

## Gesundheitstouristische Produktentwicklung

### Schritt für Schritt zum buchbaren Angebot

Die vorangegangenen Kapitel haben die Bausteine und Erfolgsfaktoren der gesundheitstouristischen Produktentwicklung beschrieben. Der Salzburger Ansatz im naturbasierten und gesundheitsfördernden Tourismus soll jetzt Schritt für Schritt angewandt werden, um für Ihre Idee, Ihr Hotel oder Ihre Region ein buchbares zielgruppenspezifisches Produkt zu entwickeln.

Alpine Tourismusformate ähneln einander im ganzen Alpenbogen: Der ersten **Phase A** ist daher der Differenzierung vom Wettbewerb über das Analysieren der eigenen, ganz spezifischen Potenziale gewidmet. Diesbezüglich haben Sie im vorangegangenen Kapitel einen Überblick gewinnen können, welche **natürlichen Ressourcen** besonders wirksam sind und gesundheitstouristisch nutzbar gemacht werden kön-

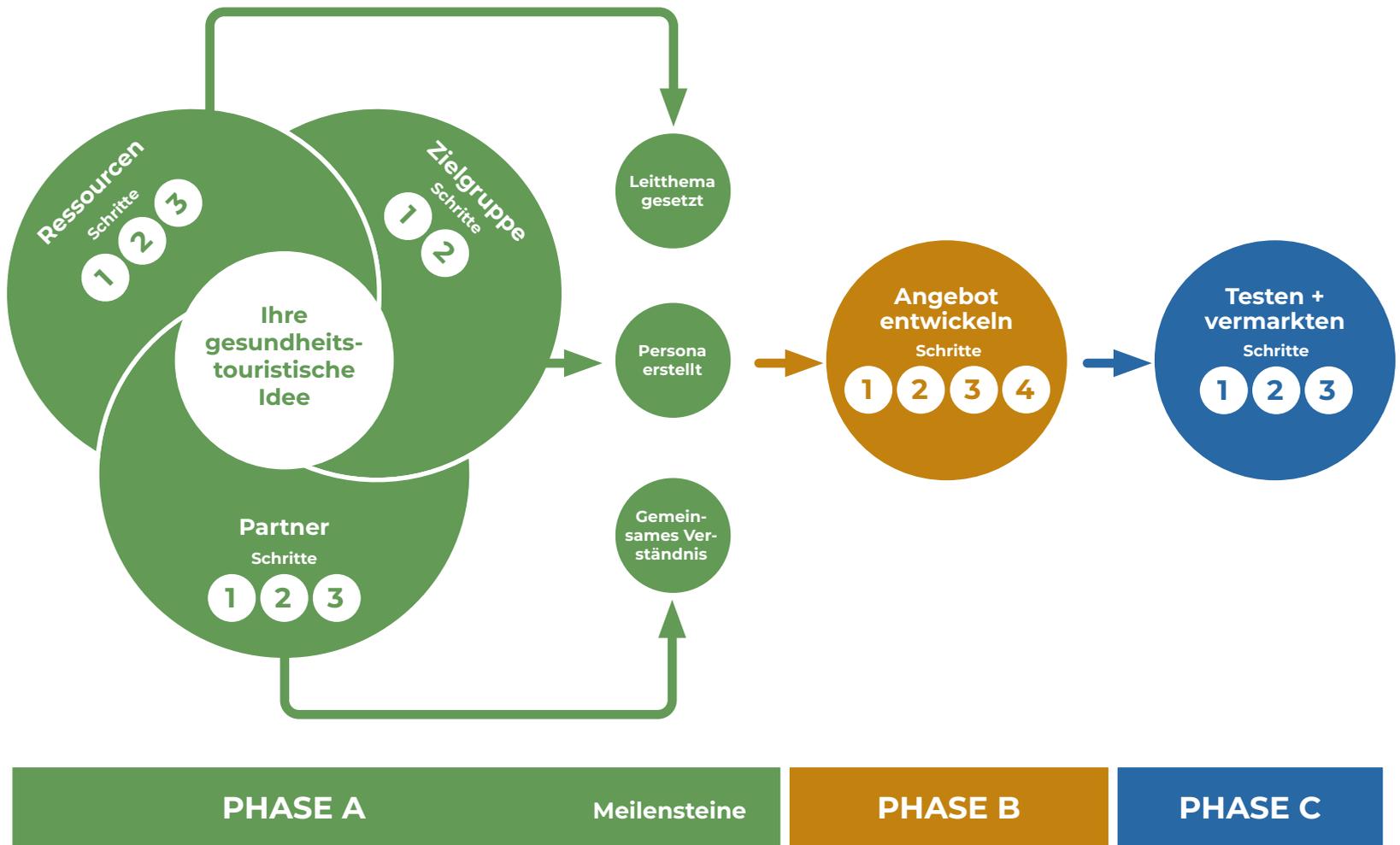
nen. Schlüsselpartner sollen ihr Projektvorhaben unterstützen, mitentwickeln und am Ende des Tags auch davon profitieren: Deklarieren Sie diese **Partner**, entwickeln Sie gemeinsam ein Verständnis für Ihre angestrebte touristische **Zielgruppe** und verfeinern Sie Ihre gesundheitstouristische Idee, die im Zentrum ihres Vorhabens steht.

**Bei der Ressourcenanalyse und der Ableitung optimaler gesundheitstouristischer Zielgruppen können Sie sich auch von unserem „Alpine Health Scenario AI Tool“ unterstützen lassen. Scannen Sie dazu folgenden QR-Code:**



In der darauffolgenden zweiten **Phase B** sollen jetzt **naturbasierte und gesundheitsfördernde Angebote** für den Gast entwickelt werden, die authentisch, nachvollziehbar und dem hohen Qualitätsanspruch evidenzbasierter gesundheitstouristischer Angebote gerecht werden können. Inspirationen dazu lassen sich ebenfalls aus unserem KI-Tool gewinnen. Bevor das Angebot breit vermarktet wird, ist es sinnvoll, das geschnürte Gesamtpaket unter realen Bedingungen zu testen, um Verbesserungspotentiale zu identifizieren. Stufenweises **Testen, (Re-)Kalkulieren und Verbessern** zeichnen diese **Phase C** aus.

**Alle Arbeitsflächen aus dem Buch stehen zum kostenfreien Download als PDF auf [www.healing-alps.eu/geszu](http://www.healing-alps.eu/geszu) zur Verfügung. Nutzen Sie dazu den nebenstehenden QR-Code.**



## Phase B: Angebot entwickeln

Durch die intensive Auseinandersetzung mit Ressourcen, Partnern und Zielgruppen haben Sie nun folgende Meilensteine erreicht:

**Meilenstein Ressourcen:** Sie haben ein gesundheitstouristisches Leitthema für Ihr Angebot, das auf den spezifischen Ressourcen Ihrer Region beruht.

**Meilenstein Partner:** Sie haben Ihre Schlüsselpartner identifiziert und ein gemeinsames Verständnis für das Vorhaben entwickelt.

**Meilenstein Zielgruppe:** Sie kennen Ihren Gast.

**Damit haben Sie die Voraussetzung geschaffen, ein marktfähiges evidenzbasiertes gesundheitstouristisches**

**Angebot zu entwickeln, das den bestmöglichen Nutzen für Ihren Gast bietet.**

**Nun geht es in vier Schritten zur Realisierung ihres Angebots:**

**Schritt 1:** Definition der gesundheitstouristischen Leistungsbereiche **aus Gästesicht**

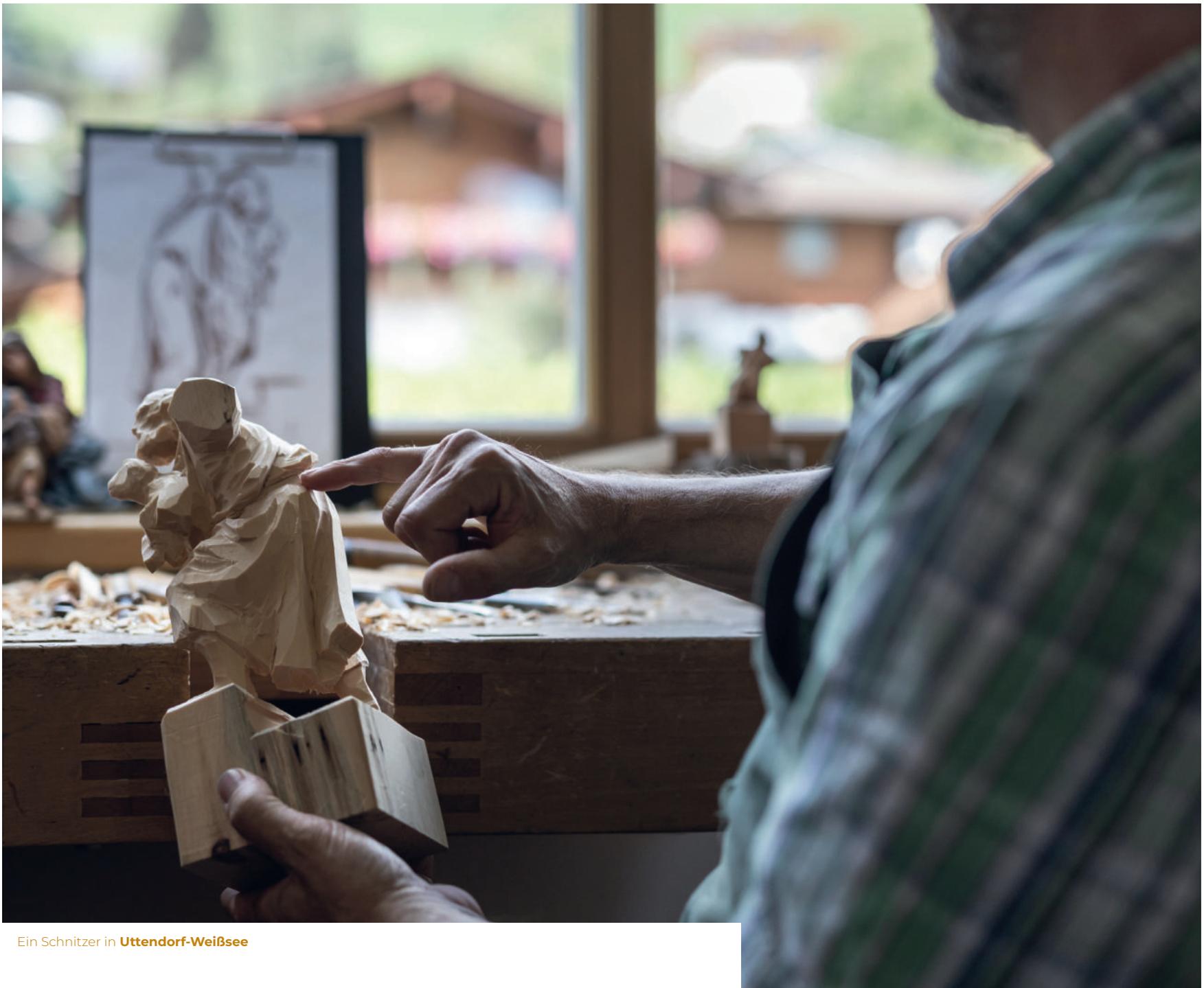
**Schritt 2:** Definition der gesundheitstouristischen Leistungsbereiche **aus Anbietersicht**

**Schritt 3:** Schnüren eines gesundheitstouristischen Leistungspakets

**Schritt 4:** Sicherung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität

**Beachten Sie in dieser Phase folgende Punkte:**

- ▶ Produktwahrheit und alpine Authentizität sind die Eckpfeiler Ihrer Angebotsgestaltung.
- ▶ Der gesundheitliche Nutzen muss für den Gast klar erkennbar sein.
- ▶ Überfordern Sie Ihren Gast nicht mit zu vielen Produktbestandteilen – verlieren Sie den Kern Ihres Angebots nicht aus den Augen..



Ein Schnitzer in **Uttendorf-Weißsee**

## Phase B: Angebot entwickeln

**Schritt 1:** Definition der gesundheitstouristischen Leistungsbereiche aus Gästesicht

**In Phase A haben Sie sich über das Konzept der Persona intensiv mit Ihrem Zielgast auseinandergesetzt. Nehmen Sie sich nun diese Persona zur Hand und überlegen Sie sich, welche Bedürfnisse und Anforderungen dieser Gast in Hinblick auf die konkreten touristischen Leistungsbereiche hat.**

Beachten Sie dabei: Der gesundheitliche Nutzen soll später den Kern Ihres Angebotes ausmachen. Dieses Kernangebot soll jedoch thematisch stimmig über genussvolle Zusatzleistungen ergänzt werden.

**Stellen Sie sich daher bei jedem Leistungsbereich folgende Fragen:**

- ▶ Welche konkreten Bedürfnisse resultieren aus dem angestrebten gesundheitlichen Nutzen? Die Erfüllung dieser Bedürfnisse wird später ihren Produktkern ausmachen.
- ▶ Welche Erwartungen hat der Gast zusätzlich an den Urlaub? Über die Erfüllung dieser Erwartungen runden Sie Ihr Angebot thematisch stimmig ab.

Tragen Sie die Erwartungen in die dafür vorgesehenen Felder ein und markieren Sie die Kernbedürfnisse farblich.

Unterkunft

Bewegungsangebote

Entspannungsangebote

Kulinarik

**Was erwartet  
die Persona?**

Kulturangebote

Wissensvermittlung

Gesundheitsdienstleistungen

Sonstiges

**Beispiel:** Herr Trojer möchte im Urlaub vorrangig seine Leistungsfähigkeit steigern und damit die Grundlage für einen generell aktiveren und gesünderen Lebensstil im Alltag setzen.

**Welche konkreten Bedürfnisse resultieren für Herrn Trojer aus dem angestrebten gesundheitlichen Nutzen? = Kernbedürfnisse**

- ▶ Wanderungen, die sich von der Anforderung täglich steigern – möglichst jeden Tag einen Berggipfel erreichen (Bewegungsangebote)
- ▶ Sportmedizinische Leistungsdiagnostik (Gesundheitsdienstleistungen)
- ▶ Anregungen zur Integration von Bewegung und gesunder Ernährung in den Alltag (Wissensvermittlung)

**Welche Erwartungen hat Herr Trojer zusätzlich an den Urlaub?**

- ▶ mindestens 4-Sterne Hotel, 5G WLAN, mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar, Wellnessangebote im Haus, kein Teppichboden (Unterkunft)

- ▶ tägliche Massage zur Regeneration (Entspannungsangebote)
- ▶ gesunde und qualitativ hochwertige Küche auch entlang der Einkehrmöglichkeiten bei den Wanderungen, kein Abendbuffet – sondern abwechslungsreiche à la carte Küche, kulinarische Mitbringsel aus der Region, Weinsommelier in mindestens ein Restaurant vor Ort, (Kulinarik)
- ▶ Kunstausstellung, mindestens zwei abendliche Konzerte (Kulturangebote)
- ▶ Alternative Sportmöglichkeiten in der Natur bei schlechtem Bergwetter, keine Großgruppen bei den Wanderungen (Bewegungsangebote)
- ▶ Kinderbetreuung – möglichst inklusive Erlebnissen mit Tieren, ein außergewöhnliches Naturerlebnis (Sonstiges)



Anspruchsvolle Mountainbiketour in **Kaprun**

## Phase B: Angebot entwickeln

**Schritt 2:** Definition der gesundheitstouristischen Leistungsbereiche aus Anbietersicht

**In diesem Schritt wechseln Sie wieder in die Anbieterperspektive: Nachdem Sie die grundlegenden Erwartungen Ihres Gastes identifiziert haben, geht es nun darum, herauszufinden, ob und wie Sie diese erfüllen bzw. sogar übertreffen können.**

Gehen Sie dafür Leistungsbereich für Leistungsbereich durch und stellen Sie sich folgende Fragen:

**► Welche Erwartungen können Sie durch welche Leistungen abdecken?**

Listen Sie hier alle Möglichkeiten

auf, die Sie haben – noch ohne diese zu werten. Eine Zusammenstellung eines stimmigen Leistungspakets erfolgt erst im nächsten Schritt. Orientieren Sie sich dabei auch an der Ressourcensammlung, die Sie in Phase A erstellt haben.

**► Welche Partner benötigen Sie, um die Leistungen anzubieten?**

Sollten Sie an dieser Stelle Partner identifizieren, die Sie in Phase 1 noch nicht als Schlüsselpartner gelistet haben, ergänzen Sie diese entsprechend.

**Anhand dieses Abgleichs erhalten Sie nicht nur eine Zusammenstellung an kombinierbaren Leistungen für Ihre spezifische Zielgruppe, Sie sehen auch auf einem Blick, wo Sie bereits gut aufgestellt sind und wo noch Entwicklungsbedarf besteht.**

Unterkunft

Bewegungsangebote

Entspannungsangebote

Kulinarik

**Welche Leistungen  
kann ich anbieten?**

Kulturangebote

Wissensvermittlung

Gesundheitsdienstleistungen

Sonstiges

## Phase B: Angebot entwickeln

### Schritt 3: Schnüren des Urlaubspaketes

**Jetzt können Sie aus dem Vollen schöpfen: Sie haben ein Portfolio an Leistungen vor sich, welche die Erwartungen Ihrer Zielgruppe widerspiegeln, und Sie wissen, welche Partner Sie benötigen, um diese Leistungen erfolgreich anzubieten.**

Setzen Sie sich nun mit diesen Partnern an einen Tisch und arbeiten Sie ein konkretes Urlaubspaket aus.

Sie können – unter anderem abhängig von Saison und Aufenthaltsdauer – natürlich mehrere Urlaubspakete für eine Zielgruppe schnüren.

Fokussieren Sie dabei zunächst auf die Kernleistungen:

- ▶ Welche Leistungen stiften den angestrebten gesundheitlichen Nutzen? **Diese Leistungen bilden Ihren Produktkern.**
- ▶ Ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist hier die **Messbarkeit des Gesundheitsnutzens** und dessen Sichtbarmachung gegenüber dem Gast.

**Beispiel:** Kardiorespiratorischer Fitnessstest zu Beginn und Ende des Urlaubs (z.B. 6-Minuten-Gehtest oder professionelle sportmedizinische Leistungsdiagnostik)

**Anschließend ergänzen Sie dieses Kernangebot mit thematisch passenden Zusatzleistungen.**

Achten Sie dabei darauf, dass Sie ein ausgewogenes Verhältnis an klassischen touristischen Leistungen (z.B. Wellnessangebote, Genusspfade, Kulturangebote) und gesundheitsbezogenen Leistungen (z.B.: Ernährungsberatung, Empfehlungen zur Integration von Bewegung im Alltag) herstellen.

Unterkunft

Bewegungsangebote

Entspannungsangebote

**Gesundheitstouristisches  
Kernangebot**

Erwartungen, Leistungen  
und Partner

Kulinarik

Kulturangebote

Wissensvermittlung

Gesundheitsdienstleistungen

Sonstiges

## Phase B: Angebot entwickeln

### Schritt 4: Qualitätssicherung

#### **Sicherung von Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität:**

Eine hohe Produktwahrheit bildet die Grundvoraussetzung für einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Gesundheitsgast. Um diese zu erreichen, müssen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität gesichert sein.

**Strukturqualität** bezieht sich auf die zugrunde liegenden Ressourcen und Fähigkeiten, die zur Bereitstellung einer Leistung erforderlich sind – z.B. hinsichtlich der Personalqualifikation.

**Prozessqualität** bezieht sich auf die Qualität des Leistungsablaufes - z.B. in Bezug auf die Abstimmung von touristischen und gesundheitsbezogenen Leistungen.

**Ergebnisqualität** beschreibt schließlich den erreichten gesundheitlichen Nutzen – z.B. die Messbarkeit des Urlaubserfolges.

**Folgende Checklisten unterstützen Sie dabei, die wesentlichen Anforderungen an die drei Qualitäten zu erfüllen.**

## Checkliste

### Strukturqualität:

- ▶ Verfügt das Personal über die erforderlichen Qualifikationen und Fähigkeiten, um das geplante Angebot durchzuführen?
- ▶ Gibt es ausreichend qualifiziertes Personal, um das Angebot auf einem hohen Standard zu erbringen und den Anforderungen der Zielgruppe gerecht zu werden?
- ▶ Ist die erforderliche Infrastruktur vorhanden, um das Angebot bereitzustellen?
- ▶ Sind die natürlichen Ressourcen, die für das Angebot genutzt werden sollen, ausreichend erschlossen? .
- ▶ Gibt es ausreichende Maßnahmen, um die Sicherheit der Gäste zu gewährleisten?
- ▶ Werden Kooperationen mit lokalen Gemeinschaften und Partnern gestaltet, um das Angebot zu bereichern und zu unterstützen?
- ▶ Werden Inklusion und Barrierefreiheit im Angebot sichergestellt?
- ▶ Sind die notwendigen Lizenzen und Genehmigungen für die Durchführung des Angebots vorhanden?
- ▶ Ist das Angebot gut in die vorhandenen touristischen Leitthemen, Strukturen und Angebote der Region integriert?
- ▶ Sind alle rechtlichen und regulatorischen Anforderungen für das Angebot erfüllt?

## Notizen

**Checkliste  
Prozessqualität**

- ▶ Sind die geplanten Aktivitäten und Abläufe klar definiert und gut organisiert? z.B. Kontakte zu Therapeut:innen, Check-up vor und nach dem Urlaub, gibt es ein Abschlussgespräch?
- ▶ Werden die Bedürfnisse, Bedenken und Wünsche der Zielgruppe bei der Planung und Durchführung der Angebote berücksichtigt?
- ▶ Ist ein effektives System zur Koordination und Kommunikation zwischen den diversen Anbieter:innen vorhanden?
- ▶ Wird ein konsistenter, hoher Standard an Service und Leistung gewährleistet, unabhängig von verschiedenen Anbieter:innen oder Standorten?
- ▶ Gibt es Verfahren zur Bewältigung von Problemen, Konflikten oder Beschwerden, die während der Durchführung des Angebots auftreten können?
- ▶ Gibt es Möglichkeiten zur Kommunikation, Feedback und Anpassung des Angebots auf der Grundlage der Rückmeldungen von Gästen?
- ▶ Wie wird die Sicherheit der Teilnehmer:innen während der Aktivitäten gewährleistet?
- ▶ Gibt es eine Dokumentation des gesamten Ablaufs?

Notizen

## Checkliste Ergebnisqualität

- ▶ Ist das Angebot klar in seinen Zielen, was den spezifischen gesundheitlichen Nutzen betrifft?
- ▶ Gibt es Belege dafür, dass die geplanten Aktivitäten die beabsichtigten gesundheitsfördernden Wirkungen haben?
- ▶ Werden die Bedürfnisse und Erwartungen der Zielgruppe durch das Angebot erfüllt?
- ▶ Ist das Angebot in seiner Gesamtheit attraktiv und bietet es einen Mehrwert für den Teilnehmer (z. B. durch Kombination von Gesundheit, Erholung, Naturerlebnis, kulturellen Aktivitäten)?
- ▶ Berücksichtigt das Angebot Umweltauswirkungen?
- ▶ Gibt es Mechanismen zur Messung und Auswertung der Kundenzufriedenheit und des gesundheitlichen Nutzens?
- ▶ Ist das Angebot inklusiv und zugänglich für eine Vielzahl von Menschen, einschließlich Menschen mit besonderen Bedürfnissen oder Behinderungen?
- ▶ Wie wird sichergestellt, dass die Ergebnisse des Angebots regelmäßig überwacht und ausgewertet werden, um eine kontinuierliche Verbesserung zu ermöglichen?
- ▶ Sind die gesundheitsfördernden Effekte des Angebots nachhaltig, auch nach Ende des touristischen Aufenthalts?

## Notizen