Tirol

TIROLER WELLNESS KONGRESS

23. MAI 2019

Die Referenten

WKO WIRTSCHAFTSKAMMER TIROL Die Hotellerie

Europäische Union Investitionen in Wachstum & Beschäftigung. Österreich.

EFRE

Inhalt

3 **Kurt Hummel**
Hoteldirektor im DAS SIEBEN – Vier Sterne Superior Gesundheits-Resort, Hotel & SPA

4 **Mag. Lisa-Marie Neier, Bakk.Biol.**
Klinische und Gesundheitspsychologin, Bartenbach GmbH

5 **Carsten K. Rath**
Unternehmer, Autor und Redner. Service- & Leadership-Experte Nr. 1

6 **Angelika Schmid**
Besitzerin, Leading Park Retreat VILLA EDEN

7 **Tobias Schrott, M.A.**
Gründer, Giggle GmbH

8 **Mario Sepp, MBA**
Gründer, Gastspiel

9 **Mag. (FH) Karl Silly**
BTV, Leiter Immobilien, Tourismus und Südtirol

10 **Dr. Christian Thuile**
Arzt für Komplementärmedizin im Medical Center Quellenhof

11 **Carina Wahler, BSc**
FH Gesundheit
Mag. Peter Weigand
Verein Tiroler Wirtshauskultur

Kurt Hummel war zu Beginn seiner Hotel- und Gastronomiekarriere auf Kreuzfahrtschiffen tätig. Wieder an Land sammelte er wertvolle Erfahrungen in leitenden Positionen sowie als Direktor in renommierten Hotels in Österreich und Deutschland.

Kurt Hummel

Hoteldirektor im DAS SIEBEN – Vier Sterne Superior Gesundheits-Resort, Hotel & SPA

Erfolgskonzept Gesundheitshotellerie – ein Best Practice Beispiel.

Die Vivea Gesundheitshotels vereinen seit 30 Jahren medizinisch therapeutische Fachkompetenz, ein umfangreiches Erholungsangebot (Wellness) und besten Service.
Die neun Vier Sterne Vivea Gesundheitshotels und das Vier Sterne Superior Gesundheits-Resort DAS SIEBEN bieten den Gästen verschiedene Angebote zur Prävention, damit sie ihre Lebensqualität nachhaltig verbessern können (Urlaub mit Mehrwert). Wesentlich ist:
Die Ärzte und Therapeuten der Vivea Gesundheitshotels sprechen den Gästen individuelle Empfehlungen aus, wie sie ihre Gesundheit am besten fördern können. Um diesen und weiteren Erwartungen des Marktes gerecht zu werden, setzen die Vivea Gesundheitshotels auch zukünftig vor allem auf Produkt- und Serviceinnovationen.

- Was versteht ein Gast unter Gesundheit, Kur, Wellness und wie sieht das der Hotelier?
- Was bedeuten die unterschiedlichen Auffassungen der Definitionen für ein Gesundheitshotel?
- Welche Leistungen erwarten die Gäste von einem Gesundheitshotel?
- Wie preissensibel ist der Gesundheitsgast in Anbetracht der Angebote am gesamten Markt?
- Welche Infrastruktur braucht ein Wellness- bzw. Gesundheitshotel?

Biologie- und Psychologiestudium, „Klinischen und Gesundheitspsychologin", wissenschaftliche Tätigkeit im Schlaflabor Innsbruck. Projektmanagerin Forschung, Bartenbach GmbH: Leitung von zwei EU-Forschungsförderprojekten zum Thema "Lichtwirkung bei Demenz."

Mag. Lisa-Marie Neier, Bakk.Biol.

Klinische und Gesundheitspsychologin, Bartenbach GmbH

Licht und Gesundheit - Lichtwirkungsforschung und Umsetzungspraxis.

Die moderne Gesellschaft verbringt 90% des Tages in unzureichend beleuchteten Innenbereichen. Dies bedeutet zu wenig Licht am Tag und zu viel Licht in der Nacht. Evolutionär bedingt ist der zirkadiane Rhythmus des Menschen nicht an eine solche Lichtsituation angepasst, was langfristig zu einer Störung der inneren Uhr, auch Chronodisruption genannt, führen kann. Die Lichtwirkungsforschung beschäftigt sich unter anderem mit der Abschätzung dieser gesundheitlichen Risiken. Nach heutigem Forschungsstand wird die Wirkung des Lichts v.a. von fünf verschiedenen Faktoren beeinflusst:

- Lichtintensität
- Lichtspektrum
- Expositionszeit
- Expositionsdauer
- Lichthistorie

Die Firma Bartenbach beschäftigt sich seit Jahrzehnten mit dem Thema Lichtplanung/-gestaltung, Lichtforschung und Entwicklung neuer Produkte und Komponenten und spannt somit den Bogen vom theoretischen Wissen zur gelebten Praxis.

Der Entrepreneur Carsten K. Rath ist Vortragsredner und Coach zu den Themen Service-Excellence und Leadership. Als Managementberater gibt er Unternehmen jeder Größenordnung Impulse für Kundenbegeisterung und zukunftsfähige Managementkonzepte.

Carsten K. Rath

Unternehmer, Autor und Redner. Service- & Leadership-Experte Nr. 1

SERVICE.MACHT.UMSATZ Service ist heute ein knallharter Wirtschaftsfaktor!

In Zeiten, in denen Produkte und Dienstleistungen immer transparenter werden, ist die Begegnungsqualität zwischen Menschen entscheidend.

Der eigentliche Markenwert eines Unternehmens ist die Summe der positiven Service-Excellence Geschichten, die unsere Gäste über unsere Mitarbeiter und somit über unser Unternehmen erzählen. Diese Geschichten werden von Menschen kreiert, die in der Begegnungsqualität Außerordentliches leisten. Und genau die Unternehmen, denen das gelingt, werden sich am Markt zukünftig durchsetzen.
WIE das gelingt, erfahren Sie in Carsten Raths Vortrag „SERVICE.MACHT.UMSATZ. Wie Kunden Fans fürs Leben werden“

Angelika Schmid studierte Rechtswissenschaften. Ihre große Leidenschaft ist seit jeher der Wellness-Gedanke. Sie ist davon überzeugt, dass man selbst viel für die eigene Gesundheit tun kann. So entwickelt Sie seit 25 Jahren den elterlichen Betrieb weiter.

Angelika Schmid

Besitzerin, Leading Park Retreat VILLA EDEN

Die Kunst des langen Lebens. Longevity als Hotelkonzept am Beispiel der Leading Park Retreat VILLA EDEN

Ein langes und erfülltes Leben ist wohl der Wunsch eines jeden Menschen und tatsächlich, die Lebenserwartung steigt Jahr für Jahr. Die Villa Eden gehört zu einen der führenden Retreat-Hotels Europas und hat mit dem Konzept „Longevity" ein Angebot geschaffen, das erfolgreich Luxushotellerie und Medical Wellness verbindet.

Hintergrund: Die Villa Eden war bereits seit den früheren 80er Jahren als erste Remise en forme Italiens bekannt. Die Anforderungen dieser Zeit waren komplett anders als die heutigen. Deshalb war es notwendig, das ehemalige klassische Kurkonzept ständig weiter zu entwickeln und thematisch neu aufzustellen. Durch eine aufmerksame Marktforschung und gute Zusammenarbeit mit der medizinischen Forschung und Entwicklung ist diese Transformation sehr erfolgreich gelungen.
Angelika Schmid berichtet von dieser großen Herausforderung und stellt eines Ihrer erfolgreichen Angebote vor.

Tobias Schrott verbindet den Tourismus und die Digitalisierung auf zeitgerechte Weise. Mit seinem Travel Startup Giggle hilft er Regionen, Erlebnisanbietern und nichtzuletzt der Tophotellerie dabei, Urlaubserlebnisse online besser zu kommunizieren.

Tobias Schrott, M.A.

Gründer, Giggle GmbH

Mehr Gäste und Umsatz durch digitalisierte Erlebnis-kommunikation.

Durch das enorme Überangebot am Urlaubsmarkt, der sich vorrangig über die Ausstattung definiert, werden einzelne Hotelbetriebe online immer vergleichbarer. Um sich heute als Tourismusbetrieb dennoch erfolgreich am Markt zu positionieren, bieten einzigartige und persönliche Erlebnisse, welche unsere Gäste mitten ins Herz treffen, berühren und begeistern, eine spannende Alternative.

Von der Konzeption authentischer Erlebnisse, bis zur online Kommunikation - die Formel ist einfach:
Alles was unvergesslich ist und damit Sehnsüchte erweckt erzeugt Gästebegeisterung per excellence! Sicher ist: das vertraute, ewig selbe Wochenprogramm, der Link zum TVB sowie das aufpolierte Familienfoto der Gastgeber haben ausgedient!

Mario Sepp ist Gründer von „Gastspiel", einem innovativen Consulting Unternehmen für maßgeschneiderte Customer Experience Lösungen. Seine Expertise als Service- & Experience Designer macht aus kleinen wie großen Ideen begeisternde Kundenerlebnisse.

Mario Sepp, MBA

Gründer, Gastspiel

From Service Design to Service Delivery. Außergewöhnliche Kundenerlebnisse entstehen nicht durch Zufall.

Hektik, Stress und immer noch mehr Tempo im täglichen Leben können auf Dauer krank machen. Es braucht also regelmäßige Auszeiten. Und so bringt das nahezu unüberschaubare Health- & Wellnessangebot von Ayurveda bis zur Zen-Meditation immer neue Trends, Superlative und immer mehr globale Mitbewerber. Schwierig genug, hier Schritt zu halten und sich dabei auch noch abzugrenzen. Kunden wirklich zu begeistern, ist wohl DER zentrale Faktor für nachhaltigen Erfolg. Wann waren Sie eigentlich das letzte Mal von einem Unternehmen so richtig begeistert und warum? Kunden wünschen sich eine möglichst außergewöhnliche Dienstleistungsqualität an allen Unternehmenskontaktpunkten.

Maßgeschneiderte Customer Journeys, operative Exzellenz und aufmerksamer Kundenkontakt sind dafür die Grundzutaten. Außergewöhnliche Kundenerlebnisse schaffen großartige Geschäftsergebnisse - aber sie entstehen nicht durch Zufall.

Karl Silly ist seit 18 Jahren in der BTV und seit 2016 Leiter des Teams Immobilien, Tourismus und Südtirol. Die Ergebnisse des Projekts „Alpen FutureHotelY“ kennt Herr Silly genau, da er aktiv an den Inhalten der Studie mitgearbeitet hat.

Mag. (FH) Karl Silly

BTV, Leiter Immobilien, Tourismus und Südtirol

Der Alpentourismus der Zukunft. Trends, Ideen und Chancen für das Jahr 2030.

Ein intensiver Wettbewerb, Trends und Entwicklungen in den kommenden Jahren stellen die Tourismus-Branche vor neue Herausforderungen und Chancen. Aufgrund des Wandels ist das Forschungsprojekt „Alpen FutureHotelY“ mit dem Institut Fraunhofer IAO entstanden, an dem die BTV federführend beteiligt war.

Das Projekt beschäftigt sich u. a. mit Trends wie den Veränderungen in Hinblick auf Individualität oder einem neuen Luxusverständnis. Der Megatrend Gesundheit muss künftig wesentlich umfassender gedacht. Technologische Veränderungen werden mehr und mehr Einfluss auf alltäglichen Abläufe, die Arbeitswelt und Mobilität – auch in Bezug auf das Reisen – haben.

Basierend auf den umfassenden Forschungsergebnissen wurden fünf Hotelkonzepte (gehobenes Segment) von einem interdisziplinären Projektteam erarbeitet und mit den künftigen Bedürfnissen von Gästen abgeglichen.

Dr. Christian Thuile ist Arzt für Komplementärmedizin im Medical Center Quellenhof im Passeiertal in Südtirol. Der ehemalige Leiter des Dienstes für Komplementärmedizin im Meraner Landeskrankenhaus ist spezialisiert auf Prävention und Naturheilkunde.

Dr. Christian Thuile

Arzt für Komplementärmedizin im Medical Center Quellenhof

Moderne Kälteanwendungen im Wellnessbereich.

Im Spa-Bereich wurde bisher viel auf Wärme gesetzt, die Kälte ist in den Hintergrund geraten. Ohne die Kälte wirken aber die warmen Anwendungen nicht in vollem Umfang.

Moderne Produkte und Behandlungen machen die Kälte wieder attraktiver: Kryotherapie, Schneesauna und andere Kältekammern sind derzeit voll im Trend. Jede Anwendung hat verschiedene Zielgruppen und Vorzüge.

Dr. Christian Thuile spricht ausführlich über das Potenzial von Kälteanwendungen:

Der Südtiroler Komplementärmediziner hat eine Methode entwickelt, wie man kurze Kältereize und darauffolgende Aufwärmphasen für die Gesundheit und das Wohlbefinden bestmöglich einsetzen kann.

So kann etwa trockene Kälte u. a. bei Schmerzen des Bewegungsapparates und der Gelenke, bei Schlafstörungen, zum Blutgefäß-und Muskeltraining und zur Stärkung des Immunsystems angewendet werden.

Carina Wahler ist Projektmitarbeiterin des Studiengangs Diaetologie der fh gesundheit in Innsbruck und führt ihre eigene diätologische Praxis „essentiell" in Wattens. Durch ihren ersten Beruf in der Gastronomie bringt sie für das Projekt wichtige Inputs und jahrelange Erfahrung mit.

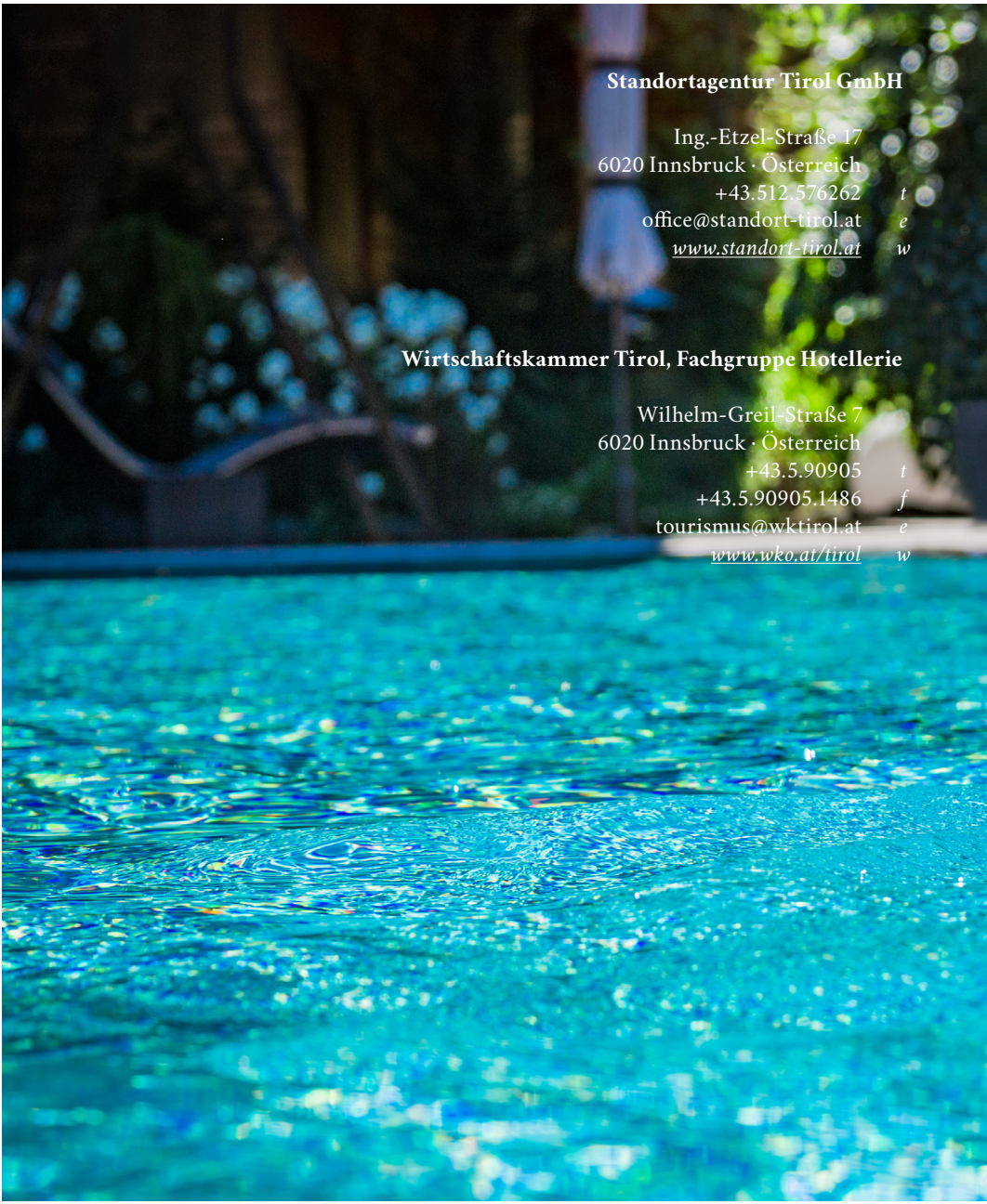
Mag. Peter Weigand (53) – hat parallel zu seinem BWL Studium fast 10 Jahre lang einen Gastronomiebetrieb geleitet und führt seit 1999 die Geschäfte der Tiroler Wirtshauskultur. Neben dieser Tätigkeit unterrichtet er auch an der HAK und HLW in Landeck (Schwerpunkt Kommunikationsdesign und Multimedia).

Carina Wahler, BSc
FH Gesundheit

Mag. Peter Weigand
Verein Tiroler Wirtshauskultur

Leuchtturmprojekt esstisch.tirol: Ein innovatives Schulungskonzept zur Erweiterung des Speisenangebots.

Essen und genießen ohne schlechtes Gewissen, trotz Unverträglichkeiten: Das ermöglicht künftig das Leuchtturmprojekt esstisch.tirol den Gästen der Tiroler Wirtshauskultur. Das gemeinsame Projekt von Tiroler Wirtshauskultur, FH Gesundheit/Diätologie, den Web-Technologen der FH Kufstein sowie des Cluster Wellness Tirol der Standortagentur Tirol hat zum Ziel, Gastronomiebetriebe mit einem innovativen online-unterstützten Schulungsprogramm auf die Bedürfnisse der Gäste optimal vorzubereiten. Drei Kostformen auf Basis aktueller ernährungsmedizinischer Empfehlungen werden aufbereitet, geschult und die Fortbildung mittels digitaler Lernplattform zeit- und ortsunabhängig ermöglicht. Gäste finden künftig auf einer digitalen Landkarte das für sie passende Speisenangebot schnell, um unbeschwert genießen zu können.



Standortagentur Tirol GmbH

Ing.-Etzel-Straße 17
6020 Innsbruck · Österreich
+43.512.576262 *t*
office@standort-tirol.at *e*
www.standort-tirol.at *w*

Wirtschaftskammer Tirol, Fachgruppe Hotellerie

Wilhelm-Greil-Straße 7
6020 Innsbruck · Österreich
+43.5.90905 *t*
+43.5.90905.1486 *f*
tourismus@wktirol.at *e*
www.wko.at/tirol *w*

Foto: Standortagentur Tirol