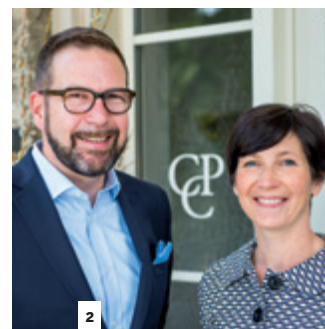


Direkt aus der Praxis



1 Mit der staziun da basa bietet das Hotel Cresta Palace in Celerina seinen Gästen ein umfassendes Serviceangebot für Sport- und Naturbegeisterte.
2 Hoteldirektor Kai Wilhelm Ulrich zieht eine positive Bilanz: «Die Gäste schätzen besonders die persönliche Beratung und Betreuung unseres Activity Managers, der nicht zuletzt dank seines Sportstudiums über das nötige Fachwissen verfügt.»

Der Betrieb

Hotel Cresta Palace in Celerina, ein 4-Sterne-Superior-Hotel im Jugendstil mit 100 Zimmern und Suiten.

Die Idee

Im Dezember 2016 eröffnete im Hotel Cresta Palace ein modernes Service-Kompetenzcenter für Sport- und Naturbegeisterte. In der «staziun da basa» (romanisch für «Basisstation») koordiniert ein Activity Manager sämtliche Ausflüge und Aktivitäten für die Hotelgäste, rüstet sie von A bis Z mit hochwertigem Sportmaterial aus, berät und coacht sie. Neben massgeschneiderten Plänen für effektive Höhentrainings werden diverse Kurse angeboten. Ob eine Skitour mit dem Bergführer, ein Training mit dem Ex-Laufprofi oder ein Wachskurs für Langläufer: Der Activity Manager organisiert Führungen und Coachings von ausgewiesenen Cracks aus verschiedenen Disziplinen.

Das Ziel

Das Engadin bietet vielseitige Sportmöglichkeiten und optimale Trainingsbedingungen. Mit dem passenden Service soll das Hotel Cresta Palace die bevorzugte Adresse für Hobby- und Profisportler sein.

Das Resultat

Kai Ulrich, Direktor des Cresta Palace, über ...

... die Bilanz

Nach einem Winter und einem halben Sommer ziehen wir eine äusserst positive Bilanz. Das Angebot ist eine gute und sinnvolle Ergänzung zum Ski-in / Ski-out beziehungsweise Bike-in / Bike-out, von welchem unsere Gäste profitieren. Das neu geschaffene Platzangebot

für das eigene Sportequipment, die persönliche Beratung durch den Activity Manager und der komfortable Service, alle Dienstleistungen aus derselben Hand zu erhalten, wird von unseren Gästen sehr geschätzt. Wir arbeiten mit diversen externen Partnern zusammen, was ebenfalls gut funktioniert.

... die Learnings

Die Rückmeldungen zeigen uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Die Infrastruktur entspricht den heutigen Ansprüchen und Bedürfnissen der Gäste. Unterdessen wird die staziun da basa nicht nur von Individualbesuchern genutzt, sondern vermehrt auch von Mannschaften und Sportclubs. Daher möchten wir die Dienstleistungen rund um das Activity Center weiter ausbauen, insbesondere auch, um kurzfristige Anfragen besser bedienen zu können, da die Gäste heute sehr spontan sind und nicht lange im Voraus planen. Abläufe und Technik müssen so einfach wie möglich gestaltet und entsprechend dem Feedback der Gäste kontinuierlich optimiert werden. Zu Beginn war beispielsweise die Funktionalität der Sportequipment-Schränke nicht ideal, weshalb wir diese unterdessen angepasst haben. Weiteres Potenzial sehen wir in der Optimierung des Energieverbrauches. Zu diesem Zweck werten wir die Spitzenzeiten aus und verfeinern die Einstellung von Lüftung und Heizung.

... wie es weitergeht

Auf den Winter hin erweitern wir das Skischulangebot für die ganze Familie und bauen unser «Ultimate Snow Experience Package» mit Schneeschuhwandern, Langlauf und Ski-Alpin weiter aus. Zurzeit gleisen wir zusätzliche Kooperationen mit lokalen Anbietern auf, beispielsweise mit der Kiteschule, um weitere Gästesegmente zu erschliessen.

In der Rubrik «Direkt aus der Praxis»

... stellen wir gute Ideen, innovative Projekte, waghalsige Experimente oder inspirierende Angebote aus der Branche vor. Und fragen nach, was dabei herausgekommen ist: Wie ist die Bilanz, was sind die Erfahrungen? Was hat gut funktioniert und was ehrlicherweise weniger? Oder was hat die Erwartungen sogar übertroffen? Wie konnten Inputs für die Zukunft gewonnen werden – und was lernen vielleicht andere Betriebe daraus? Ganz im Sinne von «aus der Praxis, für die Praxis».

... Empfehlung an andere Betriebe

Die Schulung der Mitarbeiter für das breite Angebot ist zentral, ebenso wie dieses den Gästen präsentiert wird. Eine attraktive Aufbereitung ist wichtig und soll den Gast neugierig machen, auch mal etwas Neues auszuprobieren.