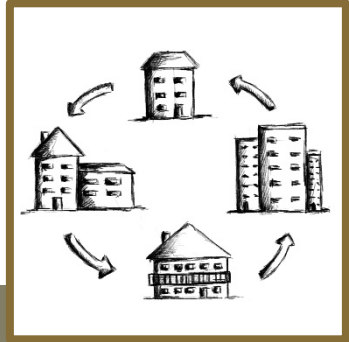


Multilokalität und dessen Chancen für den Tourismus in peripheren Gebieten

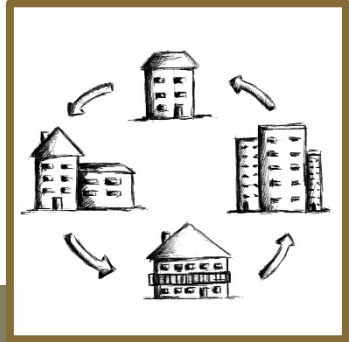
14. Tourismus Trendforum / Fokusvortrag 6



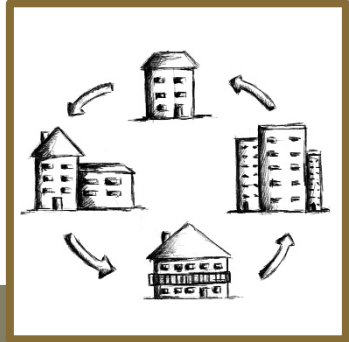
Migration – altes Phänomen in neuen Schläuchen



Migration – altes Phänomen in neuen Schläuchen



Von Jägern, Sammlern und (ehemaligen) Nomaden



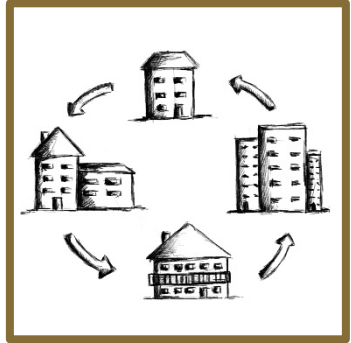
Formen von Migration

Amenity migration

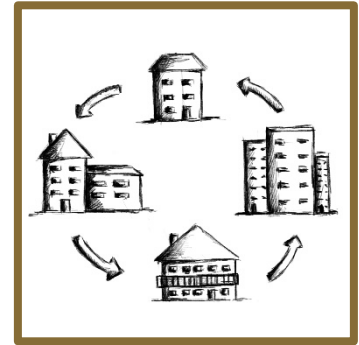
Bildungsmigration

Arbeitsmigration
(Saisoniers, Angestellte, Infoworker
etc.)

Flüchtlingsmigration
(Krisen, Hungersnöte, Krieg etc.)



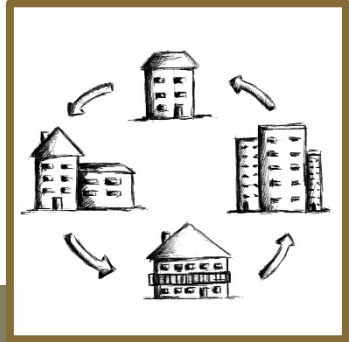
Das Potential von «workations» für die alpine Peripherie



«Amenities define the qualities of a region that make it an attractive place to live and work».

Thomas Power (1988: 142)

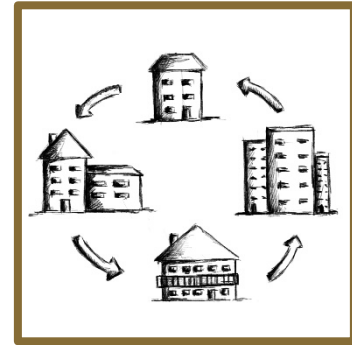
Das Potential von «workations» für die alpine Peripherie



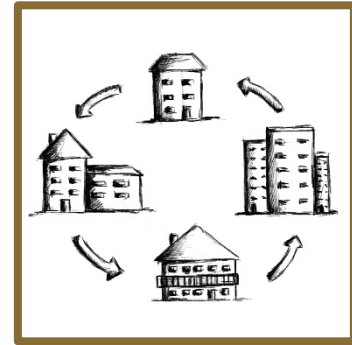
«Amenities define the qualities of a region that make it an attractive place to live and work».

Thomas Power (1988: 142)

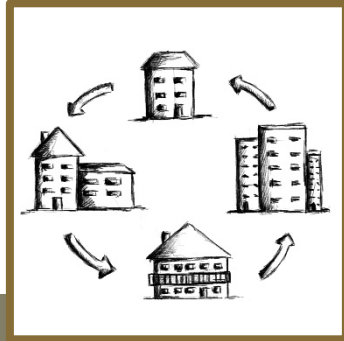
Digitalisierung und die Stadt-Flucht



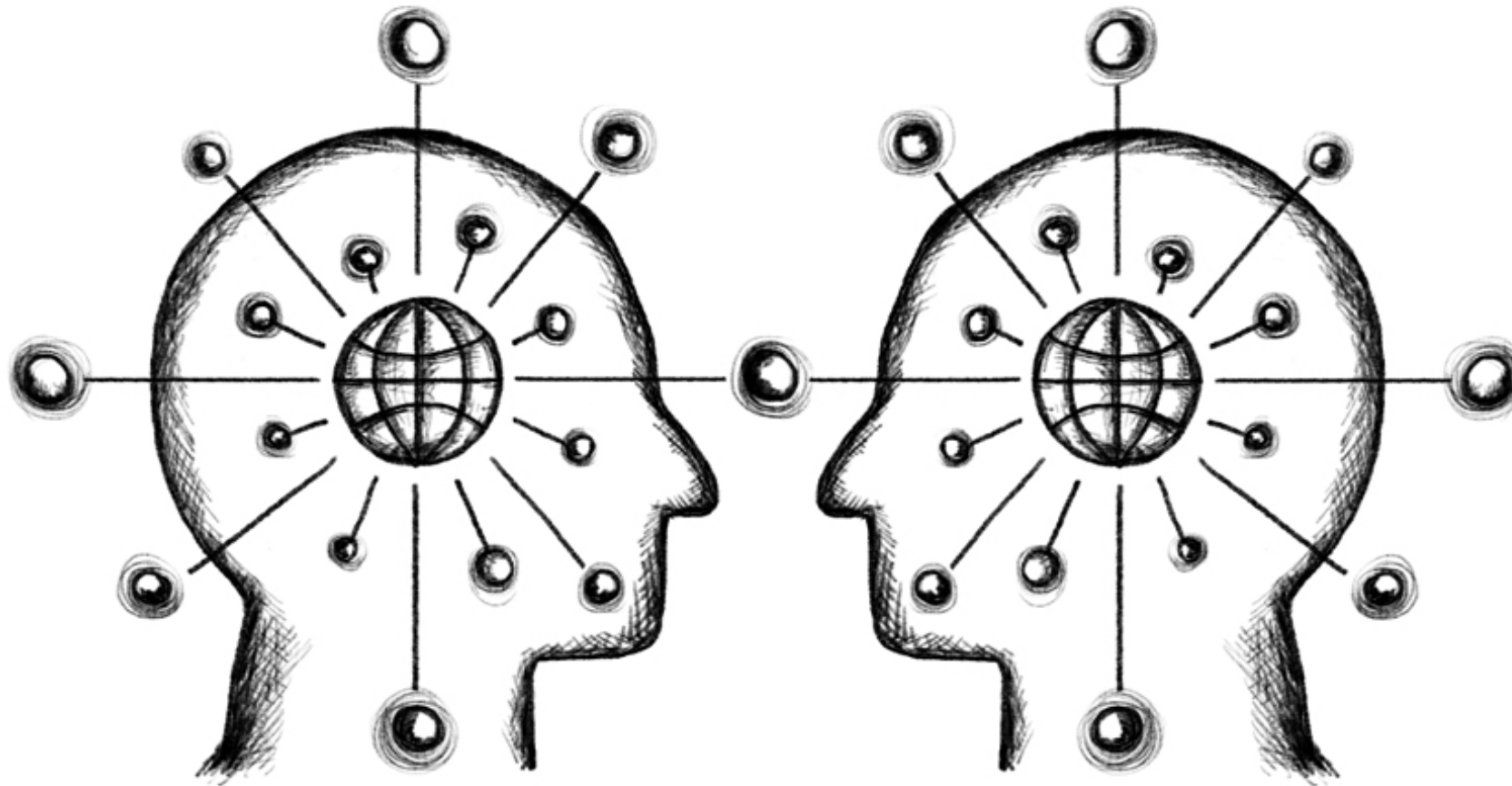
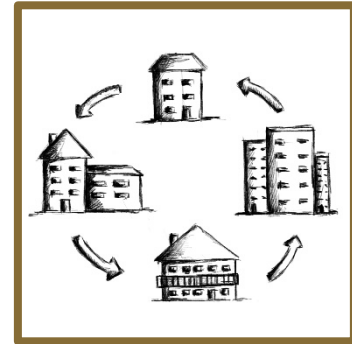
Digitalisierung und die Stadt-Flucht



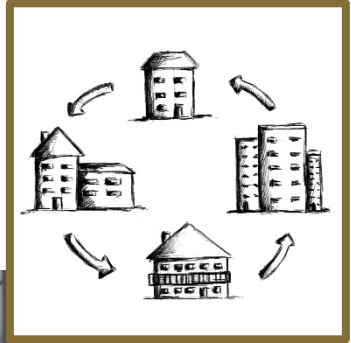
Digitalisierung und die Stadt-Flucht



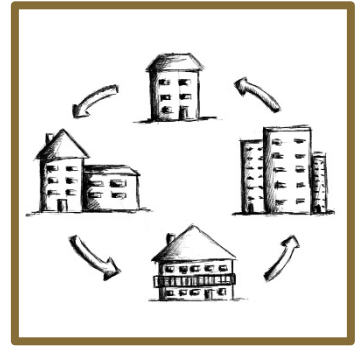
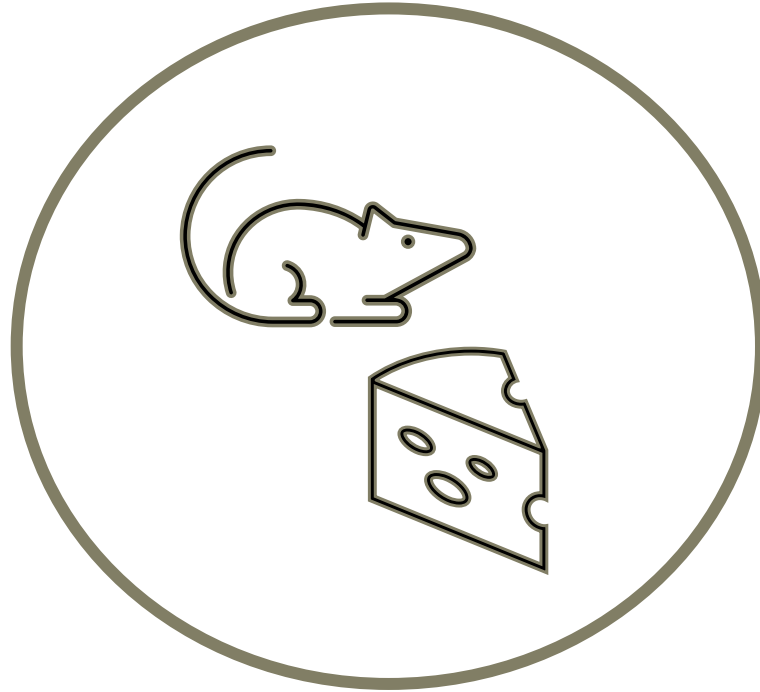
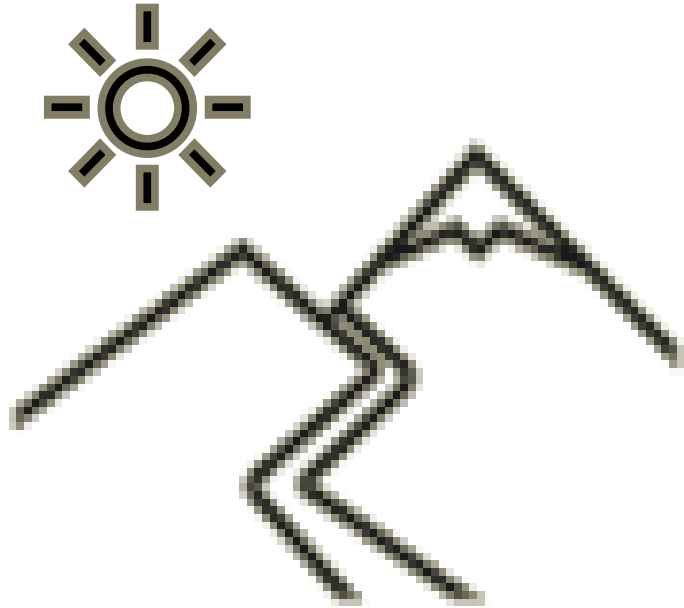
Digitalisierung und die Stadt-Flucht

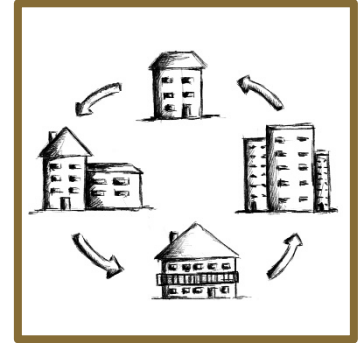


Digitalisierung und die Stadt-Flucht



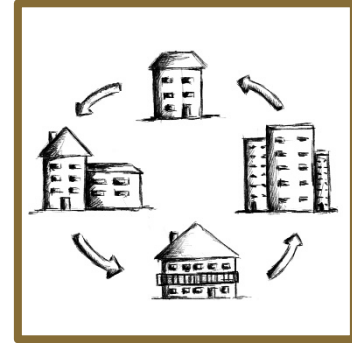
Freelance Infoworker & Co.





Arbeitstitel

«Neue Geschäftsmöglichkeiten für die
Beherbergungswirtschaft in Graubünden in
der Post-COVID-19 Ära»

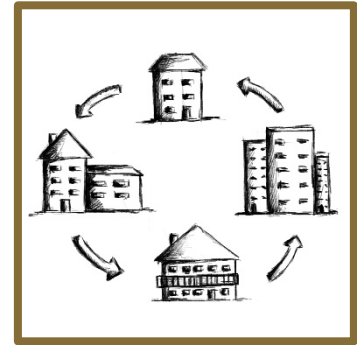


In welchem Ausmass ist ortsunabhängiges Arbeiten nur eine kurzfristige Erscheinung oder inwiefern stellt es einen anhaltenden Trend dar?

Welche Voraussetzungen müssen anbieterseits für Langzeitaufenthalte im Bereich «Workation» gegeben sein?

Welches Potential bergen ortsflexible Personen in Bezug auf die Nachfrage nach Langzeitaufenthalten in Hotels und Ferienwohnungen?

Fokusthema 2020: «Concierge Services»

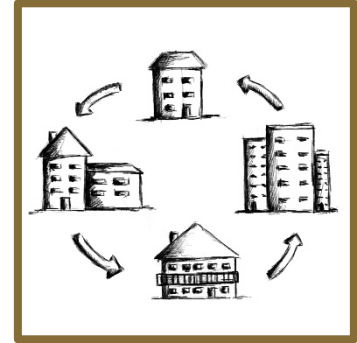


Lediglich 9.75 Prozent aller Zweitwohnungen im Kanton Graubünden werden bewirtschaftet

Durch das Zweitwohnungsgesetz rückt der Bestand in den Fokus

- Wie kann die Nutzungsintensität gesteigert werden?

Forschungsfragen

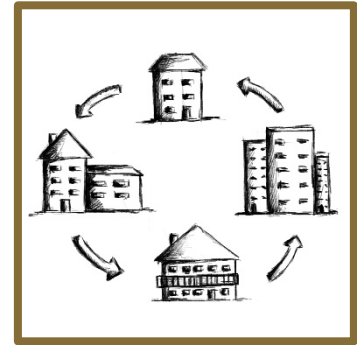


Inwiefern und in welcher Intensität werden Concierge Service und Facility Management Angebote von Zweitwohnungsbesitzern und Ferienwohnungsmitgliedern genutzt?

Welche Grundvoraussetzungen müssen gegeben sein, damit sich die Vermietungsbereitschaft auf Seiten Zweit- und Ferienwohnungsbesitzer erhöht?

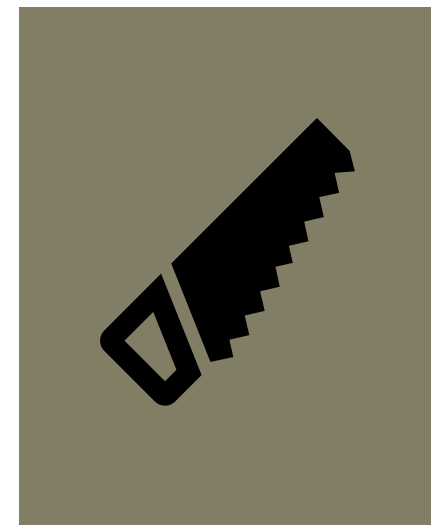
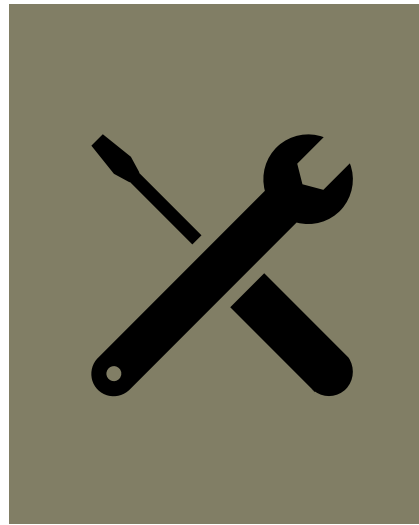
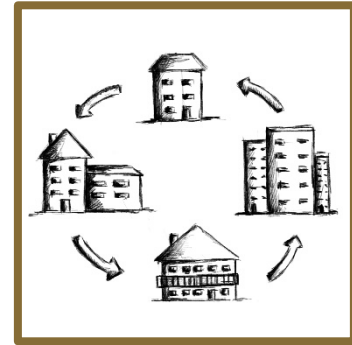
Kann eine Verbindung zwischen einer gesteigerten Vermietungsbereitschaft und Concierge Services sowie Facility Management hergestellt werden?

Definition und Kontextualisierung «Concierge Services»

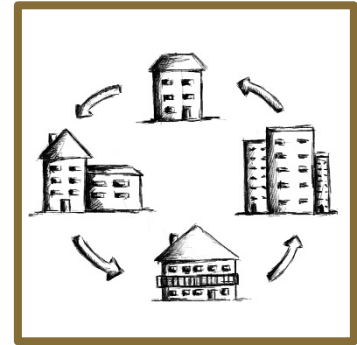


Lateinisch *conservus*
=
«Mitsklave» / «Gefährte»

Definition und Kontextualisierung «Facility Management»

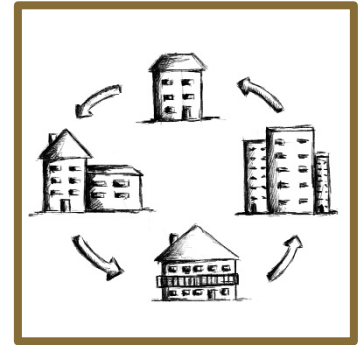


E-Concierge



Artificial
intelligence (AI)
senkt Kosten, aber
noch wenig
Individualisierung
möglich

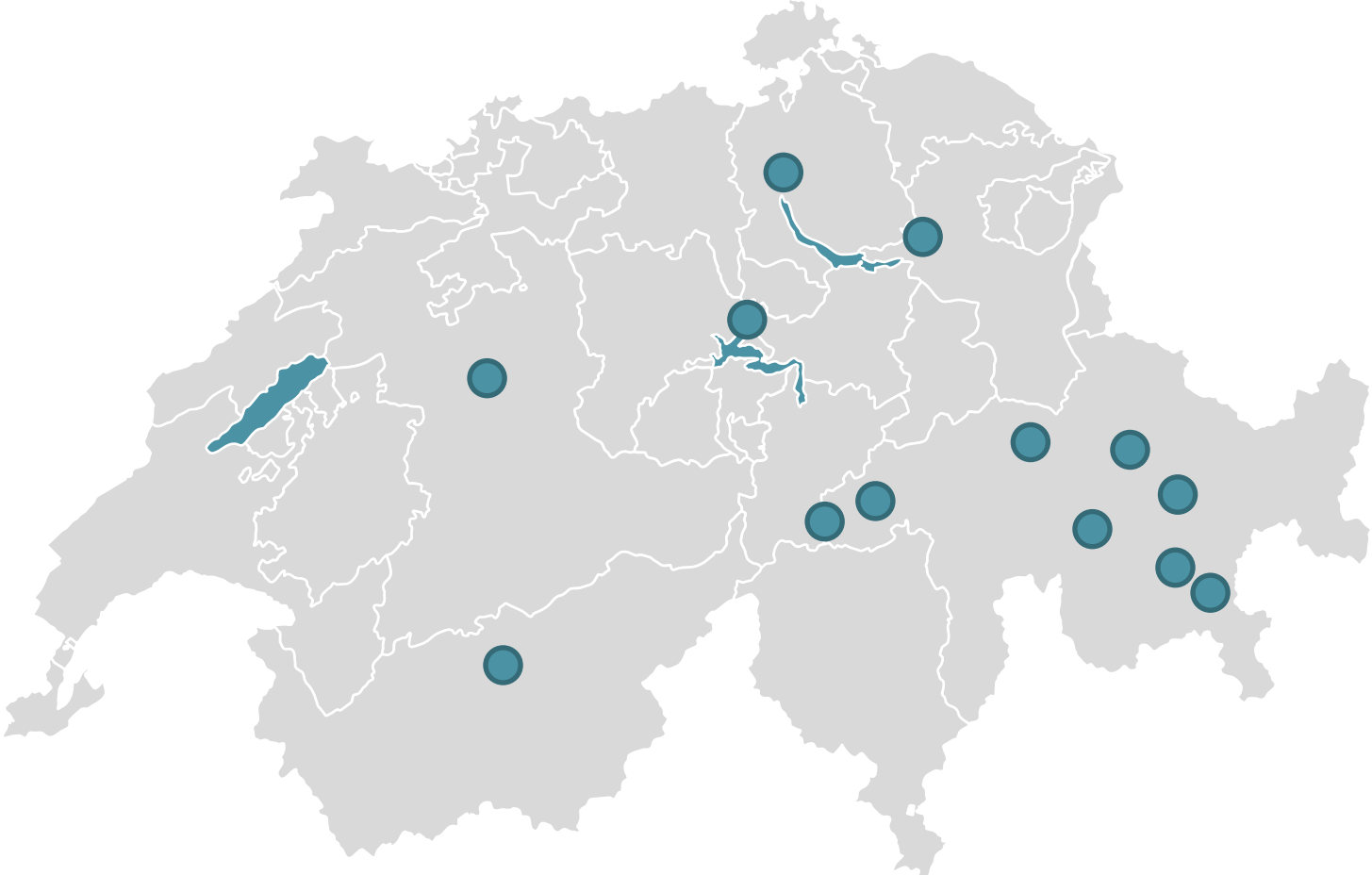
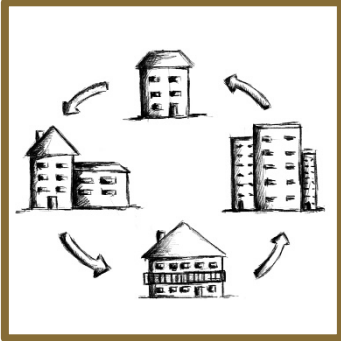
Die letzte Bastion im Front-line Service



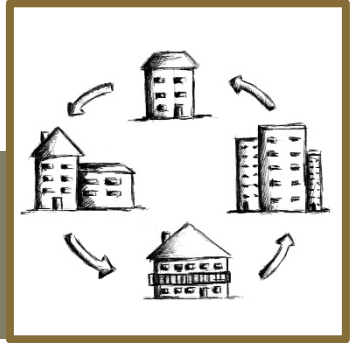
«Erkenne das Begehr, bevor das Begehr begehrt wird».

Abb.16: N.n. 20.02.2014. 'The Grand Budapest Hotel: quand Mr Gustave recontre Zero'.

Semi-strukturierte Experteninterviews



Verschiedene Beherbergungsmodelle

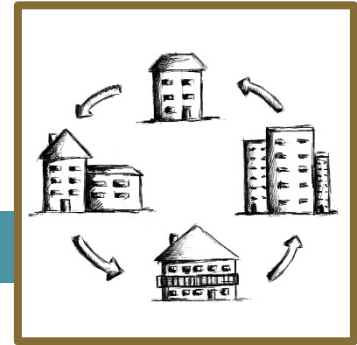


Gruppe 1: Reine Ferienwohnungsanbieter (Marketing, Vertrieb, Buchungsabwicklung)

Gruppe 2: Verkauf und/oder Bewirtschaftung von Zweitwohnungen

Gruppe 3: Anbieter mit eigenem Portfolio / Verwalter von Zweit- und Ferienwohnungen

Gruppe 4: DMO induzierte Betreuungsmodelle von Zweit- und Ferienwohnungen



Kategorie: Dienstleistungen

Subkategorie: Concierge Services

- Individualität
- Personalisierung
- Vertrauen
- Sichtbarkeit
- vor Ort sein
- Besetzte Reception
- Full-Service
- Single-Point-of-Contact
- Kundenbedürfnisse besser verstehen
- Services bieten Wertschöpfungspotential

Subkategorie: Facility Management

- Zwischenreinigungen
- Reinigungsbereich stellt volumenbasiert eine Kernaufgabe dar
- 360° Full-Service
- Lokale Partner einbinden
- Nähe zu Hotels als Service-Hub von Vorteil
- Logistische Herausforderung (Reinigung dislozierter Objekte)
- Finanzielle Herausforderung (teilweise geringe Vermietungsmargen)

Handlungsempfehlungen

Concierge Services

► Persönlicher vertrauenswürdiger Kontakt vor Ort für Gäste und Besitzer.

Wenn möglich individualisierte sowie schnelle Bearbeitung von Fragen und Wünschen.

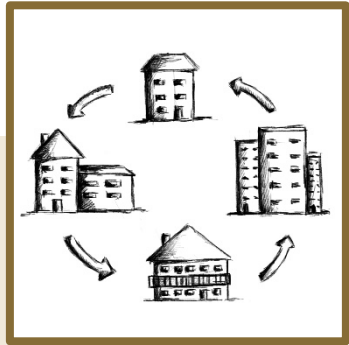
Full-Service sowie Single-Point-of-Contact.

Convenience fördern – Vorlieben und Abneigungen der Gäste und Besitzer kennenlernen sowie in der Praxis mit entsprechenden Produkten und Dienstleistungen abdecken.

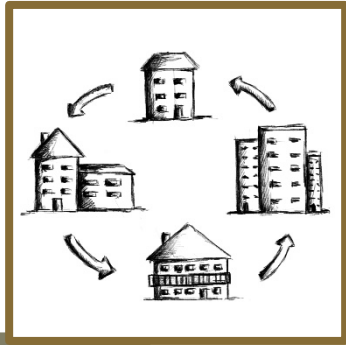
Facility Management

► Zwischenreinigungen stellen, da dies in allen Beherbergungsmodellen tendenziell am meisten gewünscht wird.

Synergien zur Hotellerie generieren, um logistischen Problemen hinsichtlich fehlendem (externen) Reinigungspersonal Abhilfe zu schaffen (wenn möglich, Mitarbeiter-Sharing der Hotellerie für die Parahotellerie fördern).



Back to the beginning



Forschungsfrage 1: Nutzung der Dienstleistungen

- Concierge Services = «added bonus» sowie Wertsteigerungsmassnahme
- Neben Beherbergung Schlechtwetterprogramm bieten
- Kosten variieren je nach Segment (vielfach als Marketingmittel eingesetzt)
- (Zwischen-)Reinigungen werden in jeder Preiskategorie rege gebucht

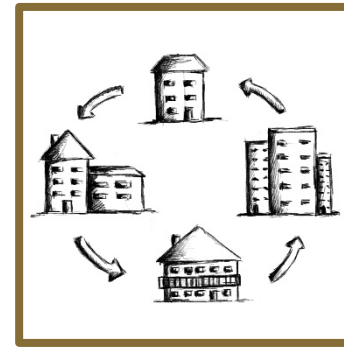
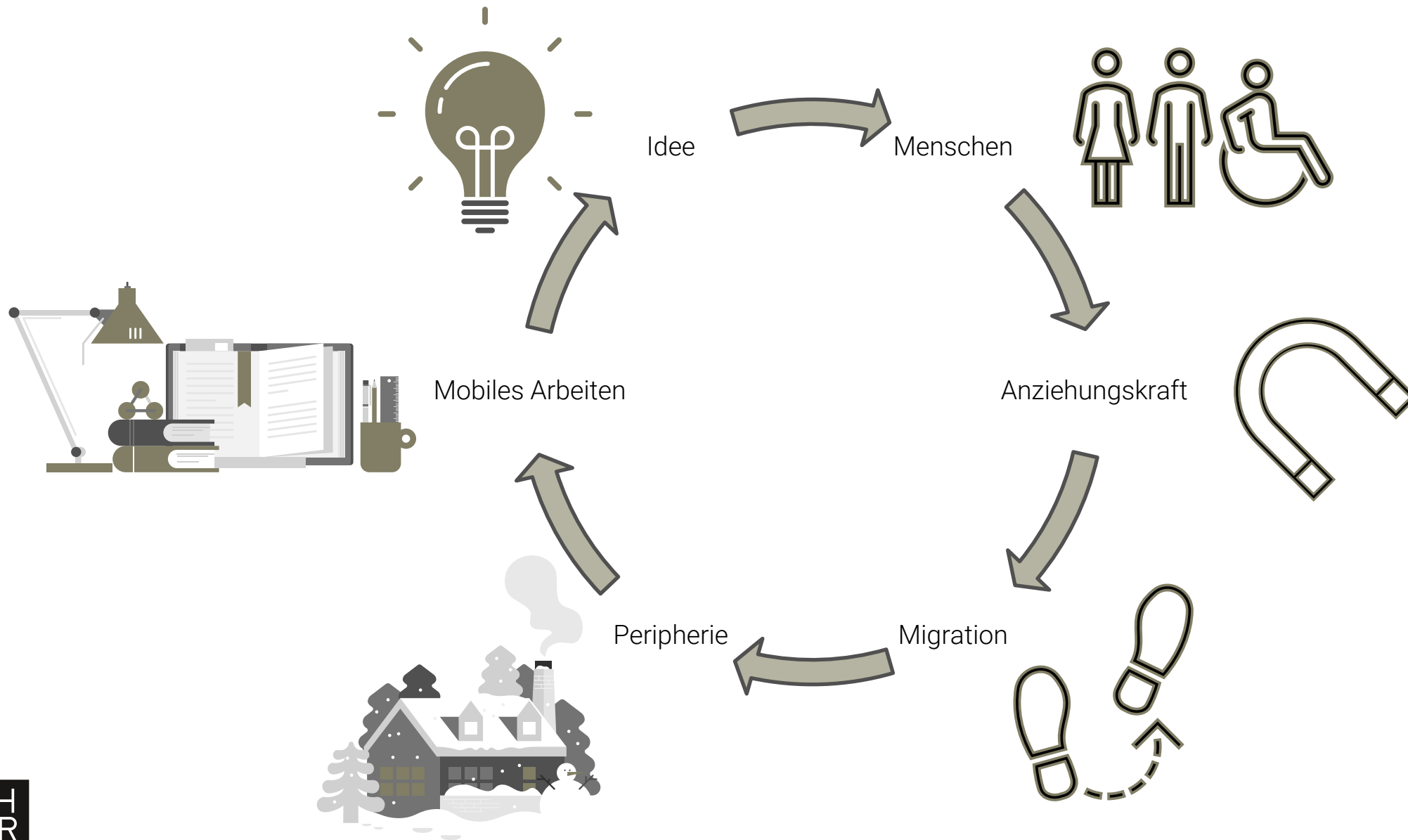
Forschungsfrage 2: Grundvoraussetzung für Vermietungsbereitschaft

Zusammenspiel Concierge Services wie «vor Ort sein», «Präsenz zeigen», «Vertrauen generieren»
+
reibungslos funktionierende Facility Management Aufgaben (Stichwort: Reinigung)
=
erhöhte Vermietungsbereitschaft

Forschungsfrage 3: Verbindung zwischen CS & FM sowie der Vermietungsbereitschaft

Genereller Beitrag zur Kunden- und Besitzerzufriedenheit, somit können Concierge Services und Facility Management die Vermietungsbereitschaft fördern

Fazit: Bewegungskreislauf



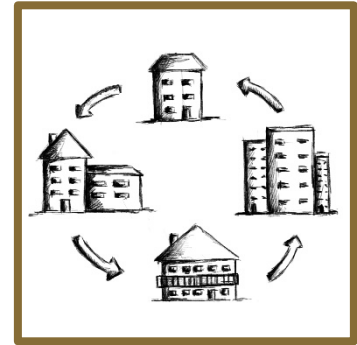
Bibliografie

Bundesamt für Raumentwicklung ARE (2021). Daten: Wohnungsinventar und Zweitwohnungsanteil 2020. Verfügbar unter <https://www.are.admin.ch/are/de/home/raumentwicklung-und-raumplanung/raumplanungsrecht/zweitwohnungen.html>

Bundesgesetz über Zweitwohnungen (2016, 1. Januar). Zweitwohnungsgesetz, ZWG. Verfügbar unter <https://fedlex.data.admin.ch/eli/oc/2015/886>.

Hilti, N. (2013): Lebenswelten multilokal Wohnender: Eine Betrachtung des Spannungsfeldes von Bewegung und Verankerung. Wiesbaden. = Stadt, Raum und Gesellschaft.

Moss, L., Glorioso, R.S. und Krause, A. (2008). *Understanding and Managing Amenity-led Migration in Mountain Regions*. Proceedings of the Mountain Culture at the Banff Centre conference held May 15-19, 2008. Co-published by the International Amenity Migration Centre.



Bibliografie

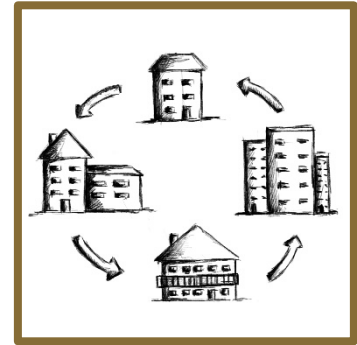
Moss, L. und Glorioso, R.S. Kaslo (2014). *Global Amenity Migration: Transforming Rural Culture, Economy and Landscape*. BC, Canada and Port Townsend, WA: New Ecology Press, 2014. 435 pp.

Pahwa, A. (2018, 25. November). What is Concierge Service? Meaning & Business Models. Verfügbar unter <https://www.feedough.com/what-is-concierge-service-concierge-services-business-models/>

Perlik, M. (2011): Alpine gentrification: The mountain village as a metropolitan neighbourhood. In: *Revue de géographie alpine* 99 (1), 2-13.

Power, T.M. (1988) *The Economic Pursuit of Quality*, Armonk, NY, M.E. Sharpe.

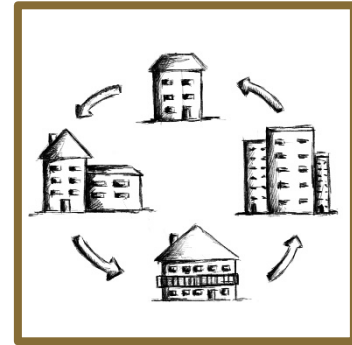
Schad, H., Hilti, N., Hugentobler, M. und Duchêne-Lacroix, C. (2014). "Multilokales Wohnen in der Schweiz – erste Einschätzungen zum Aufkommen und zu den Ausprägungen." In *Mobil und doppelt sesshaft Studien zur residenziellen Multilokalität*, 176–201. Abhandlungen zur Geographie und Regionalforschung 17. Wien: Institut für Geographie und Regionalforschung.



Bibliografie

Weichhart, P. (2009): Multilokalität – Konzepte, Theoriebezüge und Forschungsfragen. In: Informationen zur Raumentwicklung 2009 (1/2), 1-14.

Wirtschaftsforum Graubünden (2018). Vision «Tourismusgemeinde». Vertiefungsbericht zur Initiative AlpTraum des Wirtschaftsforums Graubünden. Verfügbar unter https://www.wirtschaftsforum-gr.ch/uploads/files/wifo_tourismusgemeinde_bericht_def.pdf



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Barakeh, Khaled, 23. Januar 2020. 'Big Ideas in Art and Culture'. (Online).
<https://musagetes.ca/project/khaled-barakeh/>, abgerufen am 31.10.21.

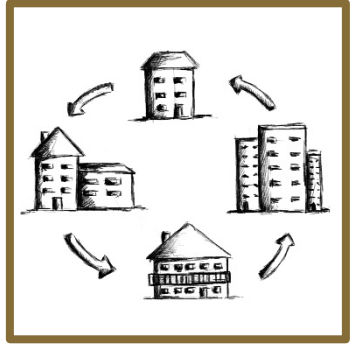
Abbildung 2: Pearlstein, Meryl. Undatiert. 'Little Italy, New York'. (Online).
<https://travelsquire.com/little-italy-new-york/>, abgerufen am 2.11.21.

Abbildung 3: Unbekannt. Undatiert. 'Parietal Art: Themes, The auroch'. (Online).
<https://archeologie.culture.fr/lascaux/en/themes-0>, abgerufen am 2.11.21.

Abbildung 4: Müller, Roger. 2021. 'Workation in den Bündner Bergen'. (Online).
<https://www.workplayz.com/locations>, abgerufen am 5.11.21.

Abbildung 5: Falmouth University. 2021. 'Penryn Campus'. (Online). [Falmouth University - Sustainable Glass Partitions - Optima \(optimasystems.com\)](https://www.falmouth.ac.uk/penryn-campus), abgerufen am 6.11.21.

Abbildung 6: Philipps, Lewis. Undatiert. 'Cornish Coast'. (Online). [Cornish Coast \(lewisphillipsimages.com\)](https://www.lewisphillipsimages.com/cornish-coast), abgerufen am 6.11.21.



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 7: Tompsett, Michael. Undatiert. 'Skyline Hamburg'. (Online).
<https://www.artboxone.ch/wandbilder/poster/9811-skyline-hamburg>, abgerufen am 6.11.21.

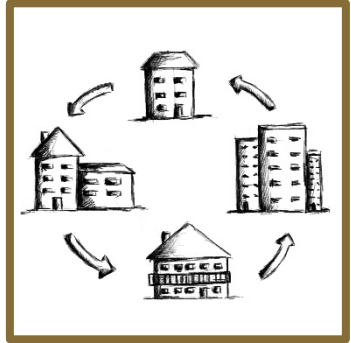
Abbildung 8: Sonderegger, Christof. Undatiert. 'St. Moritz'. Copyright: Engadin St. Moritz Tourismus AG.

Abbildung 9: Unbekannt. Undatiert. 'Vicosoprano – das alte Hauptdorf'. (Online).
<https://www.bregaglia.ch/de/unsere-perlen/unsere-doerfer/vicosoprano>, abgerufen am 6.11.21.

Abbildung 10: Capadrutt, Laila. 2021. 'Key Visual No. 2 für 14. Tourismus Trendforum'.
Auftragsgrafik.

Abbildung 11: Capadrutt, Laila. 2021. 'Icon *Vernetzung* für 14. Tourismus Trendforum'.
Auftragsgrafik.

Abbildung 12: Muniz Fernandes, Martin. 2016. 'Leere Stadt'. (Online).
<https://www.fotocommunity.de/photo/leere-stadt-2-martin-muniz-fernandez>, abgerufen am 6.11.21.



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 13. Bhend, Bettina. 13. April 2010. 'Komplexes Regelwerk gegen kalte Betten'. *Jungfrauzeitung*. [Online]. <https://www.jungfrauzeitung.ch/artikel/102570/> [abgerufen am 4. März 2020].

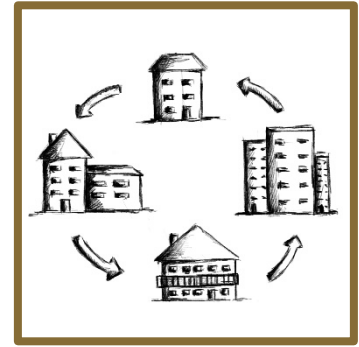


Abbildung 14. Sisley, Dominique. 16. Dezember 2015. 'People are reviewing The Grand Budapest Hotel'. [Online]. <https://www.dazeddigital.com/artsandculture/article/28859/1/people-are-reviewing-the-grand-budapest-hotel-on-tripadvisor> [abgerufen am 12. Mai 2021].

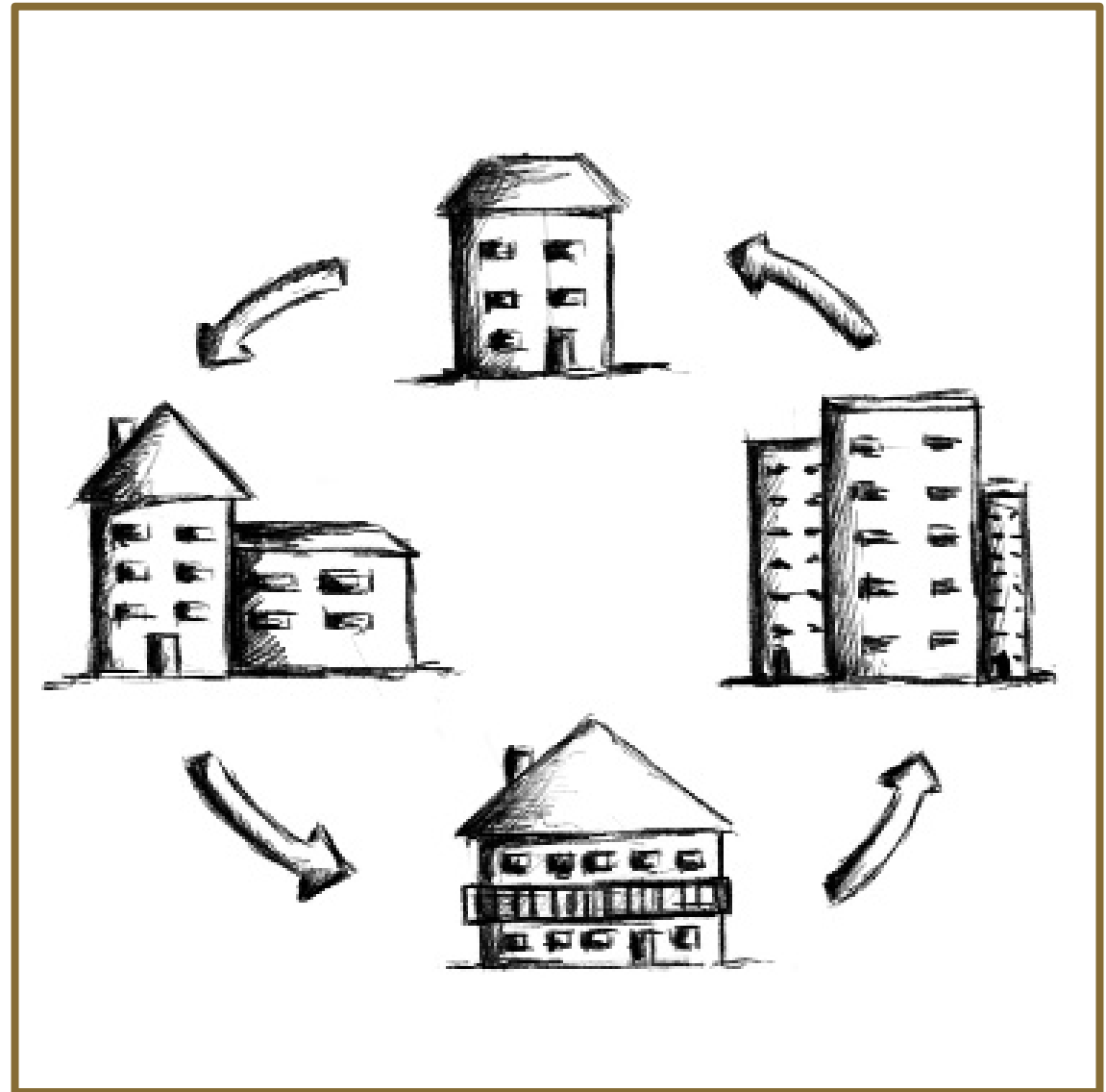
Abbildung 15. marog-pixcells. Undatiert. 'Binary code'. [Online]. <https://www.colourbox.com/video/vid-binary-code-eiii-video-9748777> [abgerufen am 12. Mai 2021].

Abbildung 16. N.n. 20. Februar 2014. 'The Grand Budapest Hotel: quand Mr Gustave rencontre Zero'. [Online]. https://www.challenges.fr/cinema/the-grand-budapest-hotel-quand-mr-gustave-rencontre-zero_548865 [abgerufen am 12. Mai 2021].

Fachhochschule Graubünden
Pulvermühlestrasse 57
7000 Chur
T +41 81 286 24 24
info@fhgr.ch

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.
Grazie mille per l'attenzione.
Grazia fetg per l'attenziun.**

Fachhochschule Graubünden
Scuola universitaria professionale dei Grigioni
Scola universitaria professiunala dal Grischun
University of Applied Sciences of the Grisons



swissuniversities

SCHWEIZERISCHER AKKREDITIERUNGSRAT
CONSEIL SUISSE D'ACCREDITATION
CONSIGLIO SVIZZERO DI ACCREDITAMENTO
SWISS ACCREDITATION COUNCIL

Institutionell akkreditiert nach
HFVG 2018-2025