

# Challenge W18

## Nachhaltigkeit | Gast mit Verantwortung

In **Wetzikon und der Region** der Zürcher Oberlandes gibt es verschiedene **Hotels, AirBnB-Anbieter** sowie «**Bed and Breakfasts**» für geschäftliche Aufenthalte und für Tourismus.

Das **Verhalten der Gäste** in allen Unterkunftsarten soll stärker auf **verantwortungsvollen Konsum** (Nachhaltigkeit) ausgerichtet werden.

Hotels sollen dieses Verhalten **belohnen**.



### Challenge Owner:

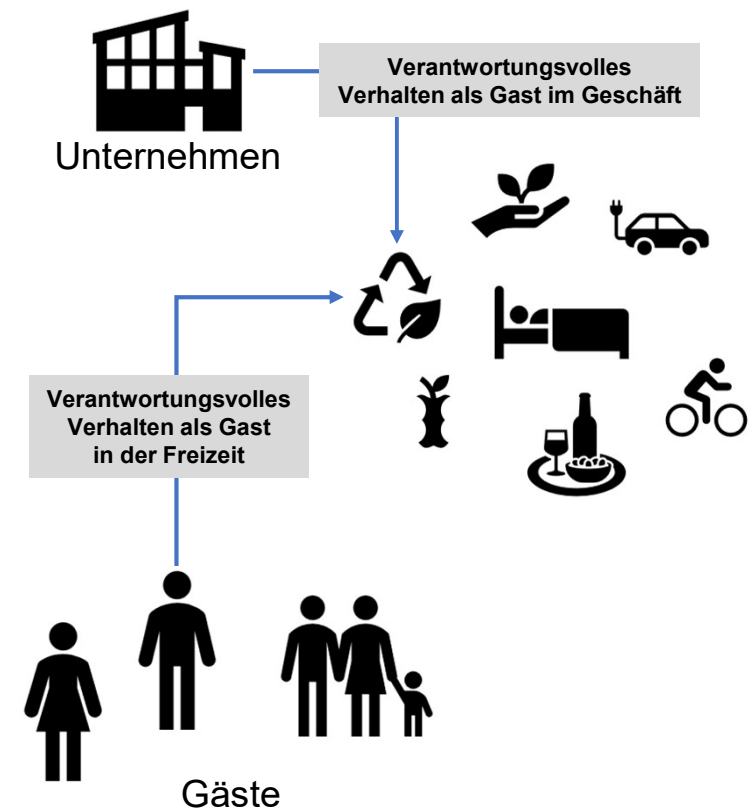
Mobilier Versicherungen, Tim Tobler, +41 44 934 31 10  
Stefan Lenz, Stadtrat Wetzikon, +41 79 354 23 84

# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung - Ausgangslage

In der **Tourismusbranche** sind bereits **Grundlagen** vorhanden – die Nachfrage scheint ebenfalls vorhanden zu sein.

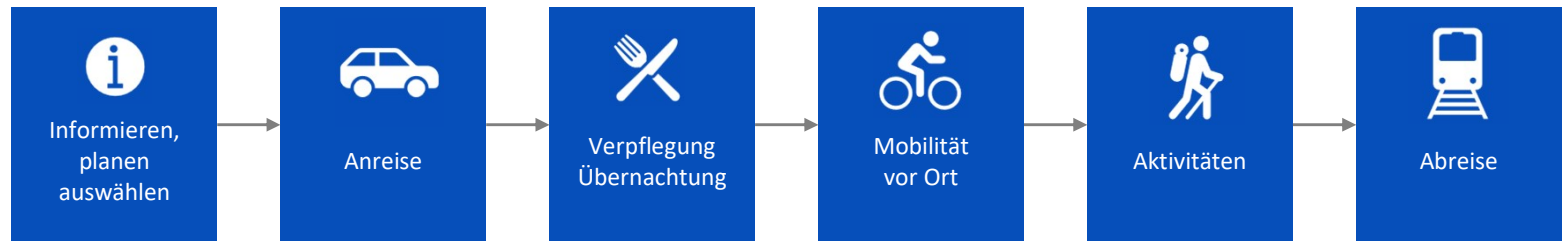
- **Verhaltensänderungen** erfordern zahlreiche «Inputs», eine Fokussierung auf ein einzelnes Hotel ist wenig effektiv.
- Ein **Anknüpfen an ein bestehendes Label** ist sinnvoll, um nicht von Null zu starten
- Anstelle «nachhaltig» wollen wir den Begriff **«verantwortungsvoll»** verwenden.
- Teilnehmer aus **Freizeit** (Tourismus) **und Geschäft** (Reisen, Seminare) sollen sich verantwortungsvoller verhalten



# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung – Customer Journey

Kunden



Leistungserbringer

- |  |   |  |   |  |   |
|--|---|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buchungsplattformen</li> <li>• Tourismusverbände</li> <li>• Standortförderung</li> <li>• Stadt- und Gemeindeverwaltung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flugzeug</li> <li>• Öffentlicher Transport</li> <li>• Autovermietung</li> <li>• Schiff</li> <li>• Mikro-Mobilität</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hotel</li> <li>• Herberge</li> <li>• Para-Hotellerie mit Bed and Breakfast, AirBnB usw.</li> <li>• Gastronomie</li> <li>• Lebensmittel-Geschäfte</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffentlicher Transport</li> <li>• E-Miet-Auto</li> <li>• Fahrräder</li> <li>• Mikro-Mobilität</li> <li>• Transfer-Shuttle</li> <li>• Fussverkehr</li> <li>• Pferde-Kutschen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Museen</li> <li>• Themen-Wanderungen</li> <li>• Vita-Parcours</li> <li>• Betriebsführungen</li> <li>• Natur-Erlebnisse</li> <li>• Baden / Schwimmen</li> <li>• Bootsfahrten</li> <li>• ...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flugzeug</li> <li>• Öffentlicher Transport</li> <li>• Autovermietung</li> <li>• Schiff</li> <li>• Mikro-Mobilität</li> </ul> |
|--|---|--|---|--|---|

Lokale Vernetzung

- |  |   |   |  |   |   |
|--|---|---|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stadt Wetzikon</li> <li>• Gewerbeverein</li> <li>• GrüeziWetzike</li> <li>• Standortförderung Zürioberland</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrsbetriebe SBB, VZO</li> <li>• Taxi-Dienste</li> <li>• Shuttle-Service</li> <li>• E-Trotti und PubliBike</li> <li>• ...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metzgerei</li> <li>• Bäckerei</li> <li>• Floristen</li> <li>• Gärtnerei</li> <li>• Landwirtschaft</li> <li>• Reinigung</li> <li>• Versicherungen</li> <li>• Banken</li> <li>• ...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrsbetriebe</li> <li>• Taxi-Dienste</li> <li>• Shuttle-Service</li> <li>• E-Trotti und PubliBike</li> <li>• ...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Museumsführer</li> <li>• Wanderleiter</li> <li>• Event-Anbieter</li> <li>• Freizeit-Angebote wie Helsana Trail oder Foxtrail</li> <li>• ...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkehrsbetriebe SBB, VZO</li> <li>• Taxi-Dienste</li> <li>• Shuttle-Service</li> <li>• E-Trotti und PubliBike</li> <li>• ...</li> </ul> |
|--|---|---|--|---|---|

# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung - Ziele

### Mehrwert für Unterkünfte-Anbieter

- Neue Zielgruppen erreichen sowie Erhöhung der Loyalität
- Verantwortungsvolle Positionierung und Image-Verbesserung
- Betriebskosten reduzieren durch weniger Ressourcen-Bedarf
- Daten über Gäste-Präferenzen sammeln und verwenden
- Zusatzverkäufe durch Vermittlungen
- Zusammenarbeit und Vernetzung in der der Region
- Beitrag zur Entwicklung in der Region leisten
- Positive Positionierung im Arbeitsmarkt bei Im Fachkräfte-Mangel
- Unterstützung im Innovationsprozess durch Zusammenarbeit mit Dritten

### Gäste- Verhalten mit Verantwortung:



### Mehrwert für Gäste

- Angebote mit den «Gäste-Präferenzen» besser auf den Gast zugeschnitten
- «Belohnung» des verantwortungsvollen Verhaltens durch Sofort-Prämien oder Punkte-System mit vielfältigen Einlöse-Möglichkeiten
- Preiswertere Angebote (wenn Kostenreduktionen weitergegeben werden)
- Beitrag zur «Enkeltauglichkeit» auch in Freizeit und Geschäftsreisen zu leisten
- Übernahme von Verantwortung und Beeinflusser von Dritten, sich auch so zu verhalten

# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung - Anforderungen

**Analyse und laufende Verbesserung** der **Dienstleistungen**, Angebot und damit der Prozesse:

### **Gäste-Angebot – wichtige Fragen:**

- Was ist auf unserer Menükarte?
- Welche Getränke bieten wir an?
- Wie waschen wir die Wäsche?
- Wie reisen unsere Gäste an und ab?
- Welche Ausstattung ist in den Zimmern Standard?
- Wie können die Gäste im Voraus ihren Aufenthalt planen?

### **Kostenmanagement – langfristige Wirkung:**

- Was wissen wir über unsere Gäste, um den Einkauf zu optimieren?
- Welches Personal benötigen wir, um den Service zu erbringen?
- Welche Energie kaufen wir wo ein?
- Welche Einkaufs-Gemeinschaften sind möglich?



Aus den **Kostenreduktionen** einen **Beitrag in den Fonds** einzahlen und damit:

- Belohnung des Verhaltens
- Marketing / Kommunikation
- Projektunterstützung
- Ausbildung der Mitarbeitenden

zu ermöglichen

# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung - Vernetzung

Die **Unternehmen** sollen **im Kontext der Nachhaltigkeit in grössere Netzwerke** eingebunden werden, dabei kann **die Standortförderung** die Interessen vertreten und Vorteile erzielen:

### **Politik**

**Nationale und regionale Förderprogramme** zur Neugestaltung der Produkte, Dienstleistungen, Prozesse und Ausbildung des Personals

### **Stadtverwaltung und Stadtwerke**

- Verknüpfung mit Event-Kalender mit Angeboten an verantwortungsvollen Anlässen
- Reduktion des Abwasserpreises und gleichzeitig weniger Wasserverbrauch und weniger Verschmutzung
- Reduktion des Strompreises für nachhaltige Energie: «Sunnestrom us Wetzike»
- Reduktion von Abfallgebühren durch Vermeidung von Abfall

### **Lokales Gewerbe**

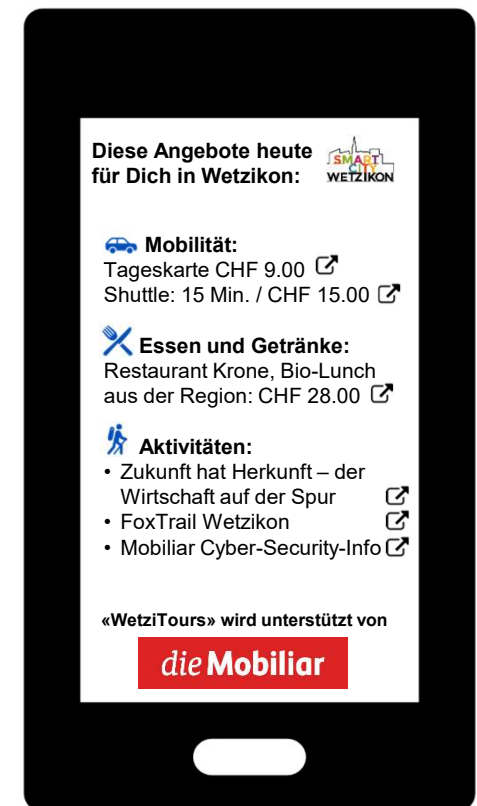
- Angebot geteilten Mobilitäts-Netzwerks, um Anzahl Fahrten zu reduzieren
- Lokale Einkaufsgemeinschaften für Küche, Bad, Reinigung

# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung – App-Prototyp

### Möglicher Prototyp:

- **Lokales Angebot** wird in der App mit einem Tagesangebot dargestellt, dadurch wird die **Aktualität** unterstrichen
  - Angebot ist - soweit dazu Daten vorliegen - auf den Gast zugeschnitten
- 1 Anbieter bewirtschaften ihre Dienstleistungen und Produkte auf einem Backend über das Internet – diese werden mit Schlüsselworten getaggt
  - 2 Gäste eröffnen ein persönliches Profil, informieren sich über die Angebote und ermöglichen so ein Erkennen der Bedürfnisse
  - 3 Angebote und Bedürfnisse werden möglichst personalisiert dargestellt. Bezüglich dem «Matching» wird auch Feedback eingefordert.



# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung – App-Prototyp

### Möglicher Prototyp:

- Verantwortungsvolles Verhalten soll als **Wettbewerb** ausgestaltet werden («Gamification»)
- Verantwortungsvolles Verhalten ist wichtig für die **Sensibilisierung** und wird belohnt

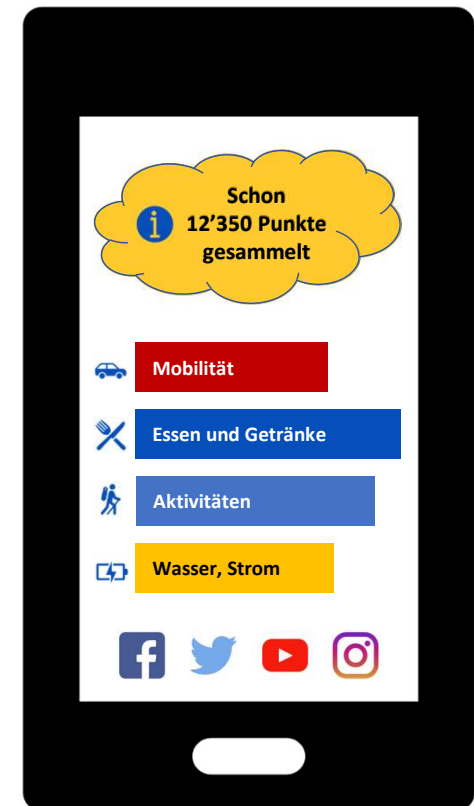
1 Verantwortungsvolle Aktivität durchführen  
z. B. Wanderroute absolvieren

2 Leistung honorieren  
Punkte mittels  
QR-Code verbuchen



3 Punktestand  
in App prüfen

4 Positive Botschaft  
in Social Media  
teilen



# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung - Vernetzung

### Standortförderung

- Betrieb eines Ausbildungsprogramms für Personal im Tourismus
- Angebot eines Personalpools mit ausgebildetem Personal (Jugendliche und Senioren, unterschiedliche bzw. antizyklische Einsatzmöglichkeiten)
- Angebot von Themen-Spaziergängen, Wanderungen und Ausflügen
- Ausbildung und Förderung um Emissionen zu reduzieren und die Kreislaufwirtschaft zu fördern

### Vorhandene Programme und Labels

Betrieb von Swisstainable und Myclimate zur Unterstützung der Klimazielsetzungen zu unterstützen



Quelle: <https://www.myswitzerland.com/>



Quelle: <https://www.myclimate.org/>



Quelle: <https://www.innosuisse.ch/>

# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung - Erfolgsfaktoren

### **Für das Projekt**

- Faire Bewertung des verantwortungsvollen Engagements mit allen drei Dimensionen (Sozial / Ökologie / Ökonomie) ermöglichen
- Erweiterung der Anwendung in der Tourismusbranche mit der Lokalwirtschaft
- Kritische Grösse muss gegeben sein um Basis in einer Community und den Medien zu finden

### **Für die teilnehmenden Unternehmen**

- Umsetzung muss effektiv verantwortungsvoll erfolgen - kein Green-Washing
- Personal muss verfügbar und entsprechend ausgebildet werden
- Bereits vorhandene «verantwortungsvolle Aktivitäten» müssen transparent dargestellt werden

# Challenge W18

## Gast mit Verantwortung - Zusammenfassung



Bewusstsein für verantwortungsvolles Handeln wird Teil des privaten und unternehmerischen Alltags.



Verantwortungsvolles Reiseverhalten von Freizeit- und geschäftlichen Gästen wird gefördert.



Regionale (Wirtschafts-) Netzwerke werden gestärkt – und in Richtung Kreislaufwirtschaft entwickelt.  
Die Resilienz der Region steigt



Mehrwert für Unternehmer/innen, Umwelt und die Gesellschaft heute, aber auch in Zukunft.

Das vorliegende Grob-Konzept wird von der «Standortförderung Zürioberland» mit der Stadt Wetzikon, Gemeinden sowie dem Gewerbe konkretisiert und auf Umsetzungsmöglichkeiten überprüft.

Wir wissen – die Umsetzung wäre kein Sprint, sondern ein Marathon.