

Ein guter Gastgeber zu sein ist keine einfache Aufgabe. Denn dahinter steckt viel mehr, als bloss Zimmer während einer oder mehreren Nächten zu verkaufen. Gastgeber müssen massgeschneiderte Dienstleistungen anbieten, über die aktuelle Situation in der Tourismusbranche informiert sein, die Bedürfnisse der Gäste kennen und vor allem einen persönlichen Draht zu den Gästen entwickeln können. Ein ziemlich komplexer Beruf, dies umso mehr, da sich dieser Sektor stets den aktuellen Entwicklungen unserer Gesellschaft und unserer Wirtschaft anpassen muss. So haben in den letzten Jahren die zunehmende Mobilität der Gäste und der Überhang an touristischen Angeboten dazu geführt, dass die Tourismusbranche einem starken Wandel unterzogen wurde.

Deshalb ist es für Gastgeber besonders wichtig zu wissen, welches Gästesegment sie mit ihren Dienstleistungen ansprechen wollen. Denn nur so können sie ihre Dienstleistungen optimal den Bedürfnissen ihrer Gäste (Familien, Geschäftsreisende, junge Reisende usw.) anpassen. Gute Infrastrukturen und ein netter Empfang reichen nicht aus, um Gäste zufriedenzustellen. Die Gäste su-

chen das gewisse Etwas, welches ihren Urlaub unvergesslich macht. Ausserdem legen sie immer mehr Wert auf weitere Aspekte wie die Kohärenz des touristischen Angebotes oder etwa die Nachhaltigkeit.

Trotz diesen vielen Herausforderungen ist es möglich, selbst in abgelegenen Bergregionen originelle Übernachtungsmöglichkeiten anzubieten. Ein gutes Beispiel dafür ist etwa «Montagne Alternative». Der Walliser Weiler von Commeire erfreut sich insbesondere seit dem Jahr 2010 an steigender Beliebtheit. Für das Projekt wurden acht Ställe renoviert, so dass die Unterkünfte an anspruchsvolle Gäste vermietet werden können. Darüber hinaus bietet «Montagne Alternative» eine breite Palette von Dienstleistungen an, welche die Touristen die Region und ihre Sehenswürdigkeiten erleben lässt. Auch das Personal wurde bezüglich der Bedürfnisse der Gäste speziell geschult. Dieses Beispiel zeigt dass die Berggebiete viele Trümpfe besitzen und dass es möglich ist, diese kompetent zu vermarkten. So kann man neue Gäste anlocken und den regionalen Tourismussektor beleben.

Proposer des prestations d'hébergement est une activité exigeante, car cela dépasse de loin la vente d'un lit durant un ou plusieurs jours. En effet, les hébergeurs touristiques doivent s'efforcer de proposer des prestations ciblées, de tenir compte de l'évolution des marchés touristiques, ainsi que des attentes de la clientèle, tout en veillant à créer un lien émotionnel avec chacun de leurs hôtes. A ceci s'ajoute encore une certaine complexification de ce métier, en raison d'évolutions récentes. La mobilité croissante des touristes, l'infinité des offres ou l'irruption des moyens informatiques ont fortement bouleversé les habitudes de ce secteur.

Dans ce contexte, il devient essentiel de savoir à qui l'on veut s'adresser, de façon à proposer une offre répondant à des besoins spécifiques (familles, clientèle d'affaires, jeunes voyageurs, etc.). De même, des infrastructures de qualité et un bon accueil ne suffisent plus forcément. Les

clients sont de plus en plus à la recherche d'expériences qui marqueront leur séjour et prêtent une attention croissante à des aspects comme la cohérence de l'offre ou à la notion de développement durable.

Malgré cette complexité, il est possible de proposer des offres originales, même dans des régions de montagne reculées. C'est notamment le cas de « Montagne Alternative ». Dans le cadre de ce projet, le hameau valaisan de Commeire connaît, depuis 2010, une réjouissante renaissance. Quelque huit étables ont été totalement rénovées pour accueillir des touristes, et une palette d'offres, basées sur la découverte de richesses régionales et le ressourcement personnel, ont été mises en place. Cet exemple démontre bien que les régions de montagne possèdent de nombreux atouts qu'il est possible de mettre en valeur, afin d'attirer de nouveaux touristes et de dynamiser le secteur de l'hébergement.

Die Herausforderungen in der Beherbergung



Vincent Gillioz
Chefredakteur der «montagna»

Les défis du secteur de l'hébergement touristique