



# Destinations-Mystery Checks

Wie gut arbeiten wir in der Destination zusammen?

Erlebt der Gast vor Ort Freude für die Destination?



Engadin St. Moritz: Gäste mit Skilehrer  
© swiss-image.ch/Christof Sonderegger



«Die Zusammenarbeit in unserer Ferienregion Savognin Bivio Albula wurden durch die Destinations-Mystery Checks gestärkt. Destinationsinterne «Schnittstellen» werden zu «Verbindungsstellen», wir wachsen zur Seilschaft zusammen. Die Resultate aus den Checks ermöglichen ein sachliches Arbeiten an Herausforderungen.»

Adrian Bühlmann,  
Direktor Savognin Tourismus

## In Kürze

Im Rahmen des Qualitätsprogramms Graubünden koordiniert das Amt für Wirtschaft und Tourismus für die Jahre 2014 und 2015 Destinations-Mystery Checks und übernimmt einen Teil der Kosten.

Versierte Experten prüfen und beobachten anonym anhand einer detaillierten Checkliste das Zusammenspiel der Akteure.

Ein detaillierter Auswertungsbericht liefert wichtige und nützliche Informationen für die Kommunikation nach Innen mit den Leistungspartnern.

## Was wird geprüft?

Nicht die innerbetriebliche Qualität (Angebot und Preis/Leistung) eines einzelnen Leistungsträgers steht im Vordergrund, sondern die entscheidenden Schnittstellen innerhalb einer Destination, welche für den Gast das Ferienerlebnis positiv wie negativ beeinflussen. Im Fokus steht die Impulskette des Gastes.

## Wie gut ist das Destinations-Zusammenspiel beim...





«Die Destinations-Mystery Checks zeigen objektiv erfolgreich auf, wo eine verbesserte Zusammenarbeit gefordert ist, um dem Gast ein lückenloses Erlebnis zu bieten. Dabei werden sowohl Infrastruktur als auch Soft-Faktoren auf die Probe gestellt.»

Annemarie Meyer,  
Vizedirektorin Destination Davos Klosters



«Die Destinations-Mystery Checks tragen dazu bei, das Bewusstsein für den Tourismus bei jedem einzelnen Leistungsträger zu verstärken und so dem Gast in allen Bereichen ein noch besseres Gesamterlebnis zu bieten.»

Ariane Ehrat,  
CEO Tourismusorganisation Engadin St. Moritz

## Wie wird geprüft?

Das Expertenteam besteht aus zwei Partnern, welche ihren Kompetenzen entsprechend Aufgaben übernehmen:

- **Peter Kirchgessner Consulting, Stans**  
Mystery Checks mit ausgebildeten Experten und detaillierten Webanalysen
- **Academia Engiadina, Samedan**  
Feldbeobachtungen mit Studierenden

### vor Saison

- Aktualisierung der Checkliste
- Berücksichtigung Bedürfnisse und Wünsche der Destination
- Erste Webchecks der Hotels und Destination
- Planung für Check-Tage

### während Saison

- 1 – 3 Checktage je nach gewähltem Modul
- Feldbeobachtungen
- Weitere Webchecks

### nach Saison

- Detaillierter Feedback-Bericht
- Kommunikation der Ergebnisse durch Destinationsverantwortliche

## Wo liegt der Nutzen für Ihre Destination?

1. Sie können sich als Destination massgeschneidert überprüfen lassen, an frequenzstarken Punkten sowie im Schneesport- resp. Wandergebiet.
2. Sie erhalten ein Instrument zur regelmässigen Qualitätssicherung aus der Perspektive von bestimmten Gästesegmenten
3. Sie verfügen über ein neutrales Experten-Feedback für eine fundierte Innen-Kommunikation. Zwar sind es Momentaufnahmen, aber viel systematischer aufbereitet als einzelne Gäste-Feedbacks.

## Voraussetzungen zum Mitmachen

- Innerhalb der Jahre 2014 und 2015 müssen mindestens zwei Saisons geprüft werden.
- Bekanntgabe einer Ansprechperson zur Koordination der Checks in der Destination.



Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden  
Uffizi per economia e turissem dal Grischun  
Ufficio dell'economia e del turismo dei Grigioni

Das Qualitätsprogramm Graubünden ist ein Impulsprogramm des Amtes für Wirtschaft und Tourismus. Es stellt touristischen Leistungserbringern im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe, pragmatische Hilfsmittel zur Verbesserung ihrer Dienstleistungs- und Erlebnisqualität zur Verfügung. Im Fokus steht auch das Schaffen von Angebotsleuchttürmen, welche als Best Practice-Beispiele einen Nachahmungseffekt auslösen können.

## Die Leistungsmodulare

Modul	Standard	Large
Preis	CHF 4 200.– inkl. MWST	CHF 7 900.– inkl. MWST
Was wird geprüft?	1 Schneesport oder Wandergebiet 1 Gästefostelle 1 Hotelübernachtung 1 Tag Personal Mystery Checks mit 16 persönlichen Interaktionen, davon garantiert: - 6 im Bergbahn-Gebiet - 2 in Gäste-Infostellen - 2 in der ersten touristischen Linie (Sportgeschäfte / Outdoor / Schneesport) - 2 in der zweiten Linie (Bäckerei, Post, ..) 15 Freundlichkeits-Beobachtungen, davon: - 8 im Bergbahn-Gebiet - 1 in der ersten touristischen Linie - 2 in der zweiten touristischen Linie Träumen & Informieren auf den Webseiten - Check Destinations-Website - Check von 25 Hotel-Websites	3 Schneesport oder Wandergebiet 3 Gästefostellen 2 Hotelübernachtungen 3 Tag Personal Mystery Checks mit 40 persönlichen Interaktionen, davon garantiert: - 15 im Bergbahn-Gebiet - 6 in Gäste-Infostellen - 6 in der ersten touristischen Linie (Sportgeschäfte / Outdoor / Schneesport) - 6 in der zweiten Linie (Bäckerei, Post, ..) 45 Freundlichkeits-Beobachtungen, davon: - 24 im Bergbahn-Gebiet - 3 in der ersten touristischen Linie - 6 in der zweiten touristischen Linie Träumen & Informieren auf den Webseiten - Check Destinations-Website - Check von 50 Hotel-Websites
Was erhalten Sie?	Schriftlichen Auswertungsbericht (PPT-Form) Detail-Nachweise zHd Destination für bilaterale Gespräche mit Leistungsträgern Detail-Auswertung für die Bergbahnen Optional: Feedback-Gespräche im Anschluss an Saison-Meeting	Schriftlichen Auswertungsbericht (PPT-Form) Detail-Nachweise zHd Destination für bilaterale Gespräche mit Leistungsträgern Detail-Auswertung für die Bergbahnen Inklusiv: Feedback-Gespräche durch Programmleitung und Lead Mystery Person
Leistung des Qualitätsprogramms	Programm-Koordination, -Administration Mystery-Produktpflege und -Update persönliche Feedback-Gespräche mit Programmleitung und Lead Mystery Person	

## Was garantieren wir?

- Die Mystery-Tester werden im Vorfeld speziell geschult und unterzeichnen eine Vertraulichkeits-erklärung.
- Das Qualitätsprogramm Graubünden übernimmt die Gesamtkoordination zwischen allen Partnern und sorgt für einen reibungslosen Ablauf.
- Das Feedback der Ergebnisse erfolgt ausschliesslich an die Destinationsorganisation. Einzel-Ergebnisse werden den Leistungsträgern nicht direkt kommuniziert.
- Die Kommunikation zu einzelnen Destinations-Mystery Checks und die Publikation von Ergebnissen liegt in der Verantwortung der jeweiligen Destinationsorganisation. Das Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden informiert einzig über den aktuellen Gesamtverlauf des Angebotes «Destinations-Mystery Checks» im Rahmen des Qualitätsprogramms Graubünden.
- Einzel-Ergebnisse der Destinationen werden nicht publiziert. Ergebnis-Vergleiche zwischen den Destinationen finden nicht statt.

### Weitere Informationen und Inspirationen

Auf dem Qualitätsportal Graubünden finden Sie weitere Informationen zum Destinations-Mystery Check. Unter anderem finden Sie Lernvideos, welche die ersten Erkenntnisse aus der Pilotphase aufgearbeitet haben. Lassen Sie sich inspirieren: [www.qualitaet-gr.ch](http://www.qualitaet-gr.ch) (Rubrik: «Erlebnis» / «Destinations-Mystery Checks»)