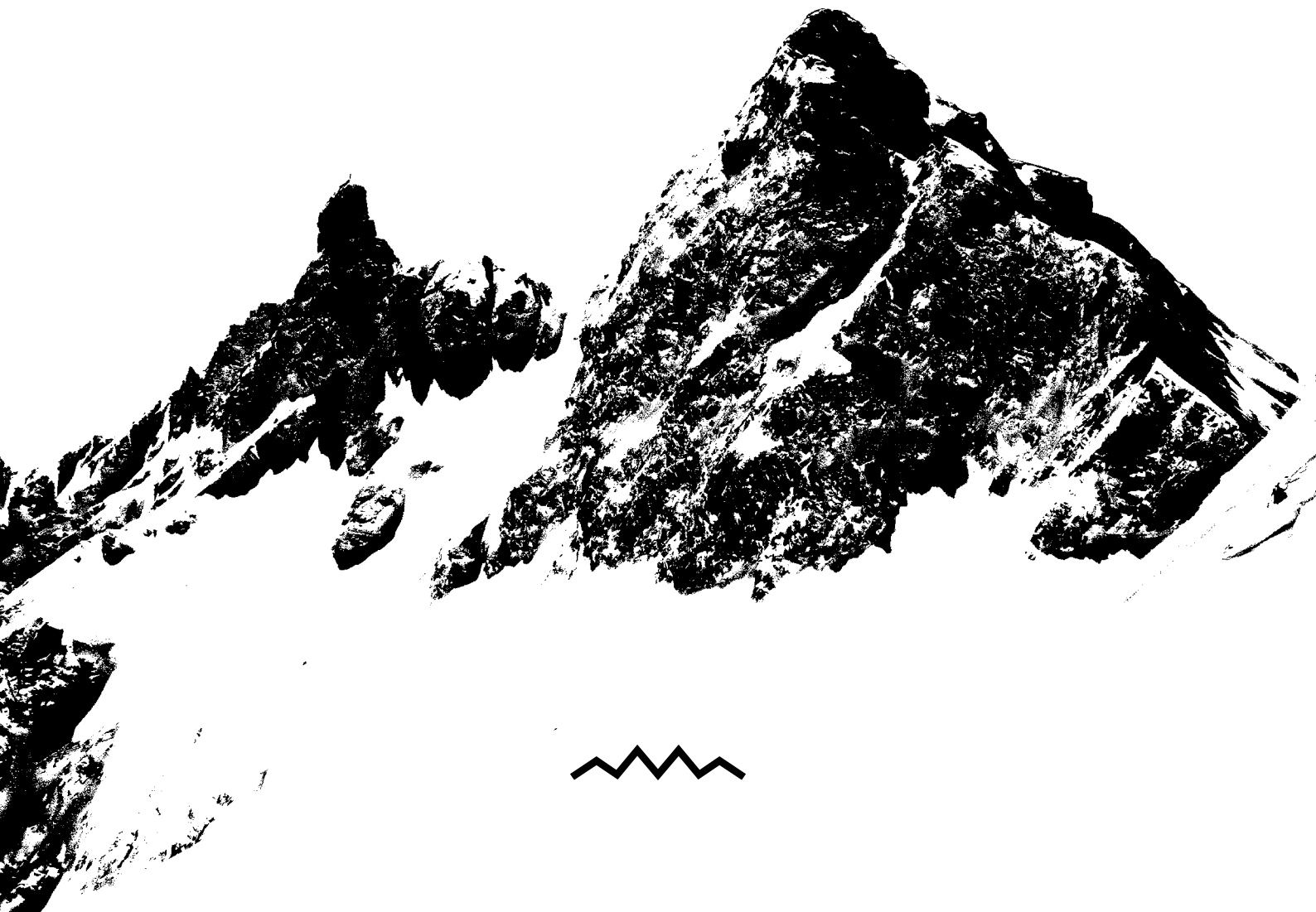
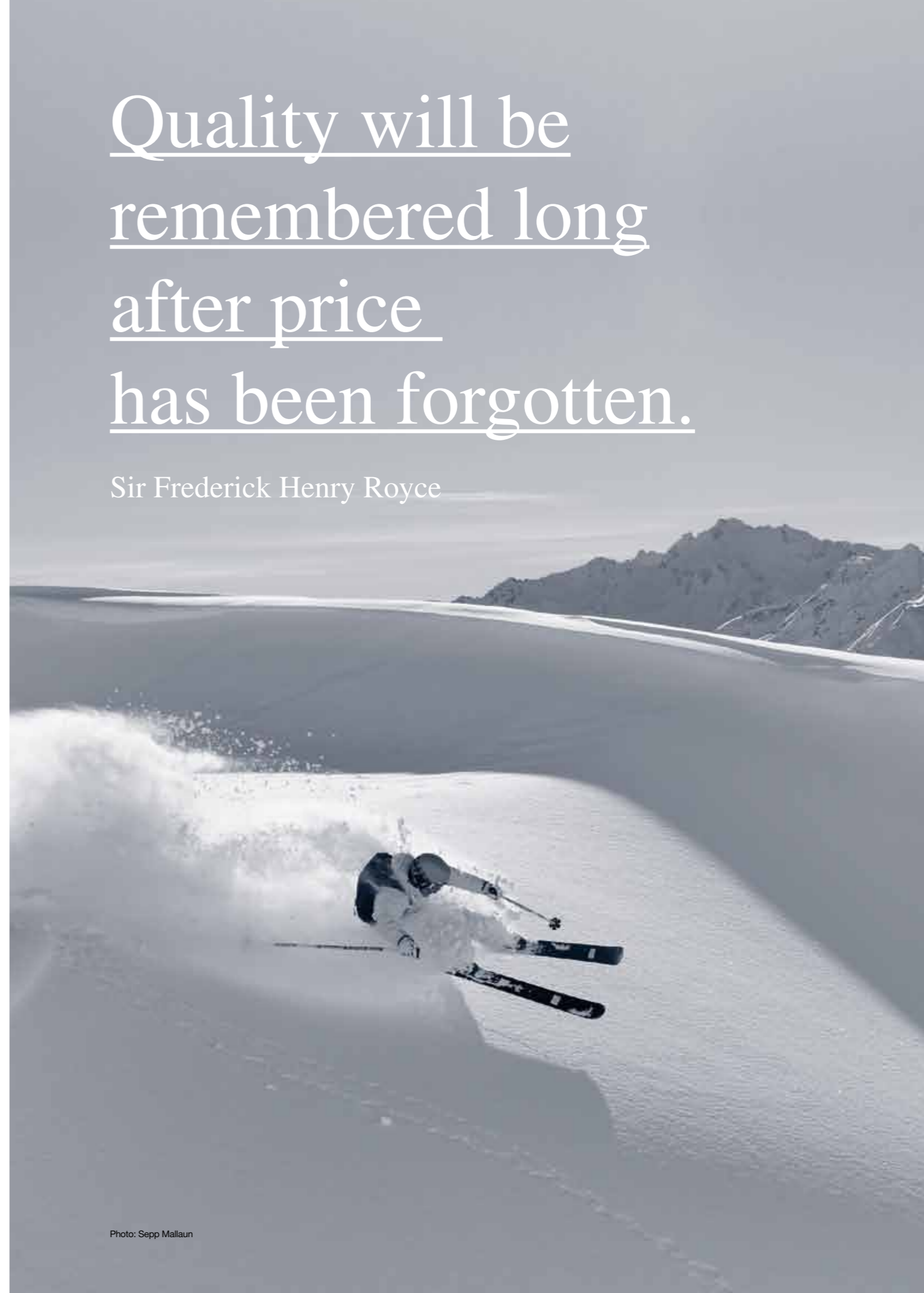


Best
Ski Resort
Report
2012



Quality will be
remembered long
after price
has been forgotten.

Sir Frederick Henry Royce



Mit direkt in den Skigebieten durchgeführten Befragungen zählt Best Skiresort zu den aussagekräftigsten periodisch durchgeführten Studien in den Alpen. Sie stellt eine wichtige Orientierungshilfe im Bereich der Qualitätssteigerung und Produktentwicklung dar und soll dabei helfen, die Attraktivität des Wintersports langfristig zu sichern. Ansporn muss sein, sich an den Besten zu orientieren. Die im Rahmen der Studie verliehenen Auszeichnungen sollen die Anstrengungen und exzellenten Leistungen der einzelnen Regionen honorieren und den kontinuierlichen Weiterentwicklungsprozess fördern. Die Best Skiresort Studie 2012 wurde in Zusammenarbeit mit der Universität Innsbruck erstellt.



Autor der Studie „Best Skiresorts“
Author of the „Best Ski Resort“ report
 Michael Partel/Mountain-Management

With surveys conducted directly in the ski resorts Best Ski Resort is one of the most important periodic studies in the Alps. It represents an important guidance for improving quality standards and product development and should help to ensure that winter sports hold on to their appeal for years to come. There must be incentive to be the best. The commendations awarded as part of the study should honour the hard work and excellent performance of the individual regions and support an on-going development process. The Best Ski Resort report 2012 was created in collaboration with the University of Innsbruck.

Inhalt *Contents*

Vorwort <i>Foreword</i>	4
55 Top-Skigebiete <i>55 top ski resorts</i>	6
41.864 Wintersportler <i>41,864 winter sports enthusiasts</i>	8
5 Länder <i>5 countries</i>	10
.....	
Kategorien <i>Categories</i>	
Skigebietsgröße/Pistenangebot <i>Ski resort size / pistes</i>	14
Schneesicherheit <i>Guaranteed snow</i>	16
Pistenpräparation <i>Piste preparation</i>	18
Unterkunft/Hotel <i>Accommodation/hotels</i>	20
Beförderungskomfort <i>Lifts and cableways</i>	22
Freundlichkeit <i>Friendliness</i>	24
Sicherheit auf den Pisten <i>Safety on the slopes</i>	26
Spass & Unterhaltung <i>Fun & entertainment</i>	28
Après Ski <i>Après ski</i>	30
Naturerlebnis <i>Natural surroundings</i>	32
Ambiente <i>Atmosphere</i>	34
Gastronomisches Angebot am Berg <i>Restaurants and catering on the mountain</i>	36
Gemütlichkeit <i>Comfort</i>	38
Ruhe und Erholung <i>Rest and relaxation</i>	40
Fun- & Snowboardpark <i>Fun and snowboard parks</i>	42
Kinder- /Familienangebot <i>Facilities for children and families</i>	44
Wellness <i>Spa facilities</i>	46
Skischule <i>Ski schools</i>	48
Rent- & Servicebereich <i>Rental and repair services</i>	50
Authentizität <i>Authenticity</i>	52
Exklusivität <i>Exclusivity</i>	54
Preis-Leistungs-Verhältnis <i>Price-performance ratio</i>	56
Erstbesucher <i>First-time visitors</i>	58
.....	
Begehrlichkeit, Facts <i>Desirability, facts</i>	60
.....	

Für die Best Skiresort Studie 2012 wurden 55 Skigebiete in den Ländern Österreich, Schweiz, Deutschland, Frankreich und Italien nach Kriterien wie Skigebietsgröße, Nächtigungen, Bekanntheit oder Bedeutung im Land ausgewählt. In jedem der ausgewählten Gebiete wurden im Zeitraum Dezember 2011 – April 2012 durchschnittlich 800 Skifahrer/Snowboarder erfasst. Die Befragungen fanden viermal pro Skigebiet statt – je zweimal in der Haupt- und Nebensaison. Nach dem Zufallsprinzip (Random-Methode) erfolgte eine begleitete Selbstausfüllung des Fragebogens.

55 ski resorts across Austria, Switzerland, Germany, France and Italy were selected for the Best Ski Resort report 2012 based on criteria such as size of ski resort, overnight accommodation, renown or importance in the country. Between December 2011 and April 2012, an average of 800 skiers/snowboards were registered in each of the selected resorts. The surveys were conducted four times per ski resort, twice in the high season and twice in the low season. Respondents were selected at random and they completed the questionnaire under supervision.

55 Top-Skigebiete wurden in die Best Skiresort Studie einbezogen.

55 top ski resorts were included in the Best Ski Resort report

55

Deutschland Germany

Garmisch-Partenkirchen
Oberstdorf/Kl. Walsertal

Frankreich France

Alpe d'Huez
Chamonix
La Plagne
Le Grand Massif
Les Arcs
Les 2 Alpes
Les 3 Vallées
Les Sybelles
Megeve
Avoriaz/Les Portes du Soleil
Val d'Isere
Tignes

Italien Italy

Alta Badia
Cortina d'Ampezzo
Gröden (Val Gardena)
Kronplatz
Madonna di Campiglio
Obereggen (Latemar)
Sestriere
Sextner-Dolomiten
Sulden a. Ortler

Österreich Austria

Gastein
Bad Kleinkirchheim
Flachau-Wagrain
Ischgl
Kitzbühel
Lech/Zürs
Mayrhofen
Obertauern
Obertauern
Saalbach-Hinterglemm
Schladming
Serfaus-Fiss-Ladis
Silvretta-Montafon
Skiwelt Wilder Kaiser
Sölden
St. Anton am Arlberg
Stubai Gletscher
Zell am See/Kaprun

Schweiz Switzerland

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

Von den insgesamt 41.864 direkt in den Skigebieten befragten Wintersportlern waren 44,20 % Frauen und 55,80 % Männer. 28,50 % waren zum ersten Mal in diesem Skigebiet. 22,30 % bezeichneten sich als Könnler/Profi, 8,30 % als Anfänger/Leicht Fortgeschrittene. 17,00 % der Befragten waren mit dem Snowboard unterwegs. 2 von 3 aller befragten Wintersportler trugen immer einen Helm (68,70 %).

Die Anreise ins Skigebiet erfolgte vorwiegend mit dem eigenen Auto (72,20 %) mit dem Bus (10,70 %) der Bahn (8,60 %) oder dem Flugzeug (8,50 %).

Of the 41,964 winter sports enthusiasts surveyed directly in the ski resorts, 44.20 % were women and 55.80 % were men. 28.50 % were visiting the ski resort for the first time. 22.30 % would describe themselves as experienced skiers/professionals and 8.30 % as beginners/intermediate. 17.00 % of respondents were snowboarding. Two thirds of all winter sports enthusiasts asked always wore a helmet (68.70 %).

Respondents mainly travelled to the ski resort in their own car (72.20 %), by bus (10.70 %), by train (8.60 %) or by plane (8.50 %).

41.864 Wintersportler wurden für die Best Skiresort Studie direkt in den Skigebieten befragt.

41,864 winter sports enthusiasts were surveyed directly in the ski resorts for the Best Ski Resort report

41.864



Auswahlkriterien bei der Wahl des Wintersportgebietes

Selection criteria for choosing winter sports resorts

	Top 55 Ø		D	AT	CH	IT	FR
1. Skigebietsgröße / Pistenangebot <i>Ski resort size / pistes</i>	72,3%		69,0%	73,5%	73,3%	68,8%	71,7%
2. Schneesicherheit <i>Guaranteed snow</i>	53,0%		53,9%	57,5%	55,8%	41,6%	49,1%
3. Pistenpräparation <i>Piste preparation</i>	45,4%		44,3%	46,0%	48,8%	63,9%	22,8%
4. Unterkunft / Hotel <i>Accommodation/hotels</i>	35,4%		36,3%	38,9%	31,0%	34,2%	36,5%
5. Beförderungskomfort <i>Lifts and cableways</i>	30,9%		35,5%	33,6%	36,3%	26,0%	19,8%
6. Freundlichkeit <i>Friendliness</i>	29,4%		33,1%	33,1%	32,3%	29,2%	16,3%
7. Sicherheit auf den Pisten <i>Safety on the slopes</i>	25,8%		27,0%	27,5%	26,9%	26,5%	19,7%
8. Spaß / Unterhaltung <i>Fun & entertainment</i>	24,4%		30,4%	25,4%	23,5%	28,1%	19,8%
9. Après-Ski <i>Après ski</i>	24,0%		26,8%	28,3%	23,0%	17,8%	21,8%
10. Naturerlebnis <i>Natural surroundings</i>	23,9%		21,1%	17,9%	28,2%	34,3%	20,1%
11. Ambiente des Ortes <i>Atmosphere of the setting</i>	19,4%		16,5%	14,9%	22,1%	15,7%	27,4%
12. Gastronomisches Angebot am Berg <i>Restaurants and catering on the mountain</i>	19,2%		17,1%	20,8%	18,2%	23,8%	13,9%
13. Gemütlichkeit <i>Comfort</i>	16,4%		15,5%	16,6%	16,8%	17,1%	15,0%
14. Ruhe / Erholung <i>Rest and relaxation</i>	13,2%		9,6%	9,5%	13,7%	17,4%	16,7%
15. Fun- & Snowboardpark <i>Fun and snowboard parks</i>	10,0%		14,7%	8,9%	12,6%	9,1%	7,9%
16. Kinder- / Familienangebote am Berg <i>Facilities for children and families</i>	8,6%		12,1%	9,1%	7,8%	8,0%	8,9%
17. Wellness-Angebot <i>Spa facilities</i>	8,2%		6,8%	9,2%	7,6%	10,0%	5,8%
18. Skischulen-Angebot <i>Ski schools</i>	6,6%		7,7%	6,9%	5,3%	6,0%	8,6%
19. Rent- & Service-Bereich <i>Rental and repair services</i>	5,2%		7,3%	4,7%	3,0%	4,5%	10,2%
20. Exklusivität <i>Exclusivity</i>	3,5%		3,0%	2,8%	3,8%	4,9%	3,3%

Gesamtzufriedenheit in den Skigebieten nach Ländern (auf einer Skala von 1 – 10):

in Deutschland	7,34
in Österreich	7,77
in der Schweiz	7,81
in Italien	7,73
in Frankreich	7,54

Interessant ist, dass sich Österreicher (7,90) und Schweizer (7,90) im jeweils eigenen Land etwas besser bewerten.

Wie bewerten die einzelnen Nationalitäten (Gesamt)?

Deutsche	7,72
Österreicher	7,88
Schweizer	7,89
Italiener	7,69
Franzosen	7,56
Benelux	7,56
Briten	7,72
Polen	7,47
Tschechen	7,63
Sonstige	7,76

Die Gesamtzufriedenheit hat sich bei vergleichbaren Skigebieten gegenüber 2010 um 2,80 % (von 7,53 auf 7,74) erhöht.

Overall satisfaction in the ski resort by country (on a scale of 1 – 10):

in Germany	7.34
in Austria	7.77
in Switzerland	7.81
in Italy	7.73
in France	7.54

It's interesting that Austrians (7.90) and Swiss (7.90) both gave slightly better evaluations in their own countries.

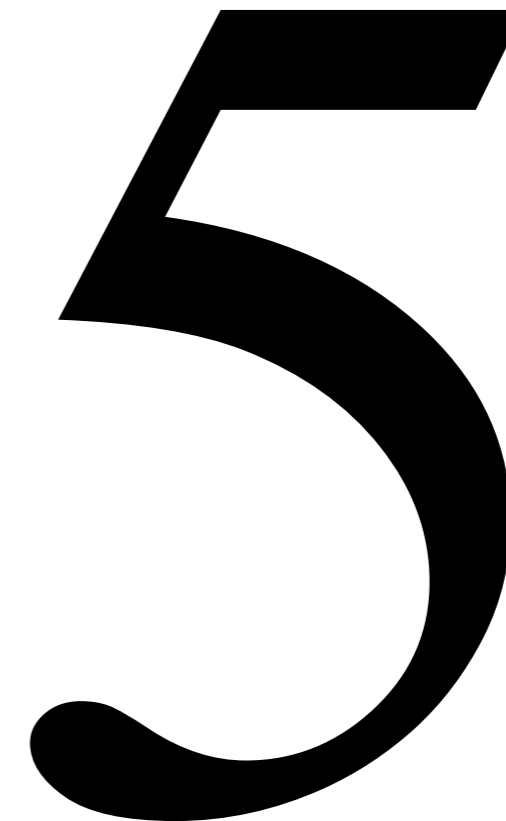
How do the individual nationalities rate (overall)?

Germans	7.72
Austrians	7.88
Swiss	7.89
Italians	7.69
French	7.56
Benelux	7.56
Brits	7.72
Poles	7.47
Czech	7.63
Other	7.76

The overall satisfaction at comparable ski resorts increased by 2.80 % compared with 2010 (from 7.53 to 7.74).

5 Länder die sich unterscheiden

5 different countries



The best ski resorts of the Alps 2012



Serfaus-Fiss-Ladis 8,19

2

3

Saas Fee 8,08

Aletsch-Arena 8,07

4. Lech-Zürs 8,02

Schladming 8,02

Zermatt 8,02

7. Kronplatz 8,01

8. Arosa 7,97

9. Ischgl 7,96

10. Gröden 7,93

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Und es kommt doch auf die Größe an.

Size does matter.

Mit 72,30 % rangieren die Größe des Skigebietes und dessen Pistenangebot nach 2010 neuerlich klar an der Spitze der Auswahlkriterien für eine Wintersportdestination. Speziell den Könnern und Profis sind diese Faktoren mit 76,40 % besonders wichtig. Immerhin 62,80 % der Anfänger legen ebenfalls Wert auf eine entsprechende Größe und die damit gegebene Abwechslung im Pistenangebot.

Mit einer Gesamtbewertung von 9,15 liegt das französische Skigebiet Les 3 Vallées in dieser Kategorie unangefochten an der Spitze und erzielt bei Snowboardern mit 9,30 und der Gruppe der Könnern/Profis mit 9,32 sogar noch höhere Werte. Generell zeigen sich die Franzosen mit dem Angebot im eigenen Land und einem Wert von 8,34 recht zufrieden. Der Durchschnittswert aller 55 Skigebiete liegt bei 8,13.

With 72.30 %, the category size of the ski resort and the range of pistes is clearly back at the top of selection criteria for a winter sports destination after 2010. With 76.40 %, this factor is particularly important for experienced skiers and professionals, although 62.80 % of beginners also think that the corresponding size and variety of pistes is important.

With an overall rating of 9.15, the French ski resort Les 3 Vallées is the undisputed winner in this category and received an even higher score from snowboarders (9.30) and the group of experienced skiers/professionals (9.32). In general, the French are very satisfied with the ski facilities in their own country, giving it a score of 8.34. The average rating across all 55 ski resorts is 8.13.

Die Besten *The Best*

1. Les 3 Vallées	9,15
2. Ischgl	9,00
3. Val d'Isère	8,86
Serfaus-Fiss-Ladis	8,86
5. Gröden	8,85
Tignes	8,85

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Weil auf Frau Holle nicht immer Verlass ist.

Wenngleich dieser Wert im Vergleich zu 2010 etwas gefallen ist – was sich durch den zunehmenden Anteil an beschneiten Flächen in den Skigebieten erklären lässt – rangiert die Schneesicherheit mit dem recht hohen Wert von 53,00 % nach wie vor an 2. Position. In Österreich wird dieser Wert mit 57,50 % sogar überschritten, Italien liegt mit 41,60 % darunter. Interessant ist die Tatsache, dass das Thema Schneesicherheit mit zunehmendem Alter der Befragten an Bedeutung gewinnt: Jugendliche erreichen 43,10 %, die Generation 50+ 58,10 %.

Die höchsten Zufriedenheitswerte erreichen Skigebiete in der Schweiz (8,30) und Österreich (8,05), mit 8,03 sind die Gäste generell recht zufrieden. Wie bei der Skigebietsgröße steigt die Zufriedenheit auch hier mit zunehmendem Alter (7,88 bis 8,13). Nach 2010 führt Saas Fee dieses Ranking auch 2012 an.

Die Besten *The Best*

1. Saas Fee	8,88
2. Aletsch-Arena	8,81
3. Lech-Zürs	8,78
4. Zermatt	8,76
5. Stubaier Gletscher	8,69

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Because you can't always rely on Mother Hulda.

Even though the importance of this factor has fallen slightly since 2010, which is due to the increasing proportion of snow-covered areas in the ski resort, guaranteed snow still ranks highly with a value of 53 %, which puts it in second place. This value is even exceeded in Austria with 57.50 %, whereas it is lower in Italy with 41.60 %. What's interesting is that guaranteed snow becomes more important as people get older: 43.10 % among young people, 58.10 % among the 50+ generation.

The highest satisfaction levels were achieved in Switzerland (8.30) and Austria (8.05). In general, guests are very satisfied with a score of 8.03. As with the size of the ski resort, satisfaction also increases with age (7.88 to 8.13) in this category. Saas Fee leads this ranking in 2012, as it did in 2010.



Carving at its best.

Die Qualität der präparierten Pisten ist mit 45,40 % eines der 3 wichtigsten Kriterien für die Wahl eines Wintersportortes. In Italien liegt dieser Wert mit 63,9 % sogar auf Platz 2! Mit 48,30 % erachtet besonders die Gruppe der Köhner/Profis die Pistenpräparation als besonders wichtig. Bei Jugendlichen und Snowboardern liegen die Werte etwas unter dem Durchschnitt.

Schweizer Skigebiete werden mit 8,16 am besten bewertet (Durchschnittswert gesamt: 7,93), wie gleich 6 Skigebiete unter den Top 10 zeigen.

*Carving
at its best.*

Die Besten *The Best*

1. Saas Fee	8,52
2. Aletsch-Arena	8,50
3. Lech-Zürs	8,40
4. Zermatt	8,38
Laax	8,38

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

The quality of the prepared pistes is one of the three most important factors in choosing a winter sport destination with 45.40 %. In Italy this value is even in second place with 63.9 %! With 48.30 %, experienced skiers/professionals consider the piste preparation to be particularly important. This value lies slightly under the average among young people and snowboarders.

Swiss ski resorts received the best rating with 8.16 (average value: 7.93), as shown by the 6 ski resorts in the Top 10.



Wie man sich bettet, so liegt man.

*You made your bed,
now sleep in it.*

Im Urlaub gut zu wohnen wird immer wichtiger, wie der steigende Wunsch nach Wohnkomfort unter Beweis stellt. Mit aktuell erreichten 35,40 % werden Wintersportdestinationen diesem Thema auch in Zukunft erhöhte Aufmerksamkeit schenken müssen. Einzig in der Schweiz weicht die Bedeutung mit nur 31,00 % doch etwas ab. Je höher die angebotene Qualität, desto höher steigen die Erwartungen der Gäste. Jugendliche und Snowboarder legen generell etwas weniger Wert auf die Qualität ihrer Unterkunft und auch für Könnler/Profis (28,30 %) scheint es wichtigere Kriterien zu geben. Die Generation 50+ wiederum liegt mit 39,40 % über dem generellen Wert und für Anfänger/Leicht Fortgeschrittene zählt dieses Kriterium mit 41,30 % sogar zu den Top 3 Entscheidungsfaktoren.

In österreichischen Skigebieten wird mit 7,99 (Durchschnitt 7,87) der höchste Zufriedenheitswert erreicht. Die Österreicher selbst bewerten Unterkunft/Hotels im eigenen Land gar mit 8,10. Frauen und die Generation 50+ weisen mit 8,03 eine höhere Zufriedenheit auf als Männer.

Die Besten *The Best*

1. Serfaus-Fiss-Ladis	8,43
2. Aletsch-Arena	8,39
3. Saas-Fee	8,32
4. St. Moritz	8,28
5. Lech-Zürs	8,26

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Living well on holiday is becoming more and more important, as proven by the increasing desire for comfortable accommodation. With a current value of 35.40 %, winters sports destinations will have to pay more attention to this area in the future. There was only a slight difference in importance in Switzerland with just 31.00 %. The higher the quality offered, the higher the expectations of guests. Young people and snowboarders generally place slightly less value on the quality of their accommodation and even for experienced skiers/professionals there seem to be more important criteria (28.30 %). On the other hand, at 39.40 %, the 50+ place above-average significance on this aspect and the criteria is even one of the top 3 decision-making factors among beginners/intermediates with 41.30 %.

The highest satisfaction level was achieved in Austria with 7.99 (average 7.87). The Austrians themselves even give accommodation/hotels in their own country a score of 8.10. Women and the 50+ generation indicated a higher level of satisfaction than men with a rating of 8.03.

Komfortabel auf den Gipfel.

Obwohl die Bedeutung des Beförderungskomforts als Entscheidungskriterium in den letzten Jahren etwas gesunken ist, zählt er mit 30,90 % nach wie vor zu den Top 5. Fakt ist: Je älter der Gast, desto mehr Komfort wird gewünscht – auch bei der Beförderung (36,20 % bei Generation 50+). Generell legen gute/bessere Skifahrer mehr Wert auf entsprechend komfortable Lifte und Bahnen als Anfänger/mittelmäßige Skifahrer. In den Schweizer Skigebieten liegt der Wert bei 36,30 %, in Frankreich bei 19,80 %!

Die Zufriedenheit ist mit 7,80 im Vergleich zu 2010 weiter gestiegen. Das gilt auch für die Besten. Mit 8,12 liegen die österreichischen Skigebiete klar an der Spitze. Speziell Schweizer Gäste bewerten diesen Bereich in Österreich recht hoch (8,61), der Beförderungskomfort im eigenen Land erreicht hingegen nur einen Wert von 7,87.

Die Besten *The Best*

1. Serfaus-Fiss-Ladis	8,89
2. Ischgl	8,81
3. Kronplatz	8,53
4. Obergurgl/Hochgurgl	8,49
Schladming	8,49

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

A comfortable way up.

Although lifts and cableways have become a slightly less significant decision factor in recent years, with 30.90 %, this category is still in the top 5. The fact is, the older the guests, the more comfort they expect, even for lifts and cableways (36.20 % among the generation 50+). In general, good/advanced skiers place more importance on comfortable lifts and cableways than beginners/intermediate skiers. The value is 36.30 % in Swiss ski resorts and 19.80 % in France!

With 7.80, the level of satisfaction has increased since 2010. This also applies to the best. With 8.12, the Austrian ski resorts clearly come off top. Swiss guests in particular rate this particularly highly in Austria (8.61), whereas the lifts and cableways in Switzerland only achieved a score of 7.87.



Das schöne Gefühl, willkommen zu sein.

Freundlichkeit dem Gast gegenüber ist wichtig – und nimmt mit knapp 30,00 % (genau 29,40 %) Position 6 unter den wichtigsten Entscheidungskriterien ein. Frauen bewerten diesen Punkt mit 31,70 % generell höher als Männer (28,50 %). In den französischen Ski-gebieten scheinen freundliche Gastgeber hingegen weniger bedeutend zu sein – sie sind mit einem Wert von 16,30 % erst auf Platz 11 der Wichtigkeiten zu finden.

Der sprichwörtliche österreichische Charme und die allseits gezeigte Freundlichkeit dem Gast gegenüber bescheren Österreich in diesem Ranking mit 8,10 den Spitzenplatz (Durchschnittswert 7,88), das Schlusslicht bildet Frankreich mit 7,59. Besonders Gäste aus der Schweiz schätzen die Freundlichkeit der Österreicher mit 8,54 sehr hoch ein. Der Wert im eigenen Land liegt im Vergleich dazu nur bei 7,85! Auch hier bewertet generell die Generation 50+ mit 8,01 höher.

The wonderful feeling of being welcome.

Friendliness towards guests is important, and with almost 30.00 % (29.40 % precisely) it is the 6th most important decision factor. With 31.70 %, women generally rate this aspect higher than men (28.50 %). However, friendly hosts seem to be less important in French ski resorts. They only come 11th on the list of importance factors, with a value of 16.30 %.

The proverbial Austrian charm and overall friendliness towards guests place Austria at the top of this ranking with 8.10 (average value 7.88), whereas France lags behind with 7.59. Swiss guests in particular rate the friendliness of the Austrians extremely highly with 8.54. In contrast, the value in their own country is only 7.85! In general, the 50+ generation also rates more highly with 8.01.

Die Besten *The Best*

1. Serfaus-Fiss-Ladis	8,63
2. Schladming	8,52
3. Sulden	8,37
4. Flachau-Wagrain	8,33
5. Arosa	8,31

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10



Hals und Beinbruch braucht keiner.

No-one wants to break a leg.

Sicherheit ist Trumpf – auch auf den Pisten. Seine Schwünge sicher ziehen zu können, bewerten immerhin 25,80 % als wichtig. Besonders Frauen (30,60 %), die Generation 50+ (32,30 %) und verständlicherweise Anfänger/Leicht Fortgeschrittene (36,10 % = Höchstwert) legen Wert darauf, das Risiko einer Verletzung beim Skifahren so gering wie möglich zu halten. Für Snowboarder (19,10 %) ist das Thema weniger wichtig und auch die französischen Skigebiete liegen mit 19,70 % etwas unter den Durchschnittswerten.

Am sichersten darf man sich mit einem Wert von 8,01 in den Schweizer Bergen fühlen (7 unter den Top 10), deutsche Skigebiete fallen hingegen mit 7,58 deutlich ab.

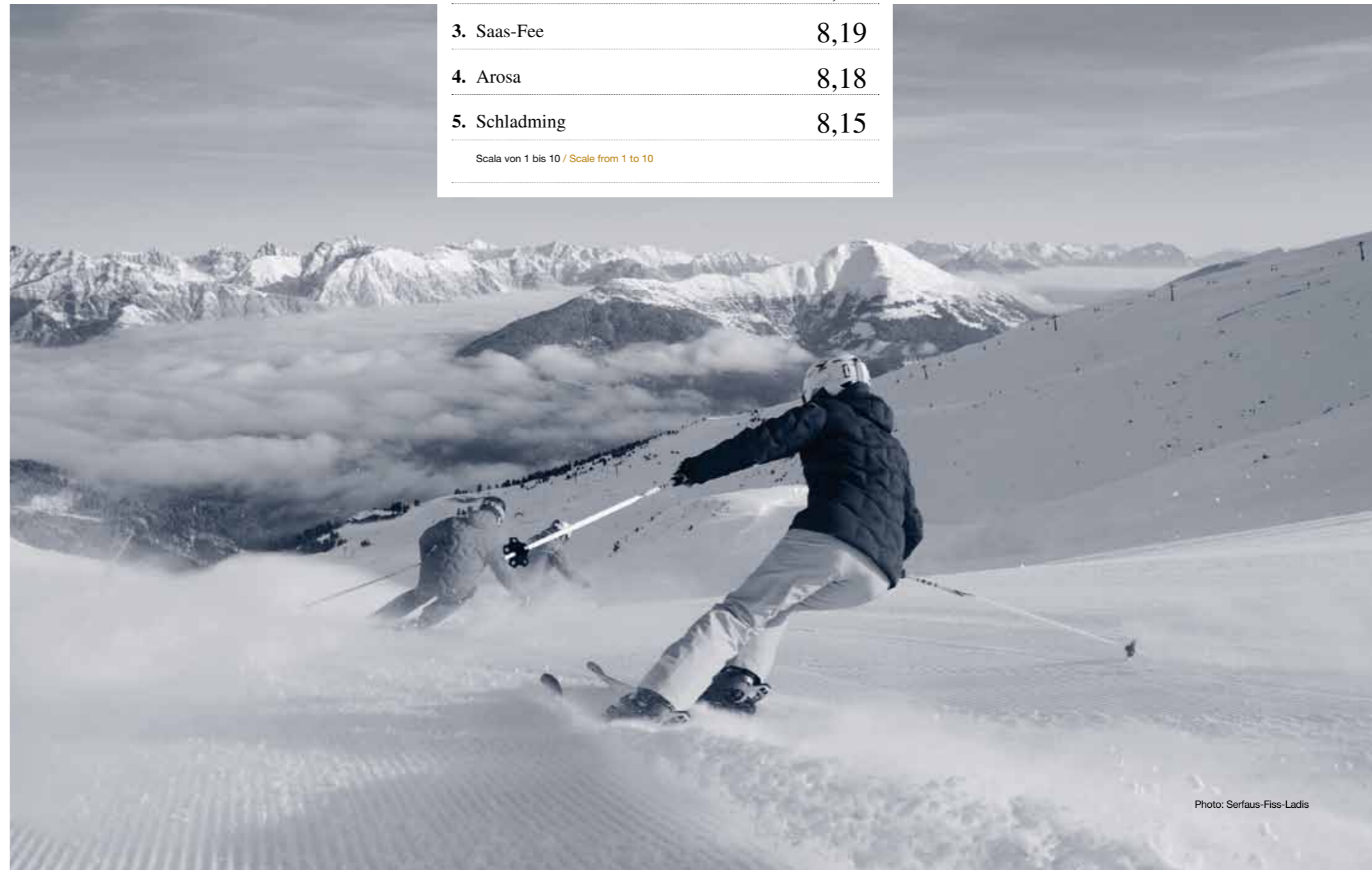
Die Besten *The Best*

1. Serfaus-Fiss-Ladis	8,28
2. Aletsch-Arena	8,21
3. Saas-Fee	8,19
4. Arosa	8,18
5. Schladming	8,15

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Safety is trumps – on the pistes too. With 25.80 %, safe skiing conditions are rated as an important factor. In particular, women (30.60 %), the 50+ generation (32.30 %) and understandably beginners/intermediates (36.10 % = highest score) place importance on keeping the risk of injury on the slopes as low as possible. The issue is less important for snowboarders (19.10 %) and also the French ski resorts are slightly below average with 19.70 %.

Guests feel safest in Swiss resorts with a value of 8.01 (7 in the top 10), whereas this is significantly less in German ski resorts with 7.58.



Ein bisschen Spaß muss sein

Dem Spaßfaktor eines Wintersportortes messen vor allem Jugendliche große Bedeutung bei. Mit 44,70 % rangiert diese Kategorie für sie auf Rang 2, ähnlich wichtig sind Spaß und Unterhaltung mit 36,90 % für Snowboarder. Der Durchschnittswert von 24,40 % erklärt sich damit, dass die Bedeutung mit zunehmendem Alter stetig abnimmt und in der Generation 50+ nur mehr bei 10,70 % liegt. In deutschen und italienischen Skigebieten liegen die Wichtigkeitswerte (30,40 % und 28,10 %) höher, in Frankreich mit 19,80 % wesentlich tiefer.

Nicht ganz unerwartet ist Ischgl nach 2010 erneut Spitzenreiter und auch sonst gesteht man den Österreichern eine erhöhte Spaßkompetenz zu (Bestwert mit 7,48). Schweizer Gäste etwa bewerten diese mit 7,79 – im Vergleich zu 7,40 für das eigene Land – recht hoch. In Summe (Durchschnittswert 7,29) besteht in einigen Skigebieten noch Nachholbedarf, was auch bei einem Blick auf die Bewertung der Hauptzielgruppe (Jugendliche/Snowboarder) deutlich wird.

Die Besten *The Best*

1. Ischgl	8,04
2. Obertauern	7,95
3. Mayrhofen	7,82
4. Schladming	7,80
5. Serfaus-Fiss-Ladis	7,71

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

You've got to have a bit of fun.

The fun factor of a winter sports destination is very important, particularly among young people. With 44.70 % this category ranks second, and fun and entertainment are similarly important to snowboarders with 36.90 %. The average value of 24.40 % illustrates the importance of fun decreases with age and is only 10.70 % among the 50+ generation. The importance values are higher in German and Italian ski resorts (30.40 % and 28.10 % respectively) but relatively lower in France with 19.80 %.

Not surprisingly, Ischgl came top again after 2010 and also with their other resorts, the Austrians showed that they have the most fun (best value of 7.48). With 7.79, Swiss guests rate this very high compared with 7.40 for their own country. Summing up, (average value 7.29) there is room for improvement in some ski resorts, which is also clear from the evaluation of the main target group (young people/snowboarders



Nach der Piste ist vor der Piste.

Nach dem Skifahren auf zum Après Ski! Mit 24,00 % liegt die Bedeutung fast gleichauf mit Spaß & Unterhaltung und ist für Snowboarder (33,80 %) und Männer, speziell in der Altersgruppe von 20 - 34 Jahren, enorm wichtig. Mit 36,20 % sind die Möglichkeiten zum Après Ski für diese Gruppe somit sogar das viertwichtigste Entscheidungskriterium. Auch Köhner/Profis (31,10 %) gehen nach dem Skifahren gern noch auf die „Piste“. Besonders hoch ist die Nachfrage in Österreich (28,30 %), im Gegensatz dazu liegen italienische Skigebiete (17,80 %) weit unter den Durchschnittswerten.

Auch in diesem Bereich ist die höchste Kundenzufriedenheit mit deutlichem Vorsprung (7,43) in Österreich zu finden (Vergleich Deutschland: 6,55). Mit einem Durchschnittswert von 7,19 besteht auch hier Potenzial. Jüngere Altersgruppen sind generell zufriedener als ältere Semester, Frauen zeigen mit 7,32 eine erhöhte Zufriedenheit im Gegensatz zu Männern (7,09).

Die Besten *The Best*

1. Ischgl	8,36
2. Obertauern	8,15
3. Flachau-Wagrain	7,88
4. Schladming	7,86
5. St. Anton	7,84

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

From the slopes to the clubs.

After the skiing is over, it's time for après ski! With 24.00 %, it's almost as important as fun and entertainment and is extremely important for snowboarders (33.80 %) and men, particularly in the 20 - 34 age group. With 36.20 % the après ski facilities are even the 4th most important decision criterion for this group. Even experienced skiers/professionals (31.10 %) like to unwind in bars after a day on the slopes. The demand is especially high in Austria (28.30 %), whereas the demand in Italian ski resorts is well below the average (17.80 %).

The highest level of satisfaction by far is once again found in Austria (7.43) (compared with Germany: 6.55). With an average value of 7.19, there is also room for improvement here. Younger age groups are generally more satisfied than older guests, and women are more satisfied than men (7.32 to 7.09 respectively).



Der perfekte Rahmen? Intakte Natur.

*The perfect setting.
Unspoiled nature.*

Mit 23,90 % zählt das Naturerlebnis zu den Top 10 Kriterien. Besonders in Italien, wo dieser Wert um fast 50 % auf 34,30 %! ansteigt, ist das einzigartige Naturerlebnis zu einem entscheidenden Faktor geworden. Generell gewinnt das Naturerlebnis mit zunehmendem Alter an Bedeutung: Während Jugendliche diesem Bereich nur 18,00 % Wichtigkeit beimessen, sind es bei der Generation 50+ stolze 28,70 %!

Mit 8,05 liegt der durchschnittliche Zufriedenheitswert recht hoch. Dass hier die italienischen Skigebiete mit 8,44 an der Spitze liegen, überrascht nicht wirklich (6 unter den Top 10). Speziell Italiener, Deutsche und Osteuropäer bewerten das Naturerlebnis hoch. Bei den Altersgruppen ist die Generation 50+ mit 8,26 erneut am zufriedensten.

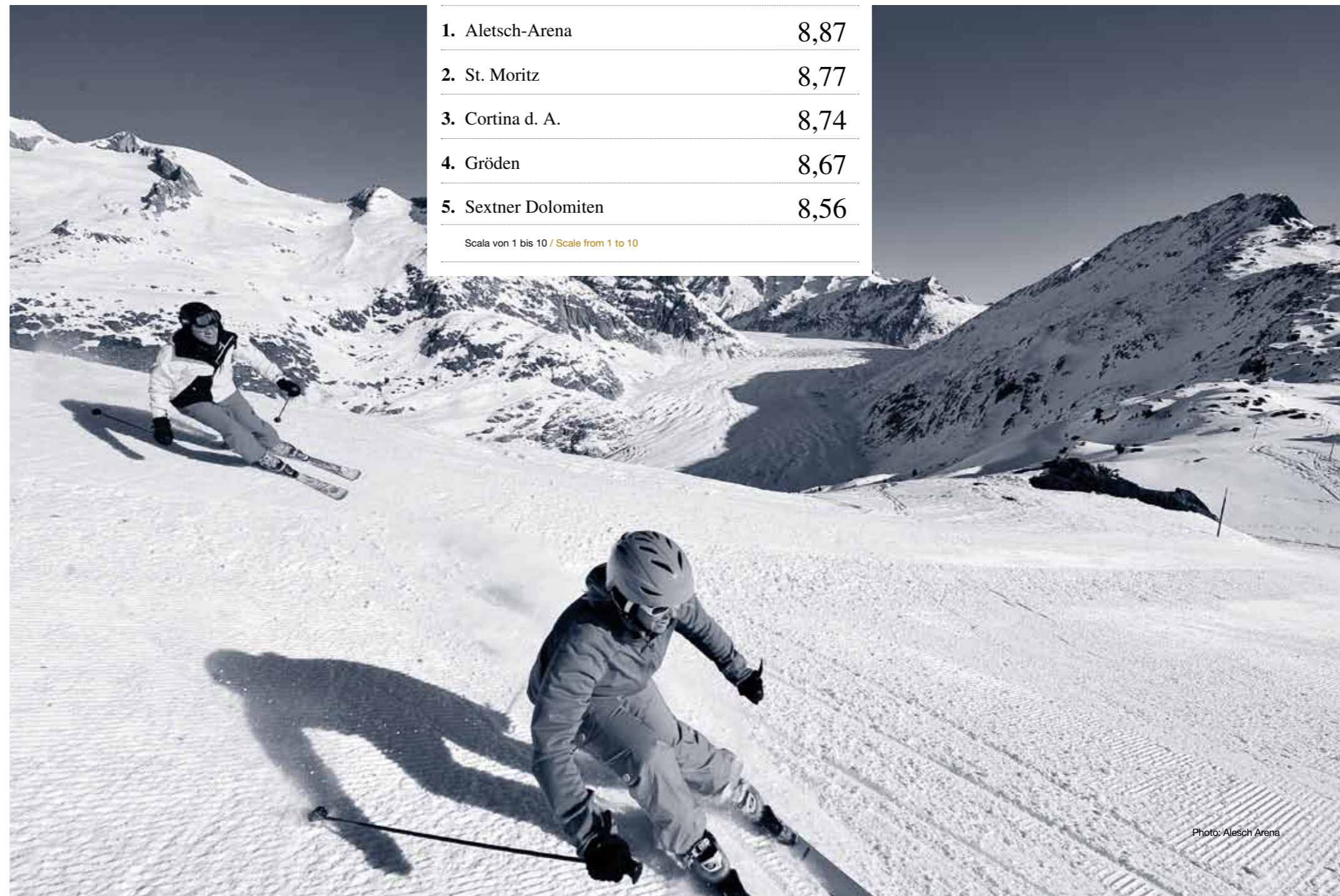
With 23.90 %, the natural setting is one of the top 10 criteria. Especially in Italy, where this value has increased by almost 50 % to 34.30 %, a unique natural setting has become a deciding factor. In general, the importance of the natural setting increases with age: while this is only important among 18 % of young people, among the 50+ generation, this percentage increases to 28.70 %!

The average level of satisfaction is quite high with 8.05. It's not particularly surprising that the Italian ski resorts come top with 8.44 (6 in the top 10). Italians, Germans and Eastern Europeans in particular rate the natural setting highly. With 8.26, the 50+ generation is the most satisfied once again.

Die Besten *The Best*

1. Aletsch-Arena	8,87
2. St. Moritz	8,77
3. Cortina d. A.	8,74
4. Gröden	8,67
5. Sextner Dolomiten	8,56

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10



Wohlfühl- atmosphäre für Wohlfühlferien.

Wie wichtig ist das Ambiente eines Ortes für die Entscheidungsfindung? Mit durchschnittlich erreichten 19,40 % rangiert dieses Kriterium knapp nicht mehr in den Top 10 der wichtigsten Entscheidungsfaktoren. Einzig in Frankreich scheint das Ambiente mit 27,40 % doch noch eine wesentliche Rolle zu spielen, die österreichischen Skigebiete liegen mit 14,90 % sogar deutlich unter dem Durchschnittswert.

Auf der Zufriedenheitsskala erreicht das Ambiente einen durchschnittlichen Wert von 7,70, besonders punkten können Schweizer Skigebiete (7,87), gefolgt von italienischen Gebieten. Franzosen schätzen das Ambiente österreichischer Skigebiete (8,06), Frauen vergeben in dieser Kategorie generell höhere Werte als Männer (7,85 gegenüber 7,60), ist ihnen auch etwas wichtiger.

Die Besten *The Best*

1. Lech-Zürs	8,31
2. Saas-Fee	8,30
3. Serfaus-Fiss-Ladis	8,20
4. Aletsch-Arena	8,17
5. Zermatt	8,14

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Feel-good atmosphere for a feel-good holiday.

How important is the atmosphere of a place when making a decision? With an average value of 19.40 %, this criterion is no longer in the top 10 decision factors. Only in France does atmosphere still seem to play an important role with 27.40 %, whereas Austrian ski resorts are considerably below the average value with 14.90 %. Atmosphere achieves an average value of 7.70 on the satisfaction scale.

Swiss ski resorts scored well (7.87), followed by Italian resorts. French guests rate the atmosphere in Austrian ski resorts highly (8.06); women generally rate the atmosphere more highly than men (7.85 to 7.60), atmosphere being slightly more important to them.



Darf's ein bisschen mehr sein?

Die Wichtigkeit des gastronomischen Angebotes am Berg wird durchschnittlich mit 19,20 % bewertet. Dabei gilt: Mit zunehmendem Alter stellen Gäste auch höhere Ansprüche an das gastronomische Angebot auf den Pisten, wie die 22,4 % der Generation 50+ deutlich machen. Auch in Italien, das ja als das Genussland schlechthin gilt, liegen die Ansprüche an das Gastroangebot mit 23,80 % höher.

Mit 7,53 wird ein eher durchschnittlicher Zufriedenheitswert erreicht. Besser abschneiden können die italienischen Skigebiete mit 7,81 – die dortige Gastronomie wird vor allem von Österreichern und Schweizern geschätzt. In Frankreich ist man eher unzufrieden (7,06). Die Generation 50+ ist auch in dieser Kategorie mit 7,65 etwas zufriedener als die anderen Altersgruppen. Schladming und Saalbach-Hinterglemm konnten zudem mit ihrem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugen.

Please sir, can I have some more?

The importance of restaurants and catering on the mountain received a score of 19.20 %. It appears that when it comes to restaurants and catering on the slopes, expectations increase with age, illustrated by 22.4 % of the 50+ guests. Even in Italy, the country of pleasure so to speak, the importance of restaurant and catering facilities was higher at 23.80 %.

A rather average satisfaction score of 7.53 was achieved. The Italian ski resorts came off slightly better with a score of 7.81; the restaurants and catering facilities were praised particularly highly by Austrians and the Swiss. Guests were rather unsatisfied in France (7.06). With 7.65, the 50+ generation was also slightly more satisfied in this category than other age groups. Schladming and Saalbach-Hinterglemm also impressed with their excellent price-performance ratio.

Die Besten *The Best*

1. Schladming	8,46
2. Saalbach-Hinterglemm	8,21
3. Kronplatz	8,09
Obereggen	8,09
5. Serfaus-Fiss-Ladis	8,08

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10



Wo Stress und Hektik zum Fremdwort werden.

Where stress and hectic are foreign words.

Wie gemütlich es in einem Skigebiet ist, beeinflusst die Entscheidung pro oder contra durchschnittlich mit 16,40 %. Überraschenderweise sind es vor allem Jugendliche (17,60 %) und die Gruppe der Anfänger/Leicht Fortgeschrittenen (19,10 %), die bei der Wahl der Destination das Angebot in diesem Bereich noch etwas genauer unter die Lupe nehmen.

Mit 7,81 wird ein guter Wert der Zufriedenheit erreicht. Am gemütlichsten scheint es mit 7,92 in der Schweiz zu sein, in Deutschland liegt der Wert bei 7,36. Interessant ist, dass es sowohl Deutsche als auch Schweizer im Ausland gemütlicher finden: Während die Deutschen Italien bevorzugen (8,00), schätzen die Schweizer die sprichwörtliche österreichische Gemütlichkeit (8,05).

How comfortable a ski resort is has an average impact (16.40 %) on the decision for or against it. Surprisingly, it was mainly young people (17.60 %) and beginners/intermediates (19.10 %) that were influenced by this category when choosing a destination.

A good level of satisfaction of 7.81 was achieved. The most comfortable resorts seem to be in Switzerland (7.92); in Germany this value is (7.36). The interesting thing is that both Germans and the Swiss are more comfortable abroad: while the Germans prefer Italy (8.00), the Swiss treasure the proverbial Austrian cosiness (8.05).

Die Besten *The Best*

1. Saas Fee	8,23
2. Lech-Zürs	8,20
3. Aletsch-Arena	8,19
Serfaus-Fiss-Ladis	8,19
5. Arosa	8,18

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10



Zeit, es ruhig angehen zu lassen.

Ruhe und Erholung – ein Punkt, der vor allem für die Generation 50+ von Bedeutung ist (17,70 %). Denn im Durchschnitt wird die Wichtigkeit mit nur 13,20 % bewertet. Mehr Bedeutung wird dem Entspannungsfaktor eines Skigebietes in Italien (17,40 %) und Frankreich (16,70 %) beigemessen. Interessant ist auch, dass der Anspruch mit zunehmendem Fahrkönnen sinkt: Wünschen sich Anfänger/Leicht Fortgeschrittene noch zu 16,80 % Ruhe und Erholung, sind es in der Gruppe der Köhner/Profis nur noch 10,40 %.

Mit 7,47 wird ein durchschnittlicher Zufriedenheitswert erreicht. Vorwiegend wird diese Qualität in Italien (7,78), gefolgt von der Schweiz (7,72) geboten. Mit 7,88 scheinen die Italiener im eigenen Land sehr zufrieden zu sein. Und: Je älter man ist, desto zufriedener ist man (7,77 bei der Generation 50+).

Die Besten *The Best*

1. Aletsch-Arena	8,30
2. St. Moritz	8,11
3. Saas Fee	8,07
4. Jungfrau-Region	8,05
5. Sextner Dolomiten	8,03

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Time to take it easy.

Rest and relaxation – a factor that is important for all over 50s (17.70 %), as on average, its importance rating is only 13.20 %. More importance is attributed to the relaxation factor of a ski resort in Italy (17.40 %) and France (16.70 %). It is also interesting that demands for relaxation fall with increasing ability: 16.80 % of beginners/intermediates are still looking for rest and relaxation, whereas this proportion is only 10.40 % among experienced skiers/professionals.

An average level of satisfaction was achieved with 7.47. Italy finished first for relaxation (7.78), followed by Switzerland (7.72). With a score of 7.88, Italians seem to be very happy in their own country. Furthermore, the older the guests, the more satisfied they are (7.77 among the 50+ generation).

Kickers, Rails & Boxes – Hauptsache Action!



Das Vorhandensein von Fun- & Snowboardparks scheint mit 10,00 % als Durchschnittswert zwar eher unwichtig zu sein, das täuscht jedoch. Denn: Bei der Jugend geht es nicht mehr ohne! Bei Snowboardern liegt der Wert bei 28,80 %, bei Jugendlichen bei 27,30 %. Auch mit zunehmendem Fahrkönnen werden die Parks immer wichtiger (Könnler/Profis: 18,70 %). Bei Frauen (6,60 %) und der Generation 50+ (2,40 %) besteht eher geringer Bedarf. In Deutschland gibt es mit 14,70 %, in der Schweiz mit 12,60 % erhöhte Wichtigkeit.

Mit 7,48 liegt der Zufriedenheitswert etwas unter dem Gesamtdurchschnitt. Allerdings erreichen die Besten – wie etwa Laax mit 9,00 – absolute Spitzenwerte. Schweizer schätzen die Qualität in Österreich (8,20), Österreicher jene in Italien (8,17). Mit 7,59 liegt der Wert bei den Snowboardern etwas höher als der Durchschnitt, ebenso jener bei den Jugendlichen mit 7,74.

Die Besten *The Best*

1. Laax	9,00
2. Ischgl	8,22
3. Serfaus-Fiss-Ladis	8,12
4. Avoriaz/L.P.d.S.	8,10
Mayrhofen	8,10

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Kickers, rails & boxes – essential action!

With an average value of 10.00 %, the availability of fun and snowboarding parks seems rather insignificant, but this is deceiving, as young people will no longer go without! The value is 28.80 % among snowboarders and 27.30 % among young people. Parks also become more important with increasing ability (experienced skiers/professionals: 18.70 %). There is less demand among women (6.60 %) and the 50+ generation (2.40 %). Parks are more important in Germany (14.70 %) and Switzerland (12.60 %).

At 7.48, the level of satisfaction is slightly under the average. However, absolute peak values were obtained by the best resorts, such as Laax with 9.00. The Swiss value the quality in Austria (8.20), whereas Austrian themselves value the facilities in Italy (8.17). The value is slightly above average among snowboarders with 7.59, as with young people with 7.74.

Wenn die Kleinen die Größten sind.

When your little ones take priority.

Die 8,60 % an durchschnittlicher Bedeutung als Entscheidungskriterium täuschen auch hier. Denn Familien mit Kindern sind gute Kinder- und Familienangebote sehr wichtig. Das bestätigt ein Blick auf die Werte in der Hauptzielgruppe der 35- bis 49-Jährigen, wo der Anteil bereits bei 15,70 % liegt. Betrachtet man die Gruppe der Familien (32,50 % der Befragten) liegt der Anteil sogar bei 17,40 %. In der „Hochburg“ Serfaus-Fiss-Ladis erreicht man 38,00 % an Wichtigkeit.

Mit 7,73 führen die österreichischen Skigebiete das Ranking an. Besonders Franzosen (8,18), Schweizer (8,15) und Italiener (8,15) fühlen sich hier überdurchschnittlich wohl. Die generelle Zufriedenheit mit den Kinder- und Familienangeboten liegt bei 7,56, die Hauptzielgruppe der 35- bis 49-Jährigen bewertet das Angebot mit 7,64 überdurchschnittlich gut. Als Gewinner der Kategorie geht einmal mehr Serfaus-Fiss-Ladis hervor, das seine Vormachtstellung damit festigen konnte.

Die Besten *The Best*

1. Serfaus-Fiss-Ladis	8,85
2. Aletsch-Arena	8,16
3. Stubai Gletscher	8,08
4. Adelboden-Lenk	8,02
5. Arosa	8,01

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

The average 8.60 % significance of these facilities as a decision-making factor is also deceiving, as good child and family facilities are very important for families with children. This is clear from the values in the main target group of 35-49 year-olds, where the proportion is 15.70 %. The proportion is even 17.40 % among families (32.50 % of respondents). At the most family-friendly resort Serfaus-Fiss-Ladis, child and family facilities achieved an importance rating of 38.00 %.

The Austrian ski resort led the ranking with a score of 7.73. French (8.18), Swiss (8.15) and Italian (8.15) guests are particularly happy with the Austrian resorts. The general satisfaction rating for facilities for children and families is 7.56, with the main target group of 35-49 year-olds awarding facilities an above-average score of 7.64. The winner in this category was Serfaus-Fiss-Ladis once again, allowing the resort to reaffirm its supremacy.



Mit allen Sinnen genießen.

Die Wichtigkeit von Wellnessangeboten scheint mit abnehmendem Fahrkönnen der Gäste zu steigen. Ist das Kriterium mit 8,20 % genereller Wichtigkeit nicht unbedingt im Vordergrund zu finden, schätzen Anfänger/Leicht Fortgeschrittene mit 11,40 % die Wichtigkeit des Angebotes in diesem Bereich etwas höher ein. In Italien wird die Bedeutung eines angemessenen Wellnessangebotes immerhin mit 10,00 % bewertet. Beim Sieger Gastein beträgt der Anteil bei den Skifahrern 16,50 %, in Bad Kleinkirchheim sogar 23,60 %!

Österreich hat in dieser Kategorie mit 7,89 die Nase vorn. Das schätzen speziell die Italiener, die mit 8,72 ihre Zufriedenheit mit dem österreichischen Angebot zum Ausdruck bringen. Auch Frauen geben mit 7,78 recht gute Noten. Die generelle Zufriedenheit ist mit 7,68 entsprechend gut.

Die Besten *The Best*

1. Gastein	8,45
2. Bad Kleinkirchheim	8,35
3. Sölden	8,18
4. Obergurgl/Hochgurgl	8,17
5. Gröden	8,15

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Enjoy with all your senses.

The importance of spa facilities seems to decrease as the ability of guests increases. Although in general this is not necessarily an important criterion with 8.20 %, beginners/intermediates place slightly more value on spa facilities with 11.40 %. Nevertheless, in Italy, the importance of spa facilities is rated 10.00 %. The proportion among skiers at the winning resort, Gastein, is 16.50 %, even 23.60 % in Bad Kleinkirchheim.

Austria finishes first in this category with 7.89. Italians in particular appreciate spa facilities, giving a satisfaction rating of 8.72 for facilities at Austrian resorts. Women award very high marks with 7.78. The general level satisfaction is good with 7.68.



Von Könnern lernen.

Mit einer Wichtigkeit von 6,60 % liegt das Skischulangebot im hinteren Bereich der abgefragten Kriterien. Naturgemäß ist das Angebot bei Anfängern/Leicht Fortgeschrittenen (15,30 %) und Kindern eher ein Thema. Je höher das Fahrkönnen, desto weniger wichtig wird dieser Punkt. Ausnahme bestätigen jedoch auch hier die Regel: So beträgt der Anteil am Kronplatz 12,70 %, in Serfaus-Fiss-Ladis gar 19,20 %.

Mit 8,20 wird bei der Zufriedenheit ein Spitzenwert erreicht! Die Schweizer Skigebiete liegen mit 8,34 vorne. Speziell Briten (8,48), Deutsche (8,43) und die Schweizer selbst (8,49) sind mit dem Angebot sehr zufrieden. Frauen (8,37) und Anfänger/Leicht Fortgeschrittene (8,32) geben sehr gute Noten, Familien mit Kindern liefern mit 8,40 in ihrem Segment sogar den Höchstwert.

Die Besten *The Best*

1. Aletsch-Arena	8,74
2. Gröden	8,66
3. Kronplatz	7,61
4. Serfaus-Fiss-Ladis	7,60
5. Saas Fee	7,53

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Learn from the professionals.

With an importance of 6.60 %, the range of ski schools is not one of the most important criteria. Naturally this aspect is more important for beginners/intermediates (15.30 %) and children. The higher the ability, the less importance is placed on this aspect. However, there are exceptions to this rule: the proportion at Kronplatz is 12.70 %, even 19.20 % in Serfaus-Fiss-Ladis.

A peak satisfaction value of 8.20 was reached! The Swiss ski resorts come top with 8.34. Brits (8.48), Germans (8.43) and the Swiss themselves (8.49) are particularly satisfied with the facilities on offer. Women (8.37) and beginners/intermediates (8.32) awarded very good marks, families with children even gave the highest value of 8.40 in their segment.



Ich teste mal ein Topmodell.

Im Rent- & Servicebereich ist ein stetig steigender Bedarf erkennbar. Natürlich nur für jene Wintersportler wichtig, die sich eben das Equipment leihen. In Ländern mit hohem Leihski-Anteil, wie etwa Frankreich, liegen die Werte mit 10,20 % bereits jetzt weitaus höher, in einigen Gebieten sogar über 20 %! Auch in der Gruppe der Anfänger/Leicht Fortgeschrittenen, die sich ihre Ausrüstung vorwiegend leiht, liegen die Werte mit 10,40 % entsprechend hoch.

Mit 8,10 wird in der Zufriedenheit ein Spitzenwert erzielt! In allen Ländern wird hohe Qualität geboten. Knapp in Führung liegt die Schweiz mit 8,29, gefolgt von Österreich mit 8,23.

Die Besten *The Best*

1. Serfaus-Fiss-Ladis	8,63
2. Aletsch-Arena	8,58
3. Arosa	8,55
4. Davos-Klosters	8,54
4. Schladming	8,48

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Test drive a top model.

There is a clear increasing demand for rental and repair facilities. Of course, this is only important for winter sports enthusiasts who rent their equipment. The value of 10.20 % is higher by far in countries with a high proportion of ski rentals, such as France, where it even exceeds 20 % in some resorts! At 10.40 %, this value is correspondingly high among beginners/intermediate, who predominantly rent their equipment.

A top satisfaction value of 8.10 was achieved! High quality is offered in all countries. Switzerland is slightly in the lead with 8.29, followed by Austria with 8.23.



Original ist ideal.

Auch wenn die Authentizität kein direkt abgefragtes Kriterium hinsichtlich Wichtigkeit darstellt, wurde sie im Hinblick auf zukünftige Trends doch in die Bewertung aufgenommen. Denn es ist davon auszugehen, dass sie künftig bei verschiedenen Zielgruppen (ähnlich wie Ruhe und Erholung oder Ambiente eines Ortes) ein Auswahlkriterium darstellen wird.

Mit 7,45 wird derzeit ein durchschnittlicher Zufriedenheitswert erreicht. Die Schweiz wird mit 7,65 am besten bewertet, vor allem Tschechen (7,70) und Briten (7,91) schätzen dessen Unverfälschtheit. Es folgt Italien mit 7,56, das bei Osteuropäern erhöhte Zufriedenheitswerte aufweist.

Die Besten *The Best*

1. Saas Fee	8,12
2. Jungfrau-Region	8,01
3. Aletsch-Arena	7,95
4. Zermatt	7,90
5. Lech-Zürs	7,86
Megève	7,86

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

Original and best.

Even though the importance of authenticity was not investigated directly in the surveys, it is still taken into account in terms of future trends. Since it is assumed that it will soon become a selection criterion (like rest and relaxation or the atmosphere of a place) among various target groups.

The average level of satisfaction is currently 7.45. Switzerland received the best score of 7.65 and is particularly valued by Czechs (7.70) and Brits (7.91) for its authenticity. Switzerland is followed by Italy with 7.56, which received a high level of satisfaction among eastern Europeans.



Exklusivität
Exclusivity

Ein bisschen Luxus kann nicht schaden.

Die Exklusivität ist mit 3,50 % an Wichtigkeit zwar das Schlusslicht in unserer Kriterienliste, insgeheim wünscht sich aber doch jede Destination ein wenig davon. Bei Befragten in den exklusiveren Orten liegen die Werte um einiges höher: So etwa in Lech-Zürs (5,50 %), Madonna di Campiglio (10,10 %), Megève (9,00 %) und St. Moritz (6,60 %).

Mit 7,12 wird durchschnittlich ein eher schlechter Wert erreicht. Einleuchtend ist, dass die Schweiz in Führung liegt (7,34) – speziell die Briten sehen das so (7,66). Wie im Jahre 2010 konnte Lech-Zürs seine Spitzenposition aber behaupten.

Die Besten *The Best*

1. Lech-Zürs	8,05
2. St. Moritz	7,99
3. Zermatt	7,90
4. Saas Fee	7,78
5. Ischgl	7,65

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

*A little luxury never
hurt anyone.*

With 3.50 %, the importance of exclusivity ranks low in our list of criteria, but secretly every destination want a little bit of this. The importance of exclusivity was slightly higher among respondents at exclusive resorts, for example Lech-Zürs (5.50 %), Madonna di Campiglio (10.10 %), Megève (9.00 %) and St. Moritz (6.60 %).

A rather poor score of 7.12 was achieved on average. It's clear that this factor is more important to the Swiss (7.34) and particularly Brits think that (7.66). Like in 2010, Lech-Zürs was able to assert its lead.



Volle Leistung fürs gute Geld.

*Get your money's
worth.*

Die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis wird bei Lift-Tickets 6,25. Hotel/Unterkunft 6,99 Gastronomie am Berg 6,60 doch sehr unterschiedlich bewertet. Im Vergleich dazu beträgt die generelle Zufriedenheit 7,72.

Es scheint, dass durch die jährlich stattfindenden Preisvergleiche in den Medien beim Gast der Ticketpreis am ehesten präsent ist. Zu berücksichtigen ist jedoch auch, dass in einigen Skigebieten die Preise in den letzten Jahren stark gestiegen sind. Studien belegen, dass sich dadurch immer weniger Menschen Skiurlaube leisten können oder wollen. Die Folge ist eine Reduzierung der Skitage bzw. immer öfter auch die Entscheidung, den Skisport überhaupt aufzugeben. Skigebiete müssen sich im Klaren darüber sein, dass eine regelmäßige Erhöhung der Preise, ohne entsprechende Zusatzleistungen zu bieten, immer schwerer umzusetzen sein wird.

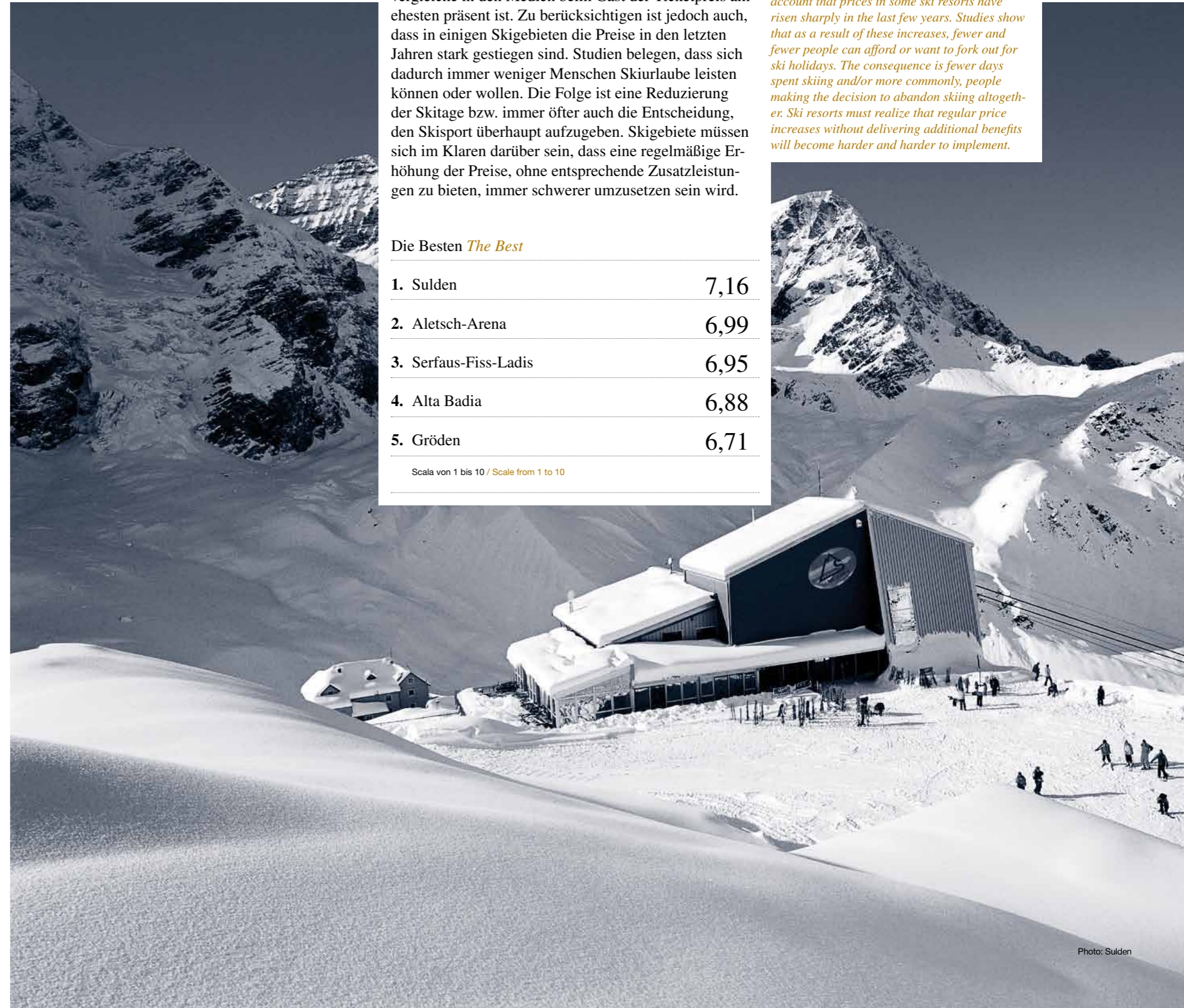
Die Besten *The Best*

1. Sulden	7,16
2. Aletsch-Arena	6,99
3. Serfaus-Fiss-Ladis	6,95
4. Alta Badia	6,88
5. Gröden	6,71

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

The satisfaction with the price-performance ratio was rated very differently for lift tickets (6.25), hotel/accommodation (6.99), restaurants and catering on the mountain (6.60). In contrast, the general satisfaction level was 7.72.

It seems that guests are likely to be aware of ticket prices due to annual price comparisons in the media. However, it must also be taken into account that prices in some ski resorts have risen sharply in the last few years. Studies show that as a result of these increases, fewer and fewer people can afford or want to fork out for ski holidays. The consequence is fewer days spent skiing and/or more commonly, people making the decision to abandon skiing altogether. Ski resorts must realize that regular price increases without delivering additional benefits will become harder and harder to implement.



Erstmalige Besucher haben andere Prioritäten.

Die Kriterien von Erstbesuchern unterscheiden sich wesentlich von denen der Wiederholungsgäste. So wird etwa die Qualität der Pistenpräparation mit 45,40 % im Vergleich zum Gesamtwert von 39,40 % recht hoch bewertet. Der Beförderungskomfort bzw. das Angebot im Bereich Spaß, Unterhaltung und Après Ski weisen ebenfalls erhöhte Werte auf. Die Qualität von Hotels und Unterkünften ist für erstmalige Besucher hingegen von nachrangiger Bedeutung.

Bei der Zufriedenheit liegt Serfaus-Fiss-Ladis mit 7,93 an der Spitze. Generell ist jedoch zu erkennen, dass Erstbesucher schlechter bewerten: 7,56 im Vergleich zu 7,72! Die größten Differenzen lassen sich bei Pistenqualität, gastronomischem Angebot am Berg, Spaß & Unterhaltung, Skigebietsgröße und Beförderungskomfort erkennen. Erklären lässt sich das mitunter damit, dass Erstbesucher die Eigenheiten eines Gebietes noch nicht kennen bzw. eventuell auch entsprechende Informationen fehlen.

Die Besten *The Best*

1. Serfaus-Fiss-Ladis	7,93
2. Zermatt	7,90
3. Davos-Klosters	7,89
4. Ischgl	7,87
Lech/Zürs	7,87

Scala von 1 bis 10 / Scale from 1 to 10

First-time visitors have different priorities.

The criteria of first time visitors vary significantly from those of regular guests. So for example, the importance of piste preparation (45.40 %) is rated quite highly compared with the average score of 39.40 %. The lifts and cableways and/or fun, entertainment and après ski offerings are also important factors, whereas the quality of hotels and accommodation is less important to first-time visitors.

Serfaus-Fiss-Ladis came first for satisfaction with a rating of 7.93. However, it should be noted that first-time visitors generally give lower ratings. 7.56 compared to 7.72! The largest differences are in piste quality, range of restaurants and catering on the mountain, fun & entertainment, size of ski resort and lifts and cableways. It's fair to assert that first-time visitors may not yet know what distinguishes the ski resort and/or may be missing corresponding information.



Was man sonst noch wissen sollte:

Other things you should know:

Für die „Begehrlichkeit“ einer Marke sind Weiterempfehlung, Wiederkommensrate und Loyalität wichtige Indikatoren: 77,5 % beträgt die durchschnittliche Weiterempfehlungsrate alle Skigebiete. Bei „erstmaligen“ Besuchern nur 69,3 %. Bei den sogenannten Stammkunden (über 10x) liegt der Wert weit höher, nämlich bei 86 %. Also, je länger man das Gebiet kennt, desto höher die Weiterempfehlung!

46,9 % der Befragten wollen das jeweilige Gebiet sicher wieder besuchen. (ähnlicher Wert wie 2010). Die höchste Wiederkommensrate mit 64,2 % erreicht das Südtiroler Skigebiet Obereggen/Latemar.

24,8 % sind sehr loyale Kunden (schon mehr als 10x im gleichen Skigebiet gewesen). Bei den „Besten“ steigt diese Wert auf 49,5 %. St. Moritz weist hier die treuesten Kunden auf.

Im Urlaub geht es auf den Berg! 75,4 % der Befragten waren jeden Tag während des Aufenthalts am Berg. 11,6 % machten 1-2 Tage Pause.

Die „Top 10“ differieren in der Gesamtzufriedenheit gerade nur um 3,3 %!

Die Besten (Top 10) werden immer besser! Wachstum in der Zufriedenheit 2010-2012: 3,1% (8,03 zu 7,79) im Vergleich zu allen 55 Top-Skigebieten die um 2,7 % (7,41 zu 7,51) zugelegt haben.

Important indicators for the “desirability” of a brand are recommendations, return rate and loyalty: the average recommendation rate for all ski resorts is 77.5 %. Only 69.3 % for first-time visitors. The rate is much higher among so-called “regulars” with more than 10 stays, at 86 %. Therefore, the more familiar the customer is with the resort, the more likely they are to recommend it!

46.9 % of respondents said that they would surely come back to their respective resort (similar value to 2010). The highest return rate of 64.2 % was achieved in the South Tyrolean resort of Obereggen/Latemar.

24.8 % are very loyal customers (have been to the same ski resort more than 10 times). This value rose to 49.5 % among “The Best”. St. Moritz has the most loyal customers in this group.

Holidays are all about the mountain! 75.4 % of respondents were on the mountain every day of their stay. 11.6 % had a 1-2 day break.

The overall satisfaction scores of the top 10 resorts have a difference margin of just 3.3 %!

The best are always getting better! Satisfaction increased by 3.1 % between 2010-2012: (8.03 to 7.79) compared with all 55 top ski resorts, where satisfaction increased by 2.7 % (7.41 to 7.51).

25,9 % waren als Familie unterwegs

Der Anteil der Jugendlichen (12-19 Jahre) beträgt nur mehr 15,6 %! (2010: 22,7%)

22,3 % der Befragten sehen sich als Könnler/Profi. 2010 lag dieser Wert noch bei 20,6 %

Anfänger nehmen zu. Anteil liegt aktuell bei 8,3 %

Für Tagesgäste sind Pistenqualität, Beförderungskomfort, Apres-Ski, Spass & Unterhaltung sowie das gastronomische Angebot am Berg noch wichtiger als den Wochengästen.

Das Thema Sicherheit nimmt mit zunehmendem Fahrkönnen an Wichtigkeit ab.

Generell weisen Frauen (7,84) im Vergleich zu Männern (7,64) eine höhere Zufriedenheit auf.

6 % beträgt der Abstand vom bestbewerteten Skigebiet zum Durchschnittswert.

Die höchsten Zufriedenheitswerte (Durchschnitt) werden bei Skischule (8,20) gefolgt von Skigebietsgröße (8,13) und Rent & Service (8,10) erreicht. Absolute Bestwerte bei Skigebietsgröße (9,15) Fun & Snowboard-Park (9,00) und im Beförderungskomfort (8,89)

Nachholbedarf im Bereich der Zufriedenheiten besteht zum Teil bei Apres-Ski (7,19) Spass & Unterhaltung (7,29) und Authentizität (7,45).

Von den aktuellen Top 10 Skigebieten waren 8 davon schon 2010 im Spitzenfeld zu finden.

In einem Regionenvergleich (die 3 bestbewerteten Skigebiete) würde das Wallis mit 8,06 vor Tirol mit 8,01 und Südtirol mit 7,93 ganz an der Spitze liegen.

25.9 % were on a family holiday

The proportion of young people (12-19 years) was only 15.6 %! (2010: 22.7%)

22.3 % of respondents see themselves as experienced skiers/professionals. In 2010 this proportion was 20.6 %

There are more and more beginners. The proportion is currently 8.3 %

The quality of the pistes, lifts and cableways, après ski, fun & entertainment and the range of restaurants and catering on the mountain are more important to day guests than week-long holiday-makers.

The topic of safety is becoming more and more important to experienced skiers.

In general, women (7.84) indicated a higher level of satisfaction than men (7.64).

The difference between the best-rated ski resort compared with the average is 6 %.

The highest satisfaction score (average) was achieved in the ski schools category (8.20) followed by size of ski resort (8.13) and rental and repair services (8.10). The best absolute scores were in the categories size of ski resort (9.15), fun & snowboard parks (9.00) and lifts and cableways (8.89).

There is some room for improvement in the categories après ski (7.19) fun & entertainment (7.29) and authenticity (7.45).

8 of the current top 10 ski resorts were already in this leading group in 2010.

In regional terms (the 3 best-rated ski resorts), Wallis (8.06) came top, ahead of Tyrol (8.01) and South Tyrol (7.93)

Wenn Sie das für Sie ideale Skigebiet aufgrund der Zufriedenheitswerte auswählen wollen, dann schauen Sie auf den „finder“ unter: *If you would like to select the perfect ski resort for you using the satisfaction values, take a look at the “finder” at:*

www.best-skiresorts.com

Impressum:

Legal notice:

für den Inhalt verantwortlich:

Responsibility for the content:

Michael Partel

Mountain-Management.C.E.

Industriering 21, FL 9491 Ruggell

T +423-231-1331

mpartel@mountain-management.com

Irrtümer vorbehalten!
Subject to errors!

