

## Gästkontakte gegenüber Vorjahr

### Sommer



↘ **-23 %**  
Telefonkontakte



↗ **+15 %**  
E-Mail-Kontakte



↘ **-28 %**  
Schalterkontakte

### Winter



↘ **-26 %**  
Telefonkontakte



↘ **-41 %**  
E-Mail-Kontakte



↘ **-4 %**  
Schalterkontakte



**Andrea Mende**  
Teamleiterin Gästeinformation

## Nach COVID-19 kehrt Normalität zurück

Die Reisefreude der Gäste ist zurück, das Leben hat seinen Rhythmus gefunden und Veranstaltungen sind wieder im Gange. Stolz blicken wir auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2022/23 zurück.

## Sommer 2022

Im Sommer 2022 kamen viele Gäste aufgrund des attraktiven All-inclusive-Angebots sowie des Arosa Bärenlands nach Arosa. Auch Wandern und Biken zeichneten sich als beliebte Aktivität anhand der Informations- und Beratungsgespräche an der Gästeinformation ab. Zudem durften wir diesen Sommer die Freude der Familien über unsere vielseitigen Angebote spüren.

Die Nachfrage für die digitale Ausstellung der Gästekarte hat zugenommen, jedoch ist der Wunsch nach der physischen Gästekarte immer noch da. Die Anzahl der Französisch sprechenden Gäste war erfreulich hoch und deutet auf den Erfolg unserer Marketingkampagnen hin.

## Winter 2022/23

Der Winter 2022/23 war geprägt von vielen Gruppenanfragen und dem wenigen Schnee. Die Anfragen für grössere Wohnungen für über zehn Personen haben enorm zugenommen. Die herausfordernde Schneesituation löste bei vielen Gästen Begeisterung für unsere Alternativprogramme aus, wie Schlitteln, Eislaufen und Curling. Die Gäste waren trotz dem wenigen Schnee sehr zufrieden mit den Skipisten und Langlaufloipen in Arosa.

In diesem Winter haben wir unser Merchandise-Angebot überarbeitet und gestrafft, um unseren Gästen ein attraktives und überschaubares Angebot zu bieten. Zudem werden neu ein Arosa-Rucksack und Cardholder von Got Bag – aus recyceltem Plastik – sowie ein Arosa-Skibrillenschutz im Sortiment angeboten.

Des Weiteren beschäftigen wir uns mit effizienten und zeitgemässen Arbeitsabläufen. Über den feratel-Webclient-Zugang können die Leistungsträger zukünftig ihre Betriebsinträge und Öffnungszeiten für die verschiedenen Saisons eigenständig bewirtschaften und pflegen. Bis dato wurde dies sehr zeitaufwendig von der Gästeinformation bewerkstelligt.

## Ausblick Sommer 2023

Der Sommer 2023 bringt einige Neuerungen mit sich. Ab Mitte Juni 2023 wird das RhB-Team vom Bahnhof Arosa auch den Gästeinformationsservice anbieten. Gäste, welche mit dem öffentlichen Verkehr anreisen, werden zentral am Bahnhof Arosa über die aktuellen Angebote in Arosa informiert und beraten.

Ein weiteres Projekt, welches diesen Sommer angegangen wird, ist das Projekt Tourist Office 3.0. Die Räumlichkeiten der Gästeinformation werden neu gestaltet mit digitalen und Angebot von Arosa bieten zu können.

## Personal

Im Geschäftsjahr 2022/23 stand die Gästeinformation unter der Leitung von Andrea Mende. Anfang April verlässt Astrid Schmid das Team aufgrund ihrer geplanten Australienreise. Mitte April verlässt Andrea Mende nach sieben Jahren das Gästeinformationsteam aufgrund einer neuen Herausforderung als Leiterin Guest Relations bei Gstaad Saanenland Tourismus.

Im neuen Geschäftsjahr 2023/24 wird die Leitung der Gästeinformation von Claudio Föhn übernommen. Claudio ist bereits Teil vom Arosa-Tourismus-Team und bringt als Projektleiter Arosa 2030 umfangreiche Erfahrungen im Bereich der Nachhaltigkeit mit. Das Team wird sich neben den herkömmlichen Aufgaben neu gemeinsam um nachhaltige Projekte und Arosa 2030 kümmern.

Das Team der Gästeinformation blickt positiv auf den Sommer 2023, ist gespannt auf die Entwicklung der angehenden Projekte und freut sich auf viele begeisterte Arosa-Gäste im Geschäftsjahr 2023/24.