

WIRTSCHAFTSFORUM Roland Zegg über die zunehmende Digitalisierung in der Tourismusbranche

Das Lächeln aus der Steckdose

N

Nach Berlin lockt sie wieder die Touristiker aus aller Welt: die ITB (Internationale Tourismusbörse). Das Guckloch auf den internationalen Tourismus setzt sich selbstbewusst das Motto «We network the whole world of travel». Die rasante Entwicklung von Digitalisierung und Automatisierung ist an allen Enden spür- und erlebbar mit zahlreichen Ausstellern und Vorträgen. In der E-Travel World oder im E-Travel Lab der ITB buhlen neueste Softwares, Big-Data-Analyse-Tools und innovative Terminallösungen um die Gunst des fortschrittlichen Hoteliers und Touristikers. Dramatisch anmutend ist gar das ITB-Statement «Disruptives Reisen: das Ende der (Reise-)Welt wie wir sie heute kennen». In der Tat ermöglichen On-

line-Buchungen über virtuelle Reisebüros, online Boarding, Smartphone navigierte Reiserouten und Self-Check-in ins Hotel eine Reise mit individualisiertem Service – und dies, ohne je einen Menschen aus Haut und Knochen gesehen zu haben.

Man ist voll gescannt, gespeichert, erfasst und registriert, fast bis zur eigenen DNA. Die technische Aufrüstung durch service-optimierende Hardware bis hin zu Tablets im WC kennt (fast) keine Grenzen bei Veranstaltern, Vermittlern oder Leistungsträgern. Der «persönliche, individuelle» Mensch-zu-Mensch-Service scheint auf dem Rückzug.

Umso mehr macht inmitten dieser technologisierten, prozessoptimierten E-Travel World der kleine «pepper» mit grossem Augenaufschlag auf sich aufmerksam: ein humanoider Service-Roboter. Sein unglaublich sympathischer Gesichtsausdruck und eine erstaun-

liche Fähigkeit, die Befindlichkeit des Menschen ihm gegenüber zu erkennen und mit passender Gestik, Ausdruck und Sprache zu reagieren, ist verblüffend. «pepper» soll zukünftig Hotels, Kreuzfahrtschiffen, Bergbahnen oder Tourist-Informationen beim Service am Gast helfen. In Japan tut er es bereits erfolgreich in Nescafé-Shops.



«Der emotionale Fussabdruck durch einen Menschen ist nachhaltiger»

Einem kalten Info-Terminal gibt man nun also plötzlich wieder eine warme menschliche Erscheinung und Interaktionseigenschaften, die dem Gast Auskunft, Tipps und Umbuchungen bietet, und ihn «sehr persönlich»

willkommen heisst. Die Macher von «pepper» sind stolz, dass sein Design, seine Grösse und sein menschliches Verhalten auch wirklich nachweislich von «echten» Menschen leicht und gern akzeptiert werden.

Weshalb also nicht gleich auf die ehrliche, echte Gastfreundschaft aus Fleisch und Blut setzen? Eine ursprüngliche, wieder zu entdeckende, Möglichkeit für die Differenzierung im Streben nach touristischer Wertschöpfung? Und bis zu welchem Punkt macht Digitalisierung und Technologie im eigenen Betrieb oder der eigenen Destination Sinn?

Die Frage nach der richtigen Strategie müssen der Hotelier, der Touristiker und der Bergbahnmanager für sich entscheiden. Wo macht in der Servicekette der Kontakt mit echten Menschen den Unterschied und schafft Mehrwert, und ab wann die technologische Lösung? Die entscheidende Frage

ist, ob und wo der Gast die – in der Regel – teurere Variante «Mensch» noch bereit ist, zu bezahlen. Bezogen auf den kleinen «pepper», könnte der emotionale Fussabdruck durch einen Menschen im Gedächtnis des Gastes doch immer noch nachhaltiger sein als eine kurzfristige Begeisterung mit einer Maschine.

Ebenso erstaunlich wie auch erfreulich ist schliesslich, dass trotz E-Travel-Labs und technischer Aufrüstung im Tourismus die ITB als die grösste Tourismusmesse weltweit immer noch echte Menschen zusammenführt: Über 100 000 Fachbesucher wickeln in drei Tagen Millionen von persönlichen Treffen ab. So ist auch «peppers» Agenda ausgebucht.

ROLAND ZEGG ist Geschäftsführer des Beratungsunternehmens Grischconsulta AG in Maienfeld und Gründer des TFA Tourismusforums Alpenregionen.



DIE GESCHICHTE HINTER DEM BILD

Mach mal Pause

A bseits von meinem beruflichen Alltag als Pressefotograf lege ich mein Arbeitswerkzeug auch gerne mal zur Seite. Ich werde oft verwundert gefragt: «Hast du denn keine Kamera dabei, du als Fotograf?» Wenn ich antworte, dass ein Koch seine Pfanne auch nicht immer dabei habe, sorgt dies für Stirnrunzeln. Selbst in den Ferien muss mich meine Frau hin und wieder daran erinnern, dass ich zur Kamera greifen soll. Meine kreativen Ideen hole ich mir aber nicht nur, indem ich ständig durch den Sucher blicke. Noch viel weniger kommen mir neue Denkanstösse beim Fotografieren eines Sonnenuntergangs. Nehme ich in meiner Freizeit die Kamera doch zur Hand, ist dies ein ande-

res Fotografieren. Ich habe dabei keinen Zeitdruck und keine Layout-Wünsche zu berücksichtigen. Dann tauche ich in fremde Welten ein. So geschehen bei dem Bild, das auf einer Reise durch Kuba entstand. Da drückte ich gefühlt einen Morgen lang nicht auf den Auslöser – und plötzlich eine wunderbare Szenerie auf Havannas Strassen. Kinder spielen mit einem beinahe platten Fussball. Ohne Worte kommt es zu einem Gruppenfoto. Ein Bild mit hoffnungsvollen Gesichtern, bei dem ich gerne abseits meines Berufs den Kameraverschluss klicken lasse.



YANIK BÜRKLI

In dieser Rubrik geben die Fotografen des «Bündner Tagblatts» immer freitags Einblick in ihre Arbeit – und Freizeit.

LESERBRIEFE Zum Studien-Eldorado Graubünden, zur Wasserkraft, zum Thusner Gemeindeammann und zum Wolf

Studienkadenz reduzieren

Zum BT-Stammtisch über die Studie zum Strukturwandel im Berggebiet von Avenir Suisse.

Realität ist, dass sich unser Kanton seit einigen Jahren zu einem Studien-Eldorado entwickelt hat. Nahezu ohne Unterbruch werden Podien, Studien, Konzepte und Absichtserklärungen diskutiert und präsentiert. Für die Studienlieferer ist Graubünden ein gutes Pflaster. Die Frage ist, wie lange wird es dauern, bis gemerkt wird, dass 1. Die ganze Studien- und Podiumsorgie sich de facto mit immer gleichem Inhalt präsentiert, und 2. Dass diese Studien und Podien keinen einzigen zusätzlichen zahlenden Gast nach Graubünden bringen. Wäre es nicht besser, so wie früher, dafür zu sorgen, dass Gäste flächendeckend und das ganze Jahr – «Winter wird kürzer und Sommer hat Potenzial» – mit mustergültiger Gastfreundschaft und mit preiswerten Angeboten konfrontiert werden. Wenn wir dieses Ziel erreichen, dann wird es in unserem Kanton auch mit dem Tourismus aufwärtsgehen. Unbestritten ist nämlich der Wunsch des heutigen und morgigen Gastes nach einer vielfältigen Landschaft mit den notwendigen Infrastrukturen, wo er seine ebenfalls vielfältigen Aktivitätsvorhaben im Winter und immer mehr in der restli-

chen Jahreszeit, vor allem im Aussenbereich, erleben kann. Und über dieses notwendige grossflächige Landschaftsangebot verfügt Graubünden wie kein anderer Konkurrent. Also setzen wir unsere Kräfte und Finanzen in diese Richtung ein und reduzieren zu diesem Zweck die übermässige Studienkadenz.

► BALTERMIA PETERELLI, SAVOGNIN

Problem Wasserkraft wird verwaltet

Die SVP steht schon seit Langem für die Wasserkraft ein. Sie kämpft in Bern seit Jahren und sehr aktiv für die Wasserkraft. Bereits in der Eintretensdebatte zum neuen Energiegesetz 2014 forderte Albert Rösti explizit in einem Antrag, dass die Wasserkraft und deren Ausbau mittel- und langfristig gesichert werden müssen. Die anderen Parteien und der Bundesrat nahmen dieses Anliegen jedoch nicht auf. Sie verwalten das Problem der Wasserkraft lieber, als dass sie es lösen. Die CVP wollte ihrer Bundesrätin nicht in den Rücken fallen und enthielt sich dazu grossmehrheitlich der Stimme. Im neuen Energiegesetz, über das wir am 21. Mai abstimmen, sollen Sonnen- und Windenergie nun mit nochmals rund einer Milliarde Franken subventioniert werden, was die Wasserkraft finanziell noch stärker unter Druck setzt. Die geplante kurze und kleine

Unterstützung der Wasserkraft im neuen Energiegesetz ist dagegen völlig ungenügend. Im Juni 2016 reichte deshalb Albert Rösti noch eine parlamentarische Initiative ein, welche vom Bundesrat explizit ein Massnahmenpaket zur Gewährleistung der Wirtschaftlichkeit der Wasserkraft fordert. Denn nur wenn die Wasserkraft wirtschaftlich ist, können die wichtigen Wasserzinsen für Graubünden gesichert werden. Das neue Energiegesetz liefert hierfür (leider) keine Grundlage.

► WALTER HEGNER, CHUR, VIZEPRÄSIDENT SVP GRAUBÜNDEN

Gratulation zur Wahl

Die Bündner FDP.Die Liberalen gratuliert Curdin Capaul zu seiner Wahl zum Thusner Gemeindeammann. Damit stellt die FDP nach einem Unterbuch von etwas mehr als sieben Jahren wiederum den Gemeindeammann im Rathaus von Thusis ein, um wieder politische Verantwortung zu übernehmen. Er tritt in die Fussstapfen früherer FDP-Gemeindeammänner von Thusis, Arturo Fanconi sel., Marx Heinz und Oskar Prevost. Die Bündner FDP.Die Liberalen freuen sich ausserordentlich über den verdienten Wahlerfolg und wünscht Curdin Capaul alles Gute, eine glückliche Hand bei all seinen Entscheiden und vor allem viel Erfolg und Befriedigung in diesem ver-

antwortungsvollen Amt. Der bisherigen Frau Gemeindeammann, Claudia Kleis, wünscht die FDP in ihrer neuen Tätigkeit als Regionalentwicklerin viel Erfolg.

► SILVIO ZUCCOLINI, SCHARANS, PRESSECHIEF FDP.DIE LIBERALEN GR

Der Wolf ist da, aber noch lieber tot?

Wie können wir uns nur so über die Natur stellen? Diese Frage stelle ich mir oft. Was hat man diesem Wolf nicht schon alles angehängt. Der Wolf wird zum öffentlichen Sicherheitsrisiko gestempelt. Vor einiger Zeit hatte ich ein Gespräch mit einem Herrn vom Veterinäramt. Natürlich fragte ich ihn, ob er schon einen Wolf gesehen habe. Seine Antwort: Er habe zwei Jahre gebraucht, bis er am Calanda einen Wolf zu Gesicht bekommen hat. Tiere sind nun einmal seine Nahrung, Haustiere nur, solange diese zum Greifen nah sind. Um Wildtiere zu töten, braucht es ein Rudel. Die Natur regelt ohnehin alles von selber. Na dann, Weidmannsheil an alle, die es auf den «bösen Wolf» abgesehen haben.

► MARGARETE WINTERHALDER, CHUR

Leserbriefe sind beim «Bündner Tagblatt» willkommen. Exklusive Zuschriften werden bevorzugt behandelt. Mail an: redaktion@buendnertagblatt.ch

IMPRESSUM

Bündner Tagblatt

Herausgeberin: Samedia Publishing AG.
Verleger: Hanspeter Lebrument.
CEO: Andrea Masüger.
Redaktionsleitung: Luzi Bürkli (Chefredaktor, lub), Norbert Waser (Stv. Chefredaktor, nw), Nadja Maurer (nm).
Redaktionsadressen: Bündner Tagblatt, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Telefon 081 255 50 50, E-Mail: redaktion@buendnertagblatt.ch.
Verlag: Samedia, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Tel. 081 255 50 50, E-Mail: verlag@samedia.ch.
Kundenservice/Abo: Samedia, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Tel. 0844 226 226, E-Mail: abo@samedia.ch.
Inserate: Samedia Promotion, Sommeraustasse 32, 7007 Chur, Telefon 081 255 58 58, E-Mail: chur.promotion@samedia.ch.
Reichweite: 159 000 Leser (MACH-Basic 2016-2).
Abopreise unter: www.buendnertagblatt.ch/aboservice

Die irgendwie geartete Verwertung von in diesem Titel abgedruckten Inseraten oder Teilen davon, insbesondere durch Einspeisung in einen Online-Dienst, durch dazu nicht autorisierte Dritte, ist untersagt. Jeder Verstoß wird von der Werbegesellschaft nach Rücksprache mit dem Verlag gerichtlich verfolgt.

© Samedia