

Konzept zur Weiterentwicklung der Hotellerie in Saas-Fee

Die Besucherzahlen haben in vielen touristischen Regionen der Schweiz in den letzten Jahren abgenommen. Das Wallis und speziell Saas-Fee sind besonders stark davon betroffen. Der Rückgang ist fast ausschliesslich auf Gäste aus dem europäischen Raum zurückzuführen. Hauptgründe dafür sind die Krise in den Euroländern und der starke Franken gegenüber dem Euro. In Saas-Fee, eine der wichtigsten Feriendestinationen im Wallis, ist der Rückgang der Logiernächte-Zahlen besonders augenfällig. Dafür gibt es verschiedene Gründe: Zum einen hat es für Saas-Fee keine klare Zielgruppendefinition und zum anderen fehlt teilweise eine Zusammenarbeit verschiedener Leistungsanbieter im Saas-Tal.

Das Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, auf der Basis einer Situations-Analyse die gegenwärtigen Schwachpunkte der Hotellerie in Saas-Fee und deren Ursachen aufzuzeigen. Mithilfe von Methoden des Service Engineerings und des Revenue Managements werden weiterführende Lösungsansätze gezeigt, die den rückläufigen Logiernächte-Zahlen in Saas-Fee entgegen wirken könnten.

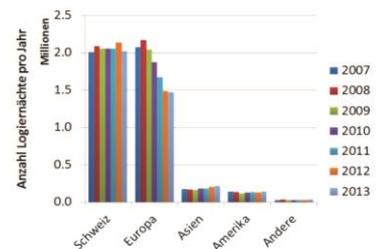
In einem ersten Schritt werden sowohl beim Service Engineering als auch beim Revenue Management die konzeptionellen Grundlagen erklärt. Nach diesem einführenden, theoretischen Teil werden in einem zweiten Schritt die Methoden mit Bezug auf die Hotellerie in Saas-Fee angewandt. Beim Service-Engineering-Teil wird ein ICT-basierter Service entwickelt, der die Zusammenarbeit von Hotels mit verschiedenen Geschäftspartnern voraussetzt. Beim Revenue Management ist die Praxisanwendung etwas komplexer, da eine Einführung eines solchen Systems mit viel Aufwand verbunden ist. Es wird aber gezeigt, welche Möglichkeiten sich für die Hotellerie in Saas-Fee bieten, um ein Revenue-Management-System mit vertretbarem Aufwand einzuführen.

Im Schlussteil wird eine Handlungsempfehlung, die auf den vorhin beschriebenen Konzepten basiert, abgegeben. Nebst Gästen aus Europa und der Schweiz, welche für Saas-Fee nach wie vor zentral sind, sollte vermehrt auf Besucher aus Asien gesetzt werden, da dieser Markt augenscheinlich aufstrebend ist. Mit einem guten Pricing, benutzerfreundlichen ICT-Services und Präsenz auf den wichtigsten Buchungskanälen kann ein Anstieg der Logiernächte angestrebt werden. Überdies werden die Ergebnisse diskutiert und in einem Ausblick wird gezeigt, was bei den Konzepten verbessert oder erweitert werden kann. Beim konzipierten Service könnte in Zukunft beispielsweise auch die Parahotellerie miteinbezogen werden.

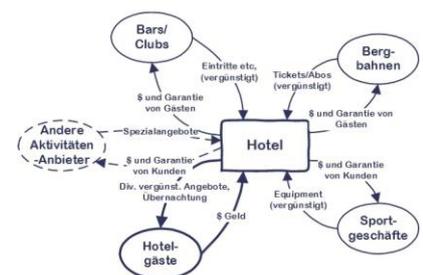


Diplomierende
Josua Diggelmann
Gazmend Osmani

Dozent
Erich Renner



Entwicklung der Logiernächte im Kanton Wallis nach Herkunft der Gäste.



Service System "SimpleBooking".