

# Bündner Tourismusbranche bildet sich in Laax weiter

Was will der Gast heute und was wird er morgen wollen? Diese Fragen standen im Zentrum des ersten Graubünden Tourismustags in Laax.



Reto Gurtner, Präsident der Weissen Arena Gruppe, zur Zukunft der «Inside LAAX»-App.

Bild: Graubünden Ferien / Marco Hartmann

Die rund 20 Referentinnen und Referenten, darunter 10vor10-Moderator Arthur Honegger und Olympiasiegerin Dominique Gisin, beleuchteten dieses Thema aus unterschiedlichen Perspektiven. Mit ihrer Aussensicht auf die Region und die Branche forderten sie die Teilnehmenden auf, einen Blick über den Tellerrand ihres Alltagsgeschäfts zu werfen.

«Wir freuen uns darauf, mit Ihnen heute und morgen über Grenzen hinweg zu schauen; diejenige unserer Region, unserer Kultur und unserer Branche» – mit diesen Worten begrüßte Martin Vincenz, CEO von Graubünden Ferien, gestern die Teilnehmenden des Graubünden Tourismustags 2019 im neuen Hangar auf dem Crap Sogn Gion. Für den zweitägigen Anlass von Graubünden Ferien am 23. und 24. Mai 2019 versammelten sich rund 170 Vertreterinnen und Vertreter aus dem Bündner Tourismus sowie der Gastronomie und Hotellerie in Laax.

### **Das analoge und digitale Gästelerlebnis**

Im Zentrum der Tagung, die vom Bündner Comedian Claudio Zuccolini moderiert wurde, stand das Gästelerlebnis. Wie stark dieses heute von digitalen Angeboten geprägt ist, zeigte Andrea Zeller, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Tourismus und Freizeit der HTW Chur. Sie gewährte den Teilnehmenden einen Einblick in das Reiseverhalten von digital Natives. Die Erkenntnis: Für die Wahl der Unterkunft sind gute Bilder im Internet ausschlaggebend und das Smartphone ist bei der Recherche sowie auch später vor Ort unverzichtbar.

Einen Trend, der die Gastgeber-Destination Laax früh erkannt hat, und dem sie mit ihrer «Inside LAAX»-App Rechnung zollen. Wie sie diese weiterentwickeln wollen, erklärte Visionär und Präsident der Weissen Arena Gruppe, Reto Gurtner. [Der Unternehmer aus Laax hatte letzten Herbst den Tourismuspreis Milestone in der Kategorie Lebenswerk gewonnen. \(https://www.htr.ch/story/premierer-auf-ganzer-linie-22167.html\)](https://www.htr.ch/story/premierer-auf-ganzer-linie-22167.html)

Das Gegenteil, das Schaffen von Erlebnissenwelten zum Anfassen, ist die Aufgabe von Sandra Schneckenburger. Für Ravensburger erweckt sie Spiele zum Leben, im Museum Ravensburger genauso wie im Pradas Resort in Brigels. «Erfolgsfaktor, der von uns kreierten Erlebnislandschaften, ist das Zusammenspiel aus edukativen und interaktiven Spielelementen. Dadurch wird eine Marke, ein Produkt oder eine Destination emotional erlebbar und bleibt in positiver Erinnerung», hielt sie in ihrem Referat fest.

An der gestrigen Abendveranstaltung, der Inspiration Night, konnten die Teilnehmenden dann selbst neue Erlebnisse testen. Zur Auswahl standen eine Silent Disco, ein Zukunftsvisionen-Kino, ein Spielezimmer und ein Virtual-Reality-Raum. Liebling des Abends war der mechanische Barkeeper Barney von F&P Robotics aus Glattbrugg. Dieser feierte in Laax sein Debüt und schenkte unermüdlich Softgetränke, Prosecco und Longdrinks aus.

### **Wie Graubünden im Ausland punktet**

Da Graubünden Ferien in Kooperation mit hotelleriesuisse Graubünden in den kommenden Jahren die Fernmärkte Golfstaaten, China und USA erschliessen will, waren diese neuen Gästegruppen ebenfalls Thema des Graubünden Tourismustags. Über die Chancen, die sie mit sich bringen, sprach Martin Nydegger, Direktor von Schweiz Tourismus: «Das Wachstumspotenzial in diesen Märkten ist gross und eine Diversifikation der Gästestruktur sichert Graubünden besser gegenüber Wirtschafts- und Währungsschwankungen ab».

10vor10-Moderator Arthur Honegger, der als SRF-Korrespondent in den USA lebte, und die neue Repräsentantin von Graubünden Ferien in China, Wenjia Zhang, beleuchteten dasselbe Thema aus einer anderen Perspektive. Sie zeigten auf, wie Graubünden in diesen Ländern punkten kann.

## **Digitale Werkzeuge, die Sprachbarrieren durchbrechen**

Neue Hilfsmittel, die das Erlebnis dieser Gäste bei uns verbessern oder uns den Austausch mit ihnen vereinfachen, waren Inhalt von drei praktischen Workshops am Freitag. Vorgestellt wurden Apps und Geräte, die bei Gesprächen mit chinesischen Gästen dolmetschen sowie die in Asien beliebten Bezahlösungen Alipay und WeChat Pay.

Damit diese Tools zum Einsatz kommen, müssen Gäste aus diesen Fernmärkten aber erst nach Graubünden reisen. Da Bilder keine Sprachbarrieren kennen, spielt dabei Instagram eine entscheidende Rolle. Fotograf und Visual-Storyteller Boris Baldinger gab einen Crashkurs, wie man die Social-Media-Plattform als Unternehmen gewinnbringend nutzt.

## **Warum der Faktor Mensch entscheidend ist**

Die Diskussion rund um das Gästelerlebnis auf den Punkt brachte der Publizist und Philosoph Ludwig Hasler. Unter dem Titel «Dienstleistung ist gut, Gastfreundschaft ist besser» sprach er zum Abschluss des Graubünden Tourismustags über die entscheidende Rolle des Faktors Mensch. Am Ende seien es die ehrlichen, herzlichen Begegnungen, ob mit dem Hotelier, der Wanderleiterin oder dem Gastgeber im Alpbeizli, die den Gästen in Erinnerung bleiben, so Ludwig Hasler.

«Für mich gilt das auch für eine Veranstaltung wie den Graubünden Tourismustag», ergänzte Martin Vincenz in seiner Verabschiedung und bedankte sich bei den Referentinnen und Referenten sowie den Teilnehmenden für den regen und spannenden Austausch während den zwei Tagen in Laax. Der nächste Graubünden Tourismustag wird 2020 stattfinden; voraussichtlich im Herbst. (htr)

Publiziert am Freitag, 24. Mai 2019