

AROSA BERGBAHNEN AG  
Seeblickstrasse 29 | CH-7050 Arosa  
T +41 81 378 84 84 | F +41 81 378 84 48  
info@arosabergbahnen.ch  
arosalenzerheide.swiss

LENZERHEIDE BERGBAHNEN AG  
Postfach 160 | CH-7078 Lenzerheide  
T +41 81 385 50 00  
bergbahnen@lenzerheide.com  
arosalenzerheide.swiss



## Medienmitteilung

Datum: Dienstag, 13. November 2018  
Rubrik/Thema: Bergbahnen / Tourismus  
Link:

---

### Was Wintersportler wollen – Best Ski Resort Awards 2018

**Nach welchen Kriterien wählt man als Skifahrer sein nächstes Ferienziel aus? Sind Pistenkilometer, Naturerlebnis, die Hütten am Berg oder doch der Preis des Skipasses entscheidend? Und welche Skigebiete werden den jeweiligen Ansprüchen letztlich gerecht? Im Rahmen der Studie 'Best Ski Resort' hat Mountain Management Consulting in Zusammenarbeit mit der Universität Innsbruck/Bozen in der vergangenen Saison knapp 46.000 Wintersportler zu ihren Präferenzen und ihrer Zufriedenheit befragt – direkt an den Pisten 55 ausgewählter Top-Skigebiete im Alpenraum.**

Die Ergebnisse der Studie 'Best Ski Resort' wurden am 08. November 2018 in Innsbruck präsentiert: Den begehrtesten Platz auf dem Siebertreppchen der Gesamtauswertung nimmt in diesem Jahr der Kronplatz in Südtirol ein – die Gäste adeln die Region mit besonders hohen Zufriedenheitswerten –, knapp gefolgt von Zermatt (Platz 2). Platz 3 teilen sich Serfaus-Fiss-Ladis im österreichischen Tirol sowie Val Gardena, einem weiteren 'Dolomiti-Superski-Gebiet' in Südtirol (Italien). Arosa Lenzerheide ist ebenfalls unter den Top 10-Skigebieten anzutreffen. Als drittbester Schweizer und bester Bündner Skigebiet rangiert es auf Platz 7.

#### Grösste 'On Mountain'-Befragung in den Alpen

Die Gästezufriedenheitsanalyse 'Best Ski Resort' wurde bereits zum 5. Mal in dieser Form durchgeführt. In einem 2-Jahres-Rhythmus werden die wichtigsten Kenndaten – aus der Sicht des Gastes – erhoben und verglichen. Exakt 45'847 Skifahrer und Snowboarder haben 2017/18 an der Befragung teilgenommen und sich in über 20 Kategorien zu 'Relevanz' und 'Zufriedenheit' geäußert. Der 'Best Ski Resort Report' ist damit in der Branche die umfangreichste, regelmässig durchgeführte Kundenzufriedenheitsstudie im Alpenraum und liefert Urlaubern wie auch Entscheidungsträgern in den Regionen interessante Erkenntnisse über die Qualitäten der Skigebiete, die Zufriedenheit der Gäste sowie die wichtigsten Kriterien bei der Wahl des Wintersportortes. Laut Studienbegleiter Prof. Dr. Kurt Matzler von der Universität Innsbruck/Bozen hat die Studie mittlerweile auch in der Forschung Resonanz erzeugt und die Datengrundlage für wissenschaftliche Auswertungen und Publikationen zum Thema Kundenzufriedenheit geschaffen.

#### Auswahlkriterium Nummer 1: Die Grösse ist entscheidend

Bei der Wahl des Wintersportortes bleibt die Skigebietsgrösse und das Pistenangebot das Auswahlkriterium Nummer 1. Der Wunsch nach einem großen Gebiet steigt mit dem Können auf der Piste. Viele Skiregionen reagieren darauf, indem sie sich mit ihren Nachbarregionen zu weitläufigen Verbänden zusammenschließen. Ein Trend, der nicht abzubrechen scheint. Wintersportler in Südtirols Alta Badia, im Herzen der Sella-Ronda, zeigten sich hier besonders zufrieden. Die Region führt das Ranking vor Lech Zürs am Arlberg – mit neuem Zusammenschluss zu St. Anton am Arlberg.

#### Die Erwartungen verschieben sich

Im Vergleich zu den Vorjahresergebnissen der Studie verzeichnet das Kriterium Skigebietsgrösse jedoch rückläufige Tendenzen, während die Kategorien Freundlichkeit und Sicherheit auf den Pisten deutlich an Relevanz zugelegt haben. Daneben fallen auch die Kategorien Spaß & Unterhaltung sowie Naturerlebnis immer stärker ins Gewicht. Zweitwichtigstes Kriterium bei der Auswahl des Skigebiets bleibt das Thema Schneesicherheit. Im vergangenen Winter wurde der Wunsch nach weissem Winterzauber in den meisten Skigebieten mehr als zufriedenstellend erfüllt. Die Herausforderung lag also eher darin, die gewaltigen Schneemassen gut zu managen.

AROSA BERGBAHNEN AG  
Seeblickstrasse 29 | CH-7050 Arosa  
T +41 81 378 84 84 | F +41 81 378 84 48  
info@arosabergbahnen.ch  
arosalenzerheide.swiss

LENZERHEIDE BERGBAHNEN AG  
Postfach 160 | CH-7078 Lenzerheide  
T +41 81 385 50 00  
bergbahnen@lenzerheide.com  
arosalenzerheide.swiss



### **Fazit: Der Wettbewerb wird härter**

Das zunehmende touristische Angebot im Winter – mit Fern-, Städte- und Schiffsreisen – erhöht weiterhin den Wettbewerbsdruck auf Skiregionen. Steigende Zufriedenheitswerte der Wintersportler bestätigen das hohe Engagement einiger Regionen im Bereich neuer Produkte und Service-Qualität. Interessant dabei ist, dass die Zufriedenheitswerte der Spitzenreiter stärker ansteigen als die der restlichen Skiresorts – und das bei einer progressiven Erwartungshaltung. Denn je bekannter ein Skigebiet ist (und damit auch meist teurer), desto kritischer bewerten die Gäste. Für hohe Zufriedenheitswerte müssen sie sich also noch stärker ins Zeug legen. Wichtig ist dabei die klar erkennbare Positionierung. Sprich: Wofür steht die Region? Sind die individuellen Stärken des Skigebiets für den Gast klar erkennbar, bewertet er das Gebiet in Summe besser.

Die aktuell grösste Herausforderung für Skigebiete liegt laut Studienleiter Mike Partel weiterhin in der abnehmenden Loyalität (etwa 30 % wechseln stetig das Skigebiet). Selbst zufriedene Gäste wollen – im Gegensatz zu früheren Generationen – viel (Neues) sehen und erleben. Künftig wird es also verstärkt darum gehen, Gäste mit 'Wow-Effekten' zu begeistern, die zu einer Weiterempfehlung führen. Wer bestehen will, muss nicht nur investieren und kreativ sein – er muss sich vor allem klar positionieren.

### **Die Top 10 Skigebiete**

1. Kronplatz (IT)
2. Zermatt (CH)
3. Serfaus-Fiss-Ladis (AT)
3. Val Gardena (IT)
5. Alta Badia (IT)
6. Grächen (CH)
- 7. Arosa Lenzerheide (CH)**
8. Aletsch Arena (CH)
9. Livigno (IT)
10. Laax (CH)
10. Sölden (AT)

---

Sie finden diese Medienmitteilung sowie den Link zur Bilddatenbank online unter [arosalenzerheide.swiss/medien](http://arosalenzerheide.swiss/medien)

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Lenzerheide Bergbahnen AG  
Peter Engler, CEO  
T +41 81 385 50 05  
[peter.engler@lenzerheide.com](mailto:peter.engler@lenzerheide.com)

Arosa Bergbahnen AG  
Philipp Holenstein, CEO  
T +41 81 378 84 22  
[philipp.holenstein@arosabergbahnen.ch](mailto:philipp.holenstein@arosabergbahnen.ch)