

Merkblatt zum Abschlussbericht des Fokusthemas 2020

Concierge Services und Facility Management für Zweit- und Ferienwohnungen in Graubünden

Im Auftrag des Amts für Wirtschaft
und Tourismus Graubünden



Concierge Services und Facility Management für Zweit- und Ferienwohnungen in Graubünden

Welches sind die wichtigsten Concierge Services und Facility-Management-Angebote, die Eigentümerinnen und Eigentümern von Zweitwohnungen bzw. Mieterinnen und Mietern von Ferienwohnungen im Kanton Graubünden zur Verfügung gestellt werden sollten?



Concierge-Service-Angebote

Dienstleistungen in Bezug auf Menschen und deren Bedürfnisse

Top 3



1 Besetzte Rezeption
Ansprechperson vor Ort oder digitale Möglichkeit zur Kontaktaufnahme



2 Zentrale Anlaufstelle
bei Fragen zu Dienstleistungen und Angeboten (analog Hotel-Concierge)



3 Angebot einer Full-Service-Betreuung
für vermietungswillige Eigentümerinnen und Eigentümer



Facility-Management-Angebote

Dienstleistungen in Bezug auf die Betreuung und Instandhaltung der Immobilien

Top 3



1 Zwischenreinigungen
anbieten oder je nach Möglichkeit sogar offerieren



2 Zentrale Anlaufstelle
bei Problemen am oder Fragen zum Objekt



3 Angebot einer Full-Service-Betreuung*
Wichtig für vermietungswillige Eigentümerinnen und Eigentümer

Erkenntnisse für die Praxis

Nutzen von Concierge Services und Facility-Management-Angeboten:

- Positive Wirkung gegenüber den Gästen
- Wirkungsvolles Marketingmittel
- Unterstreicht Wertigkeit der Beherbergung und rechtfertigt damit einen höheren Preis
- Steigerung des Komforts für Gäste und Vermietende
- Erhöhung des Professionalisierungsgrads schafft Wettbewerbsvorteil und steigert Zufriedenheit der Gäste und der Objekteigentümerinnen und -eigentümer

Potenzial von Concierge Services und Facility-Management-Angeboten im Kanton Graubünden



Vermieterinnen und Vermieter

Angebote für Eigentümerinnen und Eigentümer, welche einen Full Service beinhalten sowie einen Single Point of Contact stellen (sowohl auf die Gäste als auch die Objektbetreuung bezogen), haben grössere Chancen, geeignete Vermieterinnen und Vermieter zu akquirieren als solche, die dies nicht beinhalten.



Gäste

Concierge Services und Facility-Management-Angebote sind im Kontext von Zweit- und Ferienwohnungen prinzipiell gewünscht. Je nachdem, welche Rahmenbedingungen in der Destination herrschen, ist die Bereitschaft, dafür zu zahlen, jedoch unterschiedlich ausgeprägt. Ein Mix zwischen offerierten Dienstleistungen und solchen, die extra bezahlt werden müssen, bietet sich an, da so Gäste mit einer höheren Zahlungsbereitschaft angelockt werden können, was wiederum preispolitische Spielräume generiert.

Empfehlungen für die Praxis

- Bewirtschafter müssen sich als verlässlicher Partner für Eigentümerschaft und Gäste etablieren.
- Vorteile für vermietende Personen und Gemeinden aufzeigen (gem. Bericht «Concierge Services und Facility Management in Zweit- und Ferienwohnungen in Graubünden», S. 52)

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

Ja!

Erkenntnisse für die Praxis

- Chance für Bewirtschafter: Kooperationen mit Dienstleistern aus Handwerk, Gastronomie, Sportgeräteverleih etc. führen zu mehr Vermietungen
- Gemeinsame Nutzung von Ressourcen führt zu Synergie-Effekten, steigert die Effizienz und erhöht das Einkommenspotenzial
- Entwicklung gemeinsamer Angebote für Gäste stärkt die Zufriedenheit und schafft einen Buchungsgrund

Welche Grundvoraussetzungen müssen erfüllt sein, damit sich die Vermietungsbereitschaft von Eigentümerinnen und Eigentümern von Zweit- und Ferienwohnungen erhöht?

Eine vertrauenswürdige Anlaufstelle für alle Belange

Professionelle Betreuung direkt vor Ort

Geschwindigkeit in der Handhabung

Erreichbarkeit

Breites Serviceangebot

Transparente Leistungsabrechnung



Unkompliziertes Erreichen einer attraktiven Vermietungsrendite

Empfehlungen für die Praxis

- Terminhoheit der Eigentümerinnen und Eigentümer: Flexibilität/Spontanität für die Selbstnutzung als kritisches Argument
- Klare Kommunikation zwischen Bewirtschaftern und Eigentümerschaft sowie entsprechende Richtlinien sind essenziell

* Im Schlussbericht zum Thema «Concierge Services und Facility Management in Zweit- und Ferienwohnungen in Graubünden» wird in Kapitel 7 «Diskussion zentraler Erkenntnisse» vertieft auf die Charakteristika einer Full-Service-Betreuung eingegangen.

Fachhochschule Graubünden

Pulvermühlestrasse 57

7000 Chur

Schweiz

T +41 81 286 24 24

info@fhgr.ch



fhgr.ch/zweitwohnungsgesetz



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

