

Zermatt wird zum «Best Ski Resort 2020» gekürt

Bei der internationalen Kundenzufriedenheitsstudie «Best Ski Resort» schloss Zermatt als bestes Skigebiet der Alpen ab.



(V.l.): Markus Halser (CEO der Zermatter Bergbahnen), Sandra Zenhäusern (Marketing/Vertriebsleiterin der Zermatter Bergbahnen) und Daniel Luggen (Direktor von Zermatt Tourismus).

Bild: zvg

Im Rahmen der Studie Best Ski Resort erhielt die Walliser Destination Zermatt die beste Bewertung. Nach den beiden Gesamtsiegen in den Jahren 2014 und 2016, und dem zweiten Platz im Jahr 2018, steht Zermatt auch 2020 wieder zuoberst auf dem Treppchen. Auch im 2020 erstmals angestellten «Overall»-Ranking 2012-2020 liegt das Skigebiet vorne. Mit acht Categoriesiegen im Jahr 2020 untermauert Zermatt seine Performance.

Platz zwei belegt die Südtiroler Skiregion Gröden/Seiser Alm, den dritten Rang teilt sich Arosa Lenzerheide ex aequo mit dem Vorjahressieger Kronplatz (Südtirol). Weitere Top-Platzierungen im Gesamtranking sind St. Moritz (5.) und Saas-Fee (7.). Dass gleich vier Schweizer Skigebiete in den Top 10 vertreten sind, untermauert die Dominanz der eidgenössischen Skidestinationen im alpenweiten Vergleich.

Grösste

Hintergrund und Methodik der Studie

Seit Winter 2012 wurden im Rahmen des Best Ski Resort-Reports rund 225.000 Skifahrer und Snowboarder direkt im Skigebiet befragt. Die Befragung erfolgt randomisiert mittels eines begleiteten Ausfüllens der Fragebögen. Die vorgegebenen Kategorien können mittels einer Punkteskala von 1 - 10 bewertet werden.

Auswahlkriterien für die Teilnahme der Regionen an der Studie sind Bekanntheitsgrad und Grösse des Skigebiets, regionale Bedeutung und Anzahl der Nächtigungen. Die Gesamtzahl von 55 Skiresorts bleibt bestehen. Für die aktuelle Studie wurden 39.795 Wintersportler/innen im Winter 2019/2020 befragt.

Kundenzufriedenheitsstudie in den Alpen

Insgesamt wurden 39.795 Skifahrer und Snowboarder in 55 Skigebieten in Italien, Österreich, Deutschland, Frankreich und der Schweiz in der Wintersaison 2019/20 befragt. Exakt 10.642 Personen haben sich direkt in Schweizer Skigebieten in über 20 Kategorien zu «Relevanz» und «Zufriedenheit» geäussert.

Damit ist der Best Ski Resort Report branchenweit die umfangreichste, regelmässig durchgeführte Kundenzufriedenheitsstudie im Alpenraum und liefert Urlaubern wie auch Entscheidungsträgern in den Regionen Erkenntnisse über die Qualität der Skigebiete, die Zufriedenheit der Gäste sowie die wichtigsten Kriterien bei der Wahl des Wintersportortes.

Schweizer «Sturmlauf» auf die besten Plätze

St. Moritz schaffte es 2020 in die Top 5 des Gesamt-Rankings und siegt in der Kategorie Pistenqualität. Saas-Fee behauptet sich wie in den Jahren 2012, 2016 und 2018 abermals an der Spitze der Kategorie Schneesicherheit, einem bei Gästen naturgemäss als besonders wichtig erachteten Entscheidungskriterium.

Fazit: Top platziert sind auch heuer wieder jene Skigebiete, die in den vergangenen Jahren vorne lagen. Ein Beweis mehr, dass – trotz konstant hoher Zufriedenheitswerte – die Crème de la Crème der Skigebiete im Alpenraum bemüht ist, mit viel Engagement und entsprechenden Investitionen ihre Spitzenplatzierungen zu halten bzw. auszubauen.

Auch in den Einzelkategorien stark: weitere Schweizer Vertreter

Die Aletsch Arena – mit dem grössten Gletscher der Alpen – ist auch diesmal Kategorien-Sieger in den Bereichen Ruhe & Erholung sowie Rent & Service. So wie in jeder Wertung seit 2012 dominiert Laax auch heuer wieder die Kategorie Fun- & Snowboardparks. Eine Besonderheit ergibt sich daraus für dieses Mekka der Snowboarder, denn nur wenigen Top Skigebieten gelang es bislang, eine Auszeichnung in einer bestimmten Kategorie fünf Mal hintereinander zu gewinnen.

Last but not least: Grächen gewinnt die Kategorie Mittlere Skigebiete. Auf einem Sonnenplateau gelegen und offenkundig bei qualitätsbewusstem Klientel beliebt, erreicht Grächen auch heuer Spitzenwerte in gleich mehreren Kategorien. Speziell im Bereich des Kinder- und Familienangebotes verzeichnen die Walliser sehr gute Zufriedenheitswerte.

Schweizer Skigebiete werden als weniger voll wahrgenommen

Studienautor Michael Partel attestiert den Schweizern konstanten Erfolg: «Einige unsererseits als Top Skigebiete der Schweiz definierte Gebiete sind seit Jahren immer im Spitzenfeld des Gesamt-Rankings zu finden. Ein Beweis dafür, dass diese Gebiete einem sehr erfolgreichen und konsequenten Prozess der permanenten Weiterentwicklung verfolgen.»

Die Herausforderungen würden zwar in Zukunft nicht geringer, aber die Ausgangsbasis auch weiterhin im Wettbewerb erfolgreich zu sein, sei eine gute, zumal man auch beim 'Befüllungsgrad' (also jenem Anteil an Gästen, die meinen, dass zu viele Leute im Skigebiet sind) mit 32,4 Prozent in der Schweiz weitaus am niedrigsten im Vergleich zu den anderen Ländern liege. Künftig werde das ein noch wichtigerer Entscheidungsfaktor bei der Wahl des Wintersportes werden, vermutet Michael Partel.

Achtungserfolge für Österreich und Südtirol

Auch angesichts der Dominanz seitens der Schweizer Vertreter bleiben einige Top-Platzierungen österreichischer und italienischer Skiregionen zu nennen: Beim wichtigsten Entscheidungskriterium – der Skigebietsgrösse – punktet beispielsweise das Dolomiti-Superskigebiet Alta-Badia. Besonders beliebt bei Familien ist und bleibt Serfaus-Fiss-Ladis in Österreich – auch 2020 liegt dieses Tiroler Skigebiet auf Platz 1 in der Kategorie Kinder- und Familienangebot.

Ischgl im Paznaun (Tirol) kann sich erstmalig im Bereich Beförderungskomfort durchsetzen und platziert sich zudem in den Top 10 im Gesamtranking. Ein «Dauerbrenner» mit Bestwerten ist auch Sulden am Ortler in Südtirol. Als Sieger im Bereich Preis-Leistungsverhältnis punktet diese Region offenbar bei den etwas preisbewussteren Wintersportlern – seit 2012 zum fünften Mal in Folge.

Laut Studie bieten die österreichischen Skigebiete mit einem Durchschnittswert von 8,27 den höchsten Beförderungskomfort, vor den italienischen und Schweizer Skigebieten. Die Wintersportdestinationen Mayrhofen, Schladming, Serfaus-Fiss-Ladis und Gurgl platzieren sich im Bereich Freundlichkeit in den Top 10. Mit Ischgl, Mayrhofen, Sölden, Serfaus-Fiss-Ladis, Snow-Space, Obertauern und Schladming dominieren gleich sieben Österreicher die Kategorie Spass & Unterhaltung.

Langfristige Betrachtung: Studie zeigt klare Trends auf

Seit 2012 wird die Befragung alle zwei Jahre durchgeführt. Für die Ergebnisse 2020 wurden im Winter 2019/20 – noch vor Corona – knapp 40.000 Wintersportler in 55 Skigebieten befragt. Aus den nunmehr fünf Einzelstudien aus den Jahren 2012-2020 kann erstmals eine Trendanalyse in Form eines 5-Perioden-Vergleichs angestellt werden. Diese macht langfristige Entwicklungen und Tendenzen sichtbar und verfügt zudem über eine gute Aussagekraft über die kontinuierliche Weiterentwicklung der einzelnen Skigebiete.

Die Gesamtzufriedenheit ist im Zeitraum 2012 bis 2020 um 2,9 Prozent gestiegen. Bemerkenswert im Vergleich der fünf Studien ist dabei, dass die Zufriedenheit in den jeweils als Top 10 bewerteten Skigebieten mit 4,0 Prozent stärker gestiegen ist als der Durchschnittswert der 55 Top-Skigebiete. Dies bedeutet, dass die Top-Platzierten (die quasi ohnehin schon Spitzenleistungen erbringen) intensiver darum bemüht sind, sich qualitativ ständig weiterzuentwickeln, als der Rest des Feldes.

Bei der Relevanz der Kriterien, nach der die Befragten ihre Bewertungen gewichten, zeigen sich übrigens konstante Entwicklungen: 2020 zählen nach wie vor die Skigebietsgrösse, Schneesicherheit, Pistenqualität, die Klasse der Unterkunft/Hotels sowie Beförderungskomfort zu den fünf wichtigsten Entscheidungskriterien für Gäste bei der Wahl der Skiregion. (htr)

Publiziert am Donnerstag, 05. November 2020