

Experience-oriented Hospitality in Swiss Ski Schools

Excited Guests and Magic Moments



What is our interest in experiences?

Not only the ski equipment and technique
have kept changing...



...but also the environment of winter tourism...



Average day pass price (2006 bis 2018)

- +21% in CHF
- +72% in EUR

New destinations in winter tourism

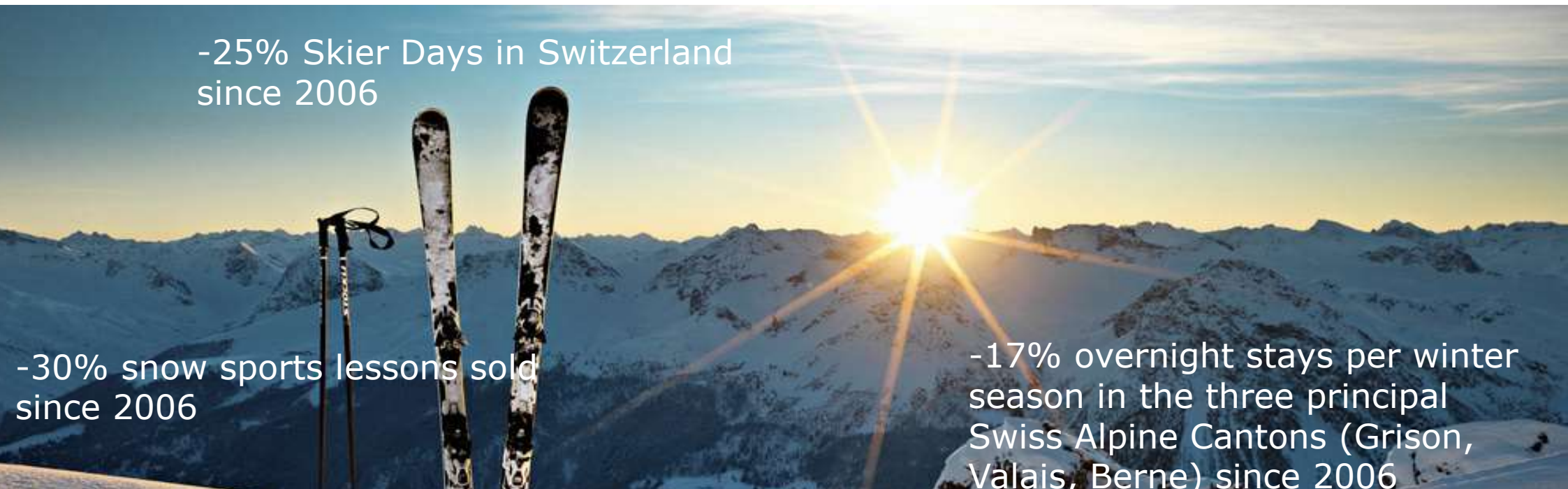
Changes in travel customs and behaviour

Climate Change

Increase in leisure activities

Changes in experience behavior

...and the consequences for demand.



-25% Skier Days in Switzerland
since 2006

-30% snow sports lessons sold
since 2006

-17% overnight stays per winter
season in the three principal
Swiss Alpine Cantons (Grison,
Valais, Berne) since 2006

What can we do?

Price or Quality?



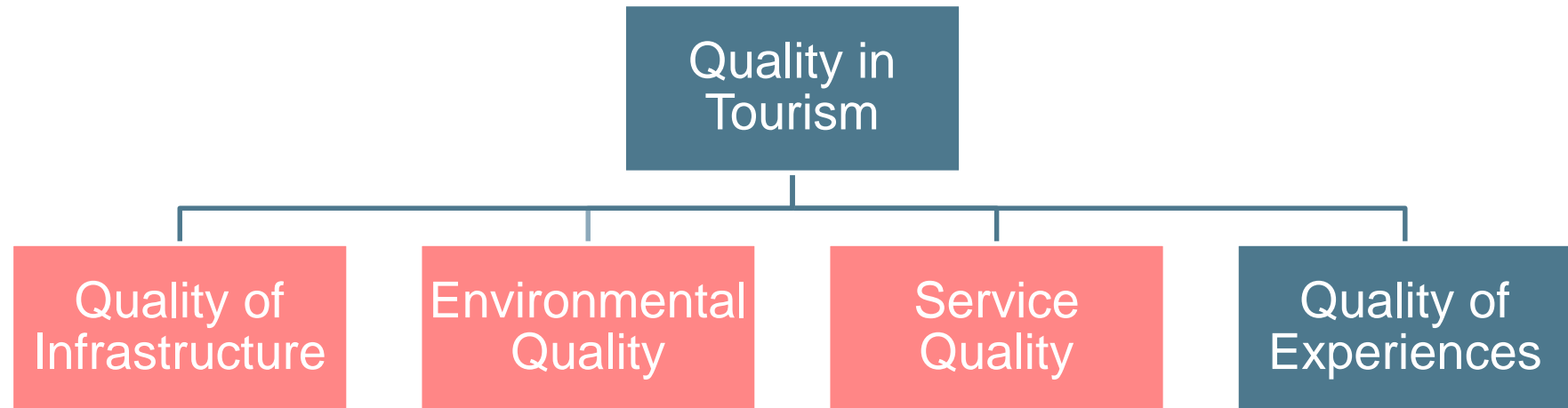
Quality directly affects the perception of the price

Bayern Munich FC team jersey:
CHF 90.-

Bayern Munich FC team jersey:
CHF 10.-

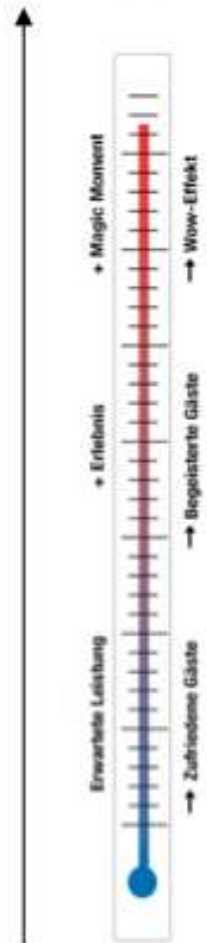


But what do we mean when we say “quality”?



Quality and Guest's Expectations

Guest's Satisfaction



Guest's Satisfaction



What use are Magic Moments in Swiss Ski Schools

attractive employer /
attractive job

- increase in work hours
- satisfaction
- motivation for employees

Increased recognized value of
tourist destination

- have a say
- participate
- help shape the future

Increase in demand (guests)

- Guests return – more regular guests
- Guests recommend us further – more new guests



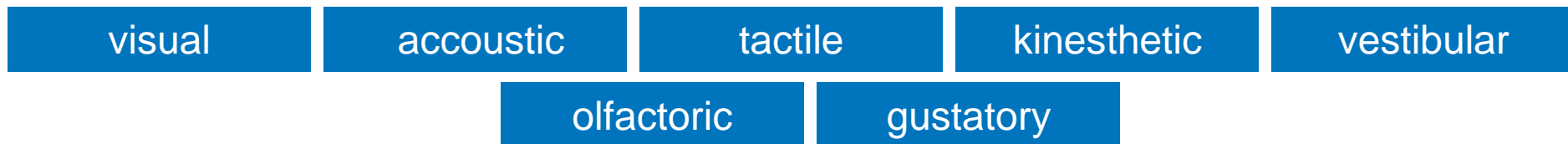
The pathway to Magic Moments



The pathway to Magic Moments

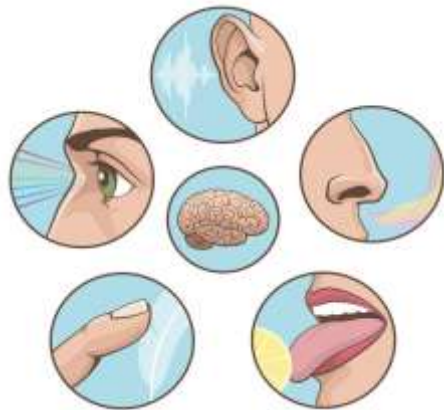
–We absorb our environment through our senses and channels of perception

our senses:



The pathway to Magic Moments

- We absorb our environment through our senses and channels of perception
- this triggers emotions in us
- a bundle of emotions lead to great experiences
- "The most enthusiastic guests tend to be those that experience things that are not commonplace and happen **unexpectedly**. These experiences involve **several of the guests senses**, far exceed their expectations and allow them to participate in an **active role**".



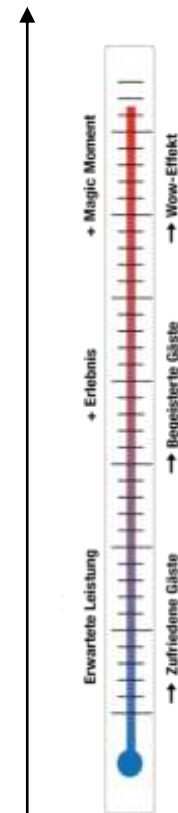
SWISS  SNOWSPORTS



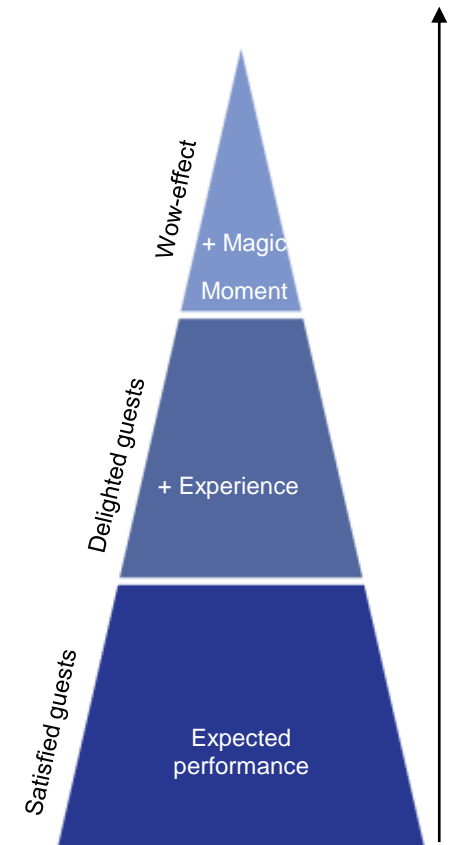
Seite 13

How can Magic Moments be created in ski schools?

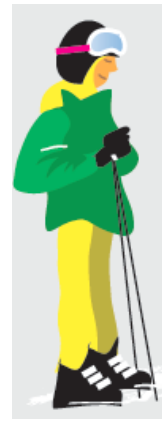
Guest's Satisfaction



Guest's Satisfaction



Who is responsible for Magic Moments?



Guest's Satisfaction

Wow-effect

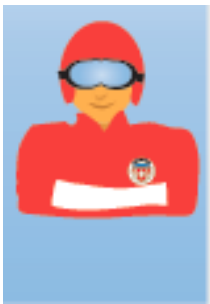
+ Magic Moment

Delighted guests

+ Experience

Satisfied guests

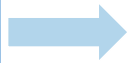
Expected performance



Helpful tools for the ski school

«surprisingly quick and simple.»

«doing the right thing the right way.»



What is the Magic Moment Toolbox?



Magic Moment Masterplan

Der Magic Moment Masterplan ist in sechs Phasen unterteilt. In der Start Saison 2018/19 werden zwischen September 2018 und April 2019 alle sechs Phasen durchlaufen. Die Phase «Planung» wird nach dem ersten Durchlauf reduziert bearbeitet. Die Phase «Genehmigung» wird nur im ersten Durchlauf bearbeitet. Damit verkürzt sich der Magic Moment Masterplan für die darauffolgenden Jahre auf vier Phasen.

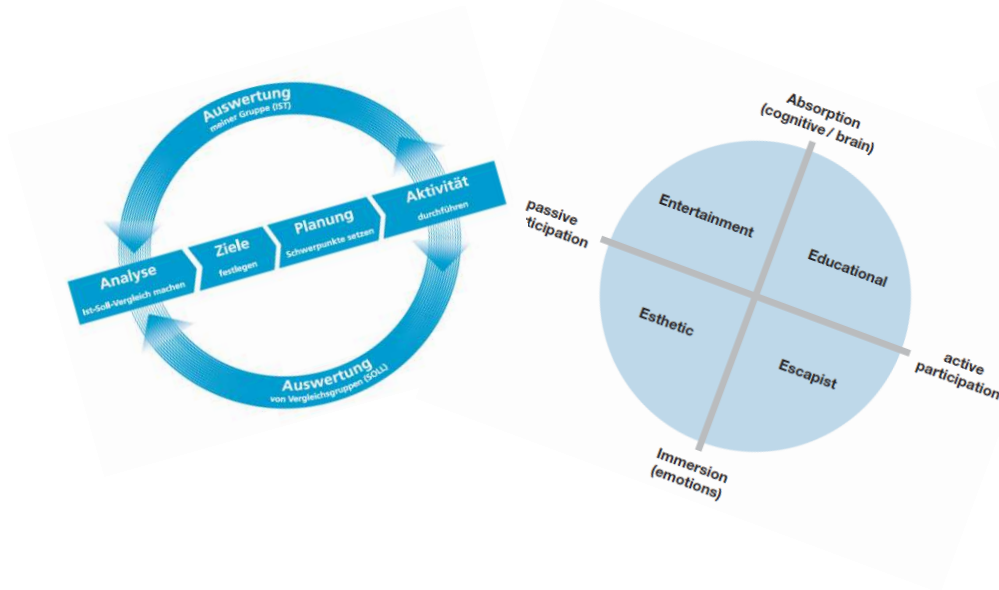
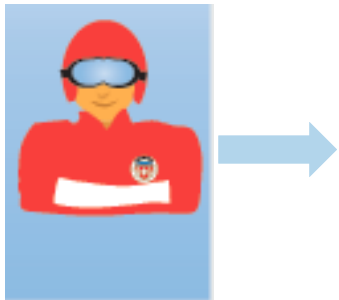
Je nach Rahmenbedingungen oder Ausgangslage der Skischule, können einzelne Schritte vereinfacht oder vertieft bearbeitet werden.

<p>1. Phase «Planung» Nur im ersten Jahr</p> <ul style="list-style-type: none"> Statutweg Projektleiter Projektgruppe «Skischule» 1,5 Stunden Oktober / November <p>Jetzt auslagern</p>	<p>2. Phase «Genehmigung» Nur im ersten Jahr</p> <ul style="list-style-type: none"> Vorstand-Verwaltungsprotokollweg Projektleiter Vorstand/Verwaltungsrat 30 - 60 Minuten November <p>Bearbeiten</p>	<p>3. Phase «Kick Off»</p> <ul style="list-style-type: none"> Messung Projektleiter Projektgruppe «Skischule» Mitarbeiter der Schweizer Skischule 15 Minuten Dezember <p>Bearbeiten</p>
<p>4. Phase «Analysen»</p> <ul style="list-style-type: none"> Workshop Projektleiter Projektgruppe «Skischule» Projektpartner «Destinations» 3 Stunden Dezember / Januar <p>Bearbeiten</p>	<p>5. Phase «Ideen»</p> <ul style="list-style-type: none"> Workshop Projektleiter Projektgruppe «Skischule» Projektpartner «Destinations» 3,5 Stunden März <p>Bearbeiten</p>	<p>6. Phase «Aktionen»</p> <ul style="list-style-type: none"> Vorstand-Verwaltungsprotokollweg Projektleiter Vorstand/Verwaltungsrat 30 - 60 Minuten April/Mai <p>Bearbeiten</p>

Helpful tools for the snow sports instructor

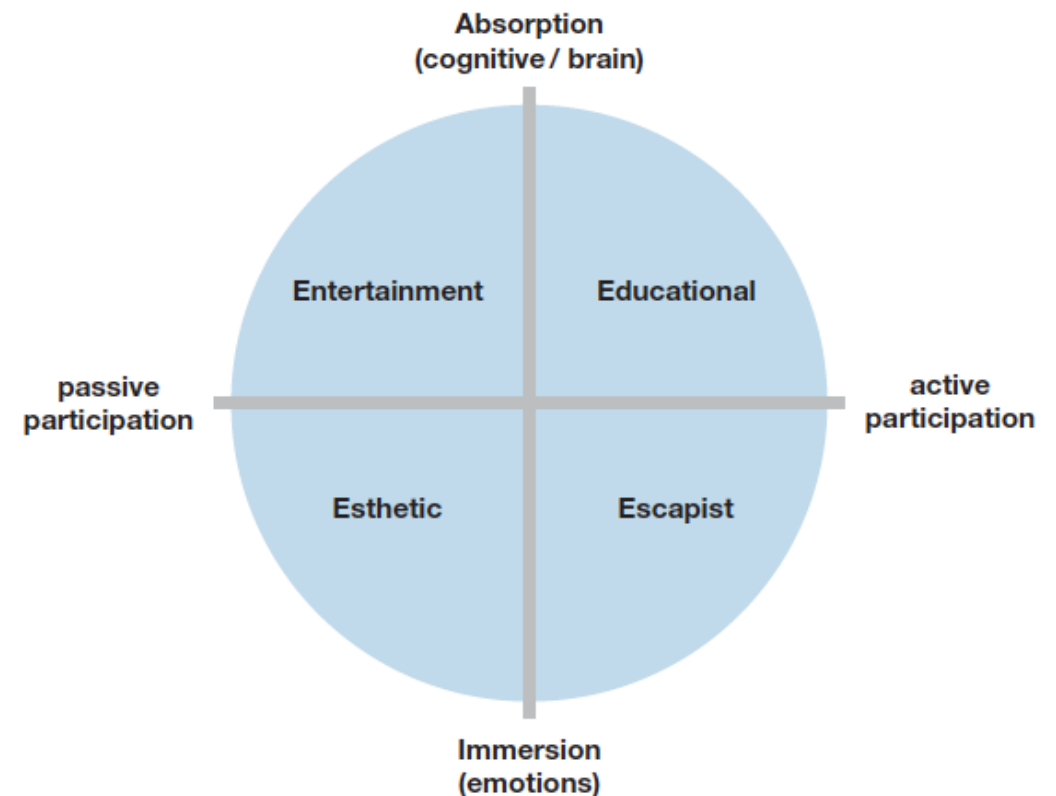
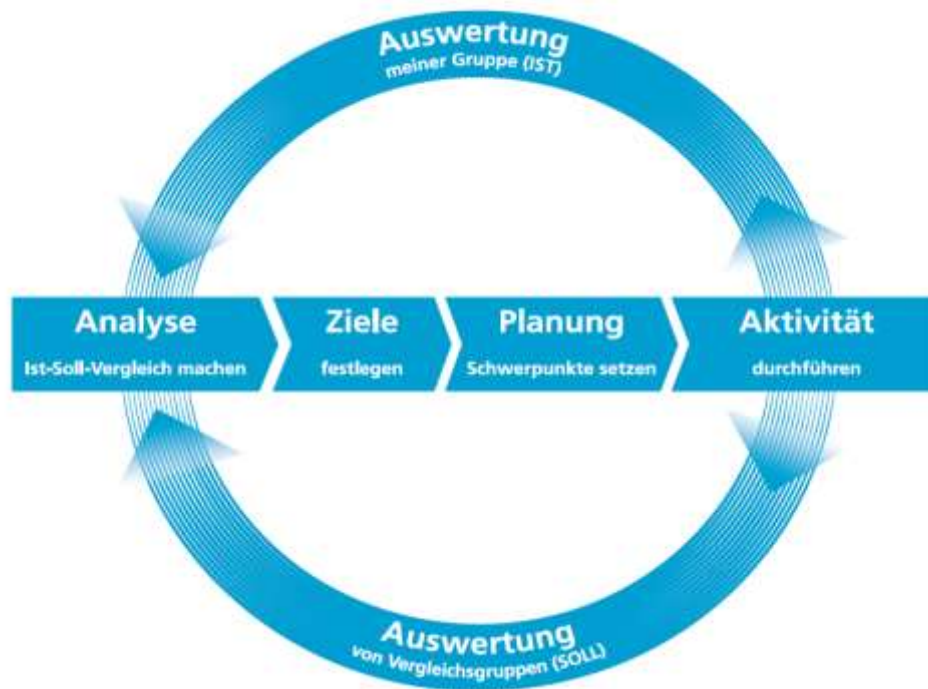
«Fulfil unuttered wishes.»

«create unforgettable experiences.»



The basics for the creation of individual experiences

- Academy No 29, 30 and 31



Preparation is the Be-All and End-All...

Magic Moment – mountain coat



Magic Moment – mountain coat



Magic Moment Collector - Database for ideas

Magic Moment Collector

The interface features three main navigation tabs: 'Vorher', 'In der Skischule', and 'Nachher'. Below these are six category cards with illustrations and text:

- Vor der Skischule** (für eingeloggte Benutzer)
- Im Büro** (für eingeloggte Benutzer)
- Sammelplatz** (für eingeloggte Benutzer)
- Unterricht** (325 Tipps)
- Rahmenprogramm** (für eingeloggte Benutzer)
- Nach der Skischule** (für eingeloggte Benutzer)

A search bar labeled 'Filtern' is located at the bottom of the category grid.

177 Ergebnisse

Ergebnisse durchsuchen:

z.B. Wettbewerb, Rennen, Preise



Filter und Suche anwenden

Filter zurücksetzen

- | | |
|--|---|
| Ⓞ Mit einem Einsteiger nach 30 Minuten auf die Piste | Ⓞ Schwinge Passagen beim Variantefahren |
| Ⓞ Après-Ski | Ⓞ Zurückklettern im Neuschnee |
| Ⓞ Nutzen aller Hindernisse im Neuschnee | Ⓞ Variantenabfahrt mit anschließendem Apfelkuchen |
| Ⓞ Night Show mit der Academy-Klasse | Ⓞ Angst auf der roten Piste überwinden |
| Ⓞ Bügelift fahren | Ⓞ Powder-Kicker um Sprünge zu üben |
| Ⓞ Abfahrt bei starkem Schneefall | Ⓞ Off-Piste Abfahrt mit Fondue |
| Ⓞ Schnee glitzert im Abendlicht | Ⓞ Wiedereinsteiger-Snowboard |
| Ⓞ Beim Variantefahren die Natur erleben lassen | Ⓞ Restaurantempfehlung |

Thank you very much for your attention!



We are looking forward to seeing you in the workshops!

