

# Innovation: Ferien mit Services in Engelberg



Mit Services die Ferien geniessen. Die Tourismusorganisation Engelberg am Fuss des Titlis entwickelt gemeinsam mit bonacasa eine Service-Management-Plattform für sorglose Ferientage.

tet, ist bei diesem Projekt als Projektentwickler und -manager beteiligt. Sie bringt die erforderlichen Ressourcen (Service-Management-Plattform) sowie das Know-how für Organisation und Abwicklung von Dienstleistungen ein. Heute ist Wohnen mit Dienstleistungen von zentraler Bedeutung und ein wachsendes Lifestyle-Bedürfnis der Gesellschaft. Die Service-Management-Plattform von bonacasa stellt nun dem Gast in Engelberg über unterschiedliche Kundenkanäle (wie App, Web-Shop, Telefon und Service-Stellen an Touristenpoints) ein breites und vernetztes Angebot an E-Services und physischen Dienstleistungen bereit. Dadurch kann der Gast seine Ferienaktivitäten besser planen und buchen. Diese Annehmlichkeiten bringen auch einen erheblichen wirtschaftlichen Nutzen. So schreibt das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco), welches das Projekt mit annähernd 0,5 Millionen Franken fördert, in seinem Prüfbericht, dass das Vorhaben die Auslastung von Ferienwohnungen und Hotels erhöhe und eine Umsatzsteigerung für Dienstleister der Region bewirke. Die gebündelten Informationen führten zu Mehrkonsum von Dienstleistungen. «Engelberg wird über einen neuen USP verfügen», so das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco). Das Seco sieht im Projekt ein Vorzeigebispiel, das einen Beitrag zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit leistet und zur nachhaltigen Entwicklung des Schweizer Tourismus beiträgt. ■

Mit dem Projekt «Ferien mit Services» fördert die Tourismusregion Engelberg das Sicherheits- und Komforterlebnis von Gästen, steigert die Auslastung von Ferienwohnungen sowie Hotels und generiert Umsatzsteigerung für die ansässigen Dienstleister. Damit geht die Tourismusorganisation in Engelberg in die Offensive und schafft Mehrwert für die Gäste.

Die bonacasa AG, ein Unternehmen, das schweizweit Service-Wohnen für Privatkunden in Wohnsiedlungen anbietet,

[www.bonacasa.ch](http://www.bonacasa.ch)

## Kommentar

### Schweizer Werte



IVO BRACHER  
Präsident des Verwaltungsrats  
und Vorsitzender der  
Geschäftsleitung, bonainvest  
Holding AG

Schweizer Elite-Internate, Business Schools und Hotelfachschulen haben international einen hervorragenden Ruf. Und die Ecole hôtelière de Lausanne (EHL) ist schlicht der Leuchtturm in Sachen Gastgeber-Ausbildung. Warum bildet die Schweiz auf so hohem Niveau aus? Meines Erachtens ist es ein Zusammenspiel von vielen Facetten respektive von vielen typisch schweizerischen Werten.

Präzision: Ohne Zweifel, dies ist ein Schweizer Wert, eine schweizerische Tugend, mit grossem Renommee. Und das nicht nur in den so wunderbar gearbeiteten und zuverlässigen Uhrenwerken. Dank unserem Hang zur Präzision und dem Willen, diese Präzision wenn immer möglich zu erreichen, sind auch viele andere Wirtschaftsbranchen der Schweiz mehr als nur konkurrenzfähig – trotz teilweise höheren Gestehungskosten als in anderen Wirtschaftsräumen.

Dienstleistungsbereitschaft: Man muss Gastgeberqualität und Dienstleistungsbereitschaft unterscheiden. Während Ersteres stark auch von extrovertierten Persönlichkeitsmerkmalen mitbestimmt wird – und ein Durchschnittsamerikaner wird immer leutseliger sein als ein Durchschnittsschweizer –, ist die Dienstleistungsbereitschaft fest in unserem schweizerischen Inneren verankert. Wir sind bereit zu dienen, zu leisten, zu erfüllen, zu erfreuen. Es ist uns gegeben, Top-Leistungen

für Kundinnen und Kunden zu erbringen; nicht nur in den Leadbranchen wie der Uhren- oder Pharmaindustrie. Sicherheit: Niemand kann seine Potenziale voll entwickeln und ausspielen, wenn das Leben unsicher ist. Und das noch nicht einmal direkt verbunden mit Gefahren an Leib und Leben. Selbstverständlich gibt es auch in der Schweiz Licht und Schatten. Aber wir bieten eine hohe Grundsicherheit. Ich denke dabei an die Jobsicherheit, die soziale Sicherheit oder auch die Sicherheit, in brenzligen Situationen sofort und ohne Umstände die passende Hilfeleistung zu bekommen. Diese Sicherheiten sind bedeutende Schweizer Werte. Und alles zusammen, Präzision, Dienstleistungsbereitschaft und Sicherheit, bieten wir mit bonacasa. Es ist kein Marketingbekenntnis, es ist Tatsache. Lange vor dem Wohnen-mit-Service-Trend haben wir begonnen, schwellen- und hindernisfrei zu bauen. Vor Jahren schon haben wir Sicherheitselemente wie eine 7x24h-Alarmzentrale in unsere Überbauungen integriert, und viel Zeit und Geld haben wir in den Aufbau unserer Dienstleistungsinfrastruktur investiert, die älteren Menschen langes, autonomes Wohnen in den eigenen vier Wänden ermöglicht und der jüngeren Klientel mehr Komfort und Sicherheit verschafft. Es ist es uns wert, diese Werte hochzuhalten und den bonacasa-Kundinnen und -Kunden ein präziser, aufmerksamer und sicherer Dienstleister zu sein.