

## «SBS Soft Facts Rating» bringt viele Vorteile

Das «SBS Soft Facts Rating» zeigt Ihnen präzise auf, wo Sie mit ihrem Seilbahnunternehmen stehen. Sie erkennen die vorhandenen Stärken, verstehen die Ursachen für Hemmnisse und erhalten ein Bild darüber, wie Sie zusätzliche Wertschöpfungspotentiale erschliessen können.

Gleichzeitig erhalten Sie die Möglichkeit, den Stand Ihres Seilbahnunternehmens mit dem Durchschnitt der übrigen Teilnehmer zu vergleichen. Nachdem Sie das SBS Soft Facts Rating durchgeführt haben, fällt es Ihnen leichter, Veränderungen aktiv anzugehen. Sie schaffen es, die Erlebnisqualität Ihrer Gäste ein weiteres Mal zu erhöhen und spezifische Gästegruppen zusätzlich anzuziehen.

Das «SBS Soft Facts Rating» hat bei den Pilotteilnehmern zu einer Vielzahl von kleineren und grösseren Veränderungen geführt, die sich positiv auf die Konkurrenzfähigkeit und Wirtschaftlichkeit dieser Unternehmen auswirken.

Das «SBS Soft Facts Rating» erfasst sowohl die weichen wie die harten Unternehmensfaktoren. Sie erhalten mit dem Rating ein Gesamtbild Ihres Seilbahnunternehmens, welches Ihnen wertvolle Dienste erweisen wird.

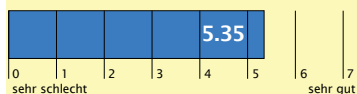
Dank der Unterstützung von InnoTour von Fr. 2'250.- kostet Sie das «SBS Soft Facts Rating» nur noch Fr. 2'250.- (SBS Mitgliederpreis) resp. noch Fr. 3'200.- (für Nichtmitglieder).

## Akzeptanz aus der Sicht der Pilotteilnehmer

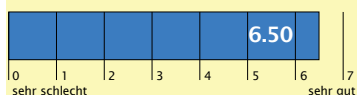
Die Teilnehmer des Pilotprojektes haben den Nutzen des Verfahrens mit einem Wert zwischen 0 und 7 taxiert.

Die Bewertung der Teilnehmer zeigt, dass Sie einen sehr hohen Nutzen erwarten können: (Grafik unten)

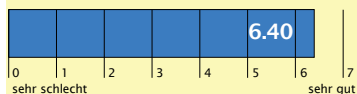
War die **Verständlichkeit der Fragestellungen** für Sie in Ordnung?



Können Sie das SBS Soft Facts Rating an Ihre **Unternehmerkollegen weiterempfehlen**?



Welchen **Gesamteindruck** haben Sie vom «SBS Soft Facts Rating»?



## Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt

# *Kunden und Gäste besser kennen lernen*

Im «Kundenportfolio» (Gäste und Partnerunternehmen) sind wesentliche Entwicklungspotentiale versteckt. Klar abgegrenzte Gästesegmente bilden die unabdingbare Basis. Sie spielen für eine direkte Ansprache mit neuen oder geänderten Dienstleistungen eine zentrale Rolle.

Umgekehrt wirkt sich ein unstrukturiertes und schwach ausgebildetes «Kundenportfolio» erschwerend auf die zielorientierte Zusammenarbeit mit Partnerunternehmen aus (Tour Operator, Skischulen, Verkehrsverein, Hotels, etc.) . Es verhindert, dass interessante Kundensegmente von attraktiven Angeboten Kenntnis erhalten.

## Erlebnisqualität ausweiten

Der gezielte Ausbau des «Qualitätsmanagement» über die rein technischen Belange hinaus hilft dem Seilbahnunternehmen: Im direkten Konkurrenzkampf um immer anspruchsvollere Kunden (Gäste und Partnerunternehmen) braucht es laufend neue Ideen und Vorgehen.

Das Seilbahnunternehmen kann so innerhalb der Destination eine wirkungsvolle «Treiber-Funktion» ausüben. Es kann Massnahmen zu Gunsten der gesamten Destination auslösen und durchsetzen. Durch das Rating können Sie solche Chancen erkennen, planen und erfolgreich umsetzen!

# *Teilnehmerstimmen*

## Luftseilbahn

### Dallenwil-Wirzweli AG

«Im ersten Moment waren wir unsicher, ob das «SBS Soft Facts Rating» nicht nur grossen, sondern auch einem kleineren Seilbahnunternehmen Substantielles bringt. Unser Entschluss am Pilotprojekt teilzunehmen hat sich aber vielfach gelohnt: Wir haben seither im Bereich der Erlebnisqualität entscheidende Schritte gemacht. Es gelingt uns, neue Zielgruppen direkter und besser anzusprechen».

Hanni Odermatt, Geschäftsführerin

## Arosa Bergbahnen AG

«Unser Unternehmen beteiligte sich am Pilotprojekt. Die leicht lesbaren Ergebnisse bestätigten uns, den Kundennutzen als zentrales Erfolgsrezept verstärkt weiter zu verfolgen. Im anschliessenden Workshop konnten wir zusammen mit der Rating Factory AG aus den Erkenntnissen des Ratings umsetzbare Massnahmen entwickeln. Daraus ergaben sich wertvolle Impulse für unser Qualitätsmanagement, die sich problemlos einbinden liessen in den Aktionsplan für das Qualitäts-Gütesiegel für den Schweizer Tourismus, Stufe II. Die Umsetzung stimmt uns sehr zuversichtlich und ist für uns eine wertvolle Hilfe zur Selbsthilfe».

Thomas Gurzeler, Direktor

Philipp Holenstein, Leiter Administration

## Leistungsumfang und Vorgehen «SBS Soft Facts Rating»

# Entdecken Sie neue Wertschöpfungspotentiale

Das «SBS Soft Facts Rating» ist ein softwaregestütztes Instrument zur Analyse der Führungsqualität, der Abläufe und Prozesse sowie der Organisation eines Seilbahnunternehmens. Schwergewichtig wird überprüft, wie sich Ihr Unternehmen auf das kontinuierliche Optimieren des Kunden- und Gästnutzens ausrichtet mit dem Ziel, die Wertschöpfung gezielt und kontrolliert zu erhöhen.

## Vorgehen

Sie erhalten die Fragen auf CD und beantworten diese an Ihrem PC. Ihre Antworten gehen via Internet verschlüsselt in die Auswertungszentrale. Hier werden Ihre Daten ausgewertet und als Grundlage für den Workshop bereitgestellt. Im Workshop werden die Resultate erläutert und besprochen.

Dabei wird ein starkes Gewicht auf die erkannten Entwicklungspotentiale gelegt. Diese werden mit Ihnen besprochen, vor allem auch mögliche Ansätze zur Umsetzung. Folgende Unterlagen liegen Ihnen nach dem «SBS Soft Facts Rating» und dem Resultat-Workshop vor:

- Workshop-Präsentation mit Ergebnissen und Entwicklungspotentialen
- Ratingbericht mit den erreichten Hard und Soft Facts Werten
- Vergleich Ihrer Werte mit den Durchschnittswerten aller bisherigen Teilnehmer
- Kurzbeschreibung der Massnahmen zur raschen Erschliessung erkannter Entwicklungspotentiale, die Sie selbst umsetzen können.

## Jetzt anmelden

Unser Seilbahnunternehmen will das SBS Soft Facts Rating durchführen.

### Kosten

SBS Mitglieder Fr. 2'250.- plus MWST  
Nicht-Mitglieder Fr. 3'200.- plus MWST

Senden Sie uns die Auftragsbestätigung und die «SBS Soft Facts Rating» CD mit der Betriebsanleitung umgehend zu.

Unternehmen

SBS-Code (für Mitglieder)

Adresse

PLZ

Ort

Telefon

E-Mail

Name

Vorname

Funktion

Datum

Unterschrift

### Bitte per Fax übermitteln an:

Rating Factory AG, André Thommen  
Fax 061 813 17 25, Tel. 061 811 22 90  
Natel 076 365 75 50  
andre.thommen@ratingfactory.ch

**Es kann losgehen:**

# Mit «SBS Soft Facts Rating» auf die Überholspur!

**Dank der Unterstützung von InnoTour können Seilbahnunternehmen ab 2005 das «SBS Soft Facts Rating» kostengünstig anwenden.**

Ab sofort können SBS Mitglieder das auf Bahnen zugeschnittene «SBS Soft Facts Rating» mit einer 50%-igen Ermässigung durchführen. InnoTour übernimmt für 150 Schweizer Seilbahnunternehmen 50% der Kosten.

Das «SBS Soft Facts Rating» wurde von den elf Teilnehmern des Pilotprojektes 2004 als sehr nutzbringend und wertvoll beurteilt.

InnoTour hat sich zu diesem namhaften Beitrag entschlossen,

- weil Hilfe zur Selbsthilfe nachhaltige Tourismusförderung ist
- weil das konsequente Erschliessen der eigenen Entwicklungspotentiale neue Impulse und neuen Schwung verleiht
- weil einfache und schnelle Verbesserungen möglich sind, die auf das ganze Unternehmen abgestimmt sind
- weil die Wirkung aus der Umsetzung sowohl das Bahnunternehmen selbst als auch die touristischen Betriebe und das Gewerbe der Destination mit einschliesst

**Mit dem «SBS Soft Facts Rating» können Sie die Konkurrenzfähigkeit Ihres Unternehmens steigern. Sie können aktiv die Kooperation mit Ihren Partnern innerhalb und ausserhalb Ihrer Destination optimieren.**

