

**NEU!**

**Rent & Service**

**Quality Check – online**



## Kundennähe als Erfolgsfaktor



**Online-System mit Video und Bildern zur Messung der Kundenzufriedenheit**

# Weshalb sollten Sie ein solches System zur Messung der Kundenzufriedenheit einsetzen?



Sie haben – im Gegensatz zu anderen Branchen – ausgezeichnetes Datenmaterial über jeden ihrer Kunden im Rent-Service-Bereich, welches Sie professionell nutzen sollten.

**Das Wissen über die Zufriedenheit Ihrer Kunden bestimmt schlussendlich die Weiterentwicklung im Bereich der Qualität ihrer Dienstleistung** sowohl bei der Hardware aber auch der „Software“ (ihren Mitarbeitern).

**Die Erwartungen unserer Gäste steigen stetig.** Die Durchlaufzeit – also der Prozess wie schnell bekomme ich meinen Ski/Schuh etc. – hat sich in den letzten Jahren – zumindest von den Erwartungen enorm verändert. Unsere Kunden wollen nicht warten, ob bei Kassa, Bahn oder eben auch bei uns. Um diesen neuen Herausforderungen auch permanent gewachsen zu sein, **benötigen Sie Instrumente zur Messung der Zufriedenheit.**

In Zukunft genügt es aber nicht nur zufriedene Kunden zu haben, Sie müssen die Gäste-Erwartungen übertreffen. Nur dann können Sie die Wiederkommensrate merklich erhöhen. Und da können wir Ihnen aufgrund unserer Erfahrungen in diesem Bereich sehr effiziente und kostengünstige Systeme anbieten.

**Ziel ist es, mit ihren Kunden verstärkt Dialogmarketing zu betreiben, um damit den Gast an das Unternehmen zu binden!**



**PATSCHIEDER** We make people happy **RENT & SERVICE CHECK** **MOUNTAIN QUALITY CHECK RENT & SERVICE**

Start Shop Leihmaterial zur Person Spezielle Fragen Adresse Anregungen&Wünsche Ende

**Zugang/Erreichbarkeit/Nähe zur Bahn**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Gesamteindruck des Rent Bereichs (Ambiente/Atmosphäre)**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Handling und Wartezeiten bei der Registrierung**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Wartezeiten bei der Ski- Ausgabe**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Wartezeiten bei der Schuh- Ausgabe**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

# Unsere Kompetenz am Berg.



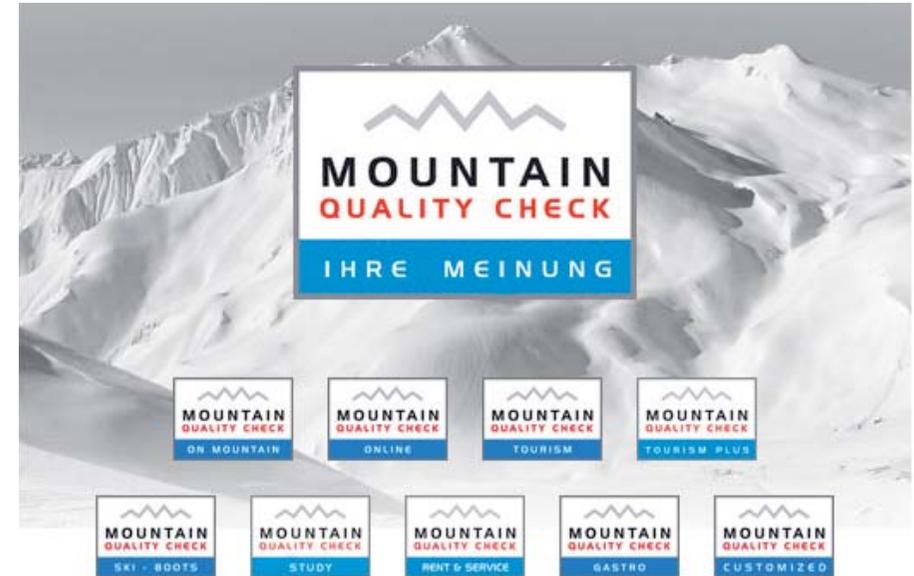
Mountain-Management ist Spezialist im Bereich Marketing/Kommunikation und bietet seit über 13 Jahren Systeme zur Messung der Kundenzufriedenheit im Umfeld „Berg“ an, um die Attraktivität des Wintersports zu erhöhen. Unsere Kunden sind vorwiegend Bergbahn-Unternehmungen, Tourismusverbände, Gastronomische-Betriebe am Berg, Skischulen und eben Sportgeschäfte mit Rent/Service-Bereichen (siehe auch [www.mqc.at](http://www.mqc.at)). Das beinhaltet Befragungen vor Ort mit Fragebögen, aber seit 7 Jahren auch Online-Befragungen, also z.B. bei Tourismusverbänden über die eigene Homepage.

**Der Gast sieht nicht die Einzelanbieter, sondern „kauft“ ein Gesamterlebnis.** Das beginnt beim Parkplatz und endet beim Après-Ski. Seit Jahren messen wir deshalb neben den seilbahnspezifischen Anliegen auch die Bereiche Gastronomie/Skischule und Rent & Service (kleinerer Umfang), um eben dieses Gesamtbild der Qualität aufzeigen zu können.

Zu unseren Kunden zählen Serfaus-Fiss-Ladis, Kitzbühel, St. Moritz, Zermatt, Ski-Amade, Obertauern, Dolomiti-Superski, Lech-Zürs,...

In Summe haben schon weit mehr als 100 Unternehmen unsere Systeme schon eingesetzt.

**Ein Garant dafür, dass wir ihnen auch im Bereich Rent & Service ein innovatives Produkt anbieten können. Die im Winter 2009/10 durchgeführte Testphase bei Sport Patscheider in Serfaus verlief sehr erfolgreich.**



# (1) Was kann das System? / Ablauf



Im Rent & Service-Bereich sind Daten über die Nutzer/Gäste vorhanden, was im Vergleich zu Bergbahnen/Tourismusverbänden nur bedingt so ist.

Ein wesentlicher Vorteil ist deshalb, dass Sie ihre Kunden kennen (zumindest Name/Adresse)!

## Ablauf:

Der Gast wird zirka 10 bis 14 Tagen nach Nutzung von Skier/Schuhe per eMail angeschrieben und gebeten, an dieser Befragung teilzunehmen.

Die Ansprache/ Begrüßung erfolgt sehr persönlich mittels Foto/Video.

Mit der jeweiligen Frage wird auch ein zum Thema abgestimmtes Bild gezeigt, sodaß sich der Gast praktisch vor Ort befindet, obwohl er z.B. in Hamburg sitzt.

Damit bekommen wir

1. **aussagekräftigere Daten/Informationen und**
2. **die „Ausstiegsrate“ während der Befragung (Dauer ca. 4 Minuten) wird gering gehalten.**

Mit einem Gewinnspiel (Dank für die Teilnahme) erhöhen wir natürlich ebenfalls die Attraktivität hier mitzumachen, was aber nicht immer der Grund ist, weshalb unsere Gäste sich da einbringen wollen!

Diese eingegebenen Informationen verarbeitet das System sofort. Im Klartext:

**Mit dem permanenten Zugriff können Sie Auswertungen/Resultate immer mit den letzten Stand abrufen (also jede Minute).**

Die Einfachheit der Bedienung und die aussagekräftigen Übersichten/Charts helfen mit, dass die Informationen auch intern schnell in Umlauf gebracht werden können.

Beispiel: Begrüßung

**HERZLICH WILLKOMMEN!**  
Wir begrüßen Sie zu unserem Quality Check. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig, um unser Angebot auf Ihre Wünsche und Anforderungen anzupassen.  
Die Befragung dauert ca. 8 Minuten. Viel Spaß bei der Teilnahme!

**Zu gewinnen gibt es:**  
1. Preis: 1 Woche Skimiete VIP Class  
2. Preis: 3 Tage Skimiete VIP Cass  
3. Preis: 1 Tag Skimiete VIP Class  
4-10. Preis: Sachpreise

**WEITER >**

**Facts: Testphase Winter 2009/10 – Sport Patscheider, Serfaus (Tirol)**

- über 35 % Rücklaufquote !!
- 80 % davon verwertbare Fragebögen (valid answers)
- durchschnittliche Befragungszeit: 4,13 Minuten

# (2) Was kann das System? / Ablauf



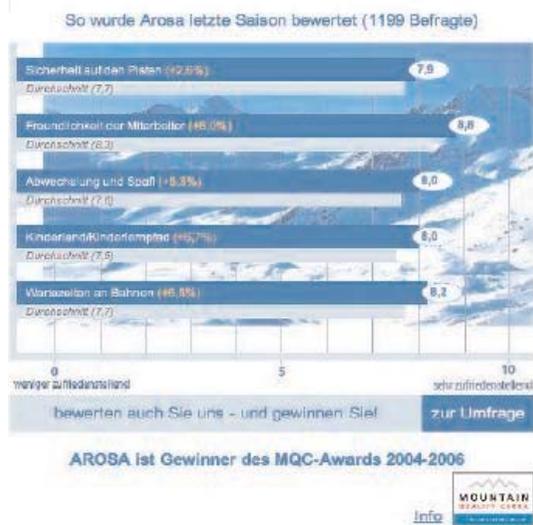
Sie können dem Gast auch gleich antworten und damit zeigen, dass Sie die wertvollen Informationen auch entsprechend verfolgen und wichtig nehmen; Die ersten Schritte für eine stärkere Kundenbindung (siehe unten).

Einige Informationen/Daten dieser Bewertung/Analyse sollten Sie auf die eigene Homepage stellen, damit Sie Neukunden bzw. bestehende Gäste bei ihrem Kaufentscheid unterstützen.

Ähnliches kennen Sie sicher bei den Hotel-Suchmaschinen, Tripadvisor, Holiday-Check, Booking, wo der Gast sehr klare Hinweise von Gästen der Hotels bekommt, was da gut bzw. schlecht läuft...

Also „proaktiv“ handeln! Wir haben dazu schon einige Vorlagen vorbereitet.

Muster „Präsentation auf eigener Homepage“



Muster „Feedback-Tool“

**Auswertung MQC**

**Anregungen/Wünsche**

- 19.04.2009: Die Zweiersesselbahn muss erneuert werden. Mehr schwarze Pisten.
- 16.04.2009: keine besonderen...weiter so
- 14.04.2009: Sessellift Hüttenkopf modernisieren; bzw. Kapazität und Geschwindigkeit erhöhen.
- 12.04.2009: mehr Pisten

Beispiel: Fragenkatalog/Bilder

**RENT & SERVICE CHECK**

Start Shop **Leihmaterial** zur Person Spezielle Fragen Adresse Anregungen&Wünsche Ende

Wie zufrieden waren Sie mit:  
**Ski/Snowboard in Bezug auf:**

**Kontrolle bei hoher Geschwindigkeit**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Kantengriff**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Leichte Drehbarkeit**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Schuhe (sofern genutzt) in Bezug auf:**

**Passform**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

**Wärme**  
sehr gut 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr schlecht

Sie arbeiten mit Spezialisten die auch im Rent & Service Bereich dieses System getestet haben und die Gesamtzusammenhänge am Berg kennen.

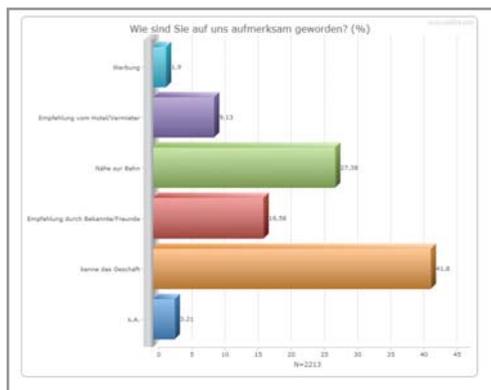
## Allgemeine Vorteile:

- Qualitativ hochwertige Daten/Informationen für die Zufriedenheit Ihrer Gäste. Damit können Sie sehr rasch Veränderungen/Verbesserungen einleiten – auch während der Saison (Stichwort „Mitarbeiter-Führung“).
- Information führt! Also viele Diskussionen mit Ihren Mitarbeitern werden reduziert, bzw. können gezielt gesteuert werden.
- Verstärkung des Kontaktes mit Ihrem Kunden ...weiter könnten folgen Unterstützt also eine offensive Marktbearbeitung.
- Ihr Gast/Kunde fühlt sich integriert bei der Mithilfe zur Qualitätsverbesserung

## Vorteile des Systems:

- Geringer Organisationsaufwand (keine Befragung im Raum/Gebiet etc.)
- Durch diesen, neuen interaktiven Fragebogen der knapp nach dem Urlaub (also da hat man noch die schönen Urlaubstage im Kopf) zur Beantwortung übermittelt wird, nimmt sich der Gast/Kunde auch mehr Zeit, dies gewissenhaft auszufüllen.
- Permanente Verfügbarkeit der Daten
- Möglichen Auswahlkriterien bei den Auswertungen (zeitliche Abgrenzungen, Strukturdaten)
- Vergleich mit anderen Anbietern (Benchmarks)
- Integration „Spezieller Fragen“ und eigener Bilder/Videos/Logo also abgestimmt auf ihre Bedürfnisse!
- Präsentations-Tool einiger Daten auf der eigenen Homepage
- System ist getestet und auf neuestem Stand (Eingabe/Ausgabe)
- Aussagekräftige Präsentationsunterlagen

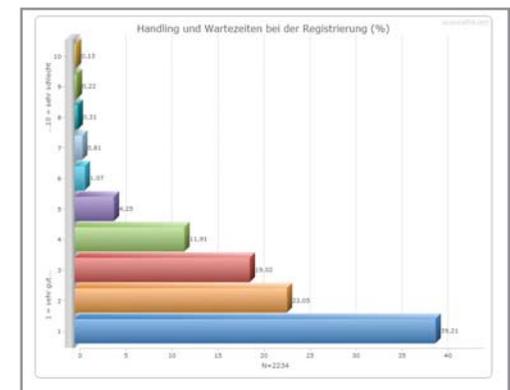
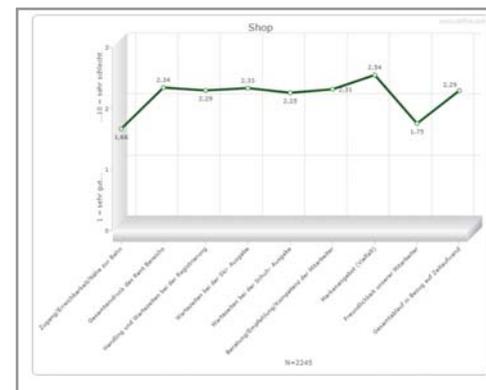
Muster – Auswertungen



Zentrum (KW/Jahr) Start: Saison 06/10 18 Ende: Saison 06/10 18 (Anzeigen)

Haben Sie Anregungen und Wünsche?

Datum Anregungen und Wünsche	Vorname	Nachname	E-mail
04-28-2010	Annetiek	Kooij	annetiek.kooij@vaf.nl
04-27-2010	marje	römer	margeromer@upomail.nl
04-23-2010	Leo	Kosten	clkosten@home.nl
04-22-2010	hendrik	hoeve	h.hoeve@chello.nl
04-21-2010	Anne	Betsig	a.betsig@gmx.de
04-10-2010	Carine	Lepage	carine.lepage@education.lu
04-10-2010	Helke	Schneider	hueseln@web.de
04-10-2010	Stephan	Knips	
04-10-2010	Leoni	Spies	leoni.spies@online.de



# Der Vergleich mit den Besten ...?



In der kommenden Wintersaison 2010/11 wird ein Benchmark durchgeführt. Darin wird ein Bestwert und ein Durchschnittswert zum Eigenwert dargestellt (es werden keine Teilnehmer namentlich genannt).

Am Ende der Saison – sofern es alle Teilnehmer wünschen – wird eine Reihung der besten 3 je Bereich ausgewertet und übermittelt.

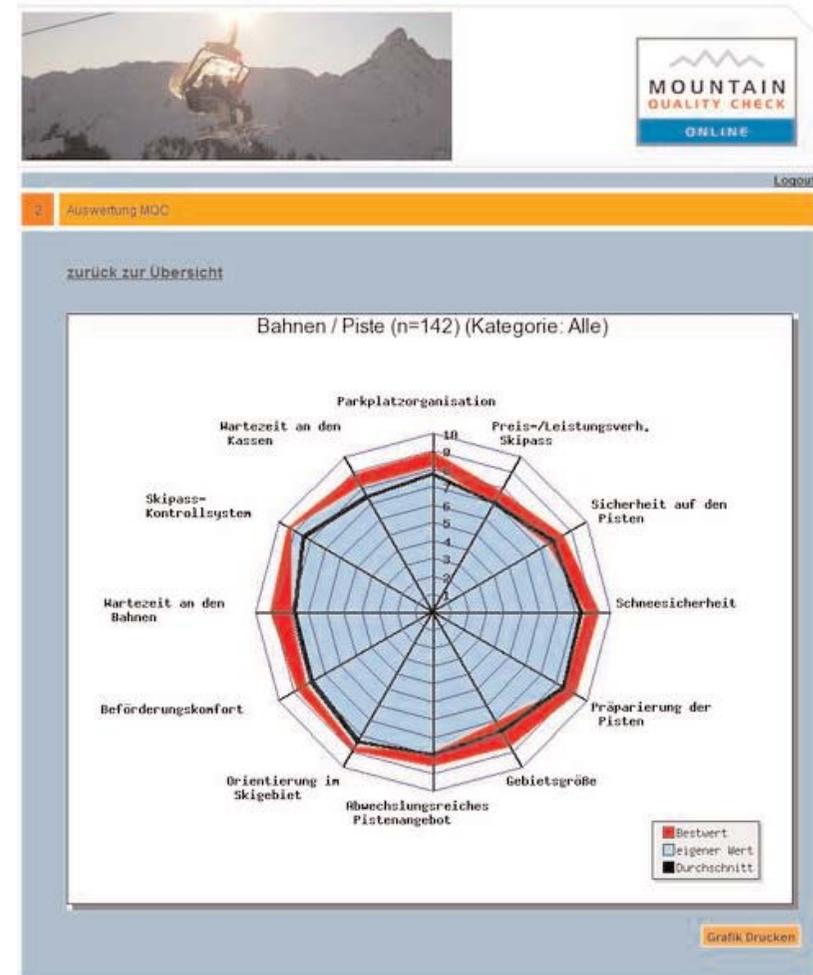
## Spezielle Fragen/Individuelle Anpassung

Sie haben die Möglichkeit 3 bis 4 speziell auf Ihre Situation abgestimmte Fragen einzubauen, die wir entsprechend programmieren und auch in der Auswertung berücksichtigen.

## Was benötigen wir um zu starten?

Logo, Fotos, bzw. Video (Vorlage bekommen Sie von uns)  
Abstimmung bezüglich eMail-Versand.  
Start: Praktisch Mitte Dezember – also nach Saisonsstart  
Periodischer Versand der eMails: Jede Woche

Muster „Benchmark Bergbahnen“



# Preise / Kontakt



Preise:	1 Jahr	3-Jahres-Package*
Version STANDARD:	SFR 3.500,-	SFR 2.800,-
Version STANDARD plus:	SFR 4.400,-	SFR 3.500,-
Version PRO:	SFR 6.900,-	SFR 5.470,-

\*Preise gelten jeweils für eine Wintersaison, inklusive entsprechender Adaptionen (Bilder, Video, neue spezielle Fragen usw.).

Präsentation: Als PDF nach Saisonsende

Präsentation vor Ort: SFR 850,- (inkl. Fahrtspesen etc.)

\*3-Jahres-Package kann auch innerhalb von 5 Jahren selbst gewählt werden!

**Version STANDARD:** Beinhaltet entsprechenden Fragekatalog und Benchmarks inklusive Integration Ihres Logos.

Weiters werden Panoramabilder Ihres Gebietes für die Bereiche zwischen den Frageblöcken eingesetzt. Eine abgestimmte Begrüßungs-Flash-Sequenz ist ebenfalls inkludiert.

**Version STANDARD plus:** Diese Variante erhält zusätzlich auch Ihre eigenen speziellen Fragen.

**Version PRO:** Unsere Topp-Version mit Video und aktuellen Fotos mit oben genannten Leistungen.

## Kontakt:

### Sanres GmbH

GF Philipp Partel

Landsgemeindeplatz 8

CH-6300 Zug

Natel/Mobil: +423 777 25 05

Tel. +41 (0) 41 511 23 05

eMail: [office@sanres.ch](mailto:office@sanres.ch)

## Verkauf:

Michael Partel

c/o Mountain Management

Mobil: +43 (0) 664/44 17 971