



Foto: Studio Patrick

Inhaltsverzeichnis	Seite
Vorwort und Einleitung	1
Projektübersicht: der anspruchsvolle Riesenslalom zu mehr Gästen	2
Erlebnis: Grundlagen, Modelle und ihre Anwendungen	4
Gästabefragung: mit grosser Beteiligung zu grossem Nutzen	6
#mymagicmoment: posten und gewinnen	7
Magic Moment Collector: Ideendatenbank	8
Lehrerbeispiel 1: Powder-Kicker	9
Lehrerbeispiel 2: Parallelschwung	10
Lehrerbeispiel 3: Box und Rail	11
Schlusswort, Bibliografie und Impressum	12

Erlebnisse als zentraler Erfolgsfaktor in den Schweizer Skischulen

Vorwort

Riet R. Campell
Direktor Swiss Snowsports

Am Schulleiterkurs, am Forum, an den Ausbildungsleiter- und Fortbildungskursen haben wir über das Projekt «Erlebnisorientierte Gästebetreuung» informiert. In der «Academy» Nr. 29 sind wir auf den Magic Moment, die Wahrnehmungskanäle, die Erlebniskette, das Erlebnismodell und den Planungskreislauf eingegangen. Die Idee vom «Magic Moment» ist schon jetzt in aller Schneesportlehrer-Munde. In einem nächsten Schritt gilt es, unsere Gäste diese Magic Moments erleben zu lassen.

Es geht darum, nach dem geglückten Projektstart Tor für Tor zu passieren, um am Schluss als Sieger auf dem Podest zu stehen und mehr Gäste für die Schweizer Skischulen zu gewinnen.

Schulleiter, Ausbildungsleiter, Education Pool und Schneesportlehrer – alle müssen an der praktischen Umsetzung des Projekts mitarbeiten. Die Gäste müssen motiviert werden, ihre Magic Moments zu teilen und an der Gästebefragung teilzunehmen. So kann das Institut für Tourismuswirtschaft Luzern die Resultate auswerten, damit der Werkzeugkoffer für mehr Erlebnisse und Magic Moments in den Schweizer Skischulen gepackt werden kann.

Wir danken für euer Engagement.

Einleitung

Michael Brügger
Projektleiter: Erlebnisorientierte Gästebetreuung

Mit dem Projekt «Erlebnisorientierte Gästebetreuung» verfolgen wir ein gemeinsames Ziel: Mithilfe einer Erlebniswertsteigerung wollen wir eine grössere Zufriedenheit der Gäste erreichen und sie vermehrt in den Schweizer Skischulen begrüssen.

Als Schneesportlehrer verbringst du sehr viel Zeit mit deinen Gästen und bist somit eine bedeutende Kontaktperson für sie. Versuche deine Gäste mit einzigartigen Erlebnissen und Geschichten jeden Tag aufs Neue zu inspirieren. Dies mit dem Ziel, dem Gast eine unvergessliche Erinnerung an den Schneesportunterricht mitzugeben. Unterstütze uns bei der Umsetzung des Projekts und motiviere deine Gäste, ihre Magic Moments zu teilen sowie an der Gästebefragung teilzunehmen. Je höher die Beteiligung, desto aussagekräftiger sind Ergebnisse und Nutzen für deine Schweizer Skischule.

Diese «Academy» informiert dich über die Grundlagen und Modelle der erlebnisorientierten Gästebetreuung. Zudem findest du in dieser Ausgabe den Projekttablauf sowie erprobte Praxisbeispiele.

Wir wünschen dir viel Spass bei der Lektüre und bei der Praxisumsetzung.

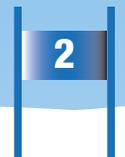
Projektstart

Idee: Steigerung des Erlebniswerts in den Schweizer Skischulen



Projektkonzept

- Ziele, Inhalte, Vorgehen definiert
- Finanzierung (mit Innotour-Beitrag des Bundes) gesichert
- Organisation (Projektgruppe und -leiter) bestimmt



Erlebniswert heute – Handlungsfelder

- erste Ideensammlung – Best-Practice-Beispiele aus Schulleiterkurs, Forum und Ausbildungsleiterkursen
- grobe Einschätzung durch Schulleiter
- Gästebefragung – Erwartung und Zufriedenheit



Erlebniswertsteigerung in den Schweizer Skischulen

- Werkzeugkoffer mit Hilfsinstrumenten für Schulleiter
- digitale Ideensammlung – Magic Moment Collector
- Coaching-Angebote für Schweizer Skischulen



Weiterentwicklung: Magic Moments/Erlebniswertsteigerung

- Resultate auswerten, Handlungsfelder ableiten
- vertiefte Schulungen (Schulleiter, Schneesportlehrer, Coaches)
- Optimierung: Werkzeugkoffer, Magic Moments, Magic Moment Collector, Coaching

Projektziel

Höhere Zufriedenheit, mehr Gäste, mehr verkaufte Lektionen in den Schweizer Skischulen





Grundlagen «Erlebnis»

- Erlebniswert als zentrales Marketinginstrument im Tourismus
- Erlebniskette für den Skischulgast
- Erlebnismodell: Theorie und Einführung in die Unterrichtspraxis



4

Magic Moments im Schneesportunterricht

- Praxisumsetzung im Forum, in Ausbildungsleiter- und in Fortbildungskursen
- Kommunikationskampagne #mymagicmoment
- #mymagicmoment – Wettbewerbe lancieren

Weiterentwicklung: Magic Moments/Erlebniswertsteigerung

- Resultate auswerten, Handlungsfelder ableiten
- vertiefte Schulungen (Schulleiter, Schneesportlehrer, Coaches)
- Optimierung: Werkzeugkoffer, Magic Moments, Magic Moment Collector, Coaching

6

7

Weiterentwicklung: Magic Moments/Erlebniswertsteigerung

- Resultate auswerten, Handlungsfelder ableiten
- vertiefte Schulungen (Schulleiter, Schneesportlehrer, Coaches)
- Optimierung: Werkzeugkoffer, Magic Moments, Magic Moment Collector, Coaching

8



Einführung in die Thematik

Magic Moments – magische Augenblicke, welche die Erwartungen unserer Gäste weit übertreffen und welche in Erinnerung bleiben – stehen im Zentrum des im Herbst lancierten Themas «Erlebnisorientierte Gästebetreuung».

Diese Idee basiert auf einigen Grundlagen und Modellen.

Als **Magic Moment** wird ein «magischer oder verzauberter Augenblick», also ein unvergessliches, positiv gesteigertes Erlebnis bezeichnet.

Das höchste Mass an Begeisterung lösen beim Gast Erlebnisse aus, die für ihn unerwartet eintreten, mehrere seiner Sinne involvieren und ihn in einer aktiven Rolle teilhaben lassen.

Erlebnenswert und Gästezufriedenheit

Jeder Gast hat eine eigene Erwartungshaltung an den Schneesportunterricht. Indem wir die von ihm erwartete Leistung erfüllen, stellen wir ihn zufrieden. Bieten wir ihm gar ein zusätzliches Erlebnis, so steigert sich seine Zufriedenheit in Begeisterung (Abb. 1). Magic Moments bewirken beim Gast intensive positive Emotionen, die ihm lange in Erinnerung bleiben und die er gerne mit Freunden teilt.

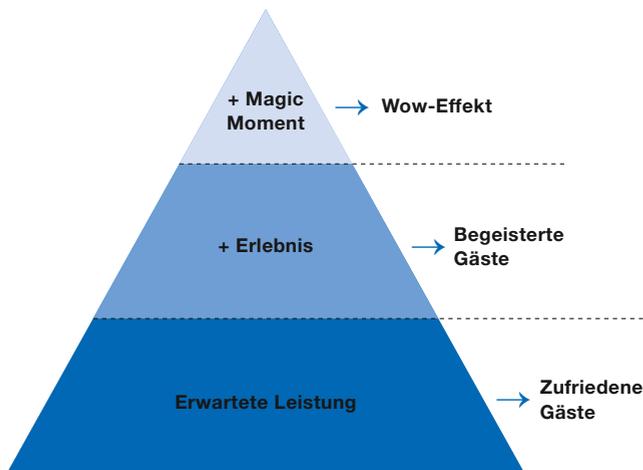


Abb. 1: Erlebte Leistung in der Schweizer Skischule

Erlebniskette Skischulgast

Die wichtigste Quelle für Erlebnisse sind zwischenmenschliche Kontakte. Begeisterte Gäste benötigen deshalb zwingend Schneesportlehrer, die ihre eigene Begeisterung vermitteln und übertragen.

Doch der Gast hat auch weitere Kontaktpunkte mit den Schweizer Skischulen, die im generellen Ablaufschema «Erlebniskette Skischulgast» (Abb. 2) dargestellt werden. Entlang dieser Erlebniskette müssen möglichst aussichtsreiche Voraussetzungen für eine Vielzahl positiver Gästerlebnisse geschaffen werden. Die Skischule bzw. die Skischulleiter nehmen vor allem in den **Phasen vorher und nachher sowie bei Buchung/Anmeldung, beim Treffpunkt/Sammelplatz und beim Rahmenprogramm** eine wichtige Aufgabe wahr. In diesen Phasen geht es darum, ein erlebnisbegünstigendes Umfeld zu schaffen. Dies ist eine der benötigten Voraussetzungen, damit Schneesportlehrer ihren Gästen im **Unterricht** Magic Moments ermöglichen können.



Abb. 5: Erlebniskette Skischulgast

Erlebnismodell

Zentral für den Erlebniswert sind die Gestaltung des Schneesportunterrichts und des Umfelds sowie das Verhalten der Schneesportlehrer. Jeder Gast nimmt Erlebnisse persönlich und subjektiv wahr, was die Gestaltung von individuell auf den jeweiligen Gast oder die jeweilige Gruppe ausgerichteten Erlebnissen voraussetzt.

Es gibt keine Kochbuchrezepte für Magic Moments. Jedoch bietet das Erlebnismodell (Abb. 3) eine hilfreiche Grundlage für die Planung eines erlebnisreichen Unterrichts.

In diesem Modell werden Erlebnisse mithilfe von zwei Dimensionen in die vier Kategorien Unterhaltung/Entertainment, Bildung, Realitätsflucht und Ästhetik eingeteilt:

- Dimension 1: Art der Beteiligung des Gastes am Erlebnis (aktiv oder passiv)
- Dimension 2: Art der Wahrnehmung des Erlebnisses (Aufnahme oder Eintauchen, d. h. kognitiv/Gehirn oder emotional)

Eine Kernbotschaft der Entwickler dieses Modells ist:

Starke Erlebnisse kombinieren in der Regel Elemente aus allen vier Kategorien, sehen den Gast in einer aktiven Rolle, sprechen verschiedene Sinne an und geschehen unerwartet.

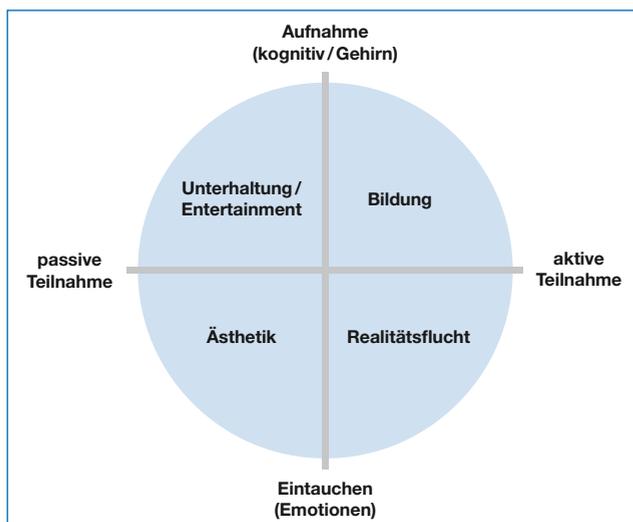


Abb. 3: Erlebnismodell (nach Pine/Gilmore, 1998)

Planungskreislauf

Der Planungskreislauf (Abb. 4) hilft uns bei der Gästeanalyse, Zielsetzung, Planung und Umsetzung von Erlebnissen. Basis ist eine Analyse der Gästebedürfnisse und des Umfelds. Mit passenden Fragen und Beobachtungen wollen wir den Gast und seine Bedürfnisse kennenlernen und wir analysieren, in welchen Erlebniskategorien seine wichtigsten Bedürfnisse liegen.

Auf Basis unserer Beobachtungen und der Fragen können wir ein Gästeprofil erstellen, welches die individuell ausgeprägten Bedürfnisse der Gäste in den einzelnen Erlebniskategorien abbildet.

Bei der Zielformulierung orientieren wir uns wiederum an den Erlebniskategorien. Die Ziele orientieren sich an den individuellen Bedürfnissen des Gasts, weshalb sie stets aus seiner Sicht zu formulieren sind. Auf die Bedürfnisse des Gasts zugeschnittene Ziele bilden die Grundlage für die anschließende Erlebnisplanung und deren Umsetzung im Schneesportunterricht.

Bei jeder Aktivität ist eine laufende Überprüfung der aktuellen Situation notwendig. Bedingung für Magic Moments ist eine aufmerksame Lehrperson, welche die günstigen Umstände zur Erlebnisgestaltung zu nutzen weiss.

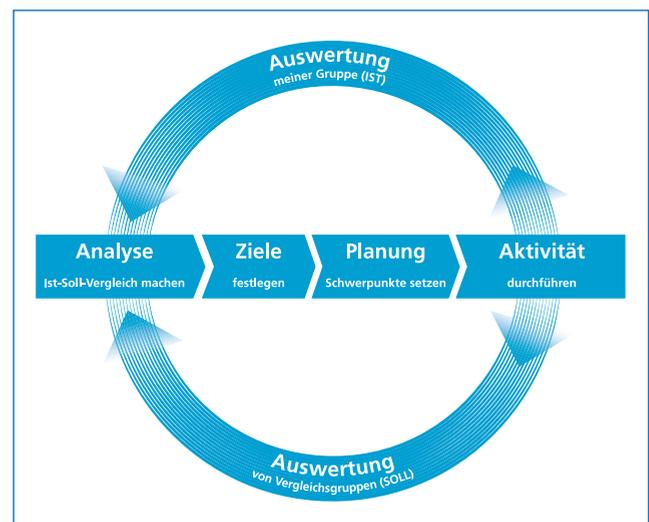


Abb. 4: Der Planungskreislauf von Jugend+Sport. In Anlehnung an das Planungsmodell der Trainerbildung Schweiz (nach Bürgi/Fuchslocher, 2007)

Nur wer seine Gäste und ihre Bewertung der Leistung kennt, kann die richtigen Massnahmen zur Verbesserung treffen.

Als Skischule und Schneesportlehrer haben wir dann Erfolg, wenn sich der Gast für unsere Leistung entlang der gesamten Erlebniskette begeistern kann. Das Feedback unserer Gäste ist dabei die verlässlichste Informationsquelle, inwiefern wir dieses Ziel erreicht haben und wo noch Handlungsbedarf besteht.

In der Befragung der Gäste der Schweizer Skischulen möchten wir unter anderem wissen,

- wer unsere Gäste wirklich sind, woher sie kommen und wo sie sich über die Schweizer Skischule informiert haben;
- wie die Gäste die Leistung der Schweizer Skischule entlang der Erlebniskette erlebt und empfunden haben;
- welche Erwartungen die Gäste an die Schweizer Skischule und den Schneesportunterricht stellen.

Diese Informationen erlauben eine wirksame Beurteilung der nötigen Zukunftsmassnahmen sowohl auf Skischul- als auch auf nationaler Ebene. Ausgewertet werden die anonymisierten Rückmeldungen vom Institut für Tourismuswirtschaft Luzern.

Die Gästebefragung erfolgt über ein Online-Rückmeldeformular, welches auf der Website

www.swiss-ski-school.ch/survey abrufbar ist.

Eine ausreichend repräsentative Auswertung für die einzelnen Schweizer Skischulen setzt die Befragungsteilnahme von mindestens fünf Prozent aller Gäste je Schweizer Skischule voraus.

Als Schneesportlehrer nimmst du dabei eine entscheidende Rolle ein. Du verbringst mit deinen Gästen sehr viel Zeit auf und neben der Piste und bist somit eine bedeutende Kontaktperson. Motiviere deine Gäste, diese Befragung auszufüllen.

Jeder Gast, der bis am 30. April 2018 teilnimmt, hat die Chance auf den Gewinn von zwei Tagen Privatunterricht in einer Schweizer Skischule.

Bei der Verbreitung des Links zur Umfrage hilft dir die #mymagicmoment-Visitenkarte (Abb. 5 und 6). Diese erhältst du bei deiner Schweizer Skischule. Trage deinen Namen ein und übergib sie nach dem Unterricht deinen Gästen.



Abb. 5: Vorderseite: #mymagicmoment-Visitenkarte

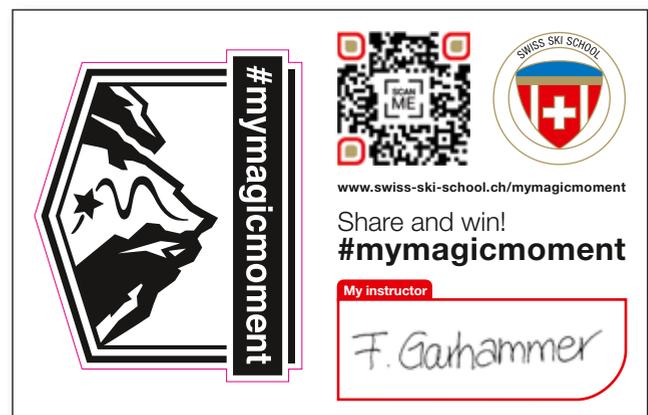


Abb. 6: Rückseite: #mymagicmoment-Visitenkarte



Foto: Urban Engel, Perspektiva

Swiss Snowsports möchte möglichst viele Magic Moments von Lehrern und Gästen sammeln, um sie u. a. der internen Ideendatenbank – dem Magic Moment Collector – zuzuführen. Zudem möchte Swiss Snowsports die Gäste mithilfe einer Kommunikationskampagne auf der Website und über Social-Media-Kanäle erreichen und ihnen die Schweizer Skischulen näherbringen.

Diese Magic Moments möchten wir mithilfe diverser Wettbewerbe sammeln und festhalten. Dabei werden sowohl die Magic Moments von dir als auch die deiner Gäste gesammelt.

Grundsätzlich kann zwischen zwei verschiedenen Wettbewerben unterschieden werden:

Social-Media-Wettbewerb



Wer kann mitmachen?

- Gast und Lehrer

Wie funktioniert?

- sende Fotos oder Videos deines #mymagicmoment via WhatsApp an 079 840 54 33 (Hotline Swiss Snowsports)
- teile deinen #mymagicmoment auf der Facebookseite «Swiss Ski Schools»
- poste deinen #mymagicmoment auf Instagram

Was kann ich gewinnen?

- 1. Platz: Skiweekend für 2 Personen (all inclusive) in einem Schweizer Skigebiet deiner Wahl
- 2. Platz: Intersport-Gutschein im Wert von CHF 500.–
- 3. Platz: 2 x eine Tageskarte in einem Skigebiet deiner Wahl

Wer gewinnt?

- Auslosung unter allen Teilnehmern

Bis wann?

- Teilnahmeschluss ist der 16. April 2018

Wettbewerb Website Swiss Ski School



Wer kann mitmachen?

- Gast

Wie funktioniert?

- Animiert eure Gäste, ihren #mymagicmoment auf der Website der Swiss Ski Schools unter www.swiss-ski-school.ch/mymagicmoment zu teilen. Bei der Verbreitung des Links hilft dir die #mymagicmoment-Visitenkarte.

Was kann ich gewinnen?

- Intersport-Gutschein im Wert von CHF 500.–

Was kann meine Skischule gewinnen?

- Coaching «Erlebnisorientierte Gästebetreuung»

Was kann der Gast gewinnen?

- 1. Platz: Skiweekend für 2 Personen (all inclusive) in einem Schweizer Skigebiet deiner Wahl
- 2. Platz: Intersport-Gutschein im Wert von CHF 500.–
- 3. Platz: 2 x eine Tageskarte in einem Skigebiet deiner Wahl

Wer gewinnt?

- Gast: Auslosung unter allen Teilnehmern
- Lehrer: meistgenannter Lehrer
- SSS: meistgenannte SSS

Bis wann?

- Teilnahmeschluss ist der 4. April 2018

Rechtliche Grundlagen zur Veröffentlichung von Fotos und Videos

Die Einwilligung fotografiertes/gefilmter Personen ist zwingend. Dies bedeutet, dass für die Aufnahme und/oder Publikation jedes Fotos/Videos Folgendes erfolgt sein muss:

- Einholung der Einwilligung von fotografierten/gefilmten Erwachsenen
- Einholung der Einwilligung bei der erziehungsberechtigten Person oder der verantwortlichen Begleitperson von fotografierten/gefilmten Minderjährigen
- Bekanntgabe der Art und des Zwecks der Veröffentlichung von Bild- und Filmmaterial an fotografierte/gefilmte Person

Weiterführende Informationen zu den rechtlichen Grundlagen bei Veröffentlichung von Fotos und Videos findest du im Extranet von Swiss Snowsports.

Der Magic Moment Collector hat zum Ziel, gute Beispiele zur Optimierung des Erlebniswerts entlang der Erlebniskette in einer zentralen, webbasierten Anwendung zusammenzuführen.

Am Herbstkurs tauschten die Schulleiter Erfahrungen aus und entwickelten Ideen zur Optimierung des Erlebniswerts entlang der gesamten Erlebniskette. Während des Swiss Snowsports Forums und aller Ausbildungsleiterkurse wurden zudem Beispiele für Magic Moments im Unterricht gesammelt. Die zahlreichen Beispiele zur Optimierung des Erlebniswerts wurden zentral im Magic Moment Collector erfasst.

Der Magic Moment Collector soll als Inspiration für alle Schneesportlehrer und Schulleiter dienen.

Die grafische Gestaltung des Collectors lädt zum Verweilen und zum Stöbern nach erprobten Ideen ein. Mithilfe der Suchfunktion kann gezielt nach spezifischen Begriffen gesucht werden. Nutze die Ideen der Schneesportlehrerkollegen für deinen Unterricht und passe die Gestaltung des Erlebnisses deinem jeweiligen Gast an.

Natürlich soll der Magic Moment Collector ergänzt werden. Die Datenbank lebt von einem grossen Fundus an Ideen der Schneesportlehrer und Schulleiter.

Die Eingabe neuer Ideen, die Recherche und die Suchfunktion stehen allen Schneesportlehrern und Schulleitern der Schweizer Skischulen zur Verfügung.

Der Zugang zum Magic Moment Collector erfolgt über das Extranet von Swiss Snowsports.

Schneesportlehrer einer Schweizer Skischule, die nicht Mitglied bei Swiss Snowsports sind, erhalten den Zugangscode von ihrer Schweizer Skischule.

Lehrerbeispiele von #mymagicmoment aus dem Unterricht

Die nachfolgenden Beispiele von #mymagicmoment basieren auf dem Planungskreislauf und dem Erlebnismodell und dienen der persönlichen Weiterentwicklung. Zur Vereinfachung der Lesbarkeit werden sie in der Gegenwartsform formuliert.



Foto: Studio Patrick

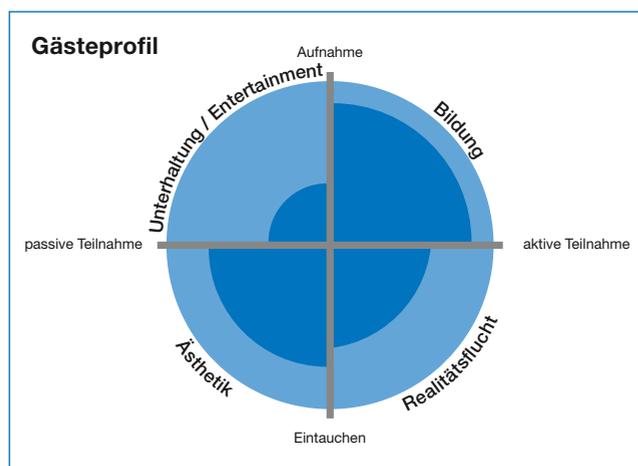
An einem sonnigen Februartag baute ich mit meiner Swiss-Snow-Academy-Klasse eine Sprungschanze im Neuschnee.

Die hervorragenden Wetter- und Schneeverhältnisse und der an die Bedürfnisse der Gruppe angepasste Kicker vermittelten viel Freude an der Leistung und blieben während der restlichen Woche ein lebhaftes Gesprächsthema.

Analyse der aktuellen Situation

Gästeanalyse

Die Gruppe ist sehr sportlich und an neuen Trends interessiert. Die Jugendlichen wollen neue Sprungformen erlernen und bereits erlernte verbessern. Am liebsten fahren sie abseits der markierten Pisten und bevorzugen eine lockere Gruppenatmosphäre.



Umfeldanalyse

Es gibt keinen Snow-Park im Skigebiet und der Pulverschnee abseits der markierten Pisten ist verfahren.

Unterrichtsziele und Planung

Hauptziel

Das Erlernen eines neuen Straight Air mit Grab, wird mit der Gruppe zusammen als Hauptziel definiert. Zur Gewährleistung der Sicherheit beginne ich mit einfachen Grabs (Bildung).

Teilziele

Damit Zielformulierung und Planung möglichst individuell an die Bedürfnisse der Gruppe angepasst sind, definiere ich folgende Teilziele:

- Der gemeinsame Bau eines Powder-Kickers stärkt den Gruppenzusammenhalt. Ich achte darauf, dass alle Teilnehmenden mithelfen können (Ästhetik).
- Jeder Teilnehmende probiert fünf unterschiedliche Sprünge aus. Ich gebe jedem Gruppenmitglied die Möglichkeit einen Sprung vorzuzeigen, den die Gruppe ausprobieren soll und filme dies (Realitätsflucht).

Aktivität

Während des Unterrichts bemühe ich mich, die Gruppe aufmerksam zu beobachten und bei Schwierigkeiten mithilfe individueller Übungen unterschiedliche Wahrnehmungskanäle anzusprechen und als Lernhilfe einzusetzen. Als Hilfsmittel hierzu nutze ich mein Smartphone zur Videoanalyse und Gummibänder zur Verstärkung der inneren Wahrnehmung.

Bei mehrmaligem Misslingen der Sprünge werden die Übungen vereinfacht und individuell angepasst.

Auswertung mit den Gästen

Zum Abschluss werden die erreichten Ziele in der Gruppe besprochen und die Erlebnisse mithilfe des während des Tages aufgezeichneten Videos in Erinnerung gerufen. Gemeinsam definieren wir das Kurzspringen in Buckeln und das Einbauen des neu erlernten Sprungs als Hauptziel für den folgenden Tag.

Als Überraschung versende ich am Abend einen coolen Videozuschnitt an die Gruppe, den deren Mitglieder mit ihren Freunden und Bekannten teilen können.

Auswertung des Planungskreislaufs/ Magic Moments

Was konnte ich vorbereiten?

Die Umsetzung der gesteckten Ziele erforderte Abklärungen über die Lawinensituation beim Pistendienst sowie die Evaluation möglicher Standorte für den Kicker. Beim Bau achtete ich darauf, die Absprungschanze auf eine bereits vorhandene Schneewechte zu bauen, der ein unverspurter Landehang mit einer der Schanze angepassten Neigung nachgestellt war. So wurde die Sprungschanze auf das Können und die Bedürfnisse der Klasse abgestimmt.

Von welchen glücklichen Umständen wurde der Magic Moment begünstigt?

Da zuvor noch niemand eine eigene Sprungschanze gebaut hat, wurde der Tag als Ganzes zum Erlebnis. Der Bauprozess des Kickers, das anschließende Ausprobieren und Anpassen des Absprungs sowie das Wissen, gemeinsam etwas erreicht zu haben, begünstigten das Lernklima und bildeten die Grundlage für Magic Moments.

Bei einigen löste das Gelingen neu erlernter Sprungformen ein Erlebnis aus, andere genossen das Gefühl der Schwerelosigkeit.

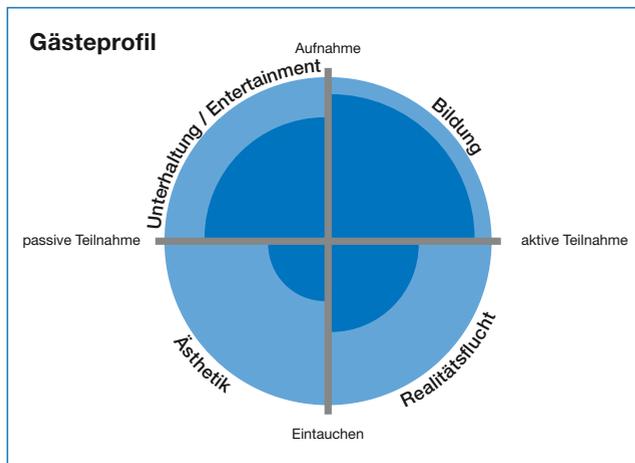
Wegen seiner Furcht vor stark befahrenen und eisigen Pisten wollte mein Gast seine Parallelschwungtechnik verbessern.

Die aktuelle Situation war ideal, weil die Pisten im oberen Bereich des Skigebiets sehr griffig und im unteren eher eisig und hart waren. Als der Gast spürbar besser parallelschwingen konnte, stellte sich ein Wow-Erlebnis ein.

Analyse der aktuellen Situation

Gästeinanalyse

Der Gast zeigt grosses Interesse an der Skitechnik und will die technischen Zusammenhänge verstehen. Er denkt, dass Skiunterricht etwas für Einsteiger ist und verhält sich deshalb der Skischule gegenüber eher skeptisch. Die Angst beim Skifahren äussert sich durch eine passive und statische Fahrweise.



Umfeldanalyse

In den höheren Lagen herrschen ideale Schneebedingungen.

Unterrichtsziele und Planung

Hauptziel

Der Gast will sich im Parallelschwung sicher fühlen. Ich achte auf die Wahl gut präparierter Pisten (Bildung).

Teilziele

Weil das Hauptziel sehr umfassend ist und ich mehrere Erfolgserlebnisse schaffen will, definiere ich Teilziele:

- Der Gast erlernt eine stabile Grundposition im Parallelschwung. Mit unterschiedlichen Übungen verbessere ich die Rumpfstabilität und die Aussenskielastung (Bildung).
- Der Gast erlernt den korrekten Bewegungsablauf in der Auslösephase. Ich achte darauf, dass er die Bewegungen für den Kantenwechsel versteht und selbst spüren kann (Bildung).
- Der Gast verbessert sein technisches Verständnis im Parallelschwung. Dafür erkläre ich ihm den Nutzen der unterschiedlichen Übungen (Bildung).

- Der Gast erhält Informationen zur Ausbildungsstruktur von Swiss Snowsports. Ich erläutere ihm die Ausbildung zum Schneesportlehrer (Unterhaltung).

Aktivität

Zu Beginn versuche ich mit spezifischen Übungen, die Rumpfstabilität des Gasts zu verbessern. Dabei nutze ich mithilfe unterschiedlicher Atmungs- und Spannungsübungen mehrheitlich die inneren Wahrnehmungskanäle. Anschliessend wird mit gezielten Übungen die Aussenskielastung verbessert. Diese Übungen sind aufbauend strukturiert (vom Einfachen zum Schwierigen), weshalb die Vorteile der Aussenskielastung für den Gast direkt spürbar werden.

Da der Gast davon ausgeht, dass die Schweizer Skischulen nur den Pflug unterrichten, erkläre ich ihm während einer Pause die modulare Schneesportlehrerausbildung. Ich erläutere das umfassende Fachwissen eines ausgebildeten Schneesportlehrers sowie die Unterrichtsvielfalt. Anschliessend veranschauliche ich mithilfe von Metaphern den Bewegungsablauf der Auslösephase. Als Lernkontrolle nutze ich das Smartphone. Es hilft dem Gast, die Innen- mit der Aussensicht abzugleichen.

Auswertung mit dem Gast

Im Dialog besprechen wir die bereits erreichten Ziele und die technischen Schwerpunkte, auf die in Zukunft vermehrt geachtet werden soll.

Die wichtigsten Punkte werden schriftlich festgehalten, in Ziele umformuliert und dem Gast mitgegeben.

Auswertung des Planungskreislaufs/ Magic Moments

Was konnte ich vorbereiten?

Ich wählte für die unterschiedlichen Übungen und Teilschritte das passende Gelände mit den besten Schneebedingungen.

Damit sich mein Gast sicher und wohlfühlte, sprach ich ruhig und gab klare Anweisungen.

Zum Abschluss fuhren wir auf einer perfekt präparierten roten Piste, um das Erlernte umzusetzen. Hier passte alles zusammen: Der Gast erlebte das wunderbare Gefühl angstfreien Parallelschwingens.

Von welchen glücklichen Umständen wurde der Magic Moment begünstigt?

Die geringen Erwartungen des Gasts an den Skiunterricht und seine Annahme, in der Skischule lerne man nur den Pflug, machten den technischen Tag zum Erlebnis.

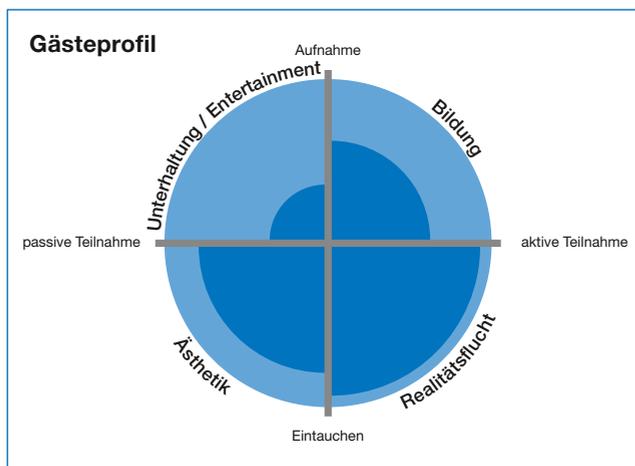
Wow-Erlebnisse wurden ausgelöst, als der Gast plötzlich spürbar besser parallelschwingen konnte.

An einem Mittag wurden wegen starken Windes alle Anlagen geschlossen. Meine Gäste waren enttäuscht und fragten, was stattdessen getan werden könnte. Im windgeschützten kleinen Park konnten wir während des ganzen Nachmittags Boxen und Rails fahren. Das Gruppenerlebnis war super, da alle Mitglieder beim Hochlaufen immer in engem Kontakt zueinander standen und die Fortschritte der anderen mitverfolgen konnten. Das Erlebnis wurde perfekt, als einige Einheimische dieselbe Idee hatten und zudem den Grill einheizten.

Analyse der aktuellen Situation

Gästeanalyse

Die Gruppe befindet sich auf Level «Red King», ist sehr motiviert, sportlich und interessiert an neuen Bewegungen.



Umfeldanalyse

Alle Anlagen sind wegen Wind geschlossen.

Unterrichtsziele und Planung

Hauptziel

Als Hauptziel definiert die Gruppe, den Nachmittag auf dem Berg zu verbringen. Mit dem Pistendienst kläre ich telefonisch ab, ob der Gruppenunterricht im geschlossenen Park durchgeführt werden kann (Realitätsflucht).

Teilziele

Um den Nachmittag zu einem ganzheitlichen Erlebnis werden zu lassen, definiere ich folgende Teilziele:

- Jeder Teilnehmende erlernt einen neuen Boxtrick. Ich nutze die Teilschrittmethod (Bildung).
- Das Ambiente in der Gruppe soll gefördert werden. Jeder Teilnehmende erhält mindestens einmal Applaus für seinen Trick. Ich wähle die Box so aus, dass sich alle beim Fahren gegenseitig sehen können (Ästhetik).
- Jedes Gruppenmitglied hat drei Filmaufnahmen und einen Motivationsfilm von sich. Ich filme jeden Gast aus unterschiedlichen Perspektiven, sodass am Ende jedem Teilnehmenden unterschiedliche Aufnahmen zur Verfügung stehen (Ästhetik).

Aktivität

Da die Gruppe über wenig Box-Erfahrung verfügt, beginne ich mit der Teilschrittmethod und individuellen Hilfestellungen. Danach reagiere ich auf den jeweiligen Lernstand und stelle mehrheitlich persönliche Aufgaben über den kinästhetischen und taktilen Wahrnehmungskanal. Zum Abgleich von Innen- und Aussensicht mittels Videoanalyse nutze ich mein Smartphone als Hilfsmittel. So können die einzelnen Gäste Bewegungen im Stand einstudieren und ihr Gefühl für die Bewegung stärken. Den Zeitpunkt des nächsten Lernschritts überlasse ich den Gästen selbst. Die Möglichkeit vieler Wiederholungen lässt sie an Sicherheit gewinnen.

Auswertung mit den Gästen

Zum Abschluss zeigt jeder Gast seinen gefühlsmässig tollsten Trick im Stand nach. Gemeinsam werden die nächsten Boxtrick-Ziele definiert. Am Abend übermittle ich jedem Teilnehmenden sein persönliches Kurzvideo als Erinnerung an den tollen Tag.

Auswertung des Planungskreislaufs/ Magic Moments

Was konnte ich vorbereiten?

Der Wunsch und die Motivation der Gäste nach Bewegung waren derart ausgeprägt, dass die Entscheidung, den Gruppenunterricht im geschlossenen Park durchzuführen, nahe lag.

Die Schwierigkeit der Boxen und der Standort des Parks waren optimal für das Können und die Bedürfnisse der Gäste.

Das gegenseitige Applaudieren unterstützte das Lernklima und schaffte im geschützten Park eine stimungsvolle Lernsituation.

Auf diese Weise gelang es mir, aus der aktuellen Situation ein einmaliges Gruppenerlebnis zu schaffen.

Von welchen glücklichen Umständen wurde der Magic Moment begünstigt?

Die zufällig getroffenen Einheimischen heizten den Grill ein und hatten sogar einige Würste abzugeben – ein glücklicher Zufall!

Schlusswort

Génika Hulliger Schulleiter Schweizer Skischule Nendaz

Was wären wir ohne unsere Gäste? Als Skischulleiter bin ich mir bewusst, wie wichtig die touristische Dienstleistungskette ist. Habt ihr euch schon einmal gefragt, wer am meisten Zeit mit den Gästen verbringt? Ja richtig, es sind unsere Schneesportlehrer, die als Botschafter unserer Region eine Schlüsselrolle spielen. Diese Chance müssen wir nutzen, um unsere Gäste nachhaltig an uns zu binden. Aber wie können wir das tun? Stellt euch vor, ihr wärt an ihrer Stelle. Was möchtet ihr in euren Ferien erleben? Unsere Gäste suchen einzigartige Erlebnisse, Geschichten, die sie erzählen, und Magic Moments, die sie mit nach Hause nehmen können. Jeder Skischulleiter hat das Glück, dazu auf seine grossartigen Lehrer zählen zu können. Jeder von ihnen hat seinen eigenen kleinen Trick, der den Unterschied macht. Es liegt an uns Skischulleitern und Bürokräften, den Kontakt zwischen unseren Gästen und den Lehrern herzustellen, die zueinander passen.

Die Schweizer Skischulen werden neu durch eine von SSSA entwickelte Umfrage unterstützt. Wir alle sind gespannt auf die Kommentare. Natürlich möchte man immer positive Feedbacks erhalten, aber niemand ist perfekt. Dank konstruktiver Rückmeldungen kann sich eine Skischule zusammen mit ihren Gästen weiterentwickeln. Je besser wir die Ziele und Bedürfnisse unserer Gäste kennen, desto eher können wir ihre Erwartungen übertreffen. Machen wir also mit und leiten den Link zur Umfrage an so viele Gäste wie möglich weiter.



Génika Hulliger



Foto: Urban Engel Perspective

Bibliografie

- Swiss Snowsports Association (2010): Schneesport Schweiz, Lehrmittelserie 2010, Belp
- Swiss Snowsports Association (bis 2016): sämtliche Publikationen, Belp
- BASPO Magglingen, Monika Kurath, Philipp Schütz, Dominique Fankhauser, Matthias Baumgartner: Planung im Sport, Ausgabe 2016
- Bruhn, M. & Hadwich, K. (2012). Customer Experience.
- Fischer, I. (2006). Stellenwert und Möglichkeiten von Inszenierung bei Seilbahnen.
- Glattes, K. (2016). Der Konkurrenz ein Kundenerlebnis voraus.
- Jüttner, U., Windler, K., Schaffner, D., Hafner, N., Zimmermann, A. (2012). Kundenerlebnismangement – erlebnisorientierte Handlungsanleitungen für Dienstleistungsunternehmen und Toolbox.
- Pine, B., Gilmore, J. (1998). Welcome to the Experience Economy.
- Schmitt, B., Mangold, M. (2012). Kundenerlebnis als Wettbewerbsfaktor.

Alle Lehrmittel von Swiss Snowsports und die «Academy» sind zu finden unter: www.snowsports.ch

Impressum

- Projektleiter** Michael Brügger, Swiss Snowsports
- Redaktionelle Leitung** Swiss Snowsports Association
- Redaktorenteam** ITW: Roland Lymann, Lukas Huck
SSSA: Riet R. Campell, Gaby Mumenthaler, Arsène Page, Eva Hauck, Isa Jud, Stefan von Känel, Génika Hulliger, Michael Brügger
- Gesprächspartner** Michael Weyermann, Dario Perren, Kilian Weibel, Demian Franzen, Yann Bouduban
- Lektoren** Stephan Rubli
- Grafiken** Lucas Zbinden, SSSA
- Übersetzung** Agata Markovic, Ines Mangisch
- Fotos** Studio Patrick, Urban Engel Perspective
- Adresse der Redaktion** Swiss Snowsports Redaktion, Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp, info@snowsports.ch
- Gestaltung und Druck** Samedia Production, Sommeraustrasse 32, CH-7007 Chur, www.samedia-production.ch
- Adressänderungen** Direkt an Swiss Snowsports, Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp, info@snowsports.ch
- Bezugspreise** Für Mitglieder des Verbands Swiss Snowsports im Beitrag inbegriffen.
- Nachdruck** Die in «Academy» publizierten Artikel und Fotos sind urheberrechtlich geschützt. Nachdrucke oder Kopien sind mit der Redaktion zu vereinbaren. Die Redaktion lehnt jede Haftung für unverlangt eingeschickte Texte oder Fotos ab.
- Auflage** 14 700 Exemplare, davon 11 000 deutsch und 3700 französisch.

**innovation
tourismus**

Das Projekt wird unterstützt von Innotour, dem Förderinstrument vom Staatssekretariat für Wirtschaft SECO.