



Betriebswirtschaftliche Strategien

Projekt 3

Skifahren trotz Coronavirus? Skigäste zwischen dem Wunsch nach Normalität und dem Bedürfnis nach Sicherheit

Die Covid-19-Pandemie führte im Frühjahr 2020 zu einer unvorhergesehenen vorzeitigen Schließung von Skigebieten. Um die Sicherheitsmaßnahmen für die Wintersaison 2020/2021 an die Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste anpassen zu können, war es für die Südtiroler Skigebiete wichtig, Informationen und Meinungen von ihren Kunden einzuholen. Diese Studie wurde in Zusammenarbeit mit mehreren Skigebieten im Nordosten Südtirols durchgeführt. Die Gäste der dem Projekt teilnehmenden Südtiroler Skigebiete wurden eingeladen, an einer Online-Umfrage teilzunehmen, die zwischen Ende September und Anfang Oktober 2020 durchgeführt wurde, als die Eröffnung der Skianlagen noch möglich schien. Insgesamt nahmen 363 Personen aus den Märkten

Forschungsschwerpunkt: Betriebswirtschaftliche Strategien
Projektname: Gästezufriedenheitsmanagement in Skigebieten
Projektlaufzeit: August – November 2020
Bearbeitung durch: Thomas Bausch, Verena Tauber, Valentina Pizzuto
Kooperationspartner: Plose, Gitschberg-Jochtal, Konsortium Skirama Kronplatz, Skiworld Ahrntal, Klausberg, 3-Zinnen, Alta-Badia
www.unibz.it/de/news/137372-skiurlaubtrotz-corona

DACH (209) und IT (154) an der Studie teil. Die Mehrheit der Studienteilnehmer erwartet sich Veränderungen durch die Pandemie und 86% betrachten Skilifte als einen Ort möglicher Ansteckung mit dem Coronavirus. Auch die Warteschlangen, die sich häufig an den Skiliften bilden, werden von 82% der Befragten mit höherer Ansteckungsgefahr eingestuft. Geschlossene Orte wie Berghütten, Bars und Restaurants werden von 67% als Risikopunkte eingestuft, während der Prozentsatz beim Après-Ski auf 96% steigt. Die Gäste bestätigen jedoch auch, dass sie bereit sind, die notwendigen Schutzmaßnahmen zu ergreifen und ihr Verhalten den neuen Gegebenheiten anzupassen. Die Studie zeigt zudem, dass sich nun die Gäste vermehrt für kleinere und offene Lifte entscheiden, aber auch die Art und Weise, wie Kunden Tickets kaufen, wird sich durch die Pandemie ändern. Tatsächlich neigen die Verbraucher inzwischen dazu, den Online-Kauf von Eintrittskarten gegenüber dem Kauf direkt im Skigebiet an der Kasse zu bevorzugen. Trotz der möglichen Änderungen und Einschränkungen gaben mehr als 80% der Teilnehmer an, dass sie auf jeden Fall in den Skiurlaub fahren würden. Die Ergebnisse der Studie wurden an die beteiligten Skigebiete weitergegeben und in einer Online-Präsentation Vertretern der Landesregierung und der touristischen Interessensverbände vorgestellt.



© Konsortium Skirama Kronplatz