

DER
ALPEN-
TOURISMUS
DER
ZUKUNFT

TRENDS
IDEEN
CHANCEN

1

**10 Check-in:
Urlaub in den
Alpen 2030**

2

**18 Alpentourismus
gestern, heute
und morgen**

20 Der Alpentourismus von morgen
oder: Wie blickt man
eigentlich in die
Zukunft?

22 Der Alpentourismus in Zahlen

24 Der Alpentourismus in Geschichten

27 Erfolg heute?
Ja, weil ...

29 Erfolg in Zukunft?
Damit funktioniert's!

32 Erfolg heute und
morgen: in aller Kürze

3

**34 Der Alpentourismus der Zukunft:
so könnte er 2030
aussehen**

36 Hohe Erlebnis-
dichte, Idylle und
mehr als Natur

37 Simply the best:
die profiliertesten
Destinationen setzen
sich durch

39 Sommer- und
Wintergäste haben
auch künftig unter-
schiedliche Vorlieben
– und doch viel ge-
meinsam

42 Woher die Gäste
kommen werden und
wer sie sind

47 Die besten Köpfe:
Herausforderung
Arbeitsmarkt

4

**54 7 × Zukunft
oder: Trends von
Bedeutung**

56 Natur allein
ist zu wenig

60 Gesunde
Erholung boomt

66 Individualisierung
gehört zum Lebens-
standard und zum
Urlaub dazu

72 Unverwechsel-
bare Architektur
setzt neue Akzente

78 Das Hotel wird
zum gesellschaft-
lichen Treffpunkt

84 Virtuelle Realit-
äten vermitteln das
Gefühl von Abenteuer

88 Hightech ist in
allen Bereichen an-
gekommen

5

**94 Hotelkonzepte:
was auf Ihre Gäste
2030 wartet**

98 Johanna oder:
ein Beispiel für das
Alpenauszeit Y Hotel

106 Tom, Oskar,
Miraja und Ulf oder:
ein Beispiel für das
Alpen-Extra Y Hotel

114 Linus oder:
ein Beispiel für das
Alpen-Matrix Y Hotel

122 Leann oder:
ein Beispiel für das
Alpenzirkel Y Hotel

130 Familie Schindl
und ihre Freunde
oder: ein Beispiel
für das Alpen-
freunde Y Hotel

6

**136 Check-out:
alles nur Vision?**



Vorwort

➤ **Sehr geehrte Gastgeberin, sehr geehrter Gastgeber,** die Berge sind seit jeher anziehend für die Menschen. Um sie ranken sich Mythen und Sagen. Für mich sind sie vor allem eines: faszinierend. In ihrer Schönheit und in ihrer Rauheit. Nirgendwo sind Begegnungen mit der Natur intensiver und der Bezug zur Natur enger. Die Alpen sind ein Ort des Rückzugs, ein Ort der Entschleunigung und des Innehaltens.

Damit Gäste die Faszination der Berge auf noch individuellere Art und Weise erleben können, muss der Alpentourismus auch in Zukunft national und global wettbewerbsfähig bleiben und sich als attraktive Urlaubsdestination behaupten. Das heißt, sich laufend »selbst neu erfinden«, sich aktuellen Fragen und Herausforderungen stellen und investieren. Und es heißt, Chancen zu nützen.

Kommen Sie mit uns auf eine Reise in den Alpentourismus der Zukunft, an deren Beginn das Forschungsprojekt *Alpen FutureHotel Y* des Fraunhofer-Instituts stand – die BTV war mit an Bord. Wir betreuen 700 Hotel- und Gastronomiebetriebe, 45 Seilbahngesellschaften sowie 1.000 Handels- und Gewerbebetriebe mit Tourismusbezug. Deswegen war es uns wichtig, nicht nur Auftraggeber der vorliegenden Studie zu sein, sondern aktiv an Experten-Workshops teilzunehmen, um Ihre Investitionsvorhaben und Visionen optimal begleiten zu können.

Im Rahmen des Projekts werden die zentralen Fragestellungen für das Alpenhotel der Zukunft und sein Umfeld vorausgedacht: Welche gesellschaftlichen und technologischen Veränderungen hat es in den vergangenen Jahren gegeben? Vor welchen Herausforderungen stehen die alpine Hotellerie und mit ihr ganze Destinationen? Welche Trends haben sich entwickelt und sind von Bedeutung, mit welchen lässt sich Zukunft gestalten? Relevante Schlüsselentwicklungen und deren Auswirkungen auf die Hotellerie werden ebenso analysiert wie die Anforderungen verschiedener Gästetypen und Optimierungspotenziale im Hotelbetrieb.

Das vorliegende Buch unternimmt den herausfordernden Versuch, Antworten zu geben – Antworten auf Fragen der Konzeptionierung, Planung und Entwicklung eines Alpenhotels der Zukunft im gehobenen Segment. Wagen Sie gemeinsam mit uns einen Blick ins Jahr 2030 und auf den immer vielfältiger werdenden Mix aus verschiedenen Gästetypen. Stellen Sie sich vor, Sie könnten gewissermaßen bei null anfangen, die Wünsche Ihrer Gäste ließen sich per Knopfdruck erfüllen, Sie könnten die Weichen für eine weit entfernte Zukunft schon heute stellen. Begleiten Sie einen virtuellen Gast auf seiner Reise – beginnend bei der Suche nach einer geeigneten Destination über neue Wege der Anreise, seine Erlebnisse im Alpenhotel der Zukunft bis hin zu seiner Rückkehr nach Hause.

Ich wünsche Ihnen visionäre Lesestunden und spannende Konzepte für Ihr Hotel der Zukunft.

Ihr
Gerhard Burtscher
Vorstandsvorsitzender
Bank für Tirol und Vorarlberg AG





Check-in: Urlaub in den Alpen 2030

› Anton ist ein 47-jähriger Städter, der aktuell als Raum-erlebnis-Programmierer tätig ist. In seinem »ersten Leben« war er Lehrer, danach hat er nochmals studiert und dann ein paar Jahre als Entwickler in der Spieleindustrie gearbeitet. Heute lebt er in einer eheähnlichen Beziehung, aber in getrennten Wohnungen im Zentrum einer Großstadt.

Schon lange zeigt ihm sein Gesundheitstacho an, dass er mal wieder eine Auszeit brauchen könnte, bislang hat er diesen Umstand erfolgreich ignoriert. Gerade sieht er ein Videoblog eines Arbeitskollegen, der darin von seinem Urlaub in den Alpen berichtet. Die Landschaft sieht atemberaubend aus und der Kollege wirkt sehr entspannt. Die Berge haben seit jeher nichts von ihrer Anziehungskraft auf den Menschen verloren. Und so sieht auch Anton schon vor seinem inneren Auge das Panorama der majestätischen Gebirgskette, das satte Grün der gut erhaltenen Natur und den klaren, kalten Bergbach, der frisches Wasser in die Tiefen des Tals fließen lässt. Er sieht sich bereits auf den Trails in der alpinen Umgebung Bestzeiten mit seinem Mountainbike jagen. Die Anstrengungen in den Waden, Sonne und Wind im Gesicht, das Ziel im Blick – frei sein. Diese unberührte Schönheit der Natur! Er erwacht aus seinem Tagtraum.

Damit hat Anton einen Entschluss gefasst. »Urlaub Alpen« sind die Stichworte, die er in sein Smart Device spricht. Mit diesem Befehl durchsucht er das Netz nach passenden Angeboten, die gute Freunde von Anton bereits positiv bewertet haben, und nach Angeboten, die seinem aktuellen Bedürfnis nach Erholung entsprechen. Das Budget wird mit dem Stand seines Reisekontos abgeglichen, das einen großzügigen Betrag verfügbar hat. Die ersten Reiseberichte

› Wie sieht ein Reiseerlebnis eines Gastes im Alpenraum in der Zukunft aus? › Was wird sich in den nächsten 15 Jahren verändern? › Was erwartet den Gast und worauf stellen sich Hotels und Ferienregionen ein?

in Form von Filmen, Erlebniserzählungen und Bewertungen von verschiedenen Destinationen in den Alpen werden ihm vorgeschlagen. Zwei Vorschläge gefallen ihm spontan, er entdeckt den begeisterten Kommentar seines ehemaligen Chefs, den er immer schon um seine Reiseerlebnisse beneidet hatte. Dieser schwärmt von dem Mix aus Erholung und Ruhe auf der einen Seite und Action und Spaß bei Outdoor-Aktivitäten auf der anderen Seite. »Diese Mischung können nur die Alpen bieten«, steht dort. Nun möchte Anton aber doch wissen, ob die Alpen die richtige Destination sind. »Alternative Vorschläge auf Basis von Erlebnis« ist seine Aufforderung per Sprachbefehl. Schon werden ihm Vorschläge unterbreitet: Thailand, Südamerika, sogar Norwegen ist dabei. Auch in diesen Ländern kann er sportlichen Aktivitäten nach seinem Gusto nachgehen. Schnell erkennt er jedoch, dass er die lange Reisezeit nicht in Kauf

›Eine perfekte Mischung aus Erholung und Ruhe sowie Action und Spaß bei Outdoor-Aktivitäten können nur die Alpen bieten.

nehmen möchte, und zieht seinen Suchbefehl zurück. »Alternative Vorschläge auf Basis von Reisezeit«. Südfrankreich, die deutsche Küste und Großbritannien werden aufgerufen, ebenso wie ein Kreuzfahrtschiff, das in Hamburg auslaufen wird. Die Anreise würde ebenso lange dauern wie die Anrei-

sezeit in die Alpen. Aber nein, kein Angebot kann mit einer vergleichbaren Kulisse beeindrucken. Die Berge sind schon etwas Einzigartiges und versprechen ein großes Angebot an unterschiedlichsten Aktivitäten.

Ihm wird ein auf seine Wünsche zugeschnittenes Hotel in den Alpen präsentiert. Die Architektur und die Landschaft in der Umgebung sind überwältigend schön und harmonisch, die Aktivitäten, die das Hotel anbietet, sind genau das, was er sucht – und dazu ist alles auf dem technischen Stand der heutigen Zeit. Das Hotel hat überzeugt. Anton ist entschlossen und sagt »Angebot buchen«. Natürlich hat

er bereits gesehen, welcher Reisezeitraum ihm in Abhängigkeit seines Terminplans vorgeschlagen wurde. Die geplanten Termine kann er ohne Probleme aus der Ferne wahrnehmen, indem er sich per Simulation in die Meetings zuschalten lässt. Sein virtueller Agent wird außerdem versuchen, die Termine, sofern möglich, zu verschieben.

Schon hat das Hotel Kontakt zu ihm aufgenommen: Eine freundliche Person meldet sich via Konferenz-Projektion. Er wird über die Philosophie des Hotels aufgeklärt und weiß nun, wer sein Ansprechpartner ist. Der herzliche und familiäre Kommunikationsstil der Alpenbewohner zeigt sich auch im Umgang mit den Gästen. Anton ist zunächst etwas irritiert. Er ist eigentlich die leicht unterkühlte Art internationaler Businesshotels gewohnt. Doch dann lässt er sich darauf ein und fühlt sich sogleich als Gast bei Freunden.

Ab jetzt läuft alles erstmal vollautomatisch. Anton kann sein Zimmer auswählen, indem er einen virtuellen Rundgang durch die Hotelzimmer macht. Er möchte gerne morgens von den ersten Sonnenstrahlen, die über die Bergkuppen schleichen, geweckt werden und bucht ein Zimmer mit großem Fenster und Blick in die Natur. Alles andere wird später entschieden. Er hat ein gutes Gefühl und widmet sich wieder seiner Arbeit.

Zwei Wochen sind seit der Buchung vergangen. Eine kurze Nachricht des Hotelmitarbeiters informiert ihn über die bevorstehende Wetterlage vor Ort und gibt ihm Hinweise, ob jemand aus seinem sozialen Netzwerk zur selben Zeit im Hotel sein wird. Die relevanten Informationen bezüglich der Anreise wurden »unsichtbar« an seinen virtuellen Assistenten übermittelt. Anton muss sich darüber keine Gedanken machen. Das Hotel fragt außerdem seine Essensgewohnheiten in seinem digitalen Profil ab. Dieses hat Anton

›Das Hotel überzeugt durch seine außergewöhnliche Architektur, die beeindruckende Landschaft in der Umgebung, einen technischen Stand auf Höhe der Zeit – und durch die Herzlichkeit der Mitarbeiter.

› Der Gast kann aus einer Fülle von Angeboten wählen und muss sich gleichzeitig über viele Dinge keine Gedanken machen – denn allerhand läuft vollautomatisch.

freigegeben, denn als Allergiker weiß er, wie wichtig es ist, dass hier keine Fehler passieren. Er freut sich schon auf die regionale Küche der Alpen. Die Gerichte mit den gesunden Zutaten werden ihm sicher guttun. Endlich wird er auch mal wieder Zeit haben, die kulinarischen Kreationen wirklich zu genießen. Das Restaurant ist mit seiner Bar außerdem ein guter Ort, um in ungezwungener Atmosphäre andere Mitreisende kennenzulernen.

Es ist der Tag vor der Anreise. Anton fühlt sich erschöpft, sehnt sich nun nach einer Auszeit. Sein virtueller Assistent hat ihm eine Packliste vorgeschlagen, abgestimmt mit der Wettervorausschau in der Zielregion und den möglichen Aktivitäten vor Ort. Natürlich sind die Lieblingskleidungsstücke auch mit dabei. So ist der Koffer schnell gepackt und kann direkt abgeholt werden. Der Koffer nämlich geht schon vor Anton auf die Reise, denn er selbst möchte bei

seiner Anfahrt unbeschwert sein. Er startet zwar am Morgen mit einem autonom fahrenden Auto, aber angekommen in den Alpen möchte er das letzte Stück des Weges schon mit dem Mountainbike zurücklegen. Darauf hat er sich nun lange gefreut. Autonomes Fahren ist für ihn ein Genuss. Er arbeitet bewusst nicht während der Fahrt, sondern genießt klassische Musik und

den Ausblick nach draußen. Nun hat er sich auch verdient, sämtliche geschäftliche Anrufe und Nachrichten blocken zu lassen. Er ist jetzt einfach nicht mehr erreichbar – was für ein Luxus.

Der Blick durch die Scheiben des Fahrzeugs bietet auf dem ersten Teil der Reise nichts Neues. Altbekanntes rast in einer vertrauten Umgebung an ihm vorbei. Anton spürt

› Die Anreise ist unbeschwert, die Umweltbelastung in den Alpen geringer, die Luft klarer – und die gigantischen Bergkuppen bieten einen charakteristischen Anblick, der Entspannung verspricht.

die freudige Anspannung in Erwartung auf das Neue. Raus aus den eigenen vier Wänden – Raum für das bisher Unbekannte zulassen. Nach einiger Zeit türmen sich am Horizont die charakteristischen grauen Giganten mit ihren schnee-weißen Kappen auf. Das Licht wird klarer. Die Umweltbelastung ist hier deutlich geringer. Anton atmet tief durch. Er hatte in der vergangenen Zeit viel Stress, war ununterbrochen gefordert im Job. Jetzt ist es für ihn Zeit, wieder einmal mehr auf sich selbst zu achten. Für diese kleine Rückbesinnungsreise könnte es kein besseres Forum als die Berge geben.

Angekommen im Hotel kommt schon der Mitarbeiter auf Anton zu, mit dem er bereits in Kontakt stand. Er wird freundschaftlich begrüßt und nach seinem Befinden befragt. Durst hat er. Der letzte Teil der Reise war doch sportlich, aber befreiend. Er genießt jeden Schluck des Alpenquellwassers, das aus dem hauseigenen Brunnen kommt.

Jetzt möchte er erstmal auf sein Zimmer und eine Dusche genießen. Der Check-in ist mit dem Betreten des Hotels ganz automatisch erfolgt, seine Daten sind bereits im System. Den Weg zeigt ihm der Ärmel seiner Kleidung. Er folgt einfach den Angaben und Richtungspfeilen, die darauf abgebildet sind. Mit dem Mitarbeiter verabredet er sich für ein intensiveres Gespräch in einer Stunde an der Bar.

Vor dem Hotelzimmer angekommen öffnet sich die Tür ganz automatisch, denn er wurde ja über Sensoren identifiziert. Da steht schon sein Koffer bereit. Das Zimmer präsentiert sich in seinem gewohnten Lieblingsambiente. Gedeckte Farben, kleine Details, die hotelspezifisch sind, wie das Muster an der Wand und auf der Bettdecke, überraschen ihn positiv. Die Materialität hält viele Referenzen der Region bereit. Die Beleuchtung ist angenehm funktional

› Alles ist auf die individuellen Wünsche des Gastes ausgerichtet, einen Standard für alle Gäste gibt es nicht. Liebevoller Details, natürliche Materialien und Automatismen, wo sie sinnvoll sind, garantieren ein erholsames Urlaubserlebnis.

und er ruft direkt seine aktuelle Lieblingsmusik ab, die sofort ertönt. Damit hat er sich über die Standardeinstellung des Zimmers hinweggesetzt. Während er duscht, ruft er seine Lebensgefährtin an. Die Haptik des Natursteins im Bad erinnert ihn an seine Kindheit. Verblüffend, dass das ursprüngliche Material ihn auf eine Erinnerungsreise zu seinen Ursprüngen schickt. Eine Videobotschaft wäre nun doch nicht das Richtige. Er spricht frei, erzählt von den Eindrücken der Anreise, und die Störgeräusche der Dusche werden einfach ausgeblendet. Zur Entspannung legt er sich danach kurz auf das Bett, das ihn mit einer Massage wohlig entspannen lässt.

Neu gestärkt trifft er sich in der Bar mit dem Mitarbeiter. Henning ist ein cooler Typ und von Anfang an sympathisch. Er macht seinen Job mit Leidenschaft. Henning sagt, er habe im Hotel angefangen zu arbeiten, um seine Outdoor-Affinität nicht nur am Wochenende auszuleben. In den Alpen ist er den besten Spots ganz nah. Jeden Tag nach der Arbeit geht es raus. Das ist ein unheimlicher Vorteil, von dem auch Anton profitiert. Sie kommen ins Plaudern. Als Mountainbike Weekend Warrior hat Anton sofort ein Gesprächs-

› Die Mitarbeiter arbeiten leidenschaftlich gern und sie können die Gäste spezifisch beraten und betreuen.

thema mit Henning. Im weiteren Smalltalk erfährt Anton einiges über mögliche Aktivitäten im Hotel und in der Umgebung. Mountain-Jumping scheint der Knaller zu sein. Das möchte er morgen gleich machen. Dazu geht es mit dem Jetpack auf eine nahe ge-

legene Alm und dann von Spot zu Spot immer weiter hinauf bis in zerklüftete Berghänge hinein. An jedem Spot wartet eine besondere Überraschung auf ihn. Da hat er am Ende auf jeden Fall etwas zu erzählen. Die Fotos werden sicherlich auch den ehemaligen Chef beeindrucken, der so von den Alpen schwärmte.

An diesem Abend möchte er etwas zur Ruhe kommen. Für das Essen wird ihm ein Tisch vorgeschlagen. Die Anderen am Tisch sind unterschiedlichen Alters, schwer einzuschätzen. Nach kurzer Zeit ist das Eis gebrochen. Es entsteht eine interessante Unterhaltung und man stellt in der Runde Gemeinsamkeiten fest: Interessen, ähnliche Schicksale, Ausbildungen am selben Institut, Krankheitsbilder, geplante Aktivitäten... – der Gesprächsstoff geht nicht aus. Die alpin inspirierten Gerichte leisten ihren Beitrag, um den Abend zu einem unvergesslichen Erlebnis zu machen.

Der weitere Aufenthalt im Hotel ist für Anton die dringend notwendige Auszeit. Er genießt, erholt sich und lässt sich von Menschen, Aktivitäten und dem Umfeld inspirieren.

Wie genau das aussehen könnte, findet sich in den einzelnen Hotelkonzepten ab Seite 94.

› Das Hotel ist Treffpunkt, Ort des Genusses, Inspirationsquelle und Ausgangspunkt für verschiedenste Aktivitäten.