



Die 35. Ausgabe der FAFGA alpine superior bewies einmal mehr die Zuversicht und Investitionsfreude der Tiroler Tourismusbranche. Über drei Viertel der auf der FAFGA anwesenden Entscheider:innen gaben an, Aufträge während der Messe oder im Nachgang erteilt zu haben.

# Zufriedenheit im Tourismus

**FAFGA 2023.** Innovationen und wegweisende Gespräche für die Tourismusbranche zogen auch heuer wieder rund 11.800 Fachbesucher:innen zur 35. FAFGA alpine superior nach Innsbruck. Mit dem neuen Format „Tourismus Topics Tirol“ rückte Alois Rainer, WK-Spartenobmann Tourismus und Freizeitwirtschaft, das Thema Zufriedenheit im Tourismus in den Mittelpunkt der Debatte.

**I**m Geiste des Mottos „Qualität vor Quantität“ präsentierte diesen September die FAFGA, Tirols Leitmesse für Gastronomie und Hotellerie bereits zum 35. Mal die Trendthemen der bevorstehenden Tourismussaison. Über 250 Aussteller:innen präsentierten ihre Neuheiten und Dienstleistungen. Die knapp 12.000 registrierten Gäste bestätigten dabei einmal mehr die Schlüsselposition der FAFGA im alpinen Tourismussektor.

Parallel dazu beleuchtete das neue Format „Tourismus Topics Tirol“ das Thema Zufriedenheit im Tourismus. Alois Rainer, WK-Spartenobmann Tourismus und Freizeitwirtschaft, führte die Diskussion und lud prominente Vertreter aus Politik,

Wirtschaft und Wissenschaft zum Gespräch.

Auch Harald Mahrer, Präsident der Wirtschaftskammer Österreich, zeigte beim Besuch seine Wertschätzung für die Veranstaltung und lobte in seiner Ansprache den Erfolg des Tiroler Tourismus trotz der gegenwärtig schwierigen Rahmenbedingungen.

## Tourismus Topics Tirol

Für Alois Rainer steht fest: „Die empfundene Zufriedenheit aller Beteiligten in der Tourismusbranche, wird in Zukunft immer wichtiger werden.“ Unter dem Titel „Satisfaction – Über die Zukunft der Zufriedenheit“ diskutierte der Spartenobmann mit Tourismuslandesrat Mario

Gerber, WK-Vizepräsidentin Martina Entner und Anita Zehrer, Leiterin des „Zentrum Familienunternehmen“ am MCI, wie sich der Tourismus im Land wandeln muss, um auch in langfristiger Zukunft seiner Rolle als starkem Motor gerecht zu werden.

„Mit der aktuellen Lage im Tourismus bin ich sehr zufrieden. Jede Zeit hat ihre Tücken, darum ist es wichtig auch Dankbarkeit und Zufriedenheit für das zu empfinden, was die Generationen vor uns aufgebaut haben“, äußert sich Tourismuslandesrat Mario Gerber.

Für die WK-Vizepräsidentin Martina Entner ist Unzufriedenheit zwar ein Antrieb hin zu Innovationen, Zufriedenheit lässt sich für sie aber



**Rückten das Thema der Zufriedenheit im Tourismus in den Mittelpunkt der Debatte:** Moderatorin Denise Neher; Alois Rainer, WK-Spartenobmann Tourismus und Freizeitwirtschaft; Martina Entner, WK-Vizepräsidentin; Mario Gerber, Wirtschaftslandesrat und Anita Zehrer, Professorin am MCI (v.l.).

auch auf die eigene Berufung zurückführen: „Es geht um mehr Wertschätzung gegenüber der gesamten Branche. Wenn es uns gelingt, als Unternehmer:innen unsere Zufriedenheit an unsere Mitarbeitenden und Gäste weitergeben zu können, ist das auch im Tourismusklima des Landes spürbar“.

„Um Zufriedenheit in den Tourismus-Betrieben zu erreichen, geht es vor allem darum, die Erwartungen der Mitarbeitenden sowie der Gäste zu kennen und diese durch regelmäßige Feedbacks in Erfahrung zu bringen“, ergänzt Anita Zehrer vom MCI aus wissenschaftlicher Perspektive.

„Touristikerinnen und Touristiker sind glücklich unzufriedene Menschen“, beschreibt Alois Rainer das in der Branche vorherrschende Paradoxon, „sie denken ständig darüber nach, wie sie Dinge verbessern können, um alle am Tourismus Beteiligten, wie etwa Gäste, Mitarbeitende und auch die Einheimischen mit ihrer Arbeit zufriedener zu stellen“. Der Spartenobmann, der selbst über langjährige Erfahrung in der Branche verfügt, ist überzeugt: „Zufriedenheit kann für alle im Tourismus erreicht werden“.

**Zufriedenheit im Auge behalten**

„Um die gesamte Branche weiterzubringen“, will Alois Rainer darum ein Instrument zur innerbetrieblichen Messung von Mitarbeiterzufriedenheit schaffen, dessen Entwicklung von der Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft bereits in Auftrag gegeben wurde.

Ziel des Tools ist es, den Unternehmer:innen einen besseren Einblick in die Zufriedenheit ihrer Mitarbeitenden zu geben und diese nachhaltig zu sichern. „Vor allem die vielen KMU und Familienbetriebe in Tirol bekommen so ein digitales HR-Tool an die Hand. Auch ein Benchmark-System zum betriebsübergreifenden Vergleich soll dabei mitgedacht werden“, so der Spartenob-

mann für Tourismus und Freizeitwirtschaft.

Des Weiteren sollen mit dem Tool anonym empirische Daten gesammelt werden, um der Kritik am Tourismus im Land mit Daten und Fakten entgegenzutreten. „Gemeinsam schaffen wir es, dass Tiroler Tourismus- und Freizeitbetriebe zufrieden in die Zukunft blicken können“, resümiert Alois Rainer. ▲



**Als Keynote Speaker bei den „Tourismus Topics Tirol“ hob WKÖ-Präsident Harald Mahrer die jüngsten Erfolge in der Tiroler Tourismusbranche trotz schwieriger Rahmenbedingungen hervor.**