

# SKI-URLAUB 2020/21

## WAS SICH UNSERE GÄSTE IN DIESER BESONDEREN SAISON ERWARTEN



### DIE SEHNSUCHT BLEIBT UNGEBROCHEN

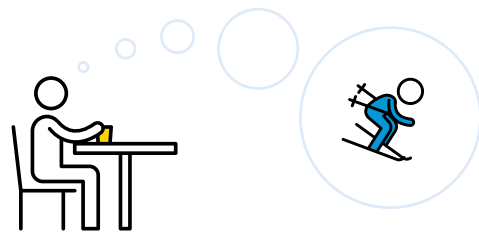
Das ist das wichtigste Ergebnis einer Umfrage in den wichtigsten Märkten Österreich, Deutschland und den Niederlanden.

Qualitativ-psychologische Wirkungsanalyse Corona und Skiurlaub; Rheingold Institut, Nov. 2020

Sind die Rahmenbedingungen gegeben – insbesondere entscheidend ist der Wegfall von bestehenden Reisewarnungen – wollen unsere Gäste auch in diesem Jahr Winterurlaub in Österreich machen.

### BUCHUNGSVERHALTEN: AKTIVES ABWARTEN

Noch nie haben unsere Gäste so kurzfristig gebucht wie in dieser Saison. **Die gute Nachricht:** Die Menschen sind in einer Art des aktiven Abwartens. Sie trauen sich (noch) nicht zu buchen, beschäftigen sich aber gedanklich viel mit dem Skiurlaub.



### ERWARTUNGEN & BEDÜRFNISSE

#### 1. UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN NATIONEN



- Österreicher stehen der ganzen Thematik auf Grund der Insider-Kenntnisse und Nähe lockerer gegenüber
- Teilweise freut man sich, die Skigebiete wieder für sich zu haben



- Die Deutschen möchten klare und faire Regeln, die auch durchgesetzt werden
- Allerdings will man nicht überall an Corona erinnert werden, da sich sonst das Urlaubsgefühls



- Die Holländer sehnen sich besonders stark nach Österreich und Skiurlaub
- Sie sehen die Corona-Thematik und Maßnahmen eher lockerer (teilweise fast schon unkritisch) aber sind am stärksten von der 1. Ebene betroffen

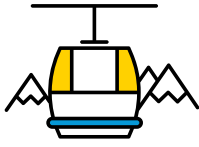
#### 2. UNTERSCHIEDE ZWISCHEN DEN ZIELGRUPPEN

Die Zielgruppe „SkifahrerInnen“ wirken kerniger und weniger ängstlich als viele andere Zielgruppen

- Übergreifend wirken die „Skifahrer“ etwas entspannter, lockerer und weniger sorgenbehaftet, was die Thematik Corona angeht.
- Sie wirken relativ kernig und sportlich und man spürt im Hintergrund ein leichtes Gefühl der „Unverwundbarkeit“.
- Je weniger der Skiurlaub jedoch auf das reine, maximale Skifahren fokussiert ist, desto unsicherer und verhaltener wirken auch die Probanden. Ihnen fehlt diese natürliche Selbstsicherheit auf der Piste.

## DREI ZENTRALE NADELÖHRE

Während man auf der Skipiste problemlos Abstand halten kann, befürchten die Menschen, dass es andernorts zu eng werden könnte. Daher braucht es genau dort klare Regeln, die auch kontrolliert werden. **Am besten durch Personal – das gibt Sicherheit!**



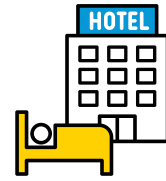
### 1. PRIORITÄT: SKILIFTE / GONDELN

- Reduzierung der Fahrgäste in den Liften (oder nach Haushalten)
- Maskenpflicht
- Offene Fenster in den Gondeln bzw. ständige Durchlüftung
- Sicherung des Abstands beim Anstehen durch erhöhtes Personal, das aktiv die Einhaltung der Regeln durchsetzt
- Wartezeiten durch kleine Annehmlichkeiten aufwerten (Kaffee, Wasser, Waffeln, Nachrichten-Bildschirme etc.)



### 2. PRIORITÄT: HÜTTEN

- Abstände zwischen den Tischen in den Hütten sichern
- Für Durchlüftung und Filterung sorgen
- Erweiterung der Außenplätze (Heizpilze)
- Zusätzlicher Platz in den Toiletten bzw. markierte Laufwege; Abstands-Linien
- Desinfektionsspender (sensorisch)
- Lunchpakete zulassen



### 3. PRIORITÄT: UNTERKÜNFTE

- Feste Sitzplätze im Gastro-Bereich
- Wahlmöglichkeiten bzgl. Buffet (Lunchpakete anbieten, abends vorher Frühstück bestellen, pro Tisch eine Person ans Buffet lassen etc.)
- Maskenpflicht auf den Gängen
- Wellness ist wichtig, aber mit Absicherungen wie Zeitfenstern, zu denen man sich anmelden muss

## FÜNF KRITERIEN FÜR EINEN GELUNGENEN SKI-URLAUB 2020/21



### Sehnsucht wecken

In der Kommunikation kommen weite Landschaften und Panoramen in diesem Jahr besonders an.



### Das Weite suchen

Vermitteln Sie Ihren Gästen das Gefühl, dass sie ihre eigenen Spuren ziehen können. Skigebiete sollten ihre Weite, Vielzahl der Lifte und Möglichkeiten der Entzerrung betonen.



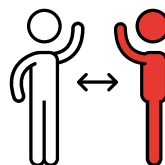
### Flexible Stornierungsbedingungen

Um Gästen die Sorge vor möglichen Entwicklungen wie Lockdowns, Grenzschließungen oder Reisewarnungen zu nehmen.



### Information an wichtigen Berührungspunkten

z.B. über Auslastung im Skigebiet oder bei Hütten, aktuelle Wartezeiten, etc. – idealerweise digital.



### Sicherheit auf den ersten Blick

Gilt insbesondere auf Buchungsseiten und in Unterkünften. Hier müssen Sicherheitskonzepte der Skigebiete, Lifтанlagen und Unterkünfte sofort einsehbar sein.