Spiez, 28. März 2019, SHU

**Gästebedürfnisse digital und analog befriedigen**

**Tourismusforum Berner Oberland beschäftigt sich mit digitalen Trends in der Branche**

**Trotz allen digitalen Entwicklungen: Der persönliche Gästekontakt lässt sich auch in Zukunft kaum ersetzen, dessen sind sich die Referenten und Besucher des Tourismusforums Berner Oberland sicher. Der von der Volkswirtschaft Berner Oberland ins Leben gerufene Anlass, wurde dieses Jahr zum ersten Mal in Zusammenarbeit mit dem Hotelier-Verein Berner Oberland durchgeführt.**

«Gäste verAPPeln oder persönlich betreuen? Wie digital soll es künftig sein?» Diesen Fragen ging das Tourismusforum Berner Oberland 2019 nach. Rund 200 Touristikerinnen, Hoteliers und interessierte Gäste fanden sich im Congress Centre Kursaal Interlaken ein, um diese Fragen mit regionalen und kantonalen Referenten zu diskutieren. «Werden unsere Gäste zukünftig nur auf Bildschirme starren? Oder kommen Sie für Digital-Detox-Ferien ins Berner Oberland?», sinnierte Annette Köchli-Stoffel, Geschäftsführerin Hotelier-Verein Berner Oberland zu Beginn der Veranstaltung. Die Wahrheit liegt wohl irgendwo in der Mitte. Die Tourismusorganisationen rüsten jedenfalls im digitalen Bereich auf. Die Jungfrau Region versucht das Online-Verhalten und die Suchpräferenzen ihrer Gäste vermehrt zu analysieren, um so den Reisenden das zu bieten, was sie sich wünschen, lange bevor sie ihre Ferien antreten. Auch auf den gängigen Social Media-Plattformen ist die Destination aktiv: «Die Digitalstrategie ermöglicht uns ein gelebtes Mehrmarkensystem», erklärte Jungfrau Region Geschäftsführer Marc Ungerer. So verfügen die einzelnen Regionen wie das Haslital oder Grindelwald alle über eigene Kanäle. Insgesamt bewirtschaftet die JRT AG 29 Social Media-Auftritte.

**Bern soll Nummer 1 werden**

Für den Blick auf den ganzen Kanton sorgte BE!-Tourismus-Geschäftsführerin Pascale Berclaz. Ihr Fokus liegt auf einem ganzheitlichen Ansatz, das wichtigste Ziel ist es, den Kanton Bern an die Spitze zu bringen. Momentan belegt Bern nach Zürich im Ranking der Schweizer Tourismuskantone den 2. Platz. Mit 4.1 Millionen Logiernächten im Jahr 2018 trägt das Berner Oberland einen wesentlichen Teil zu diesem Resultat bei. Beachtet man die wichtigsten touristischen Zukunfts-Projekte im Kanton Bern, so stammen mit dem Neubau des Florens Resort & Suites Brienzersee, der V-Bahn und dem Neubau des REKA-Feriendorfes Lenk gleich drei der vier wichtigsten Projekte aus dem Berner Oberland.

**Gäste zu Fans machen**

Die besten Digitalstrategien, Social Media-Auftritte und die tollsten Projekte bringen wenig, wenn der Gast vor Ort nicht ausreichend betreut wird. Mit dem Lehrgang «Gästebetreuer/in im Tourismus mit eidg. FA» setzt das bzi Interlaken genau hier an. Die beiden Lehrgangsleiterinnen Marianne Schüpbach und Daniela Hubert stellten die Weiterbildung an einem konkreten Beispiel vor. «Wir müssen die Bedürfnisse unserer Gäste digital und analog befriedigen, sie zu Fans unserer Ferienregionen machen – und genau hier knüpft unser Lehrgang an», so Schüpbach.

**Convenience verhindert Geschichten**

Zum Abschluss der facettenreichen Veranstaltungen, diskutierten die Referenten unter der Leitung von Susanne Huber, Geschäftsführerin Volkswirtschaft Berner Oberland, mit Dr. Jakub Samochowiec, Senior Researcher am Gottlieb Duttweiler Institut GDI. Samochowiec arbeitet derzeit an einer Studie, die sich mit dem Reisen der Zukunft befasst, genauer gesagt mit smarten Assistenten, die uns die Reiseplanung künftig erleichtern sollen. Die Studie wird in Kürze vorgestellt. Samochowiec betonte die Wichtigkeit der Convenience bei digitalen Anwendungen: «Convenience heisst aber einzig, dass etwas einfacher wird, nicht dass die Gäste dadurch glücklicher sind.» Viele prägende Reiseerlebnisse hätten nichts mit Convenience zu tun – etwa Autostopp in einem fremden Land oder die Besteigung eines Berges –, so Samochowiec. «Convenience verhindert Geschichten.» Diese Geschichten schreiben wohl auch in Zukunft noch immer die einzigartigen Attraktionen in einer Feriendestination sowie die persönliche Betreuung vor Ort.

**Weitere Auskünfte:**

VOLKSWIRTSCHAFT

**BERNER OBERLAND**

Susanne Huber

Geschäftsführerin

Thunstrasse 34

3700 Spiez

Natel: 079 455 64 81