.

3. Auswertung

Unmittelbar nach der online Dateneingabe sehen Sie in SAMON unter anderem die folgenden Grössen:

- Zufriedenheitsmesser – Love Score
- SWOT Analyse (Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken)
- Importance Performance (bspw. zur Zufriedenheit)
- Zielgruppenportfolio
- Standardleistungen: Daten zur Kundenstruktur, Entscheidung und Besuch, Zufriedenheit, Segmentierung und Positionierung, eigene Zusatzfragen – jederzeit exportierbar und in Grafiken verständlich dargestellt; Zeitvergleich Ihrer eigenen Daten und der Ihrer Mitbewerber; Benchmark aller Daten gemäss Ihren Kriterien; Filter, die Ihnen sehr

gezielte Analysen ermöglichen (z.B. nach Alter, Geschlecht, Herkunft, Motiven etc.)

- Export der Daten und Ergebnisse in gängige Computerprogramme (Excel, PPP). Daten können so jederzeit selber weiterverarbeitet und –analysiert und in das eigene Corporate Design integriert werden.

4. Kontakt

Gerne offerieren wir Ihnen ein persönliches Angebot!

Institut für Tourismuswirtschaft ITW

Anna Amacher Hoppler

Dr., lic.phil.I

Dozentin

T direkt + 41 41 228 99 20

anna.amacherhoppler@hslu.ch

Mehr Informationen unter: www.hslu.ch/samon