

Mountain Management Kundenforschung

Produktportfolio



MOUNTAIN MANAGEMENT
CONSULTING

Über uns

Mit 25 Jahren Erfahrung in der Erhebung, Aufbereitung und Interpretation von Gästedaten zählen wir zu den Experten im Gebiet der Kundenforschung im gesamten Alpenraum.

Durch unsere Leidenschaft zum Wintersport und dem alpinen Tourismus haben wir uns auf Bergbahnen und das gesamte touristische Umfeld einer Destination spezialisiert. Zu unseren Kunden zählen Bergbahnen, Tourismusverbände, Skischulen, Sportgeschäfte und Gastronomiebetriebe.

Mit der Einführung der Studie „Best Ski Resort“ im Jahre 2010 und den Folgestudien 2012 | 2014 | 2016 | 2018 können wir mit über 200 000 direkt befragten Gästen auf ein äußerst breites Datenspektrum zurückgreifen. Sonderstudien zu den Themen „65+“, „Jugend im Wintersport“, etc. erweitern unsere Datenbasis.

Die Analyse dieses Informationspools ermöglicht es, Trends zu erkennen und Handlungsempfehlungen abzuleiten.



Geschäftsführer Michael Partel mit
Projektleiter Thomas Häder (v.r.n.l.)

Unsere Produkte

Neben unseren periodisch durchgeführten Studien, „Best Ski Resort“ und der ab 2019 neuen Studie „Best Summer Resort of the Alps“, sowie unseren Sonderstudien haben wir im Laufe unserer Tätigkeit weitere Tools zur Datenerhebung und Analyse entwickelt. Diese haben wir in unser Kundenforschungs-Tool, den Mountain Developer, integriert.

Auch in Zukunft möchten wir durch Einsatz unserer Produkte Ihre Weiterentwicklung aktiv unterstützen. Besonders freuen wir uns über die Möglichkeit, bereits ab 2020 Trendanalysen über 5 Perioden hinweg durchführen zu können.

Wir freuen uns Ihnen unser Portfolio vorzustellen und in einem persönlichen Gespräch näher auf unsere Produkte einzugehen.

Alle Produkte auf einen Blick:

Periodisch durchgeführte Studien:

Winterstudie „Best Ski Resort“ Seite 4-5

Sommerstudie „Best Summer Resort of the Alps“ Seite 6-7

Erhältliche Reports und Auswertungen:

Premium Report
(detaillierte Studienergebnisse) Seite 8-9

Trendanalyse
(Entwicklung 2010 - 2018) Seite 10

Performance Monitor
(Positionierung im Vergleich zu den Top-Mitbewerbern) Seite 11

Selbstbild der Gäste
(Emotionalität und Erwartungen der Gäste) Seite 12

Sommer/Winter-Performance-Analyse
(Vergleich Sommer/Winter) Seite 13

Auftragsspezifische Kundenforschung:

Mountain Developer Seite 14-17

Sonderstudien Seite 18

Check for Excellence Seite 18

Kontakt Seite 19

Das Feedback der Kunden
ist manchmal schmerzhaft,
aber immer gut.

Rolf Hansen

Winterstudie „Best Ski Resort“

Auf einen Blick

Größte „On Mountain“ Gästabefragung im Alpenraum

Bereits zum 5. Mal nach 2010, 2012, 2014 und 2016 wurde im vergangenen Winter 17/18 die im Bereich Kundenforschung aussagekräftigste Studie der Alpen durchgeführt. Rund 46.000 WintersportlerInnen wurden in 55 Skigebieten der Alpen direkt vor Ort befragt.

Zentrale Befragungsinhalte sind die wichtigsten Kriterien bei der Destinationswahl, sowie die Zufriedenheit in 21 Kategorien. Darüber hinaus wird das Preis-Leistungs-Verhältnis, die Loyalität, die Weiterempfehlungsrates (NPS), die Nutzung diverser Infrastrukturen, etc. untersucht. Seit dem Jahr 2012 hat der Fragebogen keine wesentliche Änderung erfahren. Somit ist eine Vergleichbarkeit über längere Zeiträume (Trendanalyse) möglich.

Die Studie wird seit 2012 von Prof. Dr. Kurt Matzler (UNI Innsbruck/Bozen) begleitet und hat auch in der wissenschaftlichen Forschung Resonanz erzeugt. Sie lieferte die Datengrundlage für wissenschaftliche Auswertungen und Publikationen in international führenden, wissenschaftlichen Fachzeitschriften der Tourismusbranche.

Die nächste Umfrage findet in der Wintersaison 19/20 statt. Die Ergebnisse sind ab November 2020 verfügbar, ausgewählte Inhalte bereits ab Juli 2020.

Mehr Informationen zur Studie, den Best Ski Resort Awards sowie unseren Ski Resort Finder finden Sie unter: www.mountain-m.com

*Durchführung in 55 TOP Skigebieten der Alpen
AT | CH | DE | FR | I*

*Befragungen durch geschultes Mountain
Management Personal mittels Fragebogen
direkt in den Skigebieten*

*800-1000 Gäste beurteilen an 4 Terminen in
bis zu 7 Sprachen je Gebiet*

*Mountain Management Consulting agiert
selbstständig ohne Auftraggeber. Die Studie
wird unabhängig vom Kauf durchgeführt.*

*NEU Ab 2020 erfolgt die Verleihung der Best
Ski Resort Awards in drei Größenkategorien.*

*Die Studie wird in Kooperation mit der
Universität Innsbruck durchgeführt.*



„Die Studie Best Ski Resort hat sich hervorragend etabliert und das nicht nur in der Praxis. Das aufwändige Studiendesign, die großen Stichproben und die bewährten Auswertungs- und Darstellungsmethoden garantieren eine hohe Qualität der Daten und Studienergebnisse.“

Prof. Dr. Kurt Matzler, Universität Innsbruck/Bozen

Auswahlkriterien für die Studienteilnahme

Die 55 teilnehmenden Top-Skigebiete wurden anhand der Kriterien: Bekanntheitsgrad, Größe des Skigebietes, Anzahl der Nächtigungen und regionale Bedeutung im jeweiligen Land ausgewählt. Künftig können bis zu 4 neue Regionen – max. 2 je Land – pro Studie aufgenommen werden. Die Aufnahmekriterien sind ein Mindestmaß an Größe/Bekanntheit/ regionale Bedeutung und die Erreichung des Zufriedenheitsmittelwertes der vorangegangenen Studie.

Nähere Informationen zu den Teilnahmekriterien sowie Studieninhalten finden Sie auf unserer Homepage: www.mountain-m.com



Befragungsgebiete 2018

Deutschland

Germany

Garmisch-Partenkirchen
Hoher Ifen/Kleinwalstertal

Frankreich

France

Alpe d'Huez
Chamonix
La Plagne
Les Arcs
Les 2 Alpes
Megève
Val d'Isère
Tignes
La Clusaz
Les 3 Vallées

Italien

Italy

Alta Badia
Cortina d'Ampezzo
Gröden (Val Gardena)
Kronplatz
Livigno
Madonna di Campiglio
Obereggen (Latemar)
Sestriere
3 Zinnen
Sulden a. Ortler

Österreich

Austria

Gastein
Bad Kleinkirchheim/St. Oswald
Flachau-Wagrain-St. Johann
Ischgl
Lech-Zürs am Arlberg
Mayrhofen
Nassfeld
Obergurgl-Hochgurgl
Obertauern
Saalbach-Hinterglemm-
Leogang-Fieberbrunn
Schladming
Serfaus-Fiss-Ladis
Silvretta-Montafon
Sölden
St. Anton am Arlberg
Stubai Gletscher
Zell am See/Kaprun
Zillertal-Arena

Schweiz

Switzerland

Adelboden-Lenk
Aletsch Arena
Arosa Lenzerheide
Crans Montana
Davos-Klosters
Engelberg/Titlis
Gstaad/Saanenmöser
Schilthorn/Mürren
Grächen
Laax
Saas Fee
St. Moritz
Verbier
Zermatt
Jungfrau Region

NEU Sommerstudie „Best Summer Resort of the Alps“

Nach erfolgreicher Etablierung der Studie „Best Ski Resort“ im Winter, freuen wir uns auf den Startschuss der neuen Studie „Best Summer Resort of the Alps“.

In bewährter Form werden ab 2019 auch Sommergäste direkt im Gebiet nach Zufriedenheit und den wichtigsten Auswahlkriterien bei der Destinationswahl befragt. In der ersten Erhebungswelle, welche von Juni bis September 2019 stattfindet, sind unsere InterviewerInnen in 44 ausgewählten Sommerurlaubsdestinationen der Alpen im Einsatz. Besonders aufschlussreiche Erkenntnisse erwarten wir uns von der Gegenüberstellung mit den bereits vorhandenen Winterdaten, der „Sommer/Winter-Performance-Analyse“.

Die Ergebnisse der Studie sind ab Januar 2020 verfügbar. Die Resultate dieser ersten Sommerbefragung stehen ausschließlich den jeweiligen Gebieten zur Verfügung.

Auf einen Blick

Durchführung in 44 Top Bergregionen der Alpen AT | CH | DE | FR | I

Befragung durch geschultes Mountain Management Personal mittels Fragebogen direkt in den Bergregionen

600-800 Gäste beurteilen an 4-5 Terminen in bis zu 7 Sprachen je Gebiet

Mountain Management Consulting agiert selbstständig ohne Auftraggeber. Die Studie wird unabhängig vom Kauf durchgeführt.

Geplante periodische Durchführung der Studie 2019 | 2021 | 2023 | 2025 | ...

Auch unsere Sommerstudie wird in Zusammenarbeit mit der Universität Innsbruck durchgeführt.

Inhalt der Befragung

- Auswahlkriterien zur Destinationswahl
- Gästezufriedenheit gemessen in 22 Kategorien
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Weiterempfehlung und Loyalität
- Aktivitäten der Gäste
- Social Media Nutzung und Online-Buchungsgrad des touristischen Angebots
- Selbsteinschätzung des Gastes
- Demographische Daten der Befragten

IHRE MEINUNG ZÄHLT!

MOUNTAIN MANAGEMENT
CORPORATION DE

Best Summer Resort of the Alps

Größte Sommerfrage in Bezug auf Kundenzufriedenheit in den Top-Regionen der Alpen

2019

Ihre Gedanken sind uns wichtig! **GEWINNEN SIE: 3 x WANDERWOCHELENDE für 2 Personen in einer der Top bewerteten Regionen.**

Durch die Beantwortung dieses Fragebogens helfen Sie die Qualität in den Bergregionen weiterhin zu optimieren. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen durch ankreuzen der für Sie **persönlich** zutreffenden Kästchen. Als kleines Dankeschön nehmen Sie automatisch an der Verlosung von drei Wanderwochenenden für zwei Personen teil. **Vielen Dank für Ihre Mithilfe!**

1.1 In welchem Land wohnen Sie?

<input type="checkbox"/> Deutschland	<input type="checkbox"/> Österreich	<input type="checkbox"/> Schweiz	<input type="checkbox"/> Italien	<input type="checkbox"/> Frankreich
<input type="checkbox"/> Niederlande	<input type="checkbox"/> Großbritannien	<input type="checkbox"/> Belgien	<input type="checkbox"/> Schweden	<input type="checkbox"/> Polen
<input type="checkbox"/> Tschechien	<input type="checkbox"/> Russland	<input type="checkbox"/> China	<input type="checkbox"/> USA	<input type="checkbox"/> Kanada
<input type="checkbox"/> Südamerika	<input type="checkbox"/> Indien	<input type="checkbox"/> Sonstige		

1.2 Welche Aktivität führen Sie in dieser Region vorwiegend aus? (bitte max. 2 ankreuzen)

<input type="checkbox"/> Wandern	<input type="checkbox"/> Bergsteigen
<input type="checkbox"/> Mountainbiken	<input type="checkbox"/> Ruhe/Erholung
<input type="checkbox"/> Wellness	<input type="checkbox"/> Golfen
<input type="checkbox"/> Schwimmen	<input type="checkbox"/> Andere

1.3 Nennen Sie die 5 wichtigsten Kriterien bei der Wahl einer Sommerurlaubsdestination in den Bergen. (bitte 5 ankreuzen)

<input type="checkbox"/> Wandermöglichkeiten / Wegenetz	<input type="checkbox"/> Unterkunft / Hotels	<input type="checkbox"/> Wellnessangebot im Ort / Hotel	<input type="checkbox"/> Golf Angebot
<input type="checkbox"/> Mountainbike Angebot	<input type="checkbox"/> Freundlichkeit / Herzlichkeit	<input type="checkbox"/> Ausflugsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/> Preis-Leistungs-Verhältnis
<input type="checkbox"/> Ruhe / Erholung	<input type="checkbox"/> Ambiente / Atmosphäre des Ortes	<input type="checkbox"/> Erreichbarkeit / Lage	<input type="checkbox"/> Spaß und Unterhaltung
<input type="checkbox"/> Naturerlebnis / Landschaft	<input type="checkbox"/> Bergbahnen in Betrieb	<input type="checkbox"/> Kinder-/ Familienangebot	<input type="checkbox"/> Veranstaltungen / Events
<input type="checkbox"/> Authentizität / Tradition	<input type="checkbox"/> Gastronomisches Angebot	<input type="checkbox"/> Attraktionen (Freizeitpark, Therapie)	<input type="checkbox"/> Shopping

1.4 Wie zufrieden sind Sie im derzeit besuchten Gebiet?

		MANGELHAFT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOP
1.4.1 Wandermöglichkeiten / Wegenetz	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.2 Pflege der Wanderwege / Sauberkeit	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.3 Ruhe / Erholung			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.4 Naturerlebnis / Schönheit der Landschaft			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.5 Authentizität / Tradition			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.6 Freundlichkeit / Herzlichkeit			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.7 Ambiente / Atmosphäre des Ortes			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.8 Bergbahnen in Betrieb	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.9 Gastronomisches Angebot am Berg	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.10 Gastronomisches Angebot im Ort	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.11 Unterkunft / Hotels	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.12 Erreichbarkeit / Lage			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.13 Kinder- / Familienangebot am Berg	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.14 Kinder- / Familienangebot im Ort	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.15 Veranstaltungen / Events	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.16 Ausflugsmöglichkeiten	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.17 Spaß und Unterhaltung	<input type="checkbox"/> nicht wichtig		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.18 Sportgeschäft / Verleih	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.19 Mountainbike Streckenangebot	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.20 Bikepark und Mountainbike Trails	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.21 Wellnessangebot im Ort / Hotel	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4.22 Öffentliche Verkehrsmittel in der Region	<input type="checkbox"/> nicht benutzt		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.5 Wie bewerten Sie das Preis-Leistungs-Verhältnis in dieser Region?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

1.6 Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dieser Bergregion?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

www.best-skiresorts.com

Auszug Fragebogen Seite 1 von 2

44

Befragungsgebiete

Premium Report

Im Premium Report werden die Daten unserer Winter- und Sommerstudie praxisnahe aufbereitet. Auf ca. 70 Seiten erlangt man einen Überblick über die Performance eines Gebiets bzw. einer Region im internationalen Wettbewerbsvergleich!

Aktuell verfügbar:

Winter: 2012 | 2014 | 2016 | 2018

Sommer: 2019 - verfügbar ab Januar 2020

Inhalt Premium Report

(ca. 70 Seiten als PDF / A4 Druck)

Auswahlkriterien

Ranking der wichtigsten Kriterien zur Destinationswahl aus Gästesicht

Zufriedenheit

Messung der Gästezufriedenheit in 21 (W) bzw. 22 (S) Kategorien

Weiterempfehlung

Darstellung anhand des Net Promoter Score

Loyalität der Gäste

Anteil an Stammgästen | Erstbesuchern | wiederkehrenden Gästen

Aktivitäten

Art & Intensität

Preis-Leistungs-Verhältnis

Gästestruktur

Alter, Geschlecht, Nation, Aufenthaltsdauer etc.

NEU* Social Media Nutzung

Anzahl der Beiträge, die Gäste über die besuchte Destination teilen

NEU* Online-Buchungsgrad

Art und Anteil der online gebuchten Leistungen (Unterkunft, Aktivitäten, etc.)

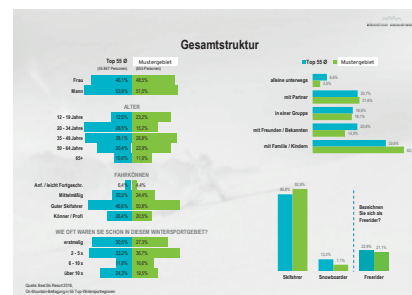
Um ein Benchmarking zu ermöglichen werden die Branchendurchschnitte und Bestwerte mit den eigenen Werten verglichen.

*erstmalige Auswertung durch „Best Summer Resort of the Alps“

Auszug Premium Report Best Ski Resort 2018



Auszug Premium Report Best Ski Resort 2018



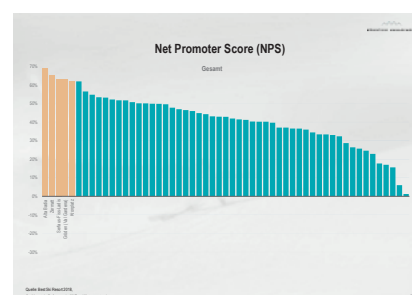
Auszug Premium Report Best Ski Resort 2018



Auszug Premium Report Best Ski Resort 2018



Auszug Premium Report Best Ski Resort 2018



Spezialfragen nach wechselnden Schwerpunkten vervollständigen die Fragebögen unserer periodisch durchgeführten Studien. Bei diesen Schwerpunkten orientieren wir uns an Trends, Neuigkeiten und anderen relevanten Themen unserer Branche.

Einen neuen Schwerpunkte führen wir im Rahmen von „Best Ski Resort“ ab der Wintersaison 19/20 zum Thema **„Befüllungsgrad“** ein. Im **„Befüllungsgrad“** sehen wir ein entscheidendes Kriterium bei der Bewertung des Erlebnisses am Berg. In gewohnter Form können Sie Ihre Werte mit den Durchschnitts- und Bestwerten der Branche vergleichen.

In unsere neuen Studie „Best Summer Resort of the Alps“ haben wir erstmals Spezialfragen zu den Themen **Social Media Nutzung** und dem **Online-Buchungsverhalten** eingebaut.

Ebenso führen wir den **Gäste-Loyalitäts-Index** als neue, aussagekräftige Kennzahl für die Messung Loyalität ein. Der Gäste-Loyalitäts-Index wird aus den drei Messgrößen Weiterempfehlung, Gesamtzufriedenheit und Wiederkommensabsicht berechnet.

Mehr Informationen zu diesen Neuigkeiten finden Sie unter News auf unserer Homepage:
www.mountain-m.com

Kundenmeinungen



„Seit vielen Jahren nutzen wir den **Premium Report** zur Planung, Qualitätssicherung und Kontrolle unserer Dienstleistungen und Services in Zermatt. Einerseits lassen sich aus dem Report die eigenen Stärken und Schwächen im Benchmark mit anderen Skidestinationen ableiten, aber auch wichtige Trends für die Zukunft erkennen.“

Sandra Zenhäusern-Stockinger
Leiterin Marketing & Verkauf Zermatt Bergbahnen AG

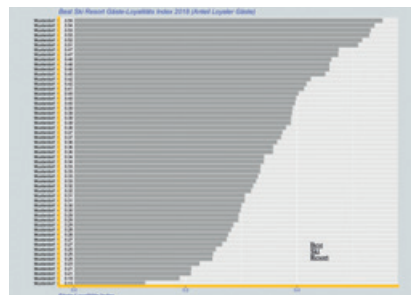
Muster Befüllungsgrad



Muster Online-Buchungsgrad



Muster Gäste-Loyalitäts-Index



„Die **Studie Best Ski Resort** ist für uns eine Unterstützung in der strategischen Entwicklung des Produktes Kronplatz. Es ist enorm wichtig zu wissen, was die Kunden von uns denken. Wir selbst sind oft betriebsblind und uns fehlt eine objektive Sicht von außen.“

Andrea Del Frari
Direktor Skirama Kronplatz

Trendanalyse (Winter)

Die Gesamtentwicklung der Branche im Vergleich zum eigenen Gebiet bzw. der eigenen Region stehen im Fokus der Trendanalyse. Aufgrund der Tatsache, dass ausgewählte Inhalte des Fragebogens seit 2012 keine wesentlichen Änderungen erfahren haben ist die Vergleichbarkeit über längere Zeiträume möglich.

Ab 2020 haben wir die Möglichkeit Trendanalysen über 5 Perioden hinweg durchzuführen!

Aktuell verfügbar:

Winter: 2012 | 2014 | 2016 | 2018

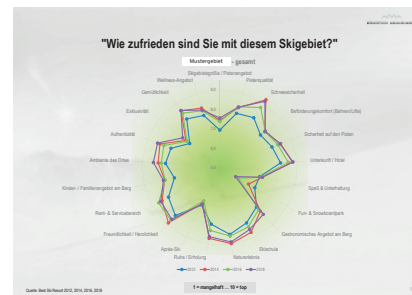
Winter 2010 (teilweise verfügbar)

Inhalt Trendanalyse

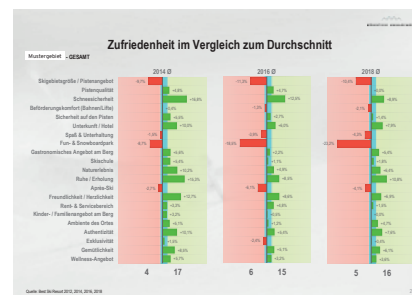
ca. 32 Seiten PDF / A4 Druck

- Entwicklung im Zeitverlauf 2012 -2018
- Auswahlkriterien bei der Destinationswahl
- Zufriedenheit in 21 Kategorien
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Weiterempfehlungsrate (Net Promoter Score)
- Loyalität der Gäste (Wiederkommensabsicht, Stammgästeanteil, etc.)
- Gesamtauswertung, sowie Darstellung in unterschiedlichen Zielgruppen (Stammgäste, Familien, erstmalige Besucher, etc.)

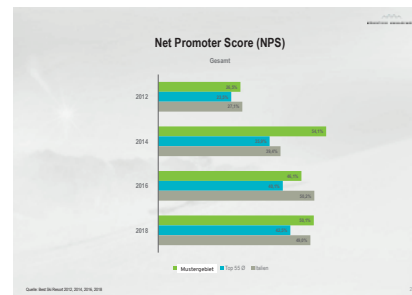
Auszug Trendanalyse Best Ski Resort 2018



Auszug Trendanalyse Best Ski Resort 2018



Auszug Trendanalyse Best Ski Resort 2018



Performance Monitor

Wo stehe ich im Vergleich zu den anderen Top-Ski-gebieten im Alpenraum? Diese Frage steht im Mittelpunkt des Performance Monitors, welcher im Bereich Strategieentwicklung und Differenzierung zum Einsatz kommt. Gemessen an den Kriterien „relative Zufriedenheit im Wettbewerbsvergleich“ und „relative Wichtigkeit im Wettbewerbsvergleich“ gibt der Report Auskunft über Positionierung in insgesamt 20 Kriterien, wie zum Beispiel: Familienangebot, Freundlichkeit, Gastronomie am Berg, etc.

Aktuell verfügbar:

Winter: 2012 | 2014 | 2016 | 2018

Sommer: 2019 – verfügbar ab Januar 2020

Inhalt Performance Monitor

ca. 80 Seiten als PDF / A3 Druck

- Positionierung im Vergleich zu den Top-Mitbewerbern in 20 Kriterien (Importance-Performance Analyse)
- Identifizierung von Differenzierungspotentialen und Alleinstellungsmerkmalen
- Gesamtauswertung, sowie Darstellung in unterschiedlichen Zielgruppen (Stammgäste, Familien, erstmalige Besucher, etc.)

Kundenmeinungen



„Für uns ist der **Performance Monitor** das beste Tool auf dem Markt, um die Positionierung unserer Skigebiete im internationalen Wettbewerb zu vergleichen. Innerhalb der 3 Vallées Organisation bekommen wir so qualitativ aussagekräftige Daten, die wir zur kontinuierlichen Weiterentwicklung benötigen. Auch das Ablesen von Trends wird möglich. Innerhalb unserer Organisation kommt dieses Premium Tool schon seit Jahren zum Einsatz.“

Vincent Lalanne-Clouté, Direktor Les 3 Vallées

Auszug Performance Monitor Best Ski Resort 2018



Auszug Performance Monitor Best Ski Reort 2018



„Der **Performance Monitor** zeichnet die Entwicklung der wichtigsten Auswahlkriterien innerhalb Dolomiti Superski seit 2012 auf. Wir sind dank dieser Auswertung in der Erkenntnis gestärkt worden, dass das Angebot immer professioneller und qualitativ hochwertiger werden muss, unter Berücksichtigung des PreisLeistungsverhältnisses der gesamten touristischen Wertschöpfungskette.“

Thomas Mussner, General Manager Dolomiti Superski

Selbstbild der Gäste

Der hohe Anteil an Erstbesuchern (30.5% in der Wintersaison 17/18) hat zur Folge, dass man praktisch jeden 3. Gast, der im folgenden Winter kommt, nicht kennt. Vor allem deren Erwartungen sind unbekannt. Aufgrund dieser Tatsache beinhalten unsere Studien auch Fragen zur Emotionalität und den Erwartungen der Gäste. Die Auswertung hilft seine Zielgruppe besser zu verstehen und sich an die Bedürfnisse dieser „neuen“ Gäste anzupassen.

Aktuell verfügbar:

Winter: 2016 | 2018

Sommer: 2019 – verfügbar ab Januar 2020

Inhalt Selbstbild der Gäste

ca. 30 Seiten PDF / A4 Print

- Emotionalität und Erwartungen der Gäste
- Gesamtauswertung, sowie Darstellung in unterschiedlichen Zielgruppen (Stammgäste, Familien, erstmalige Besucher, etc.)

Auszug Selbstbild Best Ski Resort 2018



Auszug Selbstbild Best Ski Resort 2018



Auszug Selbstbild Best Ski Resort 2018



Zu wissen, was man weiß,
und zu wissen, was man tut,
das ist Wissen.

Konfuzius

Sommer/Winter- Performance-Analyse

Die Einführung von „Best Summer Resort of the Alps“ ermöglicht diese Analyse, von der wir uns besonders aufschlussreiche Erkenntnisse erwarten. Auf ca. 30 Seiten wird die Zufriedenheit, Auswahlkriterien, Loyalität, etc. im Saisonvergleich analysiert.

Verfügbarkeit:

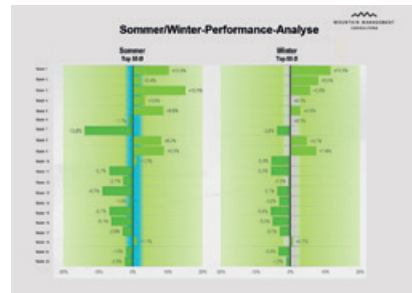
Ab Januar 2020, für all unsere Kunden, welche die Premium Reports: „Best Summer Resort of the Alps“ 2019 sowie „Best Ski Resort“ 2018 bestellt haben.

Inhalt Sommer/Winter-Performance-Analyse

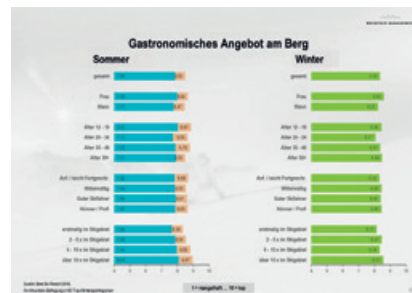
ca. 30 Seiten PDF / A4 Print

- Vergleich Zufriedenheit Sommer/Winter
- Vergleich Auswahlkriterien Sommer/Winter
- Vergleich Loyalität Sommer/Winter
- Vergleich Weiterempfehlung Sommer/Winter
- Gesamtauswertung, sowie Darstellung in unterschiedlichen Zielgruppen (Stammgäste, Familien, erstmalige Besucher, etc.)

Muster Sommer/Winter-Performance-Analyse



Muster Sommer/Winter-Performance-Analyse



Mountain Developer

Mit System zum Erfolg! Auftragspezifische Kundenforschung im Zeitalter der Digitalisierung.

Mit dem Mountain Developer erhalten Sie das Feedback Ihrer Gäste in Echtzeit. Wir unterstützen mit diesem Tool alle Formen der Befragung und mit Benchmarks schaffen wir einen Vergleich zu den Besten der Branche. Über 50% der Best Ski Resorts sowie Tourismusverbände, Skischulen, Sportgeschäfte und Gastronomie Betriebe setzen dieses Tool bereits erfolgreich ein. Speziell der Einsatz des Moduls Markenbild unterstützt den Markenentwicklungsprozess vieler bekannter Gebiete im gesamten Alpenraum.

Die Inhalte der Befragung werden individuell mit Ihnen abgestimmt. Zur Datenerhebung setzen wir drei verschiedene Umfragemethoden ein: On Mountain (gedruckter Fragebogen), Online, sowie Mobile. Die Channels werden an Ihre CI/CD angepasst und können Ihren Wünschen entsprechend kombiniert werden.

Der innovative Aufbau unserer Online Channels maximiert die User Experience. Dies erhöht die Aussagekraft der Daten welche für Ihre strategische Fragestellungen erhoben werden. Zudem profitieren Sie von interaktivem Content für Ihre digitalen Marketing-Kanäle wie Facebook, Instagram, Newsletter, etc. Der Mountain Developer kann auch in Ihre bestehenden Apps integriert werden.

Kundenmeinungen



*„Aus dem **Mountain Developer** können wir vielerlei brauchbare Rückschlüsse ziehen. Besonders bei der Weiterentwicklung unserer Fun Slopes und Parks sowie unseren Bestrebungen zum Thema Freeride unterstützt uns dieses Tool.“*

Werner Hanselitsch, Geschäftsleitung Liftgesellschaft Obergurgl

Auf einen Blick:

Der Mountain Developer ist ein modulares Kundenforschungs-Tool, welches auf Ihre Bedürfnisse und Anforderungen abgestimmt wird.

5 Einsatzgebiete: Bergbahn, Tourismusverband, Skischule, Sportshop/Verleih, Gastronomie

3 Erhebungsmethoden: On Mountain, Online, Mobile

10 Module: Entsprechend Ihrer Ausgangssituation erstellen wir Ihren individuellen Mountain Developer.

Nach Ende der Laufzeit bildet ein umfangreicher Report mit Gesamt-Ergebnissen und Interpretationen den Abschluss.

Alle erhobenen Daten stehen in Echtzeit im Dashboard zur Verfügung.



*„Das Abrufen der Daten im **Mountain Developer** Dashboard in Echtzeit ermöglicht uns diese schnell zu analysieren. So ergreifen wir gezielte Maßnahmen die schnelle Wirkung zeigen.“*

Philipp Hostenstein, CEO Arosa Bergbahnen AG

Mountain Developer Erhebungsmethoden

Alle 3 verfügbaren Channels werden an Ihre CI angepasst und können Ihren Wünschen entsprechend kombiniert werden. Bei Multi-Channel Nutzung messen wir die Conversion-Rate der unterschiedlichen Kanäle wie zum Beispiel: Facebook, Instagram, Newsletter, etc.

On Mountain

- Höchste Aussagekraft der erhobenen Daten durch direkte Befragung im Gebiet
- Manuelle Erfassung der Fragebögen
- Darstellung der Daten nach Eingabe im Dashboard

The screenshot shows a survey dashboard with a header 'Ihre Gedanken sind uns wichtig' and 'Schneeberg'. Below the header, there are three sections of survey questions:

- 1. ALLGEMEINFRAGEN**: Includes questions about the respondent's name, age, gender, and whether they are a resident or a guest.
- 2. SKI/SCHNEESCHUHE**: Includes questions about the respondent's ski level, frequency of skiing, and their preferred ski equipment.
- 3. IM GEBIET**: Includes questions about the respondent's preferred activities in the area, their preferred time of day, and their preferred weather conditions.

Each question is followed by a grid of data points, likely representing the number of responses for each option.

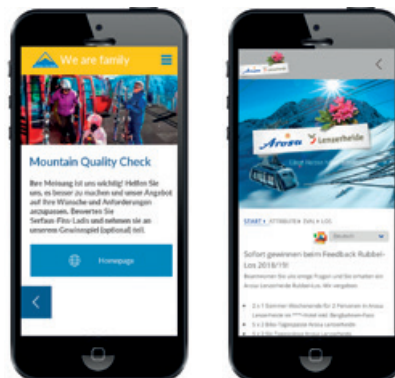
Online

- Optimiert für alle Endgeräte (Desktop, Tablet, Mobile)
- Tracking der einzelnen Marketing-Kanäle
- Einfache Integration über unterschiedliche Links
- Darstellung der Daten in Echtzeit im Dashboard



Mobile

- Einfache Integration in alle bestehenden Apps
- Zusätzlicher Kontaktpunkt zu Ihren Gästen
- Darstellung der Daten in Echtzeit im Dashboard
- Über die App können Gäste zusätzlich Bilder während der Befragung uploaden



Mountain Developer Module

Insgesamt stehen 10 Module zur Auswahl. Entsprechend Ihren Vorstellungen lassen sich diese individuell kombinieren. In einem persönlichen Termin beraten wir Sie über passende Kombinationsmöglichkeiten.

Zufriedenheit	Wie zufrieden sind meine Gäste mit den Touchpoints bzw. den gebotenen Dienstleistungen?
Entscheidungskriterien Wichtigkeit	Welche Kriterien sind für meine Gäste besonders wichtig? Was ist von nachrangiger Bedeutung?
Markenbild (gestützt/ungestützt)	Wofür steht meine Marke? Was wird damit assoziiert?
Net Promoter Score (Weiterempfehlung)	Wie haben meine Gäste den Aufenthalt erlebt? Würden sie mich weiterempfehlen? Wenn nicht, warum?
Nutzungsgrad & Bekanntheit von Touchpoints/Services	Wie bekannt sind spezifische Angebote? Welche Infrastrukturen werden in welchem Ausmaß genutzt?
Ideen und Verbesserungsvorschläge	Welche Ideen und Verbesserungsvorschläge haben meine Gäste für mich? Wo lassen sich Defizite erkennen?
Loyalität	Wie loyal sind meine Gäste? Wie hoch ist der Anteil an Erstbesuchern, Stammgästen, etc.?
New Product Development (Kano Modell)	Welche Features sind bei neuen Produkten und Leistungen zu berücksichtigen? Wo können Wow-Effekte gesetzt werden?
Preis-Potentiale (Conjoint Analyse)	Welche Preise können am Markt durchgesetzt werden? Welche Features stiften welchen Nutzen und Preisspielraum?
Individuelle Fragestellungen	Gerne bauen wir Ihre Zusatzfragen entsprechend Ihren Vorstellungen in den Mountain Developer mit ein.

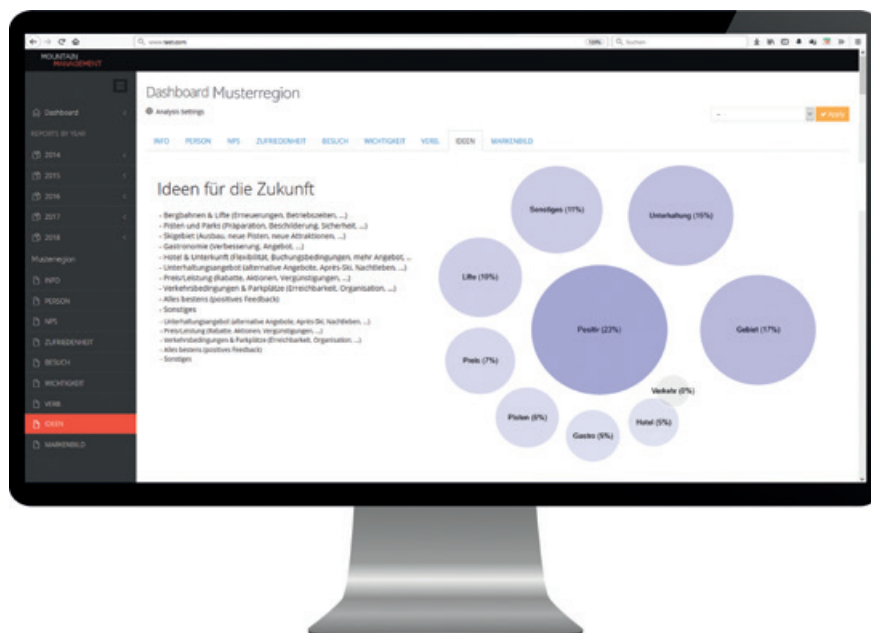
Mountain Developer Dashboard

Alle Ergebnisse sind jederzeit im Online Dashboard einsehbar. Die Angabe von Best- und Durchschnittswerten ermöglicht ein Benchmarking und die Orientierung an den Besten der Branche. Filteroptionen erlauben umfangreiche Analysen.

Auszug Markenbild Mountain Developer Dashboard



Auszug Ideen und Verbesserungsvorschläge Mountain Developer Dashboard

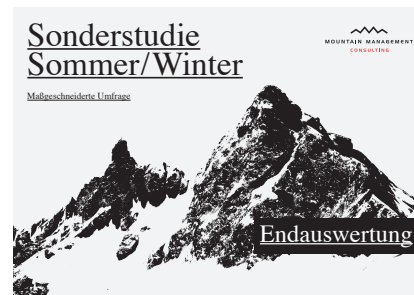


Sonderstudien

Die Durchführung auftragspezifischer Sonderstudien rundet unser Portfolio ab. Dabei sind den Gestaltungsmöglichkeiten kaum Grenzen gesetzt.

In Absprache kreieren wir Ihre maßgeschneiderte Umfrage und gestalten das komplette Studiendesign (Inhalte, Erhebungsform, Zielgruppe, etc.). In einem Endreport werden die Ergebnisse praxisnah aufbereitet. Ebenso besteht die Möglichkeit über einen Zugang zu unserem Online Dashboard, Daten jederzeit einzusehen.

In Laufe unserer Tätigkeit haben wir bereits eine Vielzahl an Sonderstudien im gesamten Alpenraum durchgeführt. Sehr gerne beraten wir Sie in einem unverbindlichen Gespräch über die Möglichkeiten.



Check for Excellence

In unserem heutigen Verdrängungswettbewerb steht man vor der Wahl Preisführerschaft einzunehmen oder durch Produktentwicklung Wettbewerbsvorteile aufzubauen.

Im Rahmen des „Check for Excellence“ analysieren wir all Ihre zur Verfügung stehenden Daten. In einem Meeting präsentieren wir die wichtigsten Ergebnisse und darauf aufbauende Handlungsempfehlungen. Der Fokus dieser Analyse liegt in der Prüfung bestehender Produkte und Dienstleistungen sowie der Positionierung am Markt.

Unsere Kompetenz in diesem Bereich beruht auf 25 Jahren Branchenerfahrung, in denen wir eine Vielzahl von Projekten im gesamten Alpenraum betreuen durften. Sehr gerne stellen wir auf Anfrage ein auf Ihre Vorstellungen abgestimmtes Angebot.

The image shows a table titled 'Check for Excellence' with a logo for 'MOUNTAIN MANAGEMENT CONSULTING' in the top right corner. The table lists several categories and their corresponding scores.

Check for Excellence	
Ausgangslage	2
Soll-Profil	7
Produktentwicklung	10
Positionierung am Markt	15
Markenbild	25
Differenzierungspotential	20
Zusammenfassung	28

Quelle: Best-Of-Report-Format, Selbstbild der Gäste, Mountain-Overviews, Performance-Monitor

Persönliche Beratung

Sehr gerne beantworten wir in einem persönlichen Gespräch offene Fragen und erstellen ein maßgeschneidertes Angebot.

Wir freuen uns von Ihnen zu hören!

Thomas Häder
Projektleiter
Mountain Management C. E.
Maria-Theresien-Str. 42a
A 6020 Innsbruck
E: thaeder@mountain-m.com
M: +43 (0)660 665 52 13

Michael Partel
Geschäftsführer
Mountain Management C. E.
Industriering 21, FL 9491 Ruggell
E: mpartel@mountain-management.com
M: +43 (0)664 441 79 71

www.mountain-m.com



MOUNTAIN MANAGEMENT
CONSULTING