

# BEST SKI RESORT

## ON MOUNTAIN UMFRAGE

18.000 befragte Skifahrer in 40 Top-Skiregionen des deutschsprachigen Alpenraums im Winter 2009/2010.

Damit zählt diese Zufriedenheitsstudie zu den größten und wahrscheinlich aussagekräftigsten im Alpenraum, die je durchgeführt wurden.

### ÖSTERREICH:

BAD KLEINKIRCHHEIM  
FLACHAU  
ISCHGL  
KITZBÜHEL  
LECH / ZÜRS  
MAYRHOFEN  
OBERTAUERN  
SAALBACH-HINTERGLEMM  
SCHLADMING  
SERFAUS-FISS-LADIS

SILVRETTA-MONTAFON  
SÖLDEN  
ST. ANTON  
STUBAIER GLETSCHER

### SCHWEIZ:

ADELBODEN-LENK  
ALETSCH ARENA  
AROSA  
DAVOS / KLOSTERS  
ENGELBERG-TITLIS

GRINDELWALD-WENGEN  
GSTAAD  
LAAX  
LENZERHEIDE  
MEIRINGEN-HASLIBERG  
SAAS FEE  
ST. MORITZ  
VERBIER  
ZERMATT

### ITALIEN:

ALTA BADIA / CORVARA  
BORMIO  
CORTINA D'AMPEZZO  
GRÖDEN / WOLKENSTEIN  
KRONPLATZ  
MADONNA DI CAMPIGLIO  
OBereggen  
SESTRIERE  
SEXTNER DOLOMITEN  
SULDEN

### DEUTSCHLAND:

GARMISCH  
OBERSTDORF / KLEIN WALSERTAL  
FELDBERG

## FACT-BOX:

- Befragte Skifahrer: total 18.000 – in 40 Topskigebieten der Alpen  
davon 39 % in Österreich, 7 % in Deutschland,  
34 % in der Schweiz, 20 % in Italien
- Befragungszeiträume: A) Weihnachten/Neujahr 2009/2010  
B) Februar 2010
- Vorgangsweise: Direkte Ansprache mit Erklärung und Ausgabe der  
Fragebögen an Skifahrer in Berg-Restaurants im  
Skigebiet. Fragebögen wurden durch Teilnehmer selbst  
ausgefüllt, dann eingesammelt.
- Schwerpunkt der Befragung: Messung der Zufriedenheit der Gäste,  
Kaufentscheidungskriterien

### Folgende Fragen wurden über die Zufriedenheit gestellt:

Skigebietsgröße / Pistenangebot	Après-Ski
Schneesicherheit	Freundlichkeit
Beförderungskomfort	Rent- & Service-Bereich
Sicherheit auf den Pisten	Kinder- / Familienangebot am Berg
Unterkunft / Hotel	Ambiente des Ortes
Spaß / Unterhaltung	Authentizität
Gastronomisches Angebot am Berg	Exklusivität
Skischule	Fun- & Snowboardpark
Naturerlebnis	Gemütlichkeit
Ruhe / Erholung	

2.2. Nennen Sie die für Sie 5 wichtigsten Kriterien bei der Wahl des W...

- Skigebietsgröße / Pistenangebot
- Sicherheit auf den Pisten
- astronomisches Angebot
- es-Ski
- der- / Familienangebote am Berg
- usivität
- Schneesicherheit
- Unterkunft / Hotel
- Naturerlebnis
- Freundlichkeit
- Ambiente des Ortes
- Fun- & Snowboardpark

derzeit besuchten Skigebiet bin ich wie zufrieden?

MANGELHAFT

- Skigebietsgröße / Pistenangebot
- chneesicherheit
- eförderungskomfort
- cherheit auf den Pisten
- terkunft / Hotel
- ass & Unterhaltung
- tronomisches Angebot am Berg
- schule (sofern benützt)
- urerlebnis

2.3.10 Ruhe / Erholung

2.3.11 Apres-Ski

2.3.12 Freundlichkeit

2.3.13 Rent&Service-Bereich (sofern benutzt)

2.3.14 Kinder- / Familienangebot am Berg (sofern wichtig)

2.3.15 Ambiente des Ortes

2.3.16 Authentizität

2.3.17 Exklusivität

2.3.18 Fun- & Snowboardpark (sofern benutzt)

2.3.19 Gemütlichkeit

2.4. Können Sie dieses Skigebiet weiterempfehlen?

ja sicher  eher schon  weiß nicht genau  eher nicht

2.5. Wie c

erstmalig

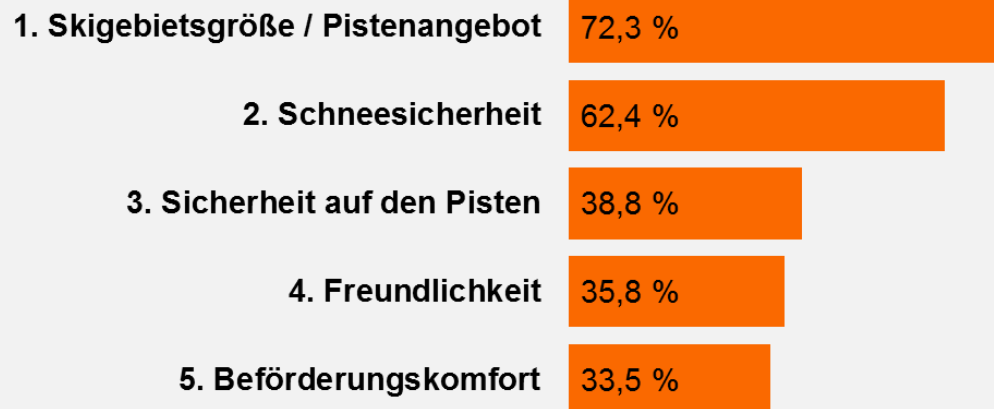
2.6. Werden Sie innerhalb der nächsten 1 - 3 Jahre im Winter wiederkommen?

ja, ganz sicher  wahrscheinlich schon  weiß nicht genau

2.7. Wieviel Zeit verbringen Sie mit Skifahren/Snowboarden während des Winteru...

jeden Tag  mache 1 bis 2 Tage Pause  ungenügend

## DIE 5 WICHTIGSTEN KRITERIEN BEI DER WAHL DES WINTERSPORTORTES



Quelle: Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“

Dieses Gesamtergebnis trifft auch im Ländervergleich der Befragung zu. Eine Ausnahme bildet Italien. Dort findet sich das „Naturerlebnis“ auf Position 5.





## DIE TOP 5 IN DER GESAMTZUFRIEDENHEIT UND BEST SKIRESORT

Bewertet wurden 19 Kriterien:

10 = top, 1 = mangelhaft

<b>1. SCHLADMING</b>	<b>8,03</b>
<b>2. LECH-ZÜRS</b>	<b>7,96</b>
<b>3. ALETSCHE ARENA</b>	<b>7,87</b>
<b>4. ZERMATT</b>	<b>7,86</b>
<b>5. SERFAUS-FISS-LADIS / AROSA</b>	<b>7,83</b>

Quelle: **Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“**

Im Durchschnitt aller Gebiete beträgt die Gesamtzufriedenheit 7,51.

Schladming kann den ersten Platz im Gesamtranking knapp vor Lech-Zürs für sich entscheiden und ist somit BEST SKIRESORT 2010. Arosa teilt sich mit der gleichen Gesamtzufriedenheit den 5. Platz mit Serfaus-Fiss-Ladis.

Bei „erstmaligen“ Besuchern ergibt sich folgende Reihung: Schladming vor Sestriere, Ischgl, Serfaus-Fiss-Ladis und Aletsch Arena.

Berücksichtigt man nur die 5 wichtigsten Kriterien, dann liegt Zermatt (8,41) vor Lech-Zürs (8,40) und Schladming (8,33).

## DIE BESTEN IN DEN 5 WICHTIGSTEN KRITERIEN (WAHL DES WINTERSPORTORTES)

Skigebietsgröße:  
**ISCHGL**

Wert: 9,01

Schneesicherheit:  
**SAAS FEE**

Wert: 8,99

Sicherheit auf den Pisten:  
**ZERMATT**

Wert: 8,26

Freundlichkeit:  
**SCHLADMING**

Wert: 8,67

Beförderungskomfort:  
**LECH-ZÜRS**

Wert: 8,63

10 = top, 1 = mangelhaft

Quelle: Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“





## KERNAUSSAGEN

- Loyalität nimmt mit Fahrkönnen und Intensität zu!  
Die treuesten Gäste haben Lech-Zürs, Lenzerheide und Arosa.
- Jeder 4. Gast (26 %) war erstmalig in einem dieser 40 Top-Wintersport-Gebiete.
- 68 % der Befragten empfehlen die besuchte Skiregion – Durchschnittswert.  
Lech-Zürs erzielt hier mit fast 83 % den Höchstwert; gefolgt von Aletsch-Arena und Grindelwald.
- Dennoch liegt die durchschnittliche Wiederkommensrate (ja, ganz sicher) mit 45,6 % deutlich tiefer.  
Dies lässt darauf schließen, dass Gäste, trotz Empfehlung und Zufriedenheit, vermehrt andere Skigebiete kennen lernen wollen. Das belegen auch die Steigerungen der „erstmaligen“ Besucher.
- Am intensivsten wird in den Skigebieten Obertauern und St. Anton Ski gefahren. Man fährt hier zu über 80 % „jeden Tag“ während des Urlaubs. Oberstdorf z.B. liegt im Vergleich bei 54 %.
- 6 % stufen sich selbst als „Beginner“ ein. Lernt man also das Skifahren nicht im Kindesalter, so kommen nur sehr wenige „neue Kunden“ zum Skisport. Teilweise kann diese geringe Zahl auch daran liegen, dass Anfänger nicht unbedingt ein Top-Skigebiet wählen!
- Es scheint, dass trotz zunehmender Fitness und Zeit im Alter nur wenige Skifahrer über 65 Jahren – konkret ca. 3 % – sich auf den Pisten wieder finden. Auch in der Befragung 06/07 gab es ähnliche Werte.
- In den Top-Skigebieten halten sich vorwiegend gute Skifahrer auf – 71,5 %!  
20,6 % stufen sich als Könnler/Profi und 50,9 % als gute Skifahrer ein.
- Fast jeder 2. Skifahrer (47 % der Befragten) fährt über 10 Tage pro Saison Ski.
- „Erstmalige“ Besucher bewerten geringfügig kritischer (ca. 3 % niedere Werte).
- Die Kundenzufriedenheit hat sich im Vergleich zu 2006/2007 leicht verschlechtert. Positiv entwickelt haben sich hingegen Kitzbühel, Grindelwald, Gstaad, Sestriere, Garmisch und Oberstdorf.

Quelle: **Mountain Management Studie „Best Skiresort 2009/10“**

## KURZPROFIL

Mountain-Management Consulting ist spezialisiert im Bereich Marketing-Beratung von Bergbahnen, Tourismusorganisationen und anderen Dienstleistungsanbietern am "Berg".

Einen Schwerpunkt bilden Kundenzufriedenheitsanalysen, die direkt im Skigebiet bzw. auch "online" (auf den jeweiligen Homepages) durchgeführt werden. Engadin/St.Moritz, Dolomiti-Superski, Ski-Amade, Serfaus-Fiss-Ladis, usw. setzen in diesem Bereich Systeme von Mountain Management ein.

Der "Best-Skiresort-Report" wird periodisch (alle 3 Jahre) von Mountain Management selbst durchgeführt. Mit über 18.000 direkt befragten Skifahrern zählt diese Studie zu den größten im Alpenraum.



Michael Partel

Mountain-Management C.E.  
Industriering 21  
FL 9491 Ruggell

Tel.: +423-231-1331  
Mobil: +43-664-4417971  
mpartel@mountain-management.com

[www.mountain-management.com](http://www.mountain-management.com)

