

Berg & Bett 2.0



SGH
Geschäftsmodell

Berg & Bett 2.0

Die SGH setzt als Kompetenzzentrum die Hotelförderung des Bundes um. Im Zentrum steht dabei stets die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und der wirtschaftlichen Nachhaltigkeit der Beherbergungswirtschaft. Die Hotellerie zählt zu den wesentlichsten Ressourcen des touristischen Angebotes einer Destination. Das Geschäftsmodell ist dabei traditionell auf die professionelle und kurzzeitige Beherbergung von Gästen ausgerichtet. Das Angebot kann dabei auch weitere Dienstleistungen wie Restauration oder Wellness einschliessen.

Die heutigen Gästebedürfnisse gehen jedoch klar in Richtung Nutzung eines Gesamtangebotes, welches über eine Dienstleisterin oder einen Dienstleister konzentriert beansprucht werden kann. Dies führt dazu, dass in den Destinationen die Zusammenarbeit unter den Leistungserbringenden gebündelt werden muss. Es ergeben sich daraus Synergien für die einheimischen Unternehmen und die Chance, bestehende Strukturen untereinander wirtschaftlich zu gestalten.

Ein gelungenes Beispiel für eine solche Lösung ist die Berg & Bett Betriebs AG im Toggenburg, welche das Hotel Säntis zum Hub «Berg & Bett Säntis Lodge» transformiert hat. Michael Thomann, Präsident des Verwaltungsrates der Berg & Bett Betriebs AG und Inhaber der THOMANN Hospitality Management AG, zeigt in den folgenden 4 Schritten die Entwicklung des Projektes auf.



WIESO

Das Toggenburg weist insgesamt mehr als 5000 Zweitwohnungen auf. Allein in der Tourismus-Gemeinde Wildhaus-Alt St. Johann liegt die Zahl bei über 1300 Objekten. Leider ist die Nutzung nicht optimal und kalte Betten sind für Toggenburg Tourismus störend bzw. schaden dem Bild einer belebten Ferienregion. Die Tourismusorganisation nahm sich nach der Zweitwohnungsinitiative dieser Herausforderung an und gründete 2016 die Berg&Bett AG, mit der Überzeugung, dass viele Besitzerinnen und Besitzer von Ferienobjekten gegenüber einer Vermietung offen sind, aber die dazu gehörigen Arbeiten nicht übernehmen wollen und/oder können. Das oberste Ziel von Toggenburg Tourismus war das Generieren von warmen Betten mit der daraus resultierenden Wertschöpfung für unterschiedliche Gewerbebezüge.

VORGEHEN

Die THOMANN Hospitality Management AG hat im Frühjahr 2020 den Auftrag erhalten, das Geschäftsmodell Berg & Bett weiterzuentwickeln. Der Ausgangspunkt war das Wertversprechen der einzelnen Kundensegmente. Daraus wurde das Geschäftsmodell nach «Canvas» entwickelt. Wir haben uns gefragt, was die «Pain Points» einer Familie sind, wenn sie in einer 2,5-Zimmer Ferienwohnung Sommerferien verbringt und es vier aufeinanderfolgende Tage regnet. Es werden folgende Produkte und Serviceleistungen benötigt: Erlebnis- und Entertainmentwelten für Kinder dreier Altersgruppen, Erwachseneninsel «Adults only», einfaches familien-gerechtes gastronomisches Angebot, Einkaufsmöglichkeiten von regionalen Produkten und eine Social Area, wo auf Wunsch auch ein Austausch mit Gleichgesinnten erfolgen kann. Aufgrund der Volatilität der Nachfrage im Toggenburg muss die Kostenstruktur auf ein Maximum flexibel gehalten werden, was uns zum Ansatz der Plattformökonomie (dynamische Netzwerkorganisation) brachte. Berg & Bett ist der Platfformeigner mit einem zentralen Punkt (Hub), vermittelt und bewirtschaftet Flächen, arbeitet mit unterschiedlichen Produzentinnen und Produzenten zusammen, verbindet unterschiedliche Kundengruppen (B2C und B2B) und geht aktive Kooperationsbeziehungen ein.





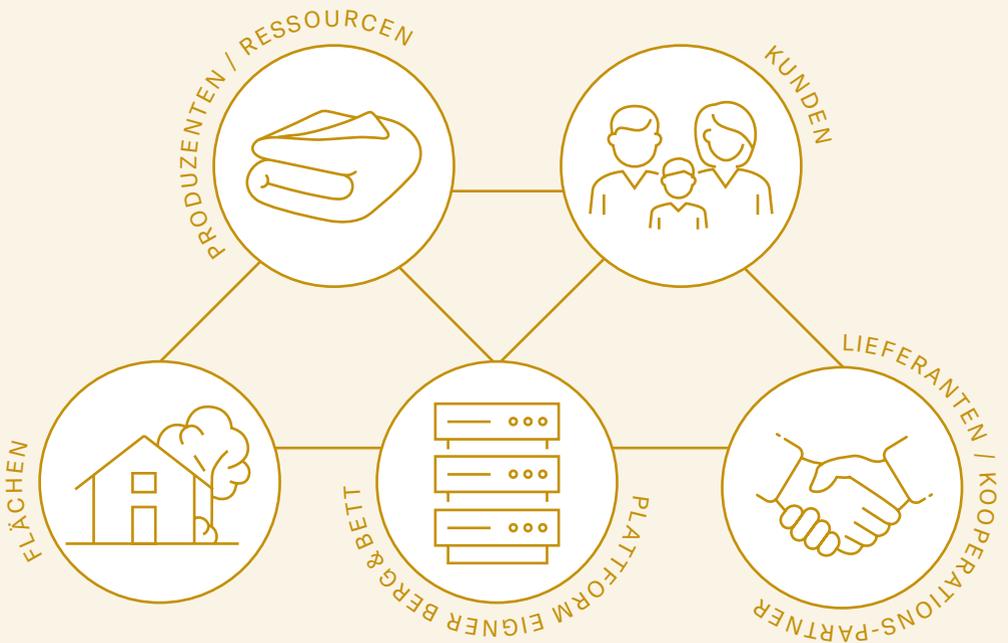
UMSETZUNG

Das Hotel Säntis in Unterwasser war ein älteres Hotelprodukt an einer zentralen und gut zu erreichenden Lage, mit Parkplätzen und grosszügigen öffentlichen Flächen. Das Hotel war somit die ideale Ergänzungsleistung für das Geschäftsmodell Berg & Bett 2.0. Zusammen mit D&D Hospitality Projects wurde das Raumprogramm entwickelt. Aus dem Swimming Pool wurde ein Kino- und Spiel-Raum, die Rezeption verwandelte sich in ein Willkommenszimmer für Ferienwohnungs- und Hotelgäste, die alte Telefonkabine präsentiert sich als Instagram Spot #WOWTOGGENBURG. Im ehemaligen Meetingraum entspannen sich heute die Erwachsenen unter sich auf gemütlichen Couches und das Restaurant erhielt eine Café-Zone mit Kinderspielecke sowie einen Shop der ChääsWelt Toggenburg. Für die Finanzierung wurden Personen wie auch Institutionen (Raiffeisenbank Obertoggenburg, SGH, Berghilfe etc.) gefunden, welche an die Innovationskraft glaubten und den Mut hatten, das Projekt zu unterstützen.

WERTEANGEBOT

- B&B Mitarbeitende
- Ext. Wäscheservice
- Ext. Reinigung
- Ext. lokale Leistungsträger & Produzenten

- Nutzergruppen Beherbergung
- Nutzergruppen Gastronomie
- Nutzergruppe Zusätzl. B2C
- Nutzergruppe Zusätzl. B2B



- Hotelzimmer Säntis
- Appartments Säntis
- Public Säntis

- Toggenburg Tourismus
- Zweitwohnungsbesitzer
- Gastropartner
- Shoppartner
- Wäschelieferant
- Reinigungsservice

Für die Transformation des Hotel Säntis zum Hub «Berg&Bett Säntis Lodge» war eine Investition von rund CHF 1 Mio. notwendig. Als Entwickler des Geschäftsmodells war es für mich klar, dass ich Verantwortung in der Funktion als Präsident des Verwaltungsrates der neu gegründeten Betriebsgesellschaft übernehme.

Ein wichtiger Pfeiler des neuen Geschäftsmodells sind Kooperationen. Das gastronomische Angebot kommt von der jungen einheimischen Gastromomin und Hotelière Vivien Stump, welche den Skalierungseffekt und das Synergiepotential mit dem elterlichen Betrieb sofort erkannte. Im Bereich der Reinigung (Ferienwohnungen und Hotel) wird mit einem externen Partner zusammengearbeitet. Nebst den Ferienwohnungen vermietet Berg & Bett nun auch Hotelzimmer in der Säntis Lodge und bietet Ergänzungsleistungen für Besitzerinnen und Besitzer von Ferienwohnungen im Bereich Unterhalt und Vermarktung an. Die Fixkosten von Berg&Bett werden von den diversen Geschäftsmodellen getragen, womit der ROI erwirtschaftet werden kann.

Die Umsetzung erfolgte 2021 innerhalb von 3 Monaten mit der auf Hotelprojekte spezialisierte Firma Gastruum und den jungen Innenarchitektinnen Ramona Bellagio und Soraya Kasper, welche die Kundschaft mit ihren Bedürfnissen ins Zentrum setzten und perfekt inszenierten.

ERFAHRUNG

Die Eröffnung Ende Juni 2021 inmitten des von Covid-19 und schlechtem Wetter geprägten Sommers war alles andere als ideal. Seit Eröffnung schätzen sowohl Besitzerinnen und Besitzer und Mieterinnen und Mieter von Ferienwohnungen als auch Hotelgäste die neuen Angebote, gleichzeitig werden aber auch Schwachstellen des Geschäftsmodells stetig optimiert und angepasst. Im Bereich Online-Vertrieb musste die Website neu erstellt werden, da die KPI im E-Commerce Bereich zu schlecht waren. Auch die Organisation musste angepasst werden. Mit Dani Koller, ehemaliger CEO E-Domizil Schweiz, konnte die richtige Besetzung für die Vorwärtsstrategie gefunden werden. Der Gesamtverwaltungsrat hat entschieden, das Geschäftsmodell nach den getätigten Optimierungen nun horizontal (Erweiterung mit Gruppenunterkünften) wie auch vertikal (Ausbau Digitalisierung inkl. Nutzung KI) voranzutreiben. So kommt die Berg & Bett Betriebs AG dem Grundauftrag des Eigentümers Toggenburg Tourismus nach, warme Betten und die daraus resultierende Wertschöpfung für unterschiedliche Gewerbebezüge in der Destination zu fördern.



FAZIT AUS SICHT SGH

Toggenburg Tourismus hat mit der Gründung der Berg&Bett AG die Basis geschaffen, dass die in der Destination schon vorhandenen Einzelteile zu einem Gesamtbild zusammengefügt werden konnten. Die verschiedenen Interessengruppen, von den lokalen Anbieterinnen und Anbieter über die Besitzerinnen und Besitzer von Ferienwohnungen, konnten vom Nutzen überzeugt werden. Das Hotel Säntis wurde revitalisiert und dient heute einerseits als Plattform für die Buchung der Ferienwohnungen, andererseits aber auch als Dienstleistungserbringer für die Gäste und die Eigentümerinnen und Eigentümer der Wohnungen. Für die gesamte Destination somit ein Gewinn. Es zeigt sich, wenn alle an einem Strick ziehen, können Mehrwerte geschaffen werden, welche den hohen Ansprüchen der Gäste gerecht werden.

Die SGH hat in diesem Projekt die Betriebsgesellschaft mit einem Darlehen unterstützt. Zudem diente ein Kurzgutachten der SGH der Berghilfe als Grundlage für die positive Beurteilung des à-fonds-perdu-Beitrages.