




Skilehrer als verkannte Qualitätsmanager

Erstellt am Freitag, 20. Januar 2012 09:10 |  |  | 

G+1 0

Ihr ungenutztes Potenzial als Marktforscher und Sales Agents will noch gehoben werden – Tourismusberater erklären wie

In Spitzenzeiten vermitteln in Österreich bis zu 15.000 Schneesportlehrer in 525 Skischulen die Kunst des Skifahrens an Einheimische und Gäste aus aller Welt – und sind damit so nahe am Kunden dran, wie niemand anderer. „Hier schlummert noch ein weitgehend ungehobenes Potenzial in den Bereichen Qualitätsentwicklung, Marketing und Kundenbindung“, zeigen Marcus Linford und Arnold Oberacher von con.os tourismus consulting, auf. Ein Schatz, der relativ einfach gehoben werden könnte, so die Berater.

Betrachtet man die touristische Dienstleistungskette, stehen Schneesportlehrer aufgrund des mehrstündigen täglichen Unterrichts am längsten und intensivsten von allen Destinations-Mitarbeitern mit dem Gast im Kontakt. "Andere Branchen wenden enorme finanzielle und personelle Ressourcen auf, um eine vergleichbare persönliche Kontakt- und Informationssituation mit dem Gast zu erzeugen", erläutern Marcus Linford und Arnold Oberacher, beide selbst langjährig erfahrene Schneesportlehrer.

Das in den Skilehrern schlummernde Potenzial an Know-how zur Qualität und Leistung des eigenen Unternehmens, aber auch der Partner einer Urlaubs-Destination, liege hingegen brach. Systematische Methoden von der gezielten Abfrage der Mitarbeiter bis hin zur Auswertung und Analyse dieses fundierten Wissens fehle laut den Beratern nahezu überall.

Wie aber könnten denn alpine Destinationen in Österreich diese Potenziale konkret entfalten? – „Man kann die Skilehrer ganz einfach mit fünf Fragen auf die Piste schicken“, gibt Arnold Oberacher ein praktisches Beispiel. Im Rahmen zweiwöchentlicher Jour Fixe könne man die gewonnenen Informationen regelmäßig sammeln und auswerten. Sie geben nicht bloß über Trends Aufschluss, sondern können generell für das Qualitätsmanagement der Skischule selbst, aber eben auch einer ganzen Region genützt werden, ist der Consultant überzeugt.

„Die bessere Nutzung dieser Potenziale erfordert zunächst einen Schulterschluss der wichtigsten Touristiker in einer Destination“, fordert Marcus Linford. Im nächsten Schritt müsse dann gemeinsam ein auf die Anforderungen der jeweiligen Gemeinde oder Region abgestimmtes Konzept erarbeitet werden. Schneesportlehrer dabei als Marktforschungskomponente zu betrachten, ist angesichts ihrer großen Kundennähe ein pragmatischer Ansatz. Allein aus der Häufigkeit von Antworten könne bereits ein Stimmungsbild gewonnen werden.

Mit Verweis auf den japanischen Managementansatz des Kaizen, der nicht nach Fehlern, sondern nach Verbesserungsmöglichkeiten sucht, will Oberacher aber noch ein Stück weiter gehen. Schließlich könne man Skilehrer auch als „Multiplikatoren“ bzw. „Informationsschiene“ betrachten, die dem Gast eine Botschaft mitgeben. Womit man beim Marketing wäre und aus Skilehrern Sales Agents geworden sind. Oberacher: „Es liegt in der Verantwortung der Skischule

für eine entsprechende Dienstleistungsqualität zu sorgen.“ Regionsfremde Schneesportlehrer müssten adäquat geschult werden, die Kurzfristigkeit von Verträgen mancher Skilehrer sei hier definitiv ein Hindernis. Mitunter genüge es aber auch Kaderkräfte in Train the Trainer Ausbildungen zu qualifizieren.

Positive Erfahrungen mit diesem Ansatz macht man bereits in Serfaus-Fiss-Ladis, erläutert con.os Geschäftsführer Oberacher. Vom informellen Charakter der Potenzialnutzung gehe man dort bereits einen Schritt weiter und bilde Skilehrer zu Multiplikatoren aus. Anstatt über den Preis könne man sich durch die gewonnenen und transportierten Informationen verstärkt über die Dienstleistung differenzieren. In Zeiten erhöhter Preissensibilität der Kunden ein entscheidender Vorteil, ist Arnold Oberacher überzeugt.

Tourismus-Consulting mit Tradition

con.os tourismus.consulting gmbh ist eine auf Tourismus- und Freizeitwirtschaft fokussierte Management-Beratung, die auf 18 Jahren Erfahrung aufbauen kann. Gegründet wurde sie von Dr. Martin Schumacher MBA und Mag. Arnold Oberacher. Das in Linz und Wien ansässige Unternehmen beschäftigt insgesamt 15 Mitarbeiter.

Kommentar schreiben

Diskutieren Sie mit auf TAI.at! Bitte halten Sie die Netiquette ein und diskutieren Sie sachlich und respektvoll.

Wenn Sie als Benutzer auf TAI.at registriert sind, werden Ihre Kommentare automatisch und umgehend freigeschaltet. Kommentare nicht registrierter Benutzer werden vor Erscheinen geprüft.

Wir behalten uns vor, Postings mit Werbung, Spam, Verunglimpfungen, Beleidigungen, etc. zu löschen.

Name (Pflichtfeld)

E-Mail (Pflichtfeld)

Betreff



1000 Zeichen stehen noch zu Verfügung



Aktualisieren