



CABRIO®  
WELTNEUHEIT



Und alle sagten:  
Es geht nicht.

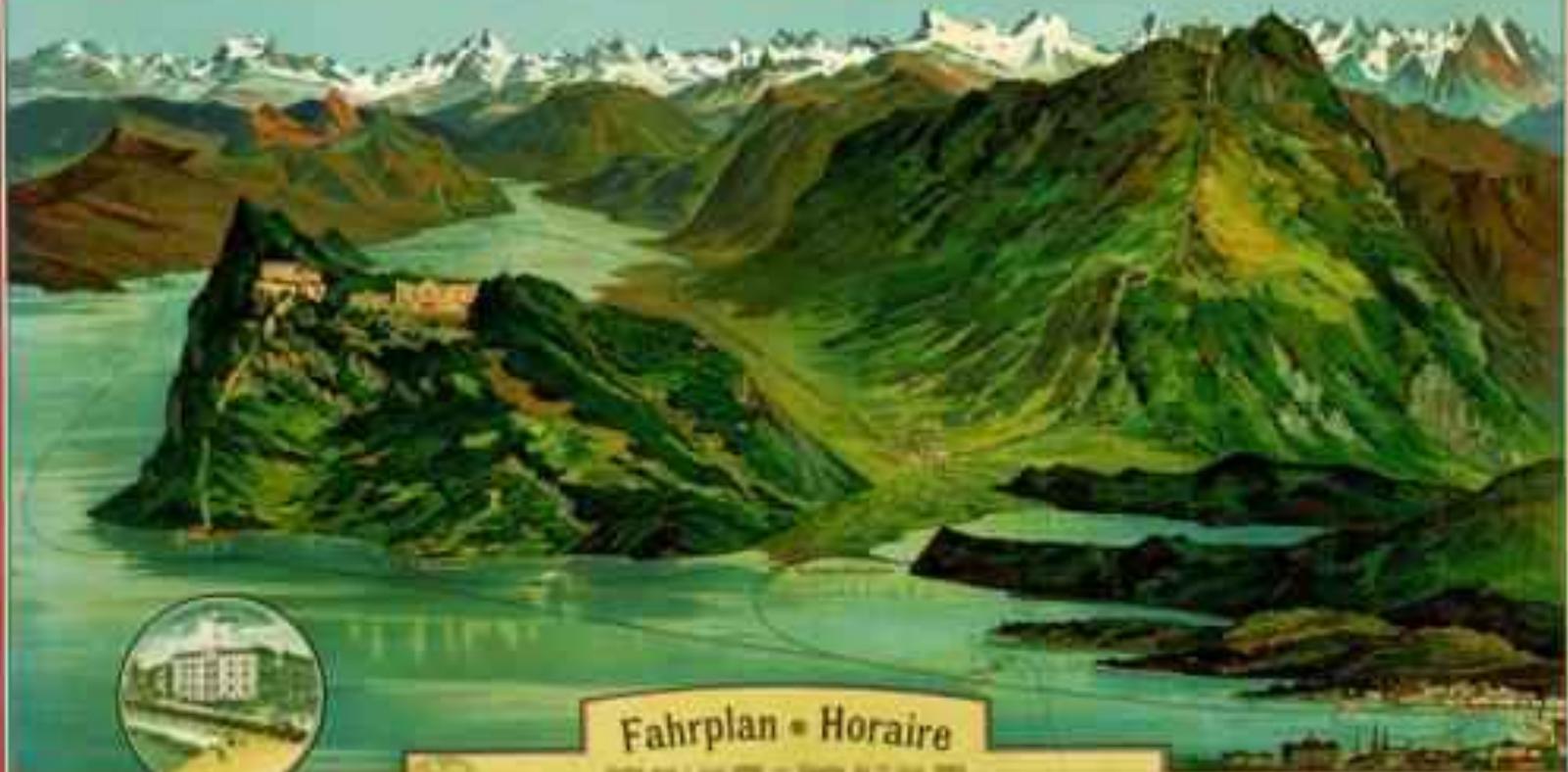






Drahtseilbahnen • Chemins de fer funiculaires

# BÜRGENSTOCK & STANSERHORN



## Fahrplan • Horaire

1. Juni 1928 bis 30. Juni 1928

Fahrplan	
Abfahrtsort	Anfahrtsort
Stanseralpbahn	Stanseralp
Bürgenstockbahn	Bürgenstock
Stanserhornbahn	Stanserhorn









# 1'900 m über dem Alltag Mmmh – Drehrestaurant am Fuss der Eigernordwand









STANSERHORN  
LUZERN

CABRIO®

# Beste Zeit: Ferien/Freizeit



# Am Strand des Vierwaldstättersees











1975-2011



Budget 2010

CHF 24.9 Mio

Kosten effektiv 2012

CHF 29.4 Mio

## Finanzierung

Darlehen Kantonalbank	CHF	9.5 Mio
Darlehen NRP (Bund & Kanton)	CHF	6.0 Mio
Erhöhung Aktienkapital	CHF	7.8 Mio
<u>Ersparte Mittel</u>	<u>CHF</u>	<u>6.1 Mio</u>
Gesamtkosten	CHF	29.4 Mio



- Alle sagten: Das geht nicht.  
Bis einer kam, der das nicht wusste. Und es tat.
- «wenn es eine gute Idee wäre, hätte es schon lange jemand gemacht.»
- 95% der Wertschöpfung in der Schweiz!







- Alles wird anders. Schneller.
- 100 jähriger Deutscher: 6 verschiedene Währungen
- Die „Wischbewegung“ hat die Gesellschaft verändert. Vor wenigen Jahren war das Wort „App“ unbekannt.





CABRIO<sup>®</sup>  
WELTNEUHEIT





CABRIO  
WELTNEUHEIT





CABRIO  
WELTNEUHEIT





CABRIO  
WELTNEUHEIT



# Strahlende Gastgeber



- **Simpel**
- **Entschlakt**
- **Nahezu werbefrei**





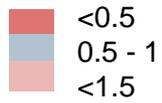
- 82% Tagesausflügler, v.a. Schweizer
- 18% Gruppen aus Übersee (USA, Australien, Canada, China etc)



# Einzugsgebiet Tagestourismus Stanserhorn

Bevölkerung im Einzugsgebiet : 4.8 Mio.

Fahrtzeiten in Stunden



30 Min: 580'000  
60 Min: 2'480'000  
90 Min: 4'820'000



Quelle: DDS, Geostat

# Die beste Zeit des Lebens!



Wie ein Streichholz, das andere entzündet

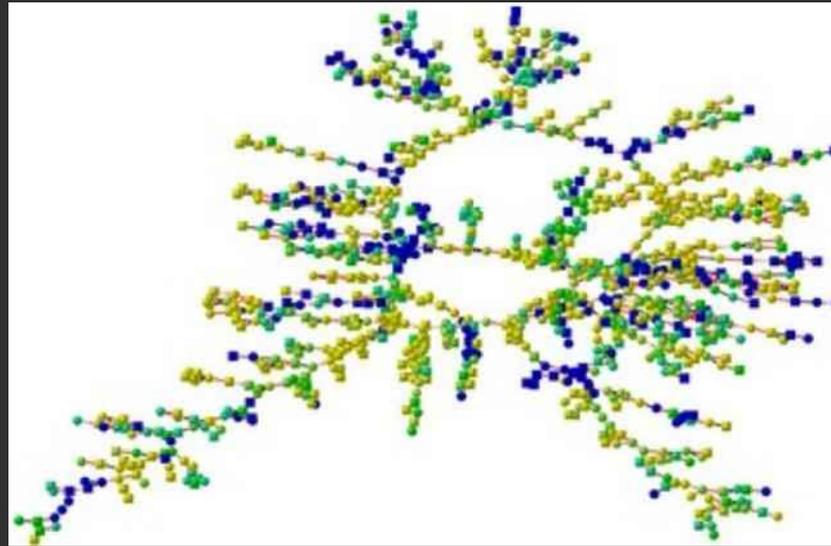


# Einstellungsfrage

+ 1      + 2



# Das Glück der Gatten, Geschwister, Nachbarn, Freunde und Freundesfreunde



Framingham Studie, 2008



# Vertrauen



  
**STANSERHORN**  
**CABRIO**  
WELTNEUHEIT



⇒ Vertrauensvorschuss

Das gute Menschenbild.

Lockvogel: Neukunden vs.s Stammkunden?

Gutscheine ohne Verfalldatum.

Im Zweifelsfall: Immer für den Gast entscheiden.

99% unserer Gäste sind ehrlich!



⇒ Kompetenzen!

⇒ Klares Ziel:

„Freundlichste Bergbahn der Alpen“

⇒ Auf Wertschätzung folgt Wertschöpfung



Menschen sind so – wie man zu ihnen ist.

Nicht billiger – sondern anders.

Es gibt immer jemanden, der es billiger macht.



Es gibt immer jemanden, der es billiger macht.



# Warum verlieren Unternehmen Kunden?



**Fans!**

**Menschen wollen Bindungen.**

**Je andersartiger desto starker die  
Beziehung.**



# 2 ganz einfache Tools

- Entgegengehende Herzlichkeit
- Positive Sprache



# Entgegengehende Herzlichkeit

- Ein Stanserhörnerler grüsst – bevor er gegrüsst wird
- Medaille zeigen
- Wie ein Spiel
- Aufrecht = aufrichtig



# Strahlen - auch am Telefon!



# Anti Aging 3.0



Strahlende weibliche Gesichter werden drei Jahre jünger eingeschätzt

*Max Planck Gesellschaft Berlin, Studie von Dr. Manuel Völkle, Psychologe,*

*2011*





CABRIO<sup>®</sup>  
WELTNEUHEIT





CABRIO  
WELTNEUHEIT



# Kommunikation besteht aus

7% Inhalt

38% Stimme

55% Körper

Die Menschen werden sich nicht erinnern, was Du gesagt hast, sondern wie sie sich dabei gefühlt haben!



# Gedanken prägen meine Sprache

*Das müsste ich abklären.*

Das kläre ich gerne für sie ab!  
(Du musst überhaupt nichts...)



# Gedanken prägen meine Sprache

~~Das müsste ich abklären.~~

Das kläre ich gerne für sie ab!  
(Du musst überhaupt nichts...)

~~Da bin ich leider nicht zuständig. Das weiss ich leider nicht.~~

Verantwortlich für ... ist Herr Kälin – unser Gastgeber. Sie treffen ihn da und da.



# Positive Sprache

~~Wir danken für Ihr Verständnis~~

Wir bitten um Ihr Verständnis

(oder: Höflich bitten wir um Ihr Verständnis)



# Positive Sprache

~~Wir danken für Ihr Verständnis~~

Wir bitten um Ihr Verständnis  
(oder: Höflich bitten wir um Ihr Verständnis)

~~Ich entschuldige mich für diesen Fehler~~

Für diesen Fehler bitte ich Sie um Entschuldigung.



# Positive Sprache

~~Wir danken für Ihr Verständnis~~

**Wir bitten um Ihr Verständnis  
(oder: Höflich bitten wir um Ihr Verständnis)**

~~Ich entschuldige mich für diesen Fehler~~

**Für diesen Fehler bitte ich Sie um Entschuldigung.**

.....worte:

- leider...

- muss

- nein

- Problem

- aber...

- nur

- kein

- verboten



# Positive Sprache

~~Wie war schon wieder Ihr Name?~~

**Gerne Herr Hasler!**

**(Der Name war nicht – der Name ist immer noch! „Wie ist Ihr Name?“)**

~~Sind Sie noch da?...~~

**Danke haben Sie auf mich gewartet.**

~~Wir erwarten Ihre Anmeldung bis spätestens 18. Oktober 2012+7.~~

**Auf Ihre Anmeldung bis 18. Oktober 2012+7 freuen wir uns.**



Die Sprache  
ist die Kleidung der Gedanken!

Deine Sprache verrät Dich!



# Alles nur Details???

Die Details sind nicht die Details. Genau sie machen den Unterschied

Ein Groove entsteht – ein Spirit



# One happy mountain



# Dienstleistung optimieren, auch die Details!

z.B. mit online Boarding



BOARDING PÄSSE



CABRIO  
WELTNEUHEIT



# Gästerückmeldungen

Früher noch «Reklamationen» genannt.

So gewinnt man wahre Fans!



So wie man nach innen miteinander  
umgeht,  
so wird man von aussen wahrgenommen.



# Was verkauft die Stanserhorn-Bahn – sogar jedes Unternehmen?

Nicht nur das Produkt und seine Qualität - sondern:

- seinen Geist, seine Kultur, sein Wertsystem
- seine emotionale Kommunikationskraft, Wohlbefinden,  
Behaglichkeit





  
**CABRIO**  
WELTNEUHEIT





STANSERHORN  
CABRIO  
WELTNEUHEIT



# Smells like Chanel? Shoppers fail to distinguish £3.99 Lidl perfume from £70 Chanel Coco Mademoiselle



Alison Lynch for Metro.co.uk Wednesday 26 Nov 2014 12:38 pm



155



£4 or £70? You decide (Picture: Lidl/Boots)

*Perfumers Guild:*

*Testerinnen konnten keinen nennbaren Unterschied feststellen.*

*Vor die Wahl gestellt, wählten 89% Suddenly von Lidl.*



**CABRIO**  
WELTNEUHEIT



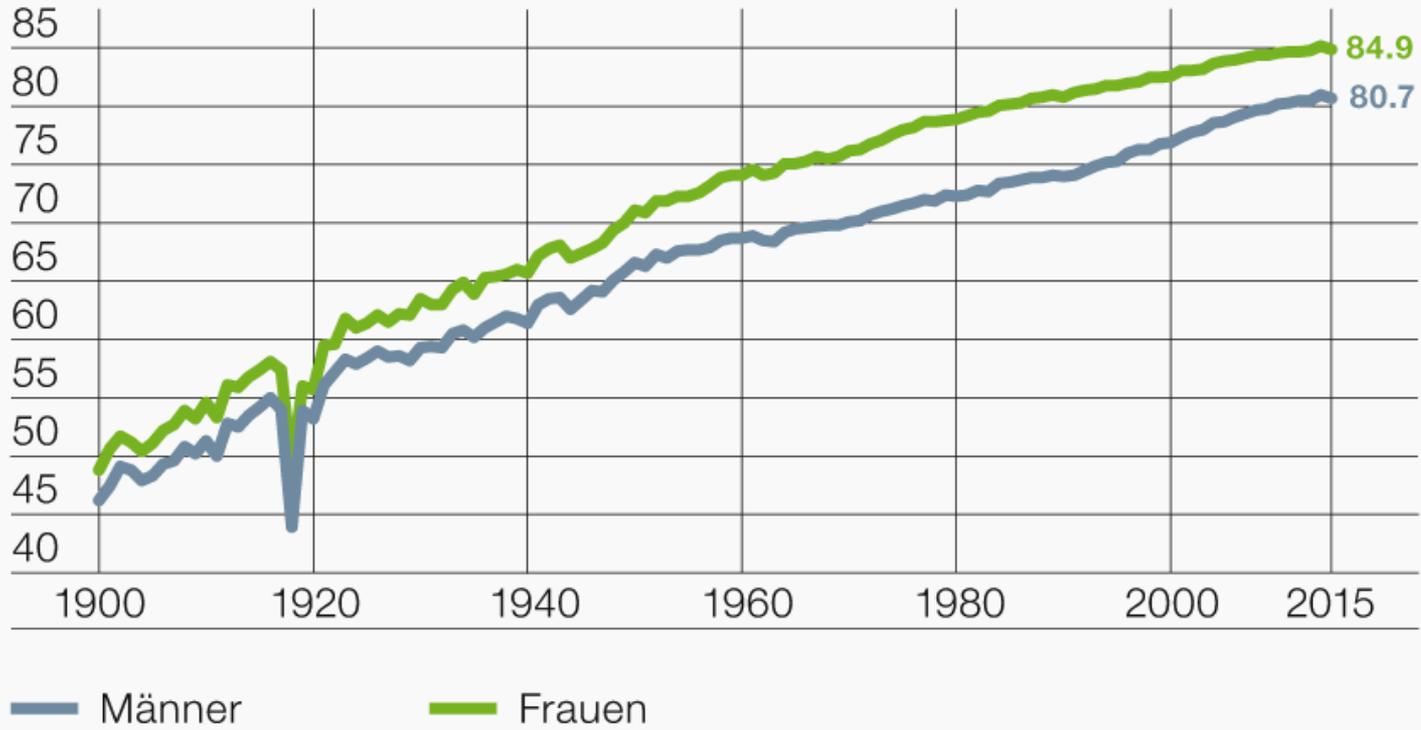
# Hauptzielgruppe: Menschen 50+

Ein Mensch welcher heute 50 wird, hat mehr als die Hälfte seines Erwachsenenlebens vor sich!



# Mittlere Lebenserwartung bei Geburt

In Jahren



© Interpharma

Quelle: Statistisches Lexikon der Schweiz, Bundesamt für Statistik, 2016.



CABRIO  
WELTNEUHEIT





# Das beste Seniorenmarketing



Jürg Balsiger, CAS Tourismusökonomie Universität Bern, 2. November 1893+125



# Das beste Seniorenmarketing ist kein Seniorenmarketing!



Internet Explorer  
http://www.hotelhotels.com/profile

Vorname: \* Peter

Nachname: \* Hartmann

Geburtsdatum: \* 21 : 11 : 2011

Telefon: \* ⓘ Wählen Sie

Telefon Ländercode: \* Wählen Sie

Vorwahl / Nummer: \* ⓘ z.B. 44 z.B. 123456

Ich habe die Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiere

Abbrechen

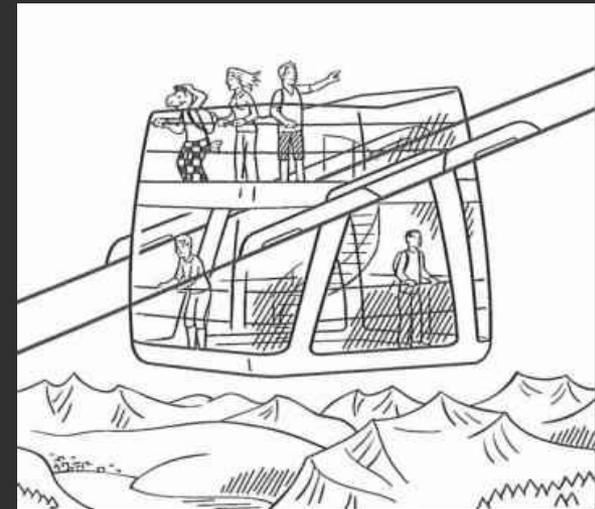
2011  
2010  
2009  
2008  
2007  
2006  
2005  
2004  
2003  
2002  
2001  
2000  
1999  
1998  
1997



CABRIO  
WELTNEUHEIT







CABRIO  
WELTNEUHEIT



