

Analyse und Optimierung der Markenpositionierung von Pontresina

Ergebnisse einer Markenstudie bei Gästen und Personen, die Pontresina nur kennen, aber noch nicht besucht haben

für
Pontresina Tourismus
Jan Steiner
Via Maistra 133
CH-7504 Pontresina

von
puls Marktforschung GmbH
Dr. Konrad Weißner,
Dirk Pfeffer, Felix Ortegell
13. Dezember 2018



Hintergrund & Studiendesign

Pontresina liegt mit seinen über 2.000 Einwohnern und über 400.000 Übernachtungen pro Jahr auf 1.805 Meter in einem Seitental im Engadin direkt am Bernina-Massiv mit seinem 4.049 m hohem Gipfel. Der Ort steht bei seinen Gästen für Ruhe, wildromantische Natur und sportliche Betätigungen.

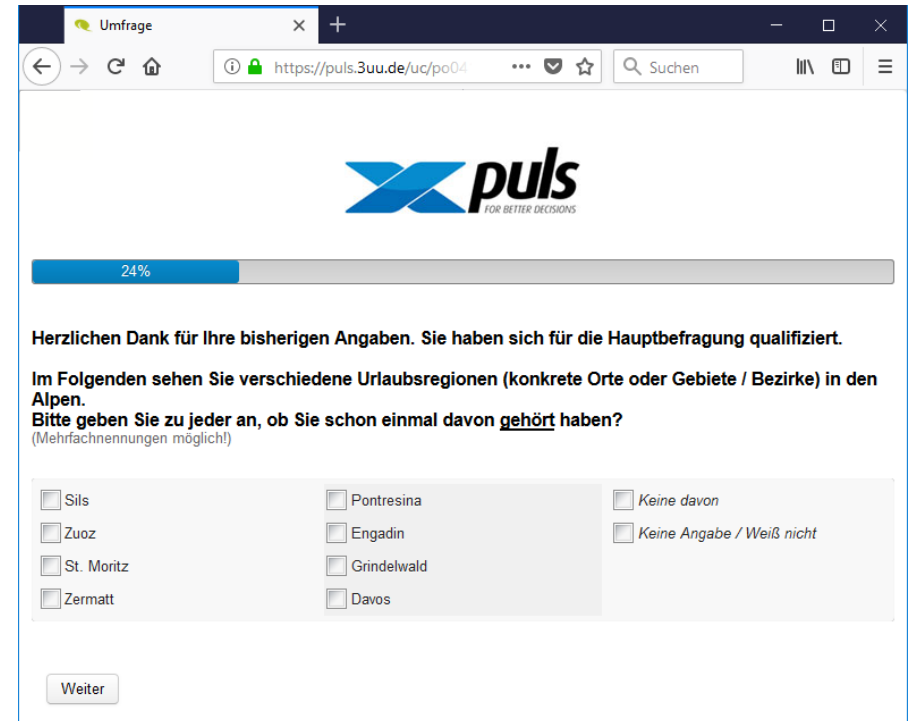
Wie Pontresina von aktuellen und potenziellen Besuchern im Detail wahrgenommen wird, ist jedoch bislang unbekannt. Aus diesem Grund soll eine Marktforschungsstudie durchgeführt werden, die u. a. folgende Fragen beantwortet:

- ✓ Wie wird die Marke Pontresina wahrgenommen?
- ✓ Wie viele Fans hat die Marke? Was macht Besucher zu Fans?
- ✓ Wie attraktiv ist die Marke Pontresina?
- ✓ Wie gut werden die Markenkernwerte erfüllt?
- ✓ Wodurch unterscheidet sich Pontresina von anderen Destinationen?

Die Erkenntnisse dieser Studie liefern wichtige Informationen für die weitere Ausrichtung der Marke Pontresina.

Marktforschungsstudie bei aktuellen und potenziellen Gästen von Pontresina

✓	Stichprobe	1.145 Interviews mit Personen, die in Pontresina bereits Urlaub gemacht haben oder Pontresina zumindest dem Namen nach kennen.
✓	Erhebungsmethode	Online über langjährigen Panelpartner bzw. über Datenbanken von Pontresina
✓	Befragungszeitraum	24. April bis 18. Juni 2018
✓	Befragungsdauer	ca. 23 Minuten
✓	Institut	<i>puls</i> Marktforschung GmbH, Schwaig b. Nürnberg



Umfrage

https://puls.3uu.de/uc/po04

puls
FOR BETTER DECISIONS

24%

Herzlichen Dank für Ihre bisherigen Angaben. Sie haben sich für die Hauptbefragung qualifiziert.

Im Folgenden sehen Sie verschiedene Urlaubsregionen (konkrete Orte oder Gebiete / Bezirke) in den Alpen.

Bitte geben Sie zu jeder an, ob Sie schon einmal davon gehört haben?
(Mehrfachnennungen möglich!)

☐ Sils	☐ Pontresina	☐ Keine davon
☐ Zuoz	☐ Engadin	☐ Keine Angabe / Weiß nicht
☐ St. Moritz	☐ Grindelwald	
☐ Zermatt	☐ Davos	

Weiter

Herkunft			Weitere Länder (IT, AT, FR, etc.)	Gesamt
Panel (repräsentativ für höhere Einkommensschichten – Pontresina bekannt, aber noch nicht besucht)	298	102	-	400
Pontresina-Newsletter (primär Gäste von Pontresina)	216	71	5	292
Hotels (Einladung über 23 Hotels und Unterkünfte per E-Mail)	233	40	8	281
Ferienwohnungen (Einladung per E-Mail)	66	25	2	93
Zweitwohnungsbesitzer (Link postalisch verschickt)	68	10	1	79
Gesamt	881	248	16	1145

Beim Vergleich zwischen den Destinationen wird nur das Panel herangezogen. Teilnehmer, die direkt von Pontresina eingeladen wurden, bewerten Pontresina positiver bzw. Mitbewerber negativer, was zu einer Verzerrung der Ergebnisse im Mitbewerbervergleich führen würde.





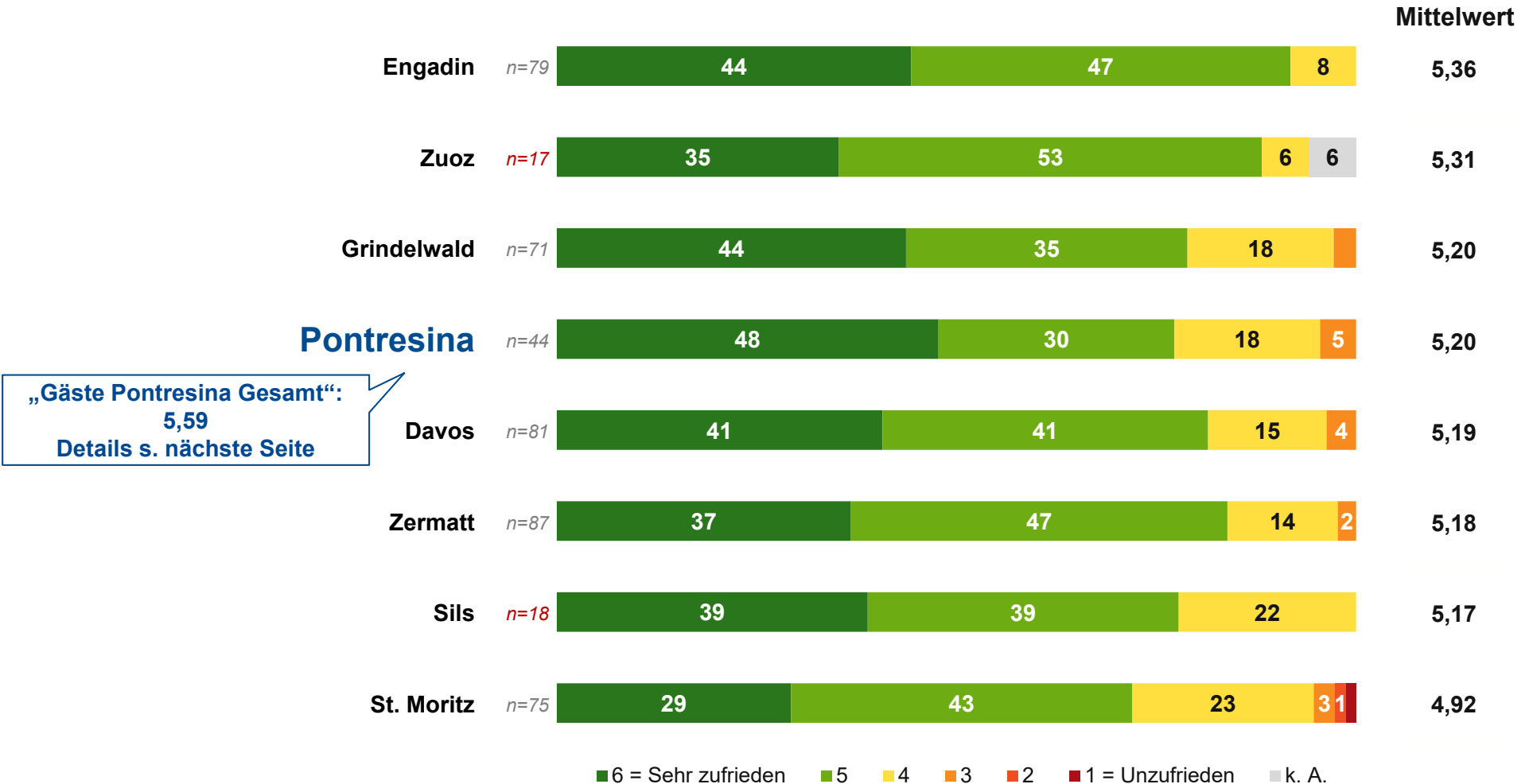
Ergebnisse der Befragung bei ...

... tatsächlichen Besuchern von Pontresina und
... Personen, die Pontresina kennen, aber noch
nicht besucht haben

Pontresina mit dem höchsten Anteil sehr zufriedener Gäste

Gesamtzufriedenheit mit Destinationen in den Schweizer Alpen – repräsentative Marktsicht

Frage 2c: Wie zufrieden sind Sie mit Ihren Ferien in ... insgesamt? 6=sehr zufrieden, 1=unzufrieden



„Gäste Pontresina Gesamt“:
5,59
Details s. nächste Seite

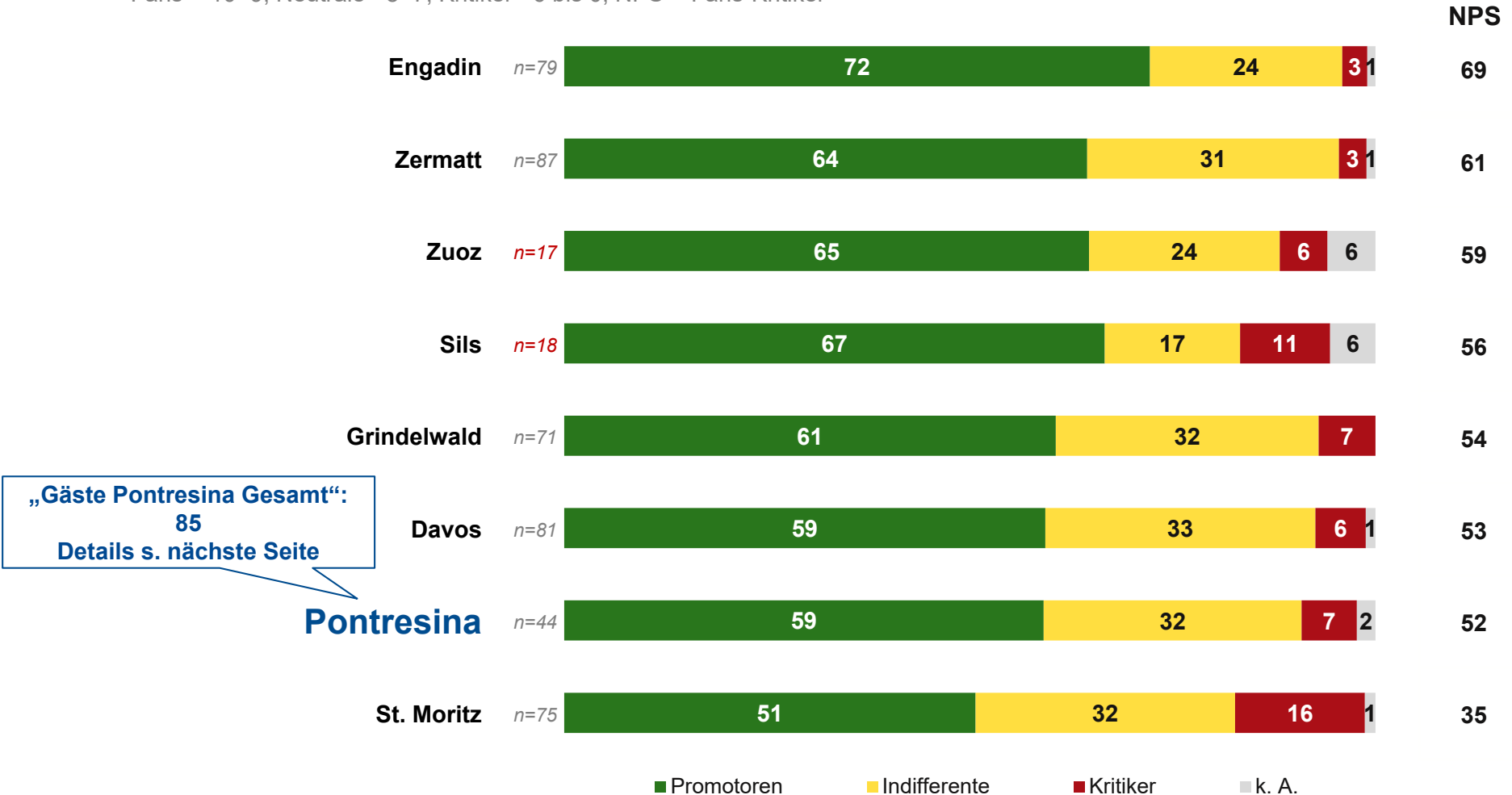
Dies ist eine lange Geschichte. Etwa 1946/47 oder 1948 beteiligte sich meine Mutter in einem kleinen Ort in Norddeutschland an einem Preisausschreiben. Der Postbote brachte einige Tage später einen Brief: 1.Preis, 1 Woche Pontresina im Engadinerhof für 2 Personen. Meine Eltern mußten im Atlas den Ort suchen, gehört hatten sie noch nie davon. Kurz entschlossen fuhren sie mit unserem ersten Auto los, zu jener Zeit ein abenteuerliches Unterfangen. Meine Mutter fuhr mit dem Schlepplift in Pontresina, als Seemann ging mein Vater lieber spazieren. Meine Eltern liebten den kleinen Ort, das Hotel mit dem netten Herrn Heinrich, - so fuhren Sie auch mit meiner Schwester und dann auch mit mir (1953 das erste mal für mich). Wir hatten unseren Skilehrer, den wir Onkel Chasper nannten (Chasper Solinger) Weil zu jener Zeit das Skischulbüro im Engadinerhof war, trafen sich am späten Nachmittag alle Skilehrer im Hotel. Es wurde tüchtig Flümli getrunken, wir Kinder bekamen Ovomaltine. So kann ich mich noch an den Großvater von Andy Gruber erinnern, natürlich an Erich und Heidy, später mit Erich verheiratet. Fasziniert hatte mich der Herr mit der grünen Schürze und dem Messingkettchen daran. Er sammelte im Hotel die Lederskischuhe ein und fettete diese im Keller für den nächsten Tag. Eines Tages waren wir bei dem Ehepaar zum Kaffee eingeladen. Leider weiß ich den Namen nicht mehr. 1959 beschlossen unsere Eltern mit uns und der Oma über Weihnachten nach Pontresina zu fahren. Die Fürstliche Familie zu Liechtenstein logierte ebenfalls im Engadinerhof. Am 24.12. saßen wir bereits alle im Speisesaal als plötzlich die Beleuchtung verdunkelt wurde. Die Flügeltür öffnete sich und die Fürstliche Familie betrat den Saal, zuerst die Kinder, dann die Eltern, gefolgt von weiteren Mitgliedern, alle mit Wunderkerzen in der Hand. Alle Personen im Saal erhoben sich von ihren Plätzen. Ein unvergesslicher, sehr feierlicher Augenblick. Später waren wir bei Onkel Chasper und seiner Frau Tante Rosa eingeladen. Es war der letzte Familienurlaub in Pontresina. Zu allen Personen hielten meine Eltern über Jahre regen Briefkontakt, der aber naturgemäß immer weniger wurde. Meine Schwester und ich wohnten bei Grubers im Sporthaus Gruber in den Osterferien 1964 und 1965, um Ski zu fahren. So vergingen die Jahre, aber Pontresina hatte ich nicht vergessen. In 2014 hatte ich keine Mühe meine bergwanderfreudige und schweizliebhabende Ehefrau zu überzeugen, eine Woche nach Pontresina zu fahren, - in den Engadinerhof. Wir haben in dem Zimmer gewohnt, wie schon 55 Jahre zuvor. Mit allen Sinnen konnte ich dieses Haus wieder wahrnehmen, ob in der Lounge oder im Skikeller den hintergründigen Geruch von gefetteten Skistiefeln. Es war wie ein gewaltiger Schritt rückwärts in die Kindheit. So waren wir 2015 und 2017 wieder im Engadinerhof. Ich hoffe es werden noch viele Besuche dort. Es ist die Sehnsucht nach Pontresina.

Hoher, aber im Vergleich zu anderen Destinationen etwas niedrigerer NPS für Pontresina

Net Promoter Score von Destinationen in den Schweizer Alpen – repräsentative Marktsicht

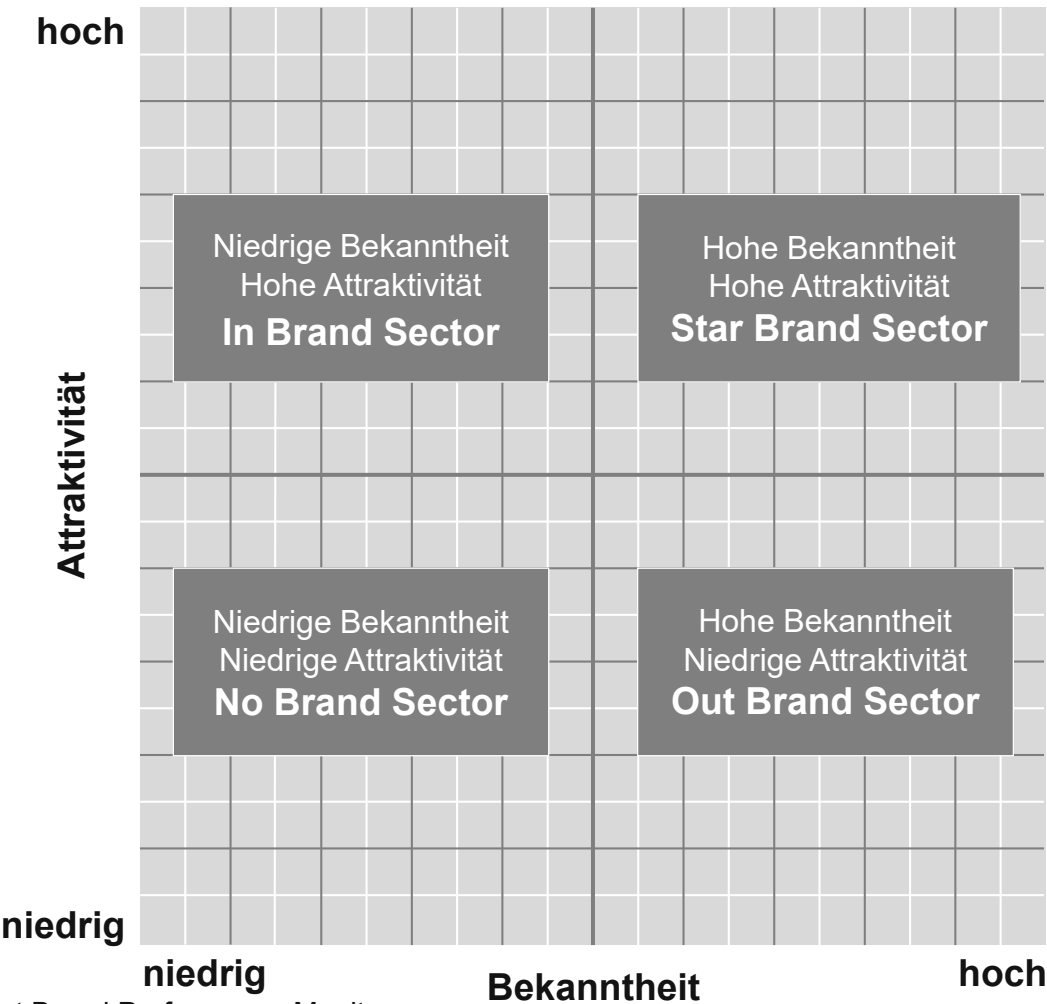
Frage 2d: Würden Sie ... für Ferien Ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen? 10=sicher weiterempfehlen, 0=sicher nicht weiterempfehlen

Fans = 10+9, Neutrale =8+7, Kritiker =6 bis 0; NPS = Fans-Kritiker



Attraktivität:

In branchenübergreifenden Statements ermittelt und zu einem Index von 0-100 verdichtet

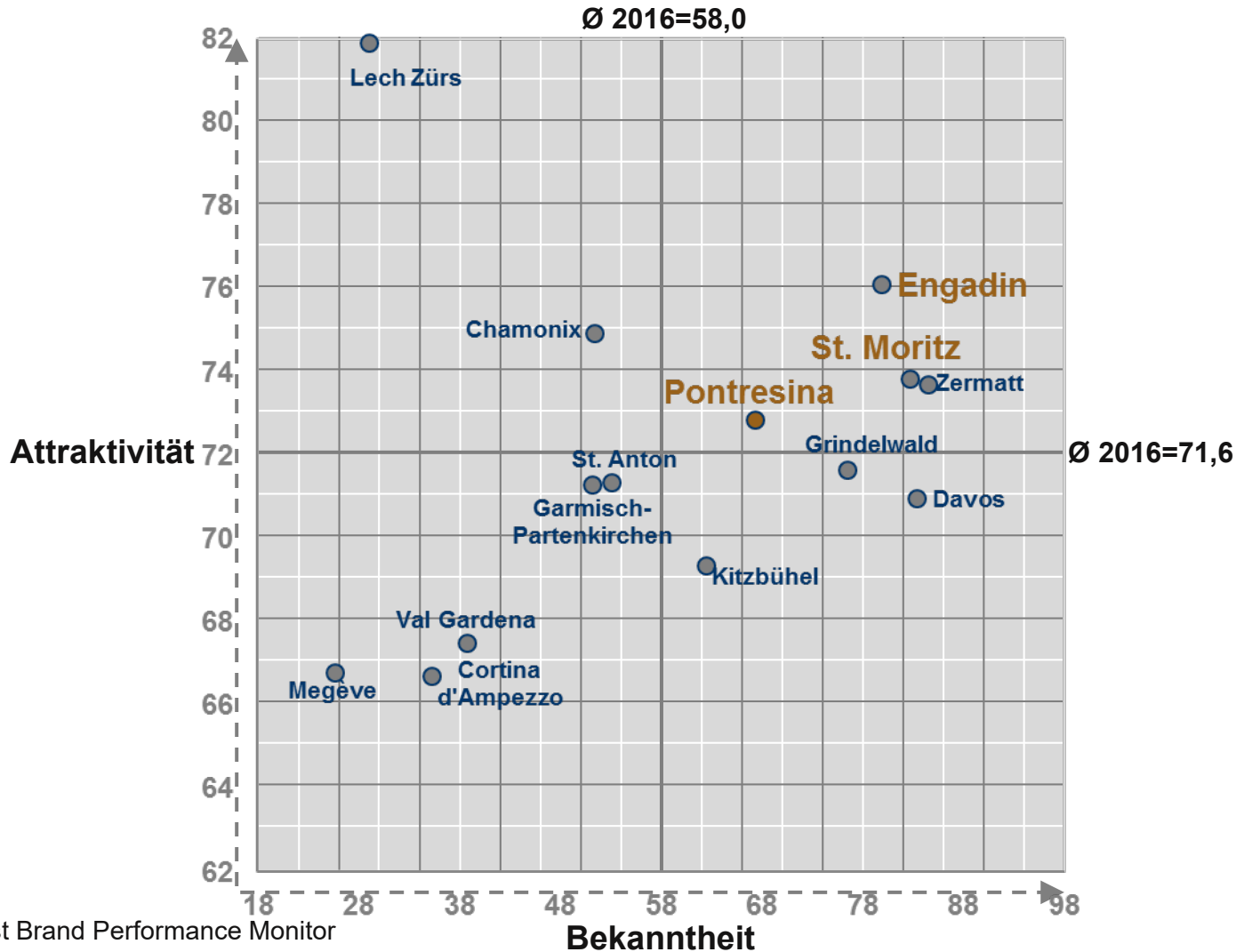


Bekanntheit:

abhängig von der Branche:
ungestützte oder gestützte Bekanntheit einer Marke

Pontresina bei Schweizern knapp im Star Brand Bereich

Brand Performance Monitor – Besucher aus der SCHWEIZ



Quelle: Brand Trust Brand Performance Monitor

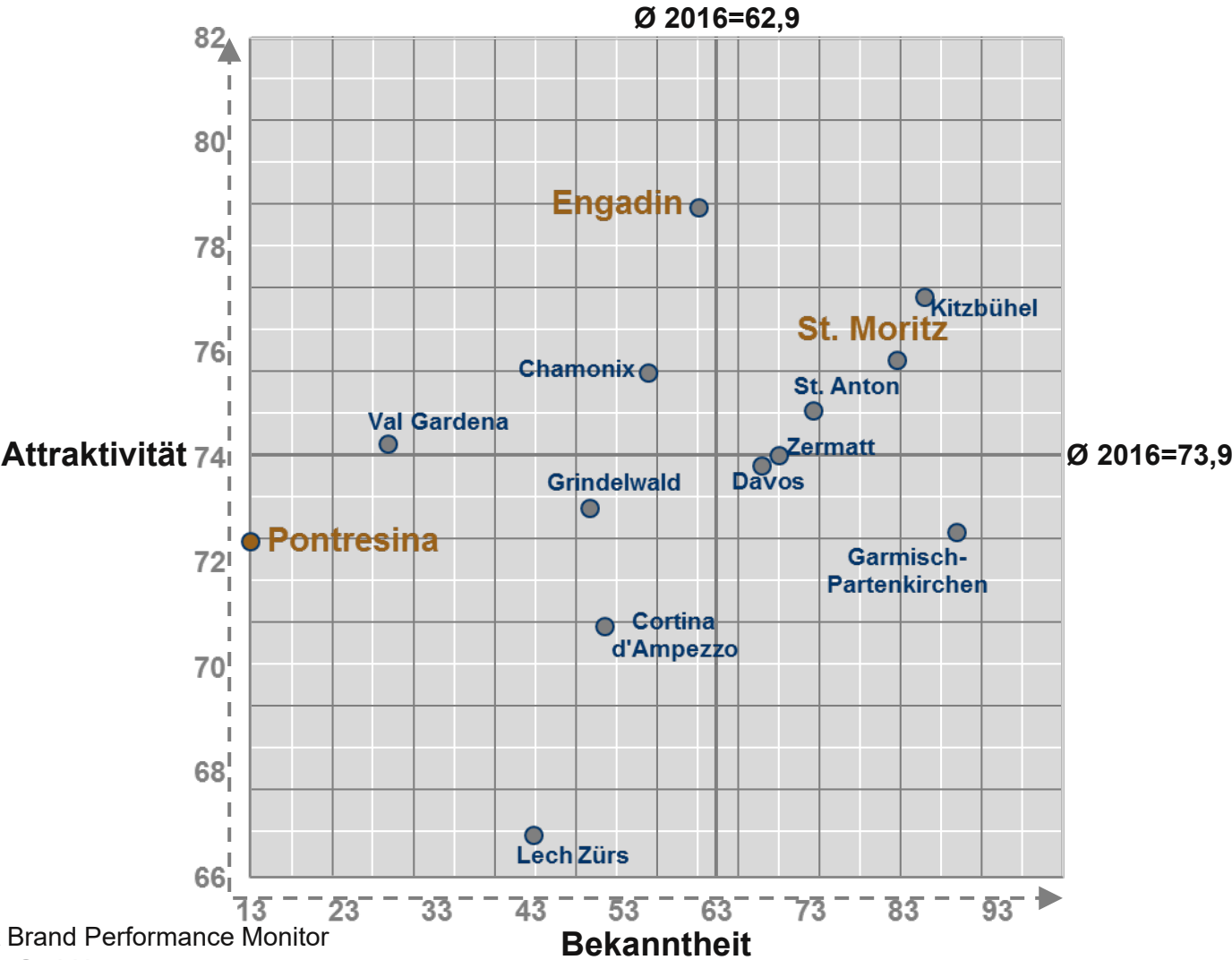
puls Marktforschung GmbH

Markenwahrnehmung Pontresina 2018

Basis: Mittel aus Winter & Sommer Bekanntheit 2016 (repr.)=809 Attraktivität
(Besucher): 21-453, Pontresina 2018: 442/32 | Angaben in %

Mangelnde Bekanntheit von Pontresina bei Deutschen

Brand Performance Monitor – Besucher aus DEUTSCHLAND



Quelle: Brand Trust Brand Performance Monitor
puls Marktforschung GmbH
Markenwahrnehmung Pontresina 2018

Basis: Mittel aus Winter & Sommer Bekanntheit 2016 (repr.)=801 Attraktivität
(Besucher): 34-419 , Pontresina 2018: 782/12 | Angaben in %

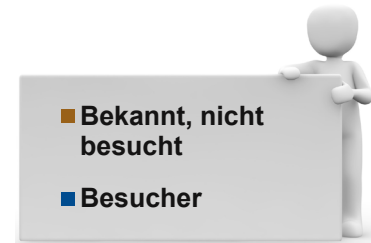
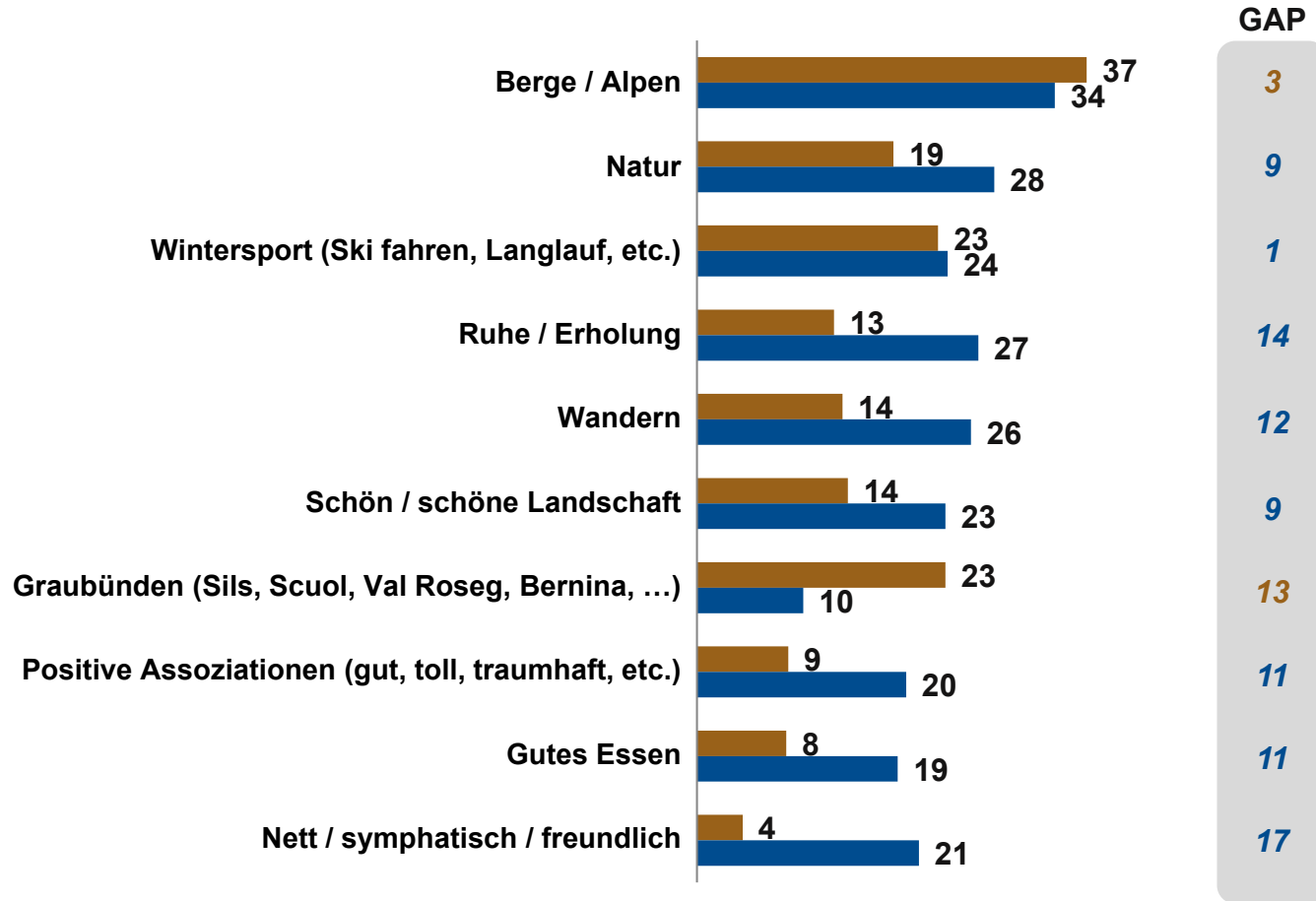
Frage 5: Welche Begriffe fallen Ihnen spontan zu Pontresina ein? (offene Frage)



Große Gaps zwischen dem Image und dem, was Pontresina seinen Gästen tatsächlich vermittelt

Spontanassoziationen zu Pontresina – potenzielle vs. tatsächliche Gäste

Frage 5: Welche Begriffe fallen Ihnen spontan zu Pontresina ein? (offene Frage)



Pontresina und das Engadin werden relativ ähnlich wahrgenommen – es dominieren Natur und Berge

Spontanassoziationen zu Pontresina (2018) vs. Engadin & St. Moritz (2016)

Frage 5: Welche Begriffe fallen Ihnen spontan zu Pontresina ein? (offene Frage)

Pontresina 2018		Engadin 2016		St. Moritz 2016	
n=679		n=279		n=274	
Berge / Alpen	34%	Schön / schöne Landschaft	26%	Teuer / überteuert	21%
Natur / Nationalpark / Luft	28%	Natur / Nationalpark / Luft	24%	Luxus / edel / nobel	20%
Ruhe / Erholung	27%	Berge / Alpen	21%	Wintersport (Ski fahren, Langlauf, etc.)	20%
Wandern	26%	Wintersport (Ski fahren, Langlauf, etc.)	17%	Schön / schöne Landschaft	14%
Wintersport (Ski fahren, Langlauf, etc.)	24%	Ruhe / Erholung / Urlaub	15%	Schnee / schneesicher / Winter	13%
Schön / schöne Landschaft	23%	Wandern	13%	Positive Assoziationen (gut, toll, traumhaft)	12%
Nett / sympathisch / freundlich	21%	Schnee / schneesicher / Winter	13%	Mondän	9%
Positive Assoziationen (gut, toll, traumhaft)	20%	Nett / sympathisch / freundlich	10%	Ruhe / Erholung / Urlaub	9%
Gutes Essen	19%	Seen	9%	Seen	9%
Schöne Hotels / Unterbringungen	18%	Gutes Essen	9%	Gutes Essen	8%

Ranking nach Gesamt

puls Marktforschung GmbH

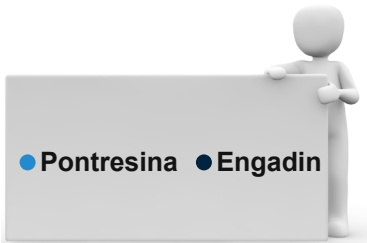
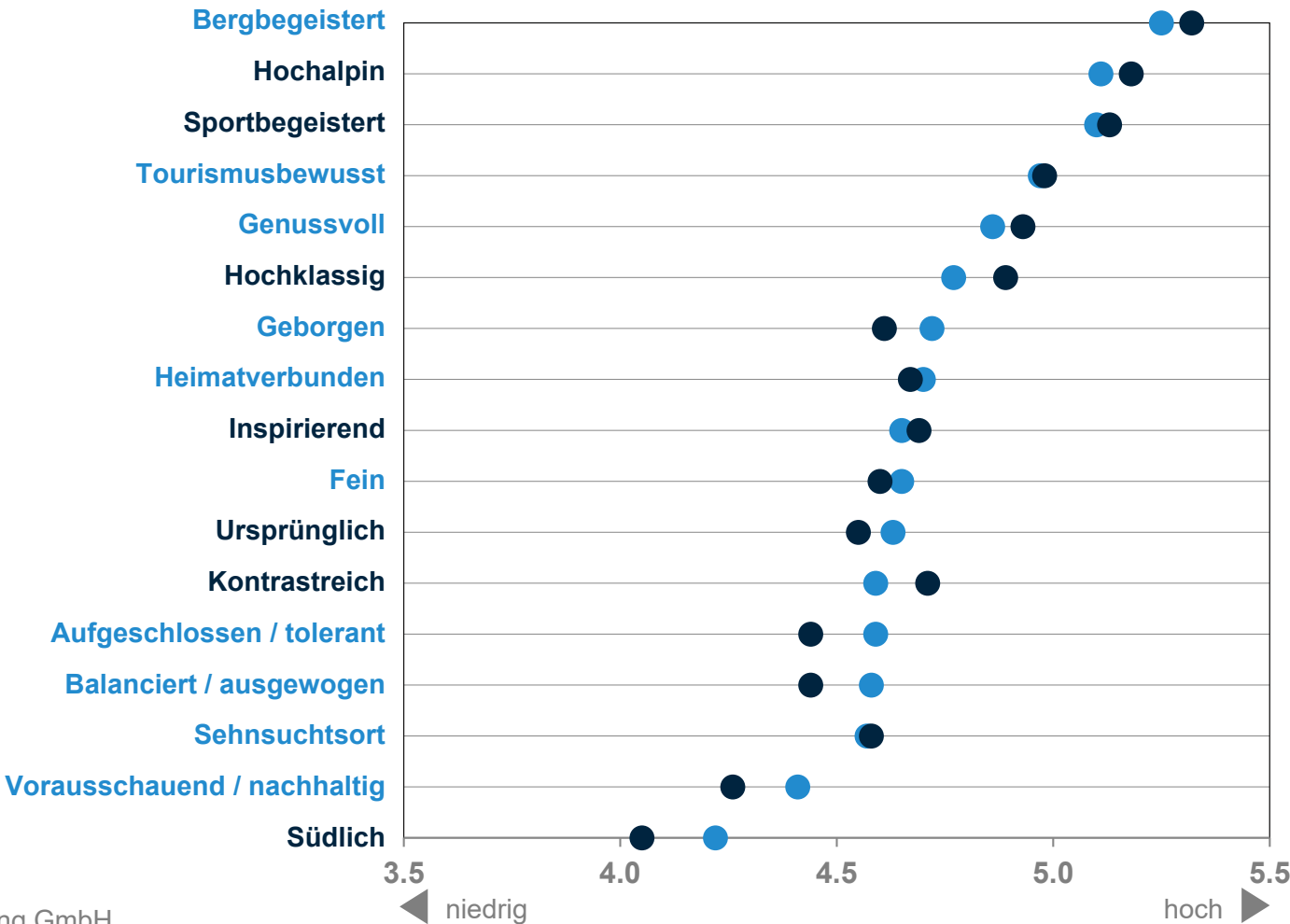
Markenwahrnehmung Pontresina 2018

Basis: Besucher aus CH und DE | Angaben in %

Kaum Unterschiede in der Wahrnehmung zwischen Pontresina und dem Engadin

Fit von Markenwerten zu Pontresina bzw. dem Engadin – Gesamt

Frage 7a: Inwieweit treffen folgende Begriffe auf **Pontresina / das Engadin** zu?
Bitte verwenden Sie dazu die folgende Skala: 6=trifft sehr zu, 1=trifft überhaupt nicht zu, 98=keine Angabe/weiß nicht



Kernwert von Pontresina
Kernwert des Engadins

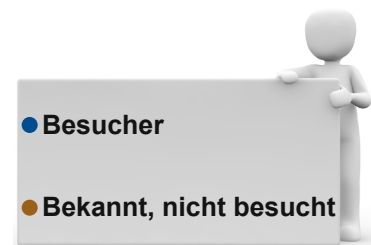
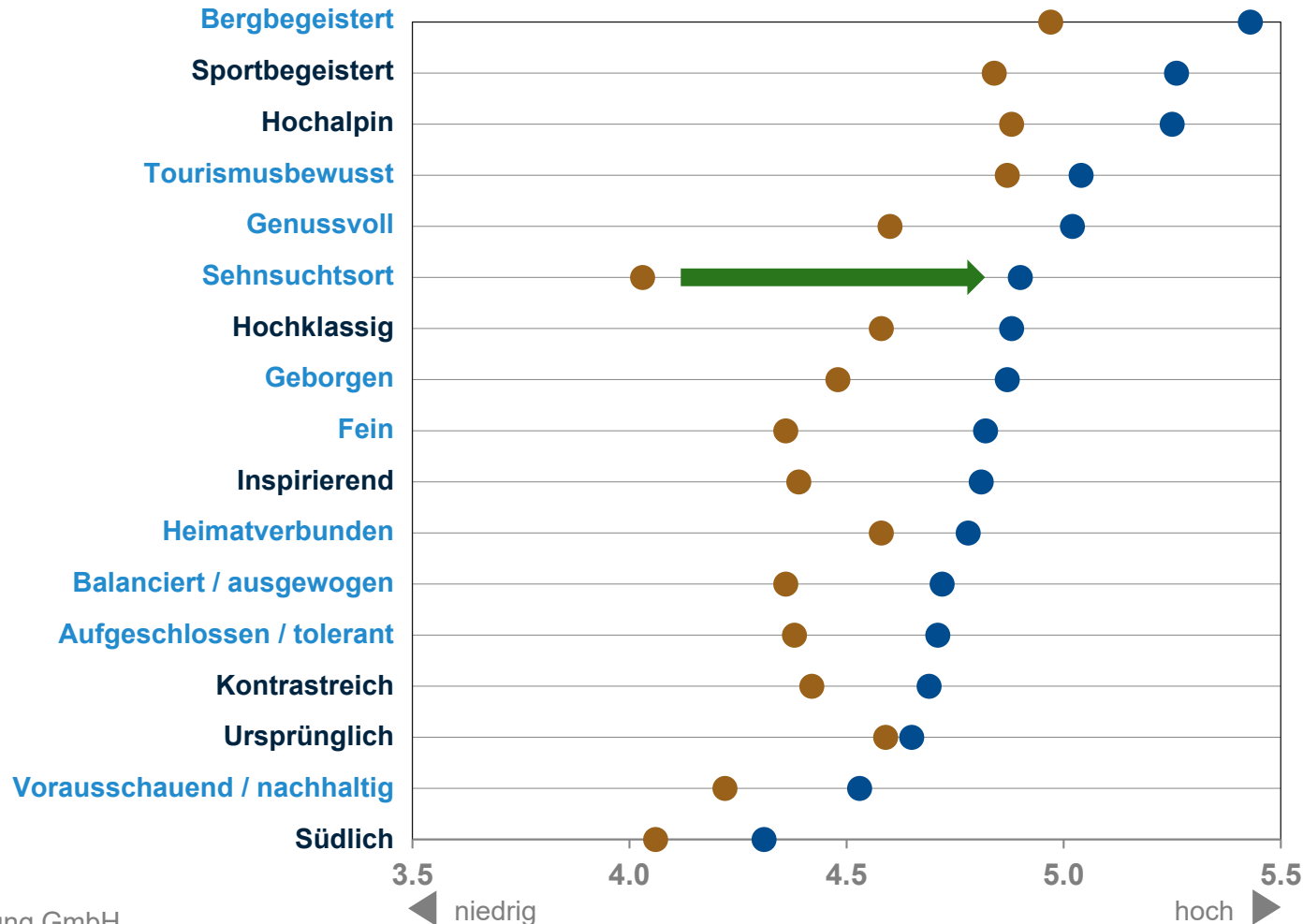
Nur die Besucher wissen, daß Pontresina ein Sehnsuchtsort ist!

Fit von Markenwerten zu Pontresina – potenzielle vs. tatsächliche Gäste

Frage 7a: Inwieweit treffen folgende Begriffe auf **Pontresina** zu?

Bitte verwenden Sie dazu die folgende Skala: 6=trifft sehr zu, 1=trifft überhaupt nicht zu, 98=keine Angabe/weiß nicht

[Teilgruppen](#)

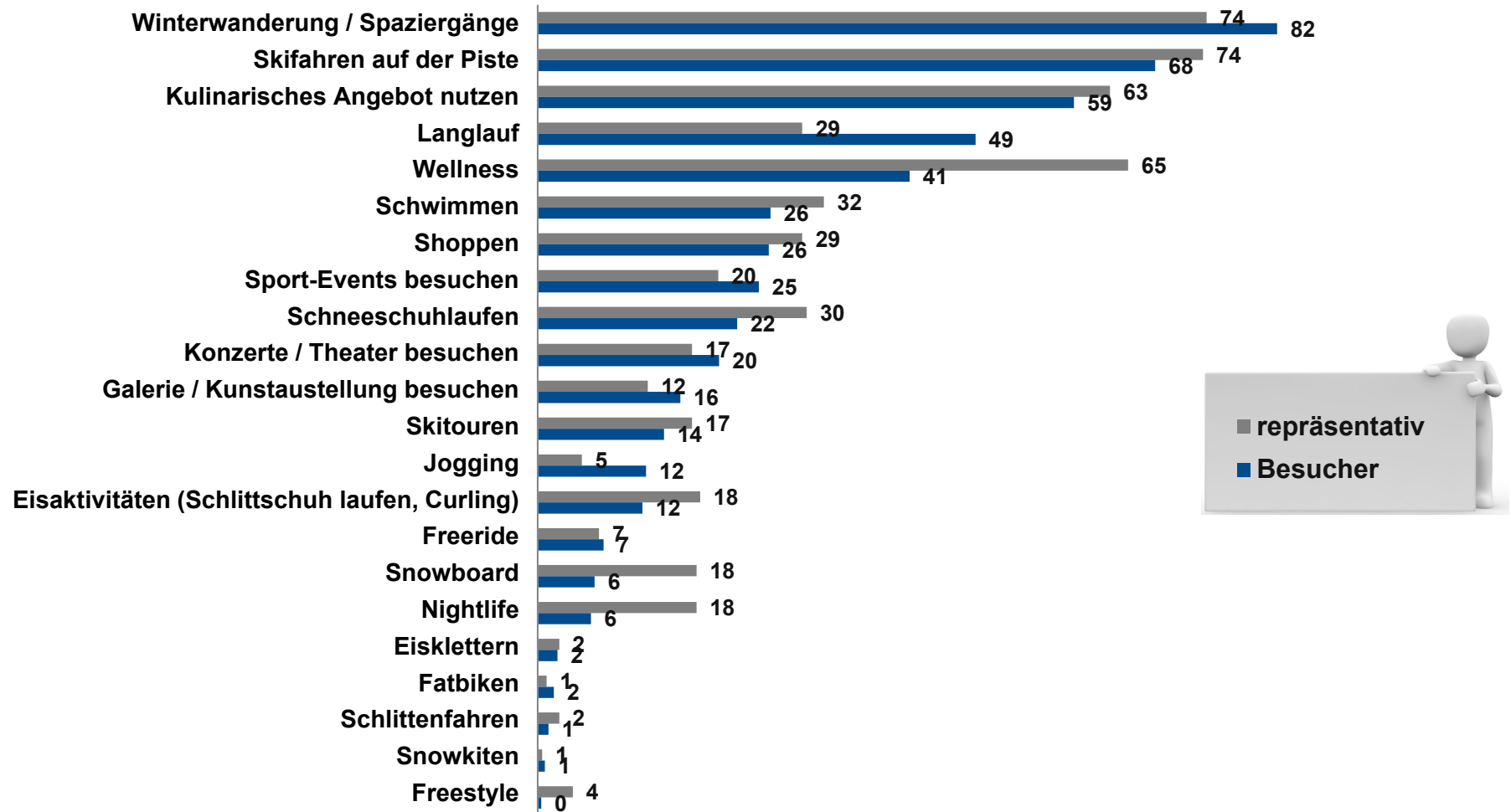


Kernwert von Pontresina
Kernwert des Engadins

Wellness, Snowboard und Nightlife ist für Pontresina-Besucher weniger relevant als für den durchschnittlichen Winterurlauber

Durchgeführte Aktivitäten im Winterurlaub – repräsentativ vs. Besucher Pontresina

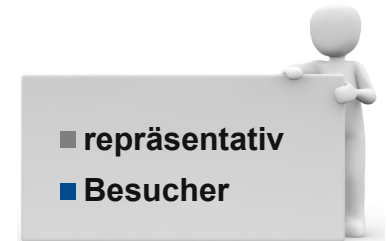
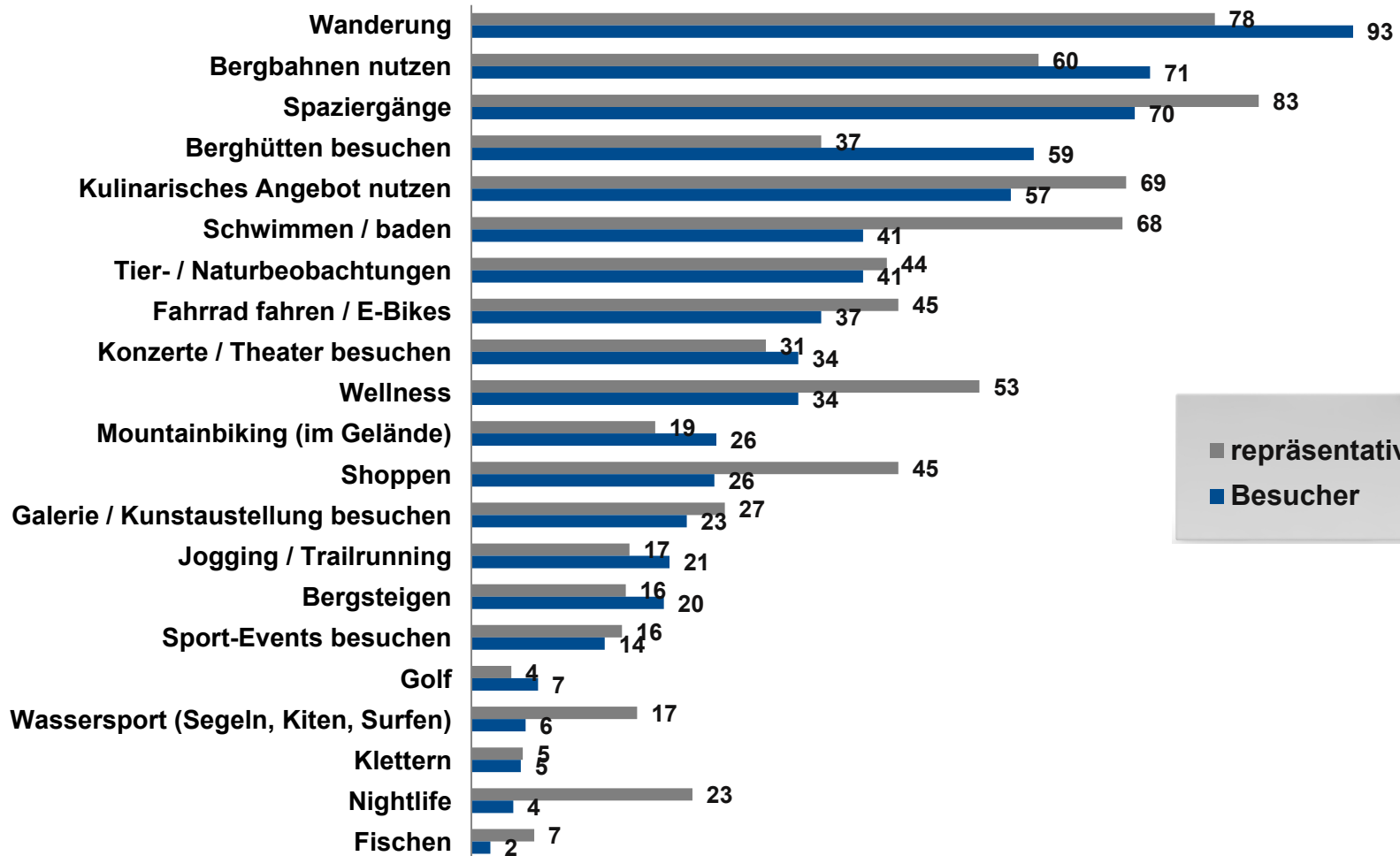
Frage 8b: Welche Aktivitäten führen Sie in Ihrem Winterurlaub durch?



Wanderungen, Bergbahnen und Berghütten sind für Pontresina-Besucher überdurchschnittlich wichtig

Durchgeführte Aktivitäten im Sommerurlaub – repräsentativ vs. Besucher Pontresina

Frage 8b: Welche Aktivitäten führen Sie in Ihrem Sommerurlaub durch?



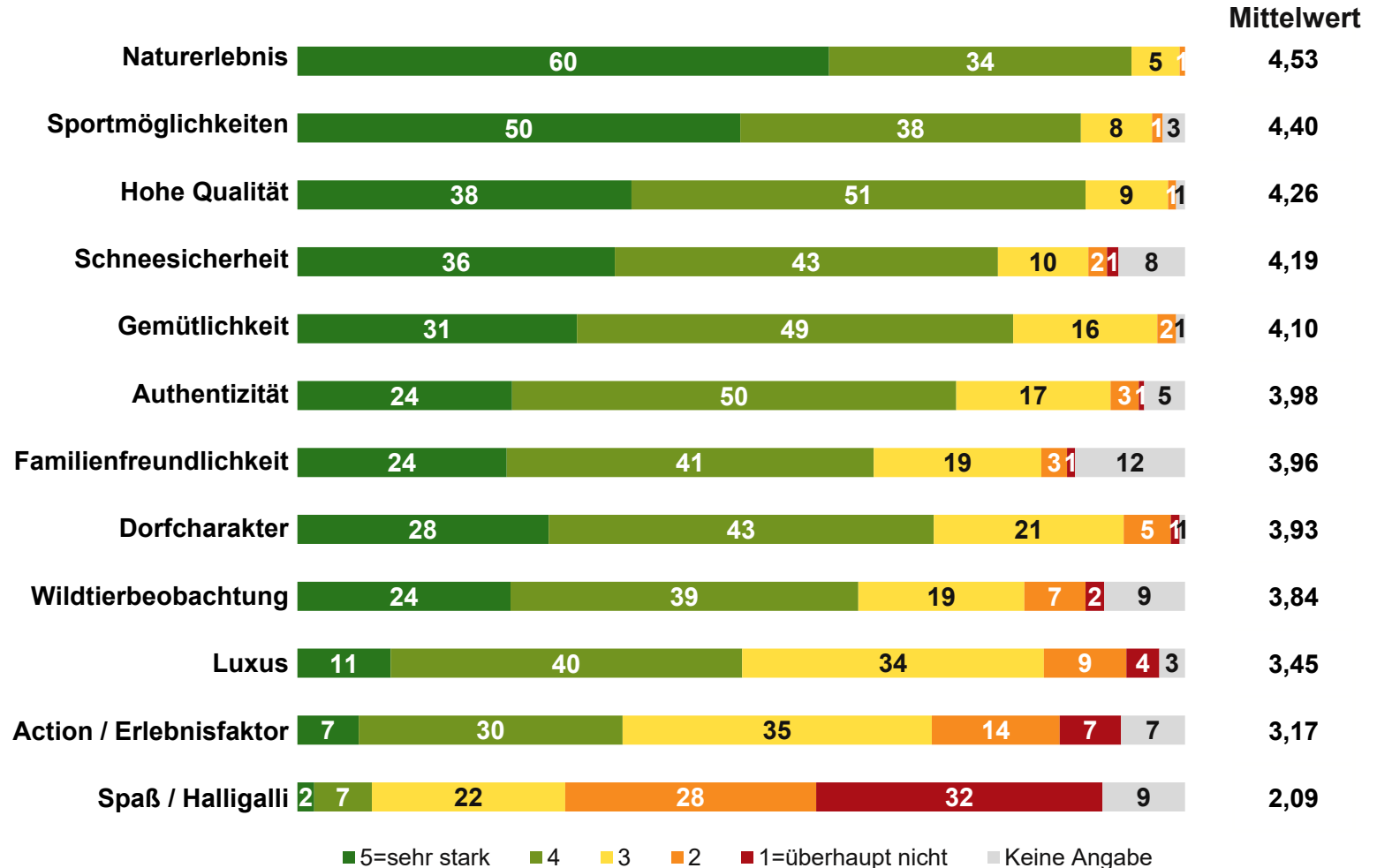
Die Gäste verbinden mit Pontresina v. a. ein Naturerlebnis und Sportmöglichkeiten

Erfüllung allgemeiner Kriterien durch Pontresina – Besucher

Frage 8c1: Wie stark verbinden Sie folgende Kriterien mit Pontresina?

Bitte verwenden Sie dazu die folgende Skala: 5 = sehr stark, 1 = überhaupt nicht, 98=keine Angabe/weiß nicht

[Teilgruppen](#)



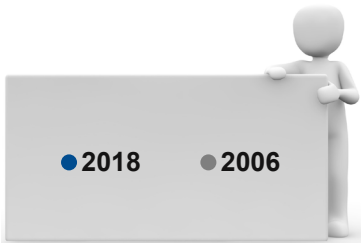
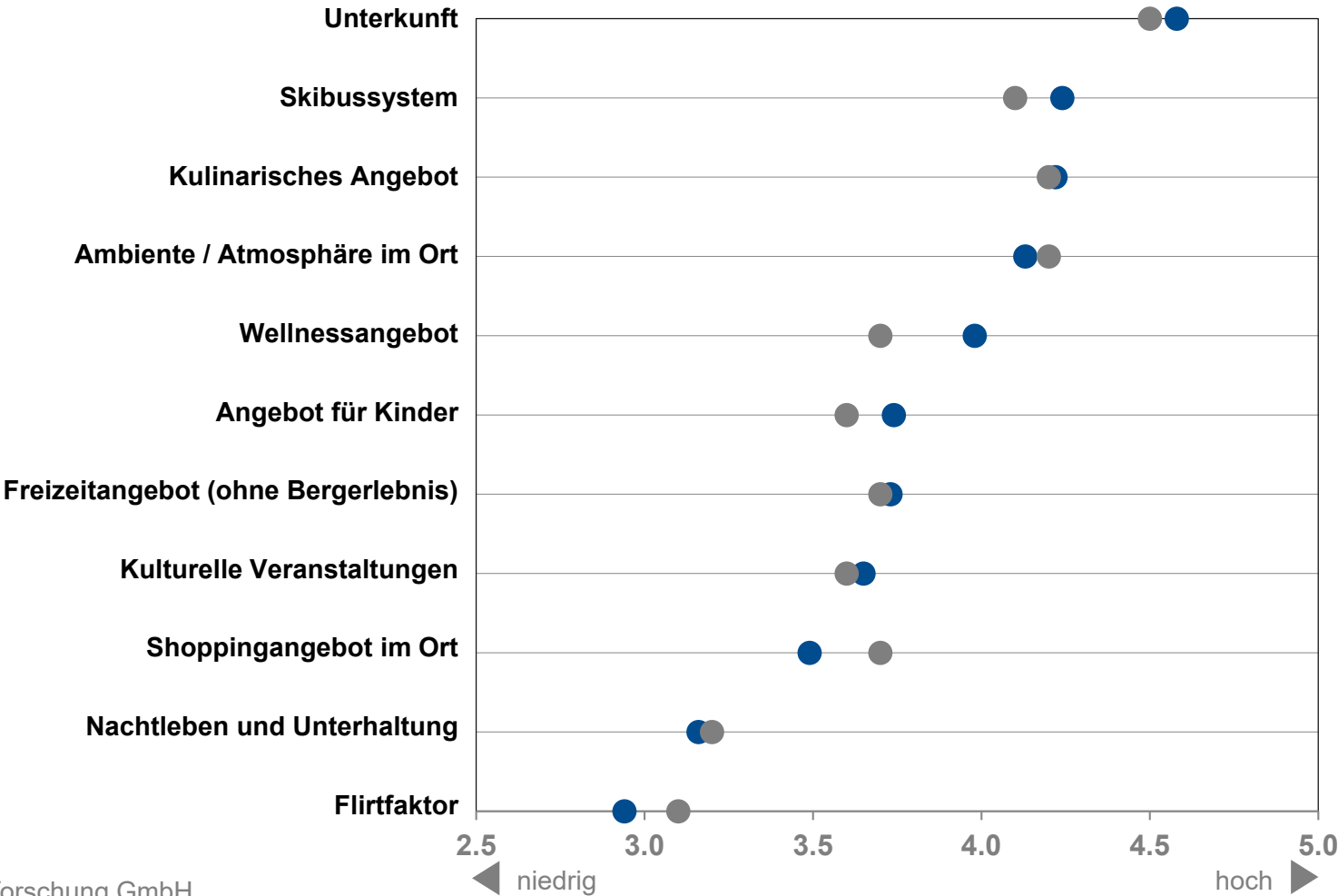
Das Wellnessangebot hat sich verbessert, die Shopping-Vielfalt verschlechtert



Zufriedenheit mit verschiedenen Angeboten von Pontresina – Besucher 2006 vs. 2018

Frage 8c2: Wie zufrieden sind Sie mit Pontresina hinsichtlich folgender Kriterien?

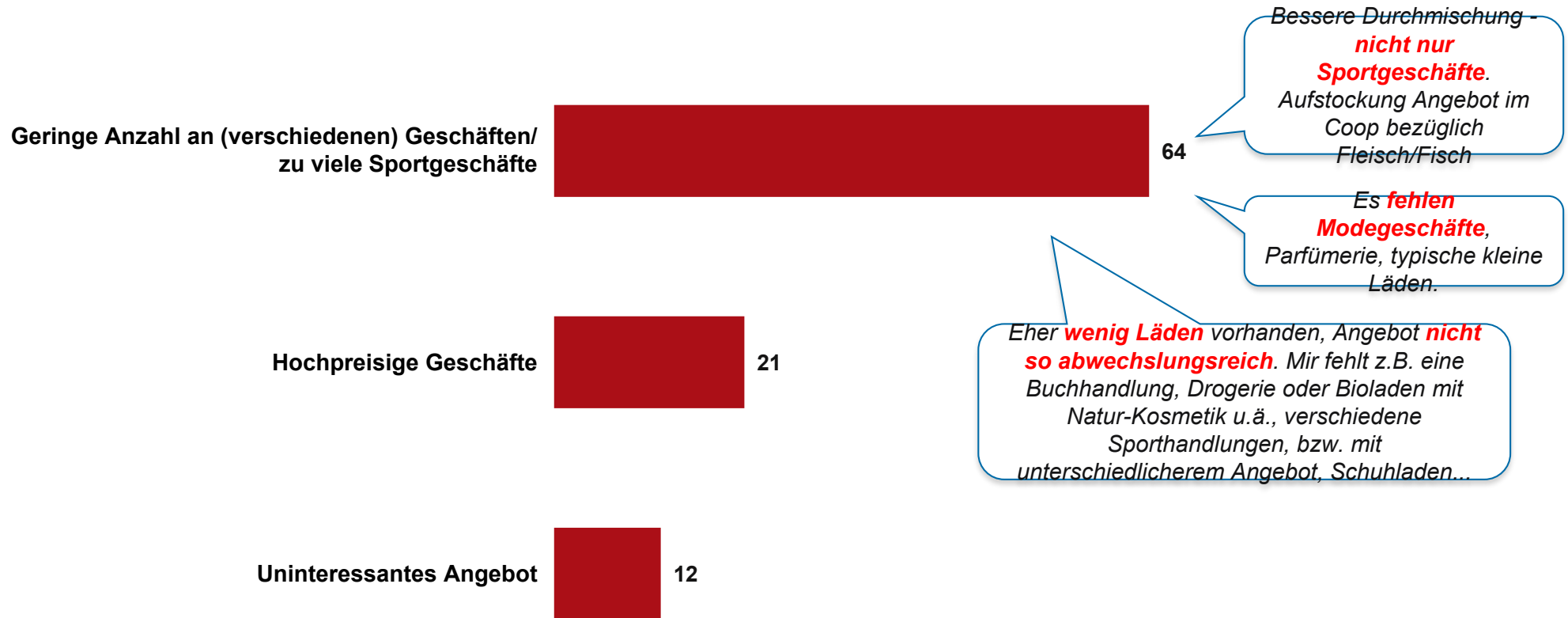
Bitte verwenden Sie dazu die folgende Skala: 5 = sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden, 98=keine Angabe/weiß nicht



Hauptkritikpunkt ist die mangelnde Vielfalt an Geschäften

Gründe für die Unzufriedenheit mit dem Shopping-Angebot in Pontresina

Frage 8c2: Warum sind Sie mit dem Shopping-Angebot in Pontresina nicht zufrieden? Was sollte verbessert werden? (offene Frage)

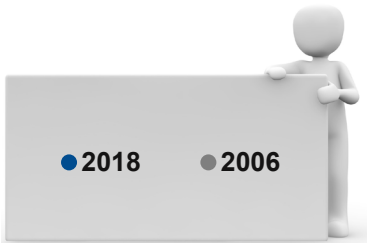
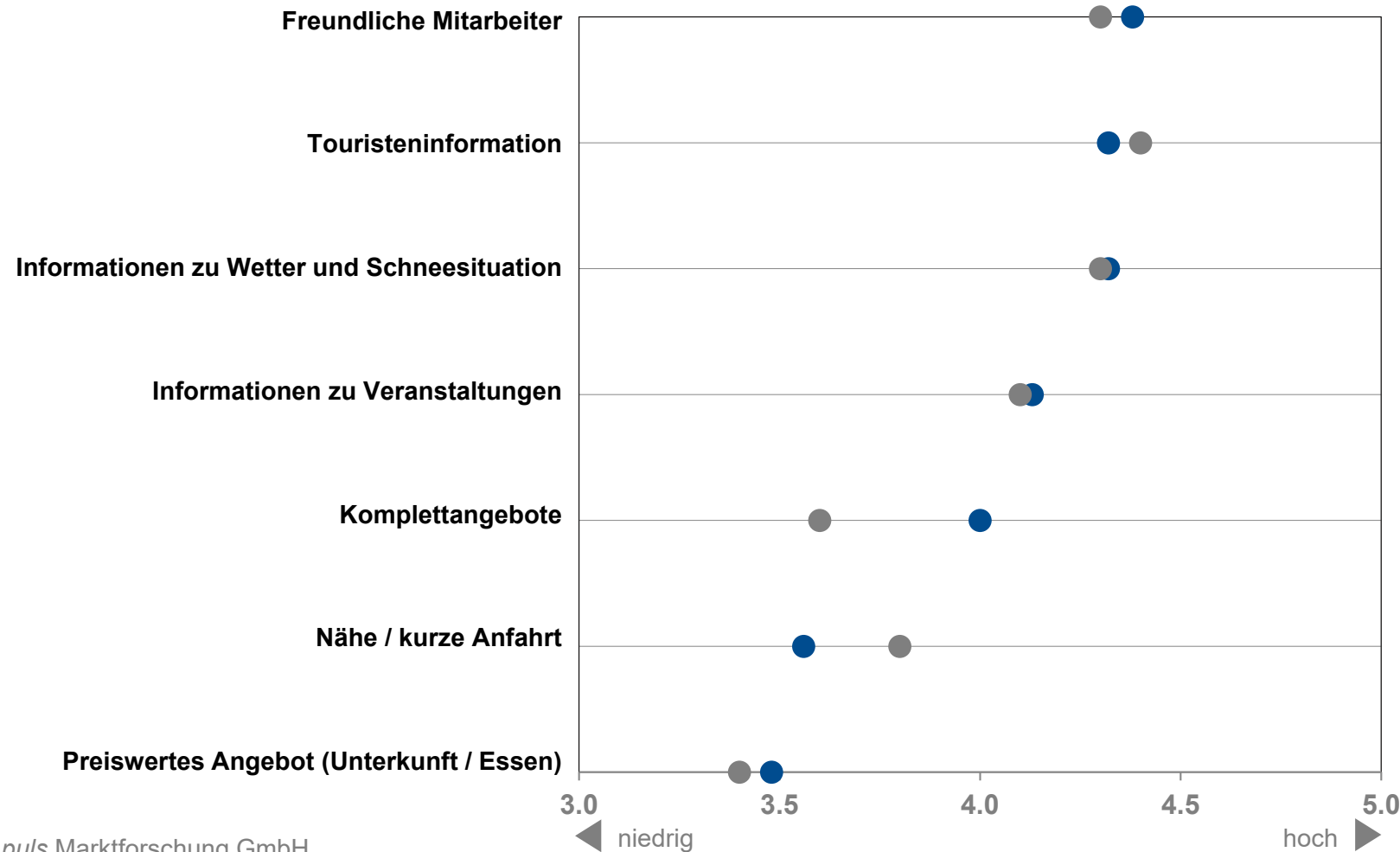


Die Komplettangebote haben sich verbessert

Zufriedenheit mit verschiedenen Services von Pontresina – Besucher 2006 vs. 2018

Frage 8c4: Wie zufrieden sind Sie mit Pontresina hinsichtlich folgender Kriterien?

Bitte verwenden Sie dazu die folgende Skala: 5 = sehr zufrieden, 1 = nicht zufrieden, 98=keine Angabe/weiß nicht



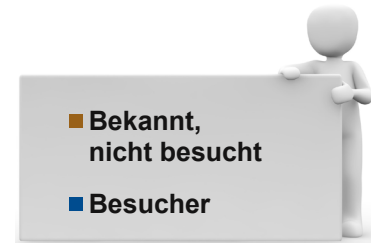
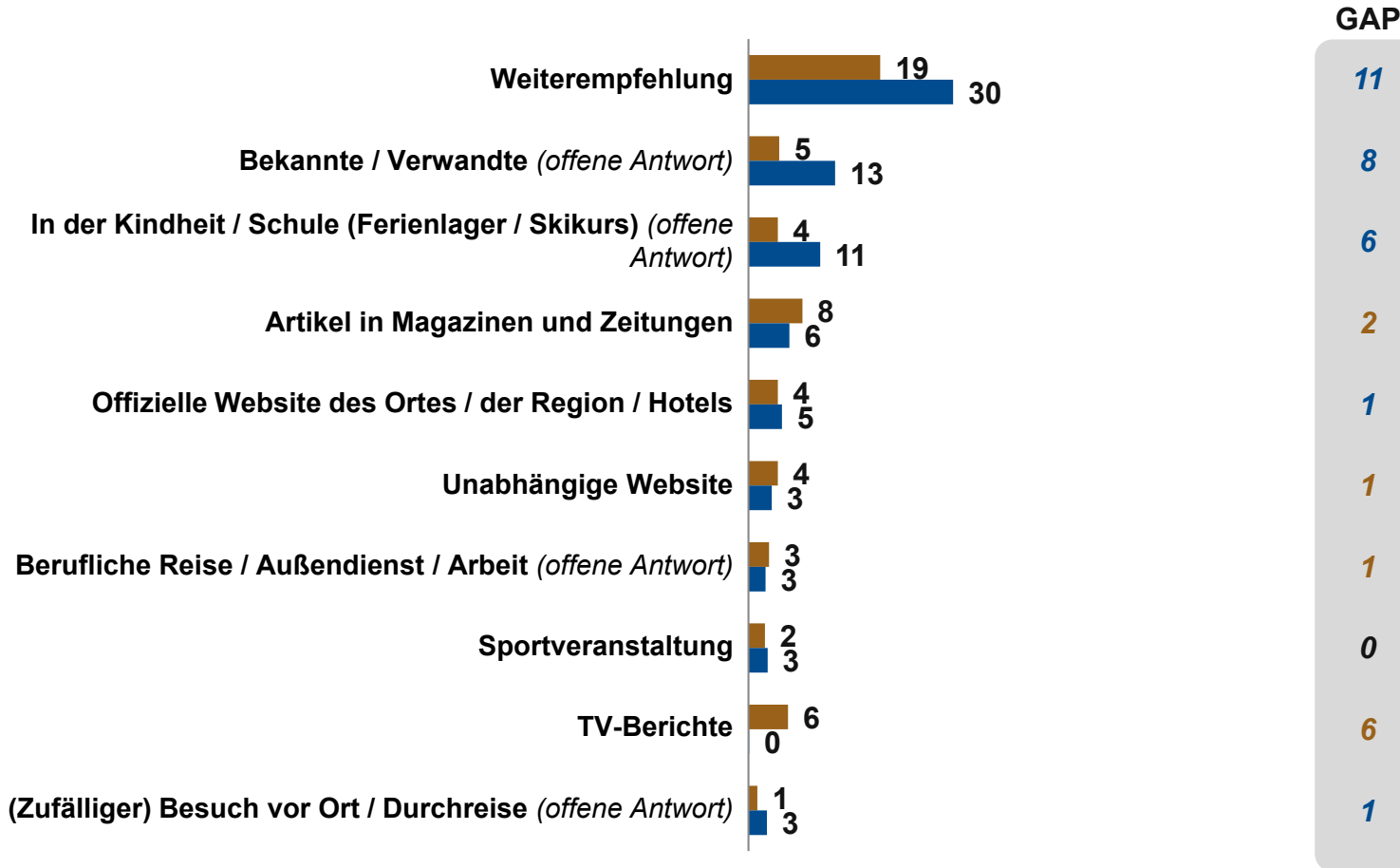
Insbesondere Besucher werden durch Weiterempfehlung auf Pontresina aufmerksam

Weg, über den man auf Pontresina aufmerksam wurde – potenzielle vs. tatsächliche Gäste

Frage 13a: Wie sind Sie auf Pontresina aufmerksam geworden?



[Teilgruppen](#)



Ranking nach Gesamt

puls Marktforschung GmbH

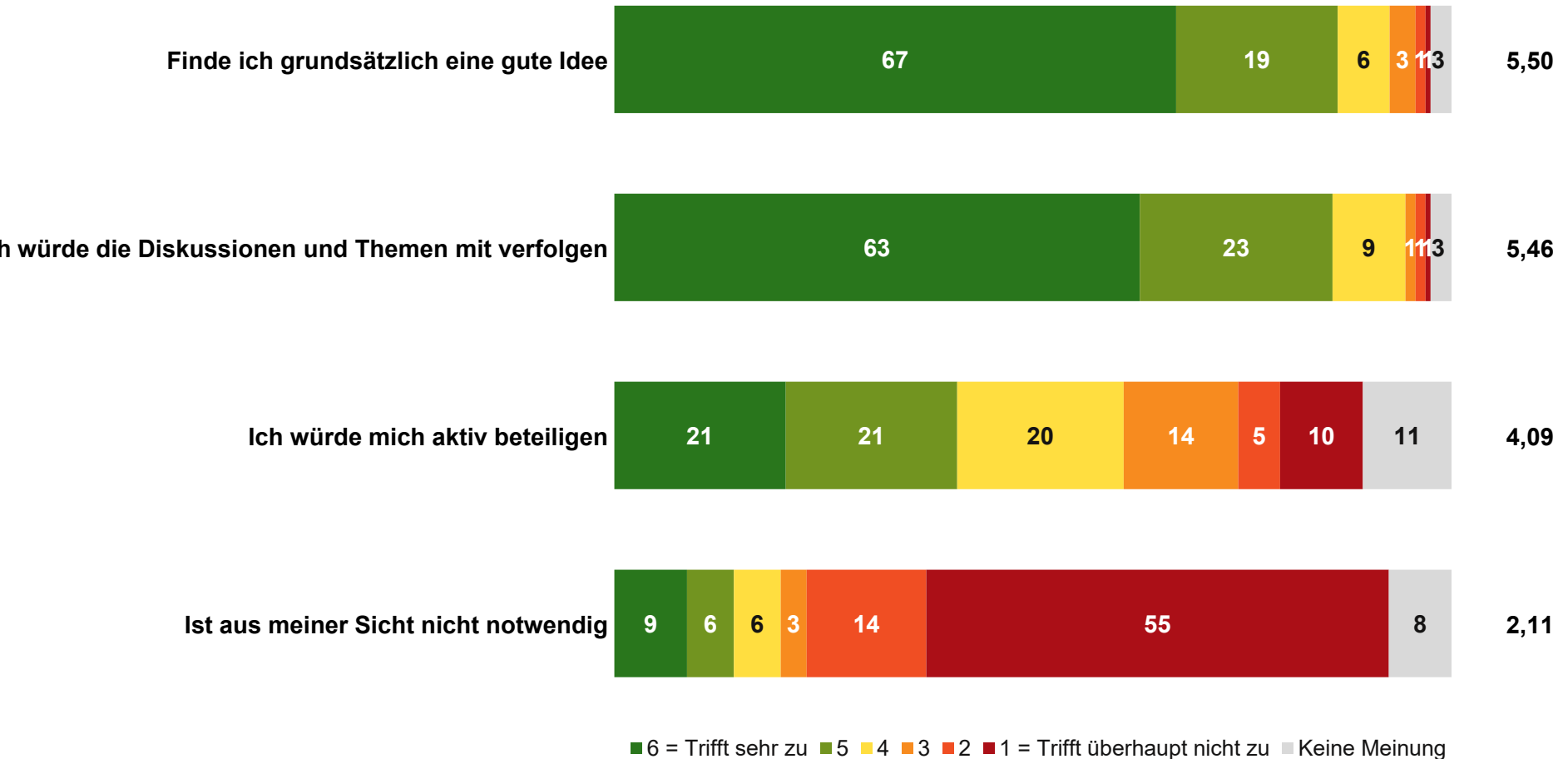
Markenwahrnehmung Pontresina 2018

Basis: Bekannt, nicht besucht=466, Besucher=679 | Angaben in %

Die Idee einer Interessengruppe für Zweitwohnungsbesitzer sollte weiterverfolgt werden!

Einstellung der Zweitwohnungsbesitzer zu einer Interessengruppe

Frage 13d: Derzeit bestehen die Überlegungen, eine „Interessengruppe für Zweitwohnungsbesitzer in Pontresina“ ins Leben zu rufen, bei der wichtige Themen für Zweitwohnungsbesitzer diskutiert und Verbesserungen erarbeitet werden können. Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich bzgl. einer Interessengruppe zu? (6 = trifft sehr zu, 1 = trifft überhaupt nicht zu, Mittelwerte 98=keine Meinung)



Lob an Pontresina

Frage 14: Möchten Sie uns abschließend noch etwas zu Pontresina mitteilen, was Sie bislang noch nicht angeben konnten? Haben Sie noch Lob oder Kritik? Hier können Sie alles schreiben, was Ihnen zu Pontresina noch am Herzen liegt. (offene Frage)

***Bewahren** Sie sich den **dörflichen Charakter** und lassen Sie **keine Bausünden** zu, wie sie in St. Moritz zu sehen sind. Es ist einfach schön bei Euch!*

*Ich weiß, dass wir Deutschen in der Schweiz nicht beliebt sind, aber ich werde **bis zu meinem Lebensende jedes Jahr einmal Pontresina besuchen**.*

***Danke** für alles, jedes Mal ein **tolles Erlebnis** mit tausend **wundervollen Erinnerungen**. Hundefreundlichkeit ist mir auch sehr wichtig, Engadin ist da top!
Danke!*

*Ich finde die **Webseite** Pontresina.ch und das Auftreten auf Facebook super! Man wird immer rechtzeitig zu spannenden **Informationen und Veranstaltungen** informiert und wir nehmen deswegen auch häufig teil.*

***Danke** für die vielen schönen Jahre!*

*Das Angebot **Bus, Bahn, Bergbahn** ist sensationell und ein **USP!***

***Pontresina** ist für mich ein Ort, der **süchtig** macht, weil jeder Aufenthalt dort extrem **wohltuend** ist.*





**Was haben wir gelernt?
Was nehmen wir mit nach Hause?**

Was ist Pontresina aus Gästesicht nicht?

**Luxus,
Halligalli,
Nightlife**

**Shopping
-paradies**

**Eldorado
für
Skifreaks**

**Wellness-
oase**

Was ist Pontresina aus Gästesicht?

Hochalpine Natur

 Erlebbar machen

Erholung/ Ruhe

 Ausbauen/ Wellness eher im Hintergrund

Wandern/ Bergtouren/ Skitouren

 Angebot forcieren/ Umweltaspekt integrieren

Herzlichkeit, Freundlichkeit

 Herausstellen

Tradition

 Bewahren, an allen Kontaktpunkten durchgängig erlebbar machen (Traditionelle Feste und Gerichte/ Kochkurse, etc.)

Schneesicherheit?

**Ursprünglichkeit
&
Entschleunigung**



1. Markenkommunikation



Werte und Besonderheiten von Pontresina in (enger) Anlehnung an das Engadin forcieren, Saisonkommunikation reduzieren



2. Gästefeedback



Einheitliches Online-Feedbacksystem mit Angebot persönlicher (Video-) Statements überzeugter Gäste einführen



3. Einkaufsmöglichkeiten



Vielfalt und heimisches Angebot forcieren



4. Zweitwohnungsbesitzer



Round Table mit abgestimmtem Leitfaden unter neutraler Moderation