



Tourismusentwicklung

Amt für Wirtschaft und Tourismus, Grabenstrasse 1, 7001 Chur

Geschäftsführer und CEO
der DMO und ReTO in Graubünden

Chur, 4. März 2014

Ausschreibung «Destinations-Mystery Check®» Überprüfen Sie die Zusammenarbeit in Ihrer Destination

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr
Werte Tourismuspartner

Wie gut arbeiten Sie in der Destination zusammen? Erlebt der Gast vor Ort Freude für die Destination? Im Rahmen des Qualitätsprogramms Graubünden haben wir in Zusammenarbeit mit drei Pilotregionen (Engadin St. Moritz, Davos Klosters und Savognin) ein innovatives Programm für Mystery Checks entwickelt, welches Ihnen exakte Antworten zu den Schnittstellen zwischen den einzelnen Leistungspartnern geben soll.

Versierte Experten und Tester prüfen anonym anhand einer erprobten Checkliste und Systematik das Zusammenspiel Ihrer Akteure. Im Fokus steht die Impulskette des Gastes «träumen – buchen – navigieren – erleben – teilen» mit Fragen zu Mood-Making für die Destination, Cross-Selling und Cross-Informationen, Destinationswissen der Mitarbeitenden, Antworten auf die wichtigsten Gästesegment-Fragen geben, Online-Empfehlungen, Umgang mit Reklamationen die nicht den eigenen Betrieb betreffend usw.

Das Angebot «Destinations-Mystery Check®» steht allen Destinationsmanagement-Organisationen (DMO) und Regionalen Tourismusorganisationen (ReTO) in Graubünden zur Verfügung. Die Destination Engadin Scuol Samnaun Val Müstair hat in dieser Wintersaison vom «Destinations-Mystery Check®» Gebrauch gemacht. Nutzen auch Sie dieses innovative Qualitätsinstrument. Voraussetzung zum Mitmachen ist das Bekenntnis innerhalb der beiden Jahre 2014 und 2015 mindestens zwei Saisons testen zu lassen.

Informationen zum Ablauf und den Testinhalten, Kosten, Handouts, Ergebnisberichte und Voraussetzungen entnehmen Sie dem beigefügten **Produktbeschrieb**. Fragen beantwortet Ihnen Yvonne Brigger (Tel. 079 457 99 00, brigger@qualitaet-gr.ch) gerne.

Einen spannenden Einblick über die Lerneffekte aus den Destinations-Mystery Checks™ entnehmen Sie unserem Qualitätsportal www.qualitaet-gr.ch.

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung mittels Anmeldetalon.

Freundliche Grüsse

**AMT FÜR WIRTSCHAFT
UND TOURISMUS**

M. Caflisch *Yvonne Brigger*

Michael Caflisch Yvonne Brigger
Projektleitung
Qualitätsprogramm
Graubünden