

Die grosse Nordic Studie:
Was Langlaufgäste wirklich wollen.

Manuela Ruinatscha

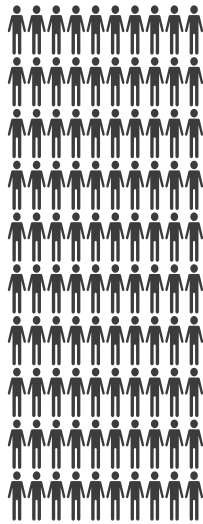
Leiterin Segmentmanagement



Anteil der alpenurlaubsaffinen Langläufer in der Gesamtbevölkerung

DACH-Raum

Gesamtbevölkerung



100%

 **Schweiz**



26%
sind alpenurlaubsaffine
Langläufer

 **Österreich**



34%
sind alpenurlaubsaffine
Langläufer

 **Deutschland**

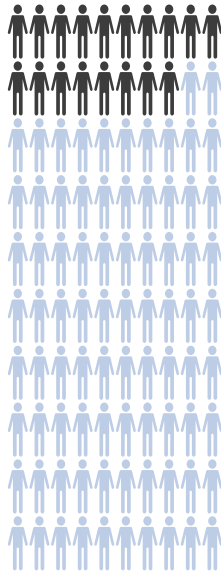


26%
sind alpenurlaubsaffine
Langläufer

Anteil der alpenurlaubsaffinen Langläufer in der Gesamtbevölkerung

Aufbaumärkte

 **Vereinigtes
Königreich**



18%
sind alpenurlaubsaffine
Langläufer

 **Italien**



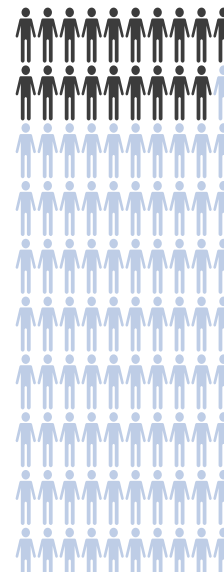
30%
sind alpenurlaubsaffine
Langläufer

 **Schweden**



25%
sind alpenurlaubsaffine
Langläufer

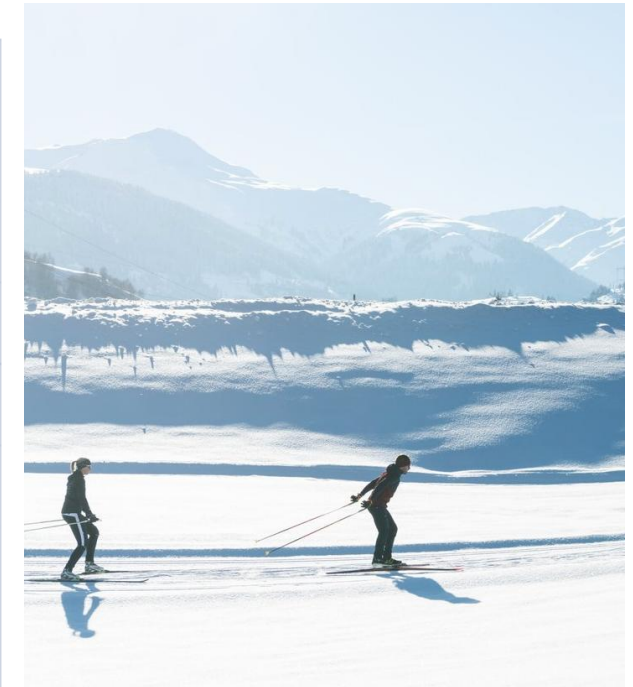
 **Finnland**



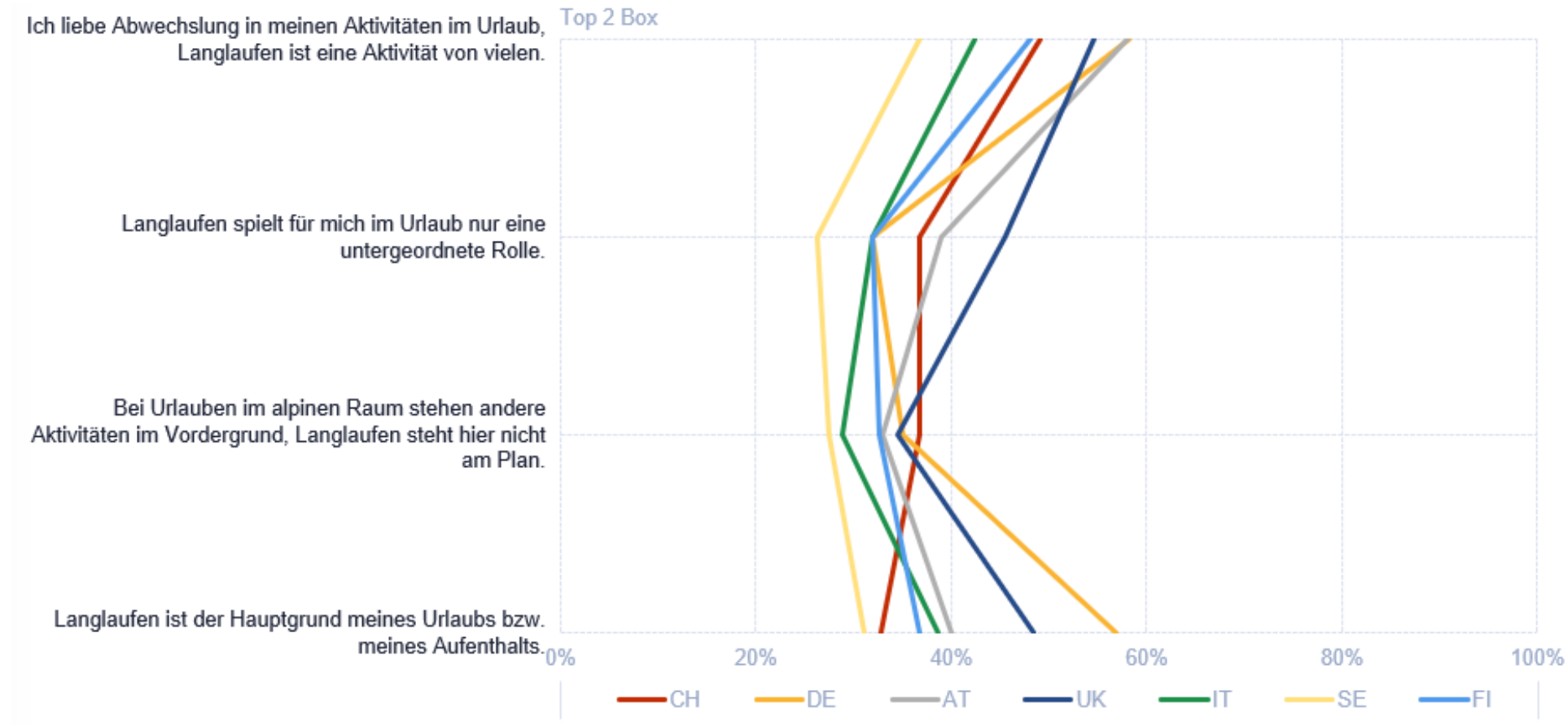
19%
sind alpenurlaubsaffine
Langläufer

Häufigkeit der Ausübung von Wintersportarten

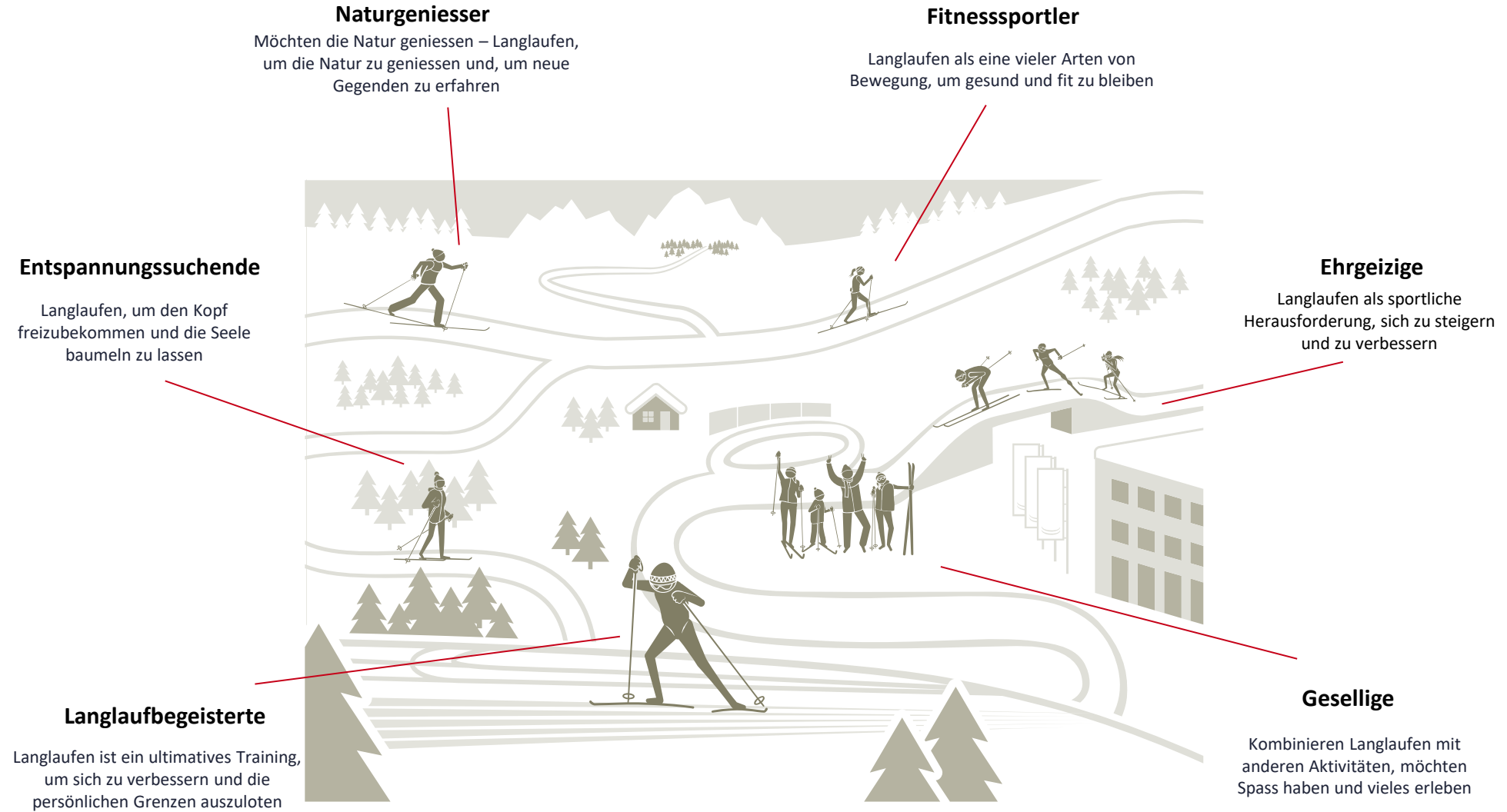
Top 2 Box (zumindest gelegentlich)	CH	DE	AT	UK	IT	SE	FI
Skifahren auf der Piste	49%	28%	52%	21%	32%	35%	37%
Schneeschuhwandern	38%	23%	32%	15%	40%	20%	27%
Langlauf	30%	31%	39%	21%	37%	47%	56%
Snowboarden	20%	17%	18%	26%	24%	21%	17%
Skitouren	19%	20%	24%	23%	25%	32%	49%
<u>Freeride</u>	13%	12%	10%	16%	9%	28%	10%
Biathlon	6%	10%	7%	10%	7%	12%	5%



Langlaufen in den Winterferien in den Alpen



Langlauf Typen im Überblick



Kano Modellierung zur Einstufung verschiedener Leistungsangebote

PLUS – Begeisterungsanforderungen

Sind Nutzen-stiftende Merkmale, mit denen die KundInnen nicht unbedingt rechnen.

Die Erfüllung führt zu Begeisterung (=hohe KundInnenzufriedenheit) aber das Fehlen führt nicht zu Unzufriedenheit.



- + oft nicht artikulierbar
- + Maßgeschneidert
- + Begeisternd

SOLL – Leistungsanforderungen

Sind den KundInnen bewusst.

Sie beseitigen Unzufriedenheit oder schaffen KundInnenzufriedenheit abhängig vom Ausmaß der Erfüllung.



- ✓ Artikuliert
- ✓ Spezifisch
- ✓ Messbar
- ✓ Technisch

MUSS – Basisanforderungen






Sind so grundlegend und selbstverständlich, dass sie den KundInnen erst bei Nicht-Erfüllung bewusst werden (implizit).

Das Fehlen führt zu Enttäuschung aber die Erfüllung nicht zu Zufriedenheit!








- ✗ Implizit
- ✗ Selbstverständlich
- ✗ nicht artikuliert
- ✗ Offensichtlich

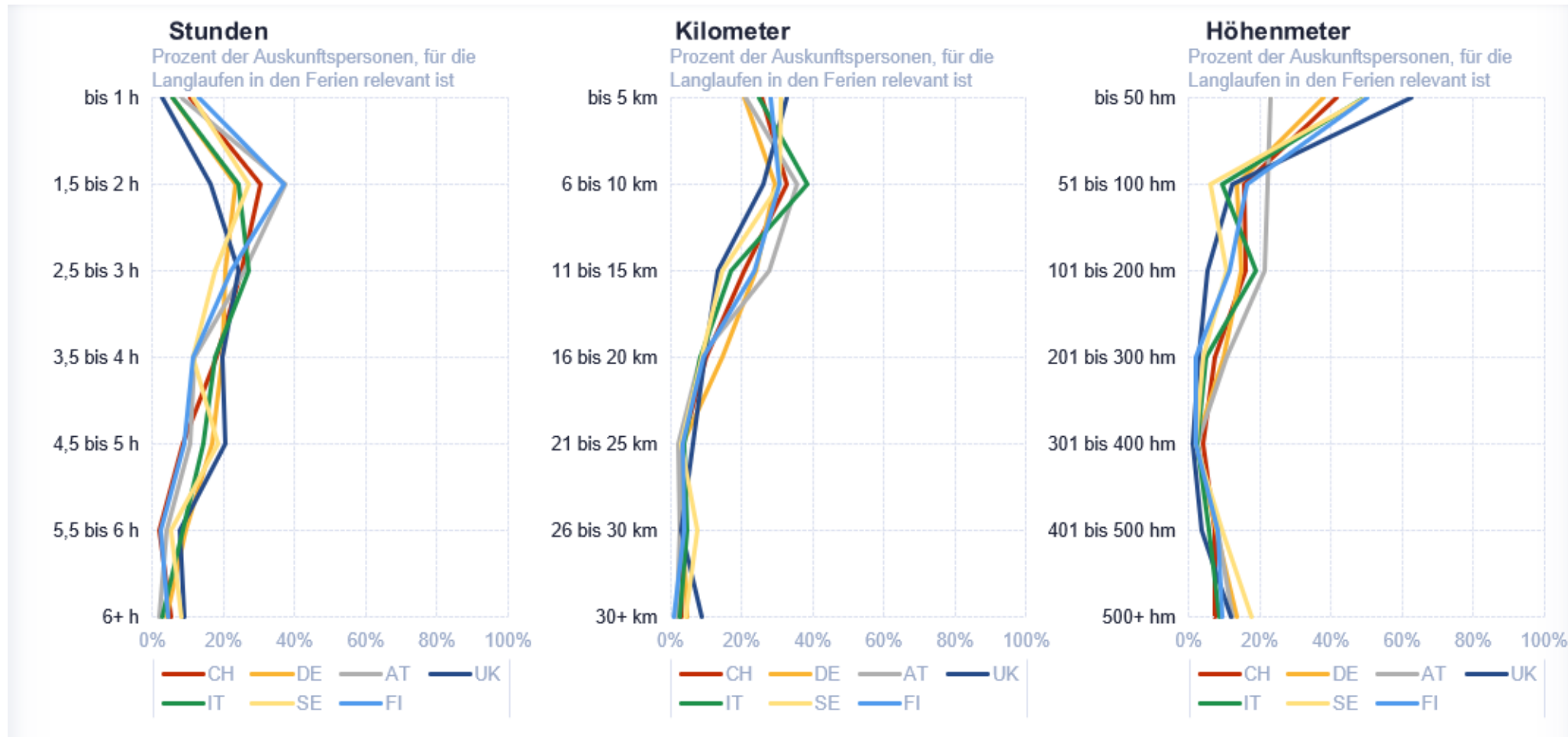
Leistungsaspekte einer Feriendestination im alpinen Raum

					
Qualifizierung/Gütesiegel von Regionen	Begeisterung	Leistung	Begeisterung	Leistung	Begeisterung
Qualifizierung/Gütesiegel von Unterkünften	Leistung	Leistung	Begeisterung	Begeisterung	Basis
aktueller Wetterbericht	Basis	Leistung	Basis	Basis	Basis
Loipeninfos inkl. Streckendaten, Höhenprofilen/Schwierigkeitsgraden	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung
Übersichtskarte mit dem Loipennetz	Basis	Basis	Leistung	Basis	Basis
interaktive Loipenkarte	Leistung	Begeisterung	Leistung	Leistung	Basis
GPS-Tracks von längeren Routen	Leistung	Leistung	Begeisterung	Leistung	Begeisterung
Loipenvorschläge	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung	Basis
Erfahrungsberichte	Basis	Basis	Leistung	Basis	Leistung
geführte Touren	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung
Flutlichtloipe	Begeisterung	Leistung	Basis	Leistung	Leistung
Materialverleih	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung
Möglichkeit zum Materialtest	Begeisterung	Leistung	Leistung	Begeisterung	Begeisterung
Langlaufschulen (Trainer, Kursangebot, ...)	Leistung	Begeisterung	Begeisterung	Leistung	Leistung
Einkehrmöglichkeiten entlang der Loipe	Leistung	Begeisterung	Basis	Leistung	Leistung
Öffentliche Verkehrsmittel (zurück zum Ausgangspunkt)	Basis	Begeisterung	Leistung	Leistung	Leistung
Sportgeschäfte	Begeisterung	Leistung	Leistung	Begeisterung	Begeisterung
spezielle Unterkünfte für Langläufer	Basis	Basis	Begeisterung	Leistung	Leistung
Ausgeschilderte Loipen/Routen	Basis	Basis	Leistung	Leistung	Leistung
weitere Sportmöglichkeiten (abgesehen von Langlaufen)	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung
familienfreundliche Angebote	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung

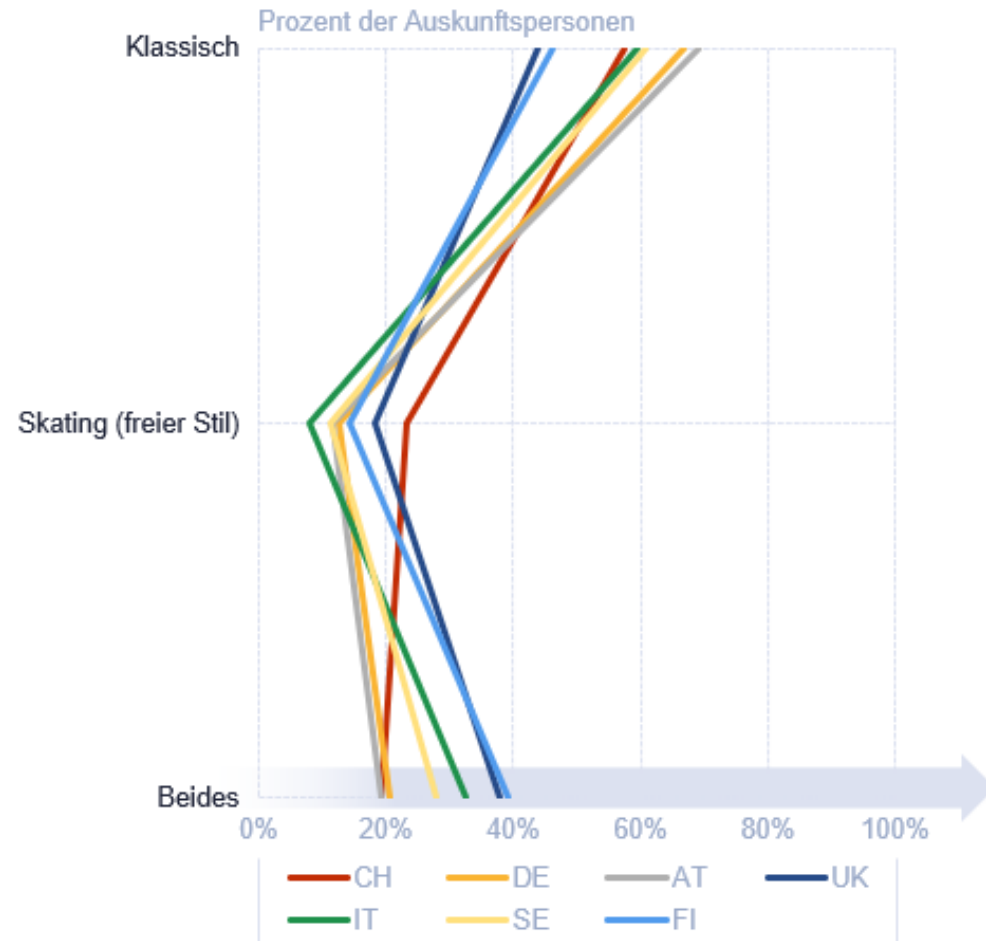
Leistungsaspekte einer Unterkunft im alpinen Raum

					
Sportlerfrühstück (z. B.: Obst, Müsli, ...)	Begeisterung	Leistung	Leistung	Leistung	Basis
an Sportler-Bedürfnisse angepasste Speisekarte	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung
Info-Ecke mit Informationen	Basis	Leistung	Leistung	Leistung	Basis
Beratungskompetenz des Personals der Unterkunft	Leistung	Begeisterung	Basis	Leistung	Basis
von der Unterkunft organisierte und geführte Touren	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung
Materialverleih	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung	Leistung
Wellnessangebote	Basis	Leistung	Begeisterung	Leistung	Leistung
regionstypische Speisen und Getränke	Basis	Basis	Basis	Basis	Basis
Gepäcktransport vom Ankunftsort zur Unterkunft	Leistung	Begeisterung	Leistung	Begeisterung	Leistung
Shuttle zur Loipe	Basis	Basis	Leistung	Basis	Leistung
Skikeller / Aufbewahrung der Ski	Basis	Leistung	Basis	Leistung	Begeisterung
Wachsraum / Möglichkeit, die Ski selbst zu wachsen	Leistung	Leistung	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung
Wachsservice (über Nacht)	Begeisterung	Begeisterung	Begeisterung	Leistung	Leistung

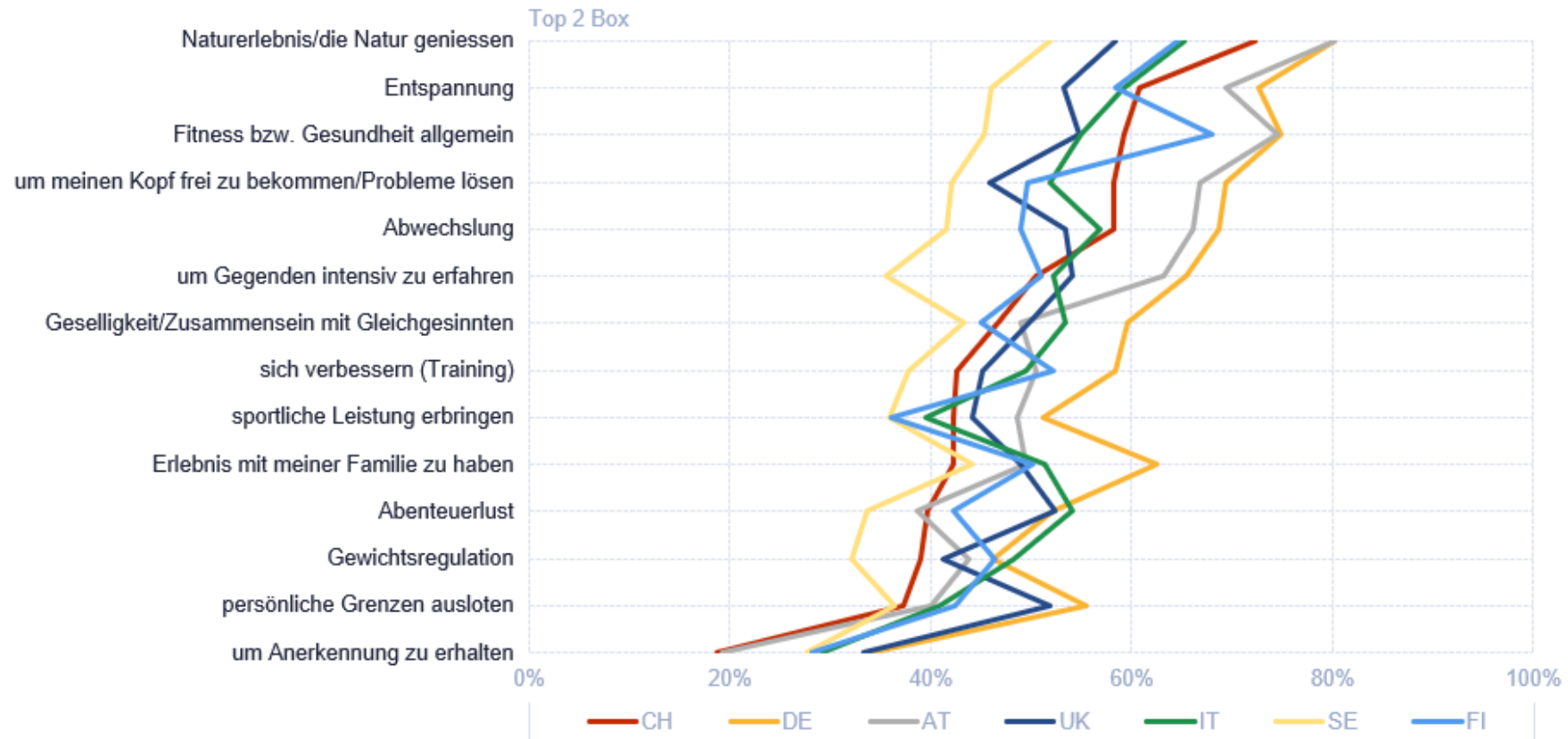
Durchschnittlicher Langlaufitag in den Ferien



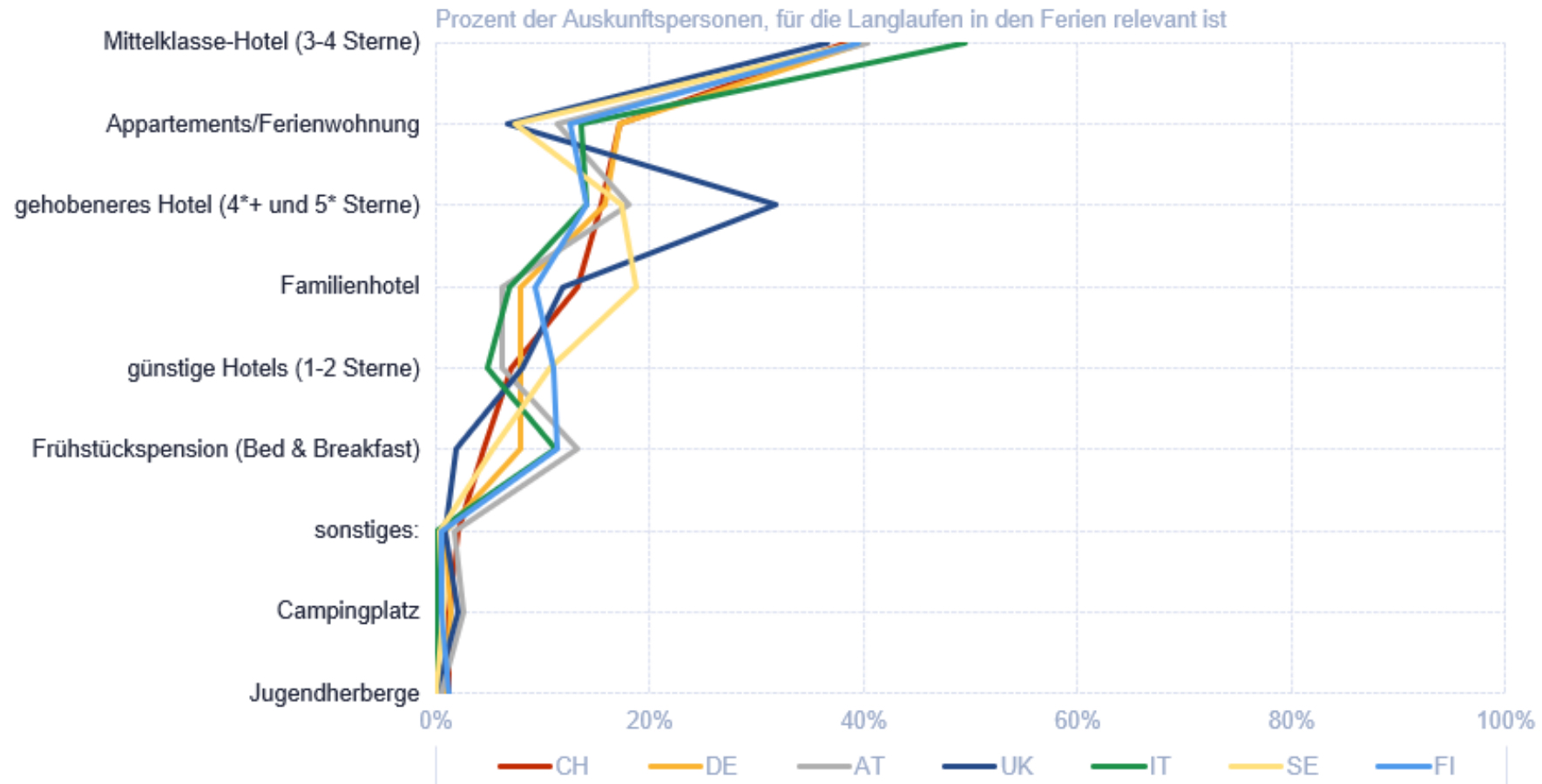
Bevorzugter Langlauf-Stil



Motive zum Langlaufen



Unterkunft in den Ferien im alpinen Raum



Nordic-Gästebefragung und allgemeine Studien

Nordic-Studie



Alle Studien

