



HTW Chur



Institut für Tourismus- und
Freizeitforschung

In Zusammenarbeit mit dem Amt für
Wirtschaft und Tourismus Graubünden
(AWT) und Graubünden Ferien (GRF)

Tourismus Trend Forum Graubünden 2009: Dem Gast den Puls gefühlt

Dienstag, 8. Dezember 2009, 13.00–17.15 Uhr

Veranstaltungsort: Aula der HTW Chur

Die genaue Kenntnis von Kundenwünschen bildet die Basis für eine erfolgreiche Entwicklung von Angeboten und Produkten, besonders in emotionalen Branchen wie dem Tourismus. Ansprüche und Reismotive von Gästen sind vielschichtiger geworden: Geschäftsreisende und Feriengäste, asiatische und europäische Gäste, Familien und Paare, Jung und Alt: Jedes Gästesegment zeigt klare und sich unterscheidende Präferenzen.

Aussagekräftige Gästebefragungen sind wichtige strategische Wettbewerbsinstrumente und setzen ein fundiertes methodisches Wissen voraus. Dieses Wissen hat das Institut für Tourismus- und Freizeitforschung (ITF) der Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Chur in ein modernes Gästebefragungssystem übersetzt, mit welchem bereits zum vierten Mal in den Destinationen Graubündens Gäste zu ihrem Urlaub befragt wurden. Anhand der Ergebnisse aus über 5000 Gäste-Feedbacks lässt sich eine Vielzahl an Erkenntnissen zu Urlaubsverhalten und Zufriedenheit bezüglich Urlaub in Graubünden gewinnen. Dieses Wissen gibt Bestätigung und erlaubt Empfehlungen für Innovationen entlang des gesamten touristischen Leistungsspektrums im Sommer wie im Winter.

Das ITF freut sich, Ihnen am Tourismus Trend Forum 2009 aktuellste Ergebnisse und Ausblicke präsentieren zu können. Gleichzeitig erhalten Sie praktische Tipps und Tricks für eigene erfolgreiche Gästebefragungen.

«Kunden kennen und glücklich machen!» **Prof. Karl Born**, exzellenter Kenner der internationalen touristischen Wettbewerbslandschaft und ehemaliger Vorsitzender der Geschäftsführung TUI Deutschland, gewährt in seinem Referat einen spannenden Einblick in sein fundiertes Fach- und Praxiswissen in den Bereichen Kundenmanagement, Gästezufriedenheit und Produktinnovationen.

graubünden Gastgeber für die ganze Welt.

Tourismus Trend Forum Graubünden 2009

Am 8. Dezember 2009 findet um 13 Uhr das **Tourismus Trend Forum Graubünden** in Chur statt. Die vom Institut für Tourismus- und Freizeitforschung der HTW Chur, dem Amt für Wirtschaft und Tourismus des Kantons Graubünden und Graubünden Ferien zum zweiten Mal durchgeführte Veranstaltung hat sich zum Ziel gesetzt, interessierte Touristikerinnen und Touristiker kompakt und aktuell über die Bedürfnisse und Anforderungen alpiner Urlaubsgäste an touristische Angebote und Produkte zu informieren.

Zielgruppe:

- touristische Leistungsträger in Graubünden
- lokale und regionale Tourismusorganisationen
- touristische Branchenverbände und Leistungsträger
- tourismuspolitische Amtsstellen und Behörden usw.

Programm

- 13.00 Uhr **Begrüssung und Einführung**
Jon Andrea Schocher, Projektleiter ITF und Dozent
- 13.10 Uhr **Die Bedürfnisse des Gastes und die Auswirkungen auf die Tourismuswirtschaft**
Eugen Arpagaus, Amtsleiter, Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden (AWT)
- 13.30 Uhr **Monitor Zielmarktpotenzial und -entwicklung**
Prof. Dr. Philipp Boksberger, Institutsleiter ITF und Dozent
- 13.50 Uhr **Aktuelle Trends und Entwicklungstendenzen**
Roland Anderegg, Projektleiter ITF und Dozent
- 14.10 Uhr **Networking-Pause**
- 14.30 Uhr **Erkenntnisse aus den Gästebefragungen in Graubünden**
Prof. Dr. Philipp Boksberger
- 15.00 Uhr **Crowdsourcing – Wie eine Community Innovationsprozesse unterstützen kann**
Alexander Starcevic, Head of eCommerce & Process, Graubünden Ferien
- 15.30 Uhr **Tips und Tricks bei Gästebefragungen**
Dr. Tobias Luthe, Projektleiter ITF und Dozent
- 15.50 Uhr **Kunden kennen und glücklich machen**
Prof. Karl Born, Honorarprofessor für Tourismusmanagement, ehemaliger Vorsitzender der Geschäftsführung TUI Deutschland und langjähriges Vorstandsmitglied TUI Group
- 16.30 Uhr **Kurzdiskussion und Fragerunde**
- ab 16.45 Uhr **Networking-Apéro**

Institut für Tourismus- und Freizeitforschung (ITF)

Das Institut für Tourismus- und Freizeitforschung wurde 1993 als Institut für Tourismusmanagement zusammen mit der Academia Engiadina gegründet. In den Folgejahren entstand in Chur ein Tourismus-Kompetenzzentrum im Bereich der angewandten und praxisbezogenen Forschung. Das Institut für Tourismus- und Freizeitforschung beschäftigt Expertinnen und Experten aus den Disziplinen Betriebs-, Volks- und Regionalwirtschaft sowie der Freizeitökonomie und arbeitet in der wissenschaftlichen Forschung, der Aus- und Weiterbildung sowie als Dienstleister für private Unternehmen und öffentliche Institutionen.

Alle aktuellen Projekte und weitere Informationen über das ITF finden Sie unter www.itf.ch.

Amt für Wirtschaft und Tourismus Graubünden (AWT)

Das Amt für Wirtschaft und Tourismus strebt die Optimierung der Rahmenbedingungen in den Bereichen Wirtschaft, Lebensraum und Tourismus an. Das Ziel ist die Nutzung Erfolg versprechender Potenziale zur Sicherung von Arbeitsplätzen sowie zur Stärkung der Wirtschaft Graubündens. Die wichtigsten Themen dieses Aufgabenbereichs sind das Standortmarketing, die Wirtschaftsförderung und die Regionalpolitik. www.awt.gr.ch

Graubünden Ferien (GRF)

Graubünden Ferien ist die verkaufsorientierte Marketing-Organisation für die Ferienregion Graubünden. GRF versteht sich als «Enabler» (Wegbereiter) für seine touristischen Partner auf allen Stufen. Die Organisation erbringt im Markt Vorleistungen im Sinne von Potenzialabklärungen, leistet damit Aufbauarbeit zur Gewinnung neuer Gäste und erleichtert den interessierten Partnern durch seine Marktnähe – insbesondere in den Aufbaumärkten – den Marktzutritt in neue Märkte. Die Unternehmung ist Türöffner für Destinationen und Leistungsträger mit marktfähigen Produkten. Die Enabler-Funktion kommt auch bei grösseren Projekten von gesamttouristischem Interesse und Nutzen zum Tragen. Wo immer möglich und sinnvoll, sucht und verstärkt GRF die Zusammenarbeit mit Schweiz Tourismus.

Anmeldung

Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Die Teilnahme an der Veranstaltung ist kostenlos. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eintreffens berücksichtigt. Bitte senden Sie Ihre Anmeldung per Post, per E-Mail an itf@htwchur.ch oder melden Sie sich online unter www.itf.ch.

Anmeldeschluss: Freitag, 20. November 2009.

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns unter Tel. +41 (0)81 286 39 87.

Gastgeber und Veranstaltungsort

HTW Chur, Hochschule für Technik und Wirtschaft

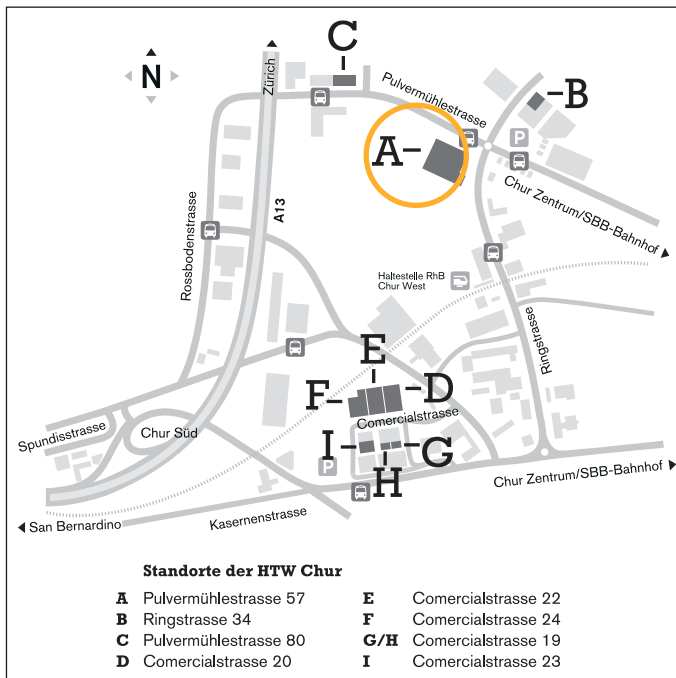
Pulvermühlestrasse 57, CH-7004 Chur

Telefon +41 (0)81 286 24 24

Telefax +41 (0)81 286 24 00

E-Mail itf@htwchur.ch

www.itf.ch



Tourismus Trend Forum Graubünden 2009

Antwortkarte

- Ja, ich nehme gerne am **Tourismus Trend Forum Graubünden 2009 vom Dienstag, 8. Dezember 2009**, 13.00–17.15 Uhr, teil.
- Ich interessiere mich für die Dienstleistungen des Instituts für Tourismus- und Freizeitforschung ITF. Senden Sie mir bitte Unterlagen zu.
- Ich interessiere mich für die touristischen Aus- und Weiterbildungsangebote (Bachelor of Science, Master of Science, Executive MBA). Senden Sie mir bitte Unterlagen zu.

Frau Herr Geschäftsadresse Privatadresse

Name

Vorname

Firma

Funktion

Adresse

PLZ/Ort

Telefon/Fax

E-Mail

Anmeldeschluss ist der 20. November 2009

Bitte abtrennen und heute noch zurücksenden.

Bitte
frankieren

HTW Chur
Hochschule für Technik und Wirtschaft
Institut für Tourismus- und
Freizeitforschung ITF
Frau Renya Heinrich
Comercialstrasse 22
7000 Chur



STUDIERN FÜRS LEBEN

→ www.htwchur.ch