



KOMMUNIKATION @ DIGITAL MOUNTAIN

TEXT:
CLAUDIA BALZLI-LEONE

Trotz Digitalisierung: In Ferienregionen steht nach wie vor das Gästelerlebnis im Mittelpunkt!

Die Digitalisierung ist in aller Munde. Bergbahnen erhoffen sich Chancen dank Zugang zu detaillierten Profilen und Verhaltensmustern ihrer Kunden. Wer seinen Gästen bei Erlebnis-Inszenierungen am Berg und in der Gastronomie nicht nur Hausmannskost servieren will, tut gut daran, neue Rezepte auszuprobieren.

Im Tourismus kam es schon vor Jahren zu einem radikalen Umbruch in der Art der Kommunikation. Vorreiter und Akteure, die Mut und Innovationsgeist bewiesen haben, liessen sich nun am 28. TFA Tourismus Forum Alpenregionen von Entscheidern und Führungskräften der Bergbahn- und Tourismusbranche über die Schultern schauen. Neben konkreten Beispielen gelungener Digitalisierungsprozesse und beachtlicher Projektergebnissen wurden in der Weissen Arena erfrischende, innovative Denkansätze geboten und vertieft.

Doch wie steht es um echte Bereitschaft und Fähigkeit zum Wandel? Es ist höchste Zeit, grundlegend neue Geschäftsmodelle quer zu traditionellen Strategien und Organisationsformen zu stellen. Es herrscht Aufbruchstimmung und alles ruft nach Berg 4.0 – nach noch mehr Veränderungen! Führungskräfte sollen diese Veränderungsprozesse begleiten. Ohne

den Faktor Mensch und ohne Risiko und Fehler gelingt kein Digitalisierungsprojekt. Echte Innovation ist die Investition in Humankapital. Nur Menschen besitzen die wertvolle Kommunikations- und Netzwerkfähigkeit, die eine immer wichtigere Rolle spielen.

Der Schwerpunkt «Digital Mountain» veranschaulichte, dass ein Technologievorsprung nicht per se eine Innovation ist. Bei Siri, Cortana, Alexa, Pepper oder Roboy, die mit menschlicher Sprache und humanoidem Augenaufschlag immer intelligenter werden, sehen wir dem Wandel der Zeit mitten ins Gesicht. Künstliche Intelligenz drängt sich unaufhaltsam in unseren Alltag. Trotzdem: In Ferienregionen kommen Menschen zu Menschen, und immer steht das Gästelerlebnis im Mittelpunkt!

Gipfel gemeinsam erklimmen

Wir leben und arbeiten in einer komplexen Arbeitswelt, und trotz hohem Tempo erwartet man exzellente Qualität. Administration und Bürokratie bremsen dabei die Innovationskraft und produzieren keine Wertschöpfung. Warum werden in den meisten Unternehmen Verhältnisse verwaltet statt Potenziale entfaltet? Umdenken ist notwendiger denn je, und zukunftsicherndes Andersdenken verlangt nach neuen Rezepten. Es empfiehlt sich, zunächst Prozesse zu digitalisieren,

die das Unternehmen im analogen Zustand viel Geld kosten. Digitalisierung als Motor eines kulturellen Wandels beschränkt sich nicht auf Technik, sondern hat viel mit überzeugender Kommunikation und veränderter Führung zu tun. Eine erfolgreiche Umsetzung setzt eine überzeugende Leadership voraus.

Insofern ist Digitalisierung immer auch Change Management, verbunden mit Überzeugungsarbeit. Mitarbeitende sollen angeleitet werden, zu lernen, Initiative und digitale Affinität zu entfalten und Innovationen auf den Weg zu bringen und umzusetzen. ←

DAS FORUM

Bei starker internationaler Beteiligung aus den EU-Ländern hat man am 28. TFA Tourismus Forum Alpenregionen / Berg 4.0 vom 19. bis 21. März 2018 in Flims Laax Falera erfahren, dass Nachhaltigkeit und Digitalisierung die Würze der Zukunft sind. Die smarte Vernetzung von Menschen, Angeboten, Infrastrukturen, Systemen und Unternehmen ist in vollem Gang. Auf die Frage, ob neue, innovative Geschäftsmodelle im Tourismus möglich sind, lieferte die ausverkaufte Tagung verblüffende und visionäre Antworten.

tourismusforum.ch