

# Best Ski Resort

www.best-skiresorts.com



MOUNTAIN MANAGEMENT  
CONSULTING

## Zeugnis für die Besten der Branche

# Report 2012

Die größte On Mountain Umfrage der Alpen

41.846 befragte Skifahrer und Snowboarder in 55 Top-Skigebieten haben bewertet.

Best Ski Resort ist damit die größte und aussagekräftigste Zufriedenheitsstudie im Alpenraum.

### ÖSTERREICH:

BAD KLEINKIRCHHEIM  
FLACHAU-WAGRAIN  
GASTEIN  
ISCHGL  
KITZBÜHEL  
LECH / ZÜRS  
MAYRHOFEN  
OBERGURGL / HOCHGURGL  
OBERTAUERN  
SAALBACH-HINTERGLEMM  
SCHLADMING  
SERFAUS-FISS-LADIS

SILVRETTA-MONTAFON  
SKIWELT WILDER KAISER  
SÖLDEN  
ST. ANTON AM ARLBERG  
STUBAIER GLETSCHER  
ZELL AM SEE / KAPRUN

### SCHWEIZ:

ADELBODEN-LENK  
ALETSCH ARENA  
AROSA  
CRANS MONTANA  
DAVOS / KLOSTERS

ENGELBERG / TITLIS  
GSTAAD / SAANENMÖSER  
JUNGFRAU-REGION  
LAAX  
LENZERHEIDE  
SAAS FEE  
ST. MORITZ  
VERBIER  
ZERMATT

### ITALIEN:

ALTA BADIA  
CORTINA D'AMPEZZO

GRÖDEN (VAL GARDENA)  
KRONPLATZ  
MADONNA DI CAMPIGLIO  
OBereggen (LATEMAR)  
SESTRIERE  
SEXTNER DOLOMITEN  
SULDEN A. ORTLER

### FRANKREICH:

ALPE D'HUEZ  
CHAMONIX  
LA PLAGNE  
LE GRAND MASSIF

LES ARCS  
LES 2 ALPES  
LES 3 VALLÉES  
LES SYBELLES  
AVORIAZ / LES PORTES DU SOLEIL  
MEGÈVE  
VAL D'ISERE  
TIGNES

### DEUTSCHLAND:

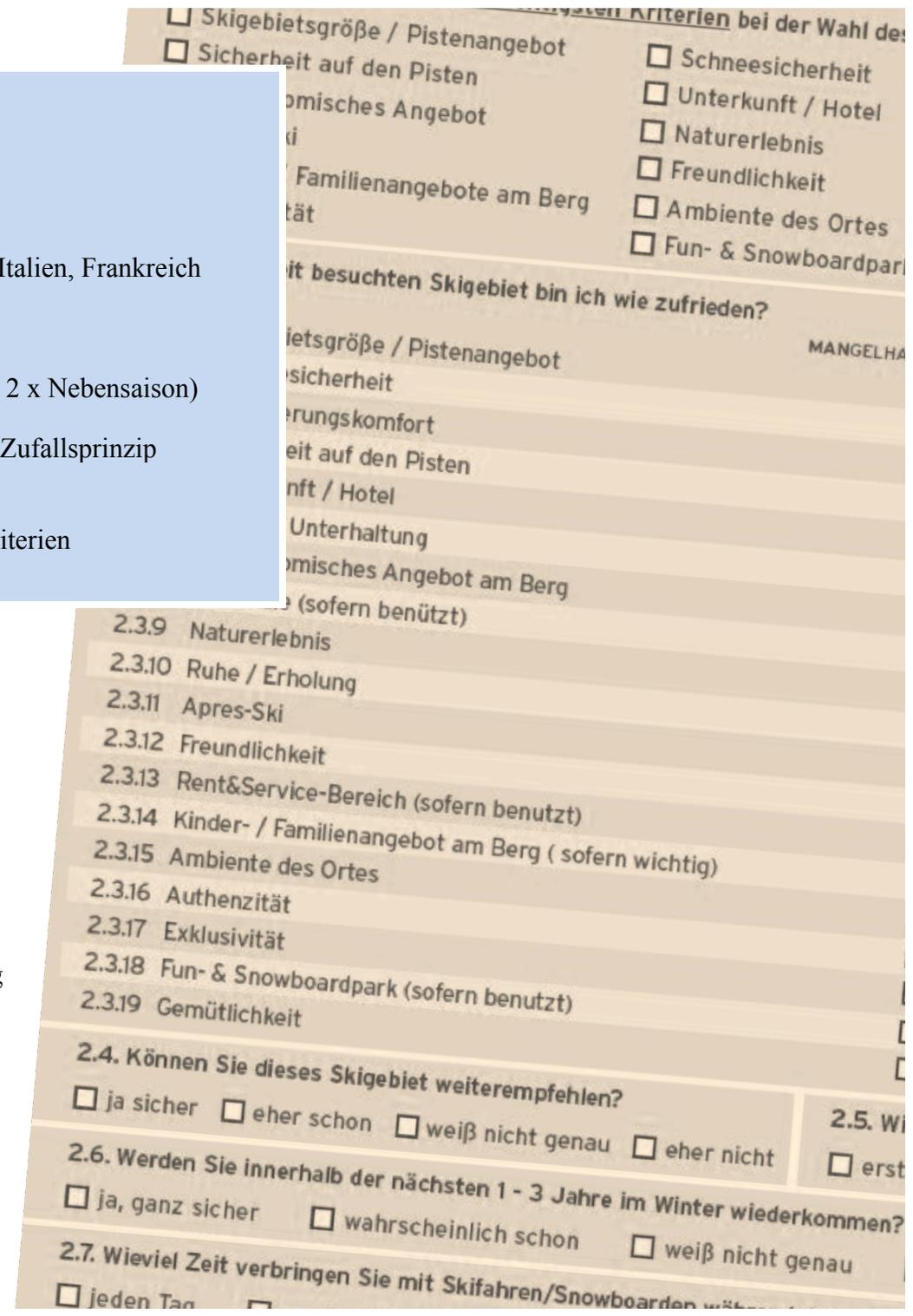
GARMISCH  
OBERSTDORF / KLEIN WALSERTAL

# DIE FAKTEN

<b>Befragte Skifahrer und Snowboarder:</b>	41.846 Personen in 55 Top-Skigebieten der Alpen. Österreich, Deutschland, Schweiz, Italien, Frankreich
<b>Befragungszeitraum:</b>	Dezember 2011 – April 2012
<b>Befragungsphasen:</b>	4 x pro Skigebiet (2 x Hauptsaison, 2 x Nebensaison)
<b>Methode:</b>	Randomverfahren – Auswahl nach Zufallsprinzip Begleitende Selbstaussfüllung
<b>Befragungsschwerpunkt:</b>	Erhebung der Kaufentscheidungskriterien Messung der Zufriedenheit

## Abgefragt wurden folgende Themenfelder:

Skigebietsgröße / Pistenangebot	Skischule
Pistenqualität	Naturerlebnis
Schneesicherheit	Ruhe / Erholung
Beförderungskomfort (Bahnen / Lifte)	Après-Ski
Sicherheit auf den Pisten	Freundlichkeit
Unterkunft / Hotel	Rent- & Service-Bereich
Spaß / Unterhaltung	Kinder- / Familienangebot am Berg
Fun- & Snowboardpark	Ambiente des Ortes
Gastronomisches Angebot am Berg	Authentizität
	Exklusivität
	Gemütlichkeit
	Wellnessangebot



# DIE 10 WICHTIGSTEN KRITERIEN BEI DER WAHL DES WINTERSPORTORTES



Quelle: Mountain Management Studie „Best Ski Resort 2012“

Dieses Gesamtergebnis (Durchschnitt über alle Länder A/D/CH/I/F) unterscheidet sich zum Teil in der Ansicht einzelner Länder. So hat die Pistenpräparation in Italien mit 63,9% eine wesentlich höhere Bedeutung (Platz 2).





# DIE TOP 10 IN DER GESAMTZUFRIEDENHEIT

Bewertet wurden 21 Kriterien:

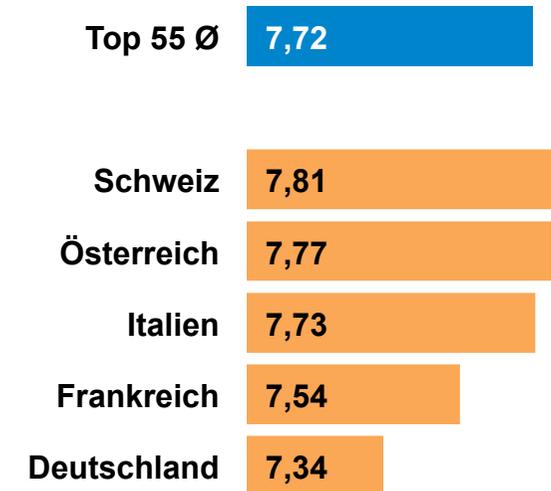
10 = top, 1 = mangelhaft

<b>1. Serfaus - Fiss - Ladis</b>	<b>8,19</b>
<b>2. Saas Fee</b>	<b>8,08</b>
<b>3. Aletsch-Arena</b>	<b>8,07</b>
<b>4. Zermatt</b>	<b>8,02</b>
<b>4. Schladming</b>	<b>8,02</b>
<b>4. Lech / Zürs</b>	<b>8,02</b>
<b>7. Kronplatz</b>	<b>8,01</b>
<b>8. Arosa</b>	<b>7,97</b>
<b>9. Ischgl</b>	<b>7,96</b>
<b>10. Gröden (Val Gardena)</b>	<b>7,93</b>

Quelle: Mountain Management Studie „Best Ski Resort 2012“



# GESAMTZUFRIEDENHEIT LÄNDERVERGLEICH



Quelle: Mountain Management Studie „Best Ski Resort 2012“

Die Gesamtzufriedenheit hat sich bei vergleichbaren Skigebieten gegenüber 2010 um 2,8 % erhöht und beträgt 7,72 (Bewertung 1-10).

Die Besten (also die Top 10) wuchsen noch schneller im Bereich der Kundenzufriedenheit, nämlich um 3,1 %.

# DIE BESTEN IN DEN 10 HAUPTKRITERIEN WAHL DES WINTERSPORTORTES

## Skigebietsgröße / Pistenangebot

•1. Les 3 Vallées | 2. Ischgl | 3. Val d'Isère

## Schneesicherheit

•1. Saas Fee | 2. Aletsch-Arena | 3. Lech / Zürs

## Pistenqualität

•1. Saas Fee | 2. Aletsch-Arena | 3. Lech / Zürs

## Unterkunft / Hotel

•1. Serfaus - Fiss - Ladis | 2. Aletsch-Arena | 3. Saas Fee

## Beförderungskomfort

•1. Serfaus - Fiss - Ladis | 2. Ischgl | 3. Kronplatz

## Freundlichkeit

•1. Serfaus - Fiss - Ladis | 2. Schladming | 3. Sulden a. Ortler

## Sicherheit auf den Pisten

•1. Serfaus - Fiss - Ladis | 2. Aletsch-Arena | 3. Saas Fee

## Spaß & Unterhaltung

•1. Ischgl | 2. Obertauern | 3. Mayrhofen

## Après-Ski

•1. Ischgl | 2. Obertauern | 3. Flachau-Wagrain

## Naturerlebnis

•1. Aletsch-Arena | 2. St. Moritz | 3. Cortina d'Ampezzo

Quelle: Mountain Management Studie „Best Ski Resort 2012“





## WEITERE INTERESSANTE INFORMATIONEN

- 28,5 % der befragten Wintersportler waren das 1. Mal in diesem Skigebiet.  
Sie bewerten etwas kritischer. Der Durchschnittswert liegt bei 7,56.
- 22,3 % bezeichnen sich als Könnler/Profi.
- Der Snowboarder-Anteil lag bei 17 %.
- Als Familie waren 25,9 % unterwegs.
- Der Anteil an Jugendlichen (12-19 J.) beträgt nur noch 15,6 %!
- 2 von 3 aller Befragten trugen einen Helm (68,7%).
- Nach wie vor reisten die meisten Gäste per Auto an – 72,2 %.
- Sulden erreicht mit 7,16 das beste Preis-Leistungsverhältnis.
- Je länger man das Skigebiet kennt (Loyalität) desto höher die Weiterempfehlungsrate!
- Fast 47 % wollen wiederkommen. Obereggen/Latemar erreicht hier mit 64,2 % den Höchstwert.
- 24,8 % sind sehr loyale Kunden (über 10x im Skigebiet).  
St. Moritz führt mit 49,5 % das Spitzenfeld an.
- Ab dem Alter von 65 Jahren gibt es nur noch ca. 3,5 % an Skifahrer/Snowboarder. Es ist auffallend, dass in Frankreich dieser Wert über 10 % liegt!
- Das Thema Sicherheit nimmt mit zunehmendem Fahrkönnen ab.
- Generell weisen Frauen (7,84) im Vergleich zu Männern (7,64) eine höhere Zufriedenheit auf.
- Von den aktuellen Top 10 Skigebieten waren 8 davon schon 2010 im Spitzenfeld zu finden.

Quelle: **Mountain Management Studie „Best Ski Resort 2012“**

# KURZPROFIL

Die Kundenzufriedenheitsanalyse "Best Ski Resort" wurde bereits zum 3. Mal in dieser Form durchgeführt. In einem 2-Jahres-Rhythmus werden die wichtigsten Kenndaten aus der Sicht des Gastes erhoben und verglichen.

Damit ist "Best Ski Resort" die aussagekräftigste Studie, die direkt im Skigebiet und in periodischen Abständen durchgeführt wird.

Der „Best Ski Resort Report“ ist wichtige Orientierungshilfe zur Qualitätssicherung und Produktentwicklung und damit zur Steigerung der Attraktivität für die Wintergäste.

Unter [www.best-skiresorts.com](http://www.best-skiresorts.com) werden auch dem Wintersportbegeisterten diese wichtigen Informationen zugänglich gemacht. Mit dem "Ski Resort Finder" kann (gestützt auf die aktuellen Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsdaten) das ideale Skigebiet, abgestimmt auf die eigenen Wünsche und Bedürfnisse, gefunden werden.



## Bezug der Studie:

MOUNTAIN MANAGEMENT Consulting  
Michael Partel  
Industriering 21 . FL-9491 Ruggell  
T: +423 231 1331  
M: +43 664 4417971  
E: [mpartel@mountain-management.com](mailto:mpartel@mountain-management.com)  
H: [www.mountain-management.com](http://www.mountain-management.com)

## Pressekontakt (Österreich):

pro.media kommunikation gmbh  
Mag.(FH) Philipp Jochum  
Kapuzinergasse 34a . A-6020 Innsbruck  
T: +43 512 214004 18  
M: +43 664 3876606  
E: [promedia.jochum@pressezone.at](mailto:promedia.jochum@pressezone.at)  
H: [www.pressezone.at](http://www.pressezone.at)

## Pressekontakt (Deutschland):

C.C. SCHMID  
Carolin Schmid  
Kaulbachstraße 71. D-80539 München  
T: +49 89 340 866 29  
F: +49 89 340 866 29  
E: [ccs@ccschmid.com](mailto:ccs@ccschmid.com)

