



Chur
Die Alpenstadt

Geschäftsbericht 2012



Impressum

Herausgeber: Chur Tourismus, Bahnhofplatz 3, CH-7001 Chur
Tel. +41 81 252 18 18, Fax +41 81 254 58 89
info@churtourismus.ch, www.churtourismus.ch

Grafik, Realisation: Hü7 Design AG, Thusis

Fotos: Andrea Badrutt, Nadja Simmen, Chur Tourismus

Druck: Südostschweiz Print
klimaneutraler Druck
Gesamtauflage: 200 Ex.

© Chur Tourismus (März 2013)

Inhalt

- 4 **Organisation**
- 5–6 **Vorwort des Präsidenten**
- 7–9 **Bericht der Direktorin**
- 10–11 **Statistiken**
- 12–13 **Finanzen**
- 14 **Revision**
- 15 **Organe**

Organisation

Chur Tourismus

Chur Tourismus ist die Regionale Tourismusorganisation (ReTO) für die Stadt Chur und die Gemeinden Haldenstein, Felsberg, Domat/Ems, Bonaduz, Tamins und Rhäzüns. Sie ist verantwortlich für die Vermarktung, die Tourismusentwicklung sowie die Information am Gast. Zusammen mit der Stadtbus Chur AG betreibt sie ein täglich geöffnetes Regionales Infozentrum (RIZ) am Bahnhof Chur. Chur Tourismus beschäftigt derzeit acht Personen (730%) und 14 Freelance StadtführerInnen, die im Jahr 2012 über 900 Führungen durch die Alpenstadt realisierten. Das Gesamtbudget beläuft sich auf ca. 1.2 Mio. Franken.

Hauptaufgaben von Chur Tourismus:

- Chur Tourismus betreibt im Bahnhof Chur ein touristisches Informationszentrum. Durch eine hohe Dienstleistungsqualität ist das Regionale Infozentrum eine touristische Visitenkarte Churs.
- Chur Tourismus vermarktet das Tourismus- und Freizeitangebot der Stadt Chur.
- Chur Tourismus entwickelt das touristische Angebot der Stadt Chur und des Churer Rheintals weiter. Koordination und Angebotsentwicklung in Zusammenarbeit mit den Gemeinden und den Leistungsträgern.
- Weiter ist Chur Tourismus darum bestrebt, dass der Tourismus als Branche übergreifender Impulsgeber für Chur und

die Umgebung weiter gefördert wird, um die Logiernächte in den Churer Hotels weiter zu erhöhen und Tagestouristen nach Chur zu bringen.

QII – Auszeichnung

Seit Februar 2011 ist der Verein Chur Tourismus mit dem Qualitätsgütesiegel Q II des Schweizerischen Tourismusverbandes ausgezeichnet. Mit 3.61 von 4 möglichen Punkten wurde Chur Tourismus im 2011 das Zertifikat überreicht. Kriterien und Informationen zum Q-Programm im Schweizer Tourismus sind unter www.quality-our-passion.ch zu finden.



Vorwort des Präsidenten

Der Tourismus in Chur – ein wichtiger Wirtschaftsfaktor

Mein erstes Präsidialjahr hat mich in meiner Überzeugung noch bestärkt. Der Tourismus generiert für Chur und die umliegenden Gemeinden einen beachtlichen Mehrwert. Entscheidend für die Zukunft sind deshalb unsere Bestrebungen, das Tourismus-Image nicht nur bei Gästen, sondern auch in der einheimischen Bevölkerung weiter zu stärken. Wir glauben, mit unseren vielfältigen Aktivitäten auf dem richtigen Weg zu sein.

Das Jahr 2012 war ein ereignisreiches Jahr für Chur Tourismus. Die Neubesetzung der Direktion mit Leonie Liesch sowie im Marketing mit Michael Christ ermöglichten verschiedenste organisatorische und strukturelle Optimierungen. Dies immer ausgerichtet auf einen noch effizienteren eigenen Marktauftritt, aber auch auf unser primäres Ziel, unsere Partner mit Angeboten, Produkten und einem eigentlichen

Standortmarketing wirksam zu unterstützen. Ein solches Produkt, welches wir in einer Kooperation mit dem Verlag «Südostschweiz» entwickelten, ist beispielsweise ein neues Gästemagazin «Die Alpenstadt» – eine vorerst zweimal im Jahr erscheinende Publikation. Sie wird und ist auch geschätzt und geeignet, um in den nahen Sport- und Ferienorten unsere Angebote wie Museen, Einkaufsmöglichkeiten und vieles mehr zu bewerben.

«Wertschöpfer 2012»

Mit der diesjährigen Verleihung des «Wertschöpferpreises» hat Chur Tourismus drei international tätige Unternehmen der Region, die Hamilton Bonaduz AG, die Ems-Chemie AG und die Würth International AG ausgezeichnet. 49% der Logiernächte in Chur und Umgebung werden von Businessgästen generiert. Für uns Motivation genug, hier ein Zeichen der Wertschätzung zu setzen.



Vorwort des Präsidenten

Das TAG-Nein – eine unerwünschte Überraschung

Das Tourismusjahr 2012 brachte leider auch Überraschungen, welche uns weder mit Freude noch mit Zuversicht erfüllen. Erwähnt sei hier das «Tourismusabgabegesetz», welches im Volk keine Zustimmung fand. Chur Tourismus war Befürworter aus Überzeugung. Das TAG-Nein ist aber kein Anlass zur Resignation, viel mehr Auftrag und Chance zur Neugestaltung der touristischen Zukunft.

Dank

Wir vom Vorstand sind stolz auf das Engagement und die hohe Identifikation unserer Mitarbeitenden mit Chur Tourismus. Deshalb möchte ich ganz persönlich, aber auch im Namen des ganzen Gremiums unserer Direktorin und Geschäftsleiterin, Leonie Liesch, und allen Mitarbeitenden meinen

Dank und meine hohe Wertschätzung aussprechen. Dieser Dank gilt auch allen Partnern von Chur Tourismus, mit welchen wir das Jahr hindurch zusammenarbeiten dürfen.

Geschäftsbericht kürzer und kompakter

Wir folgen einem Trend unserer Zeit und halten den diesjährigen Geschäftsbericht kürzer und kompakter. Dies einerseits, um uns auf das wirklich Wesentliche zu konzentrieren, andererseits aber auch um Kosten zu sparen. Wir zählen auf das Verständnis unserer Leser.



Rico Monsch
Präsident Chur Tourismus



Bericht der Direktorin

Schon wieder ist ein ereignisreiches Vereinsjahr vorbei. Nachdem die Prozesse und Strukturen analysiert und optimiert waren, konnte das Team von Chur Tourismus ohne Unterbruch die Geschäfte weiter führen und bewegte viel. Ernüchternd sind die dennoch rückläufigen Logiernächtezahlen. Daher sind für uns die positiven Entwicklungen im Bereich der Stadtführungen und anderen Produkten umso erfreulicher. Dies zeigt, dass die Zahl der Übernachtungen nicht das einzige Messinstrument einer Tourismusorganisation sein darf.

Statistiken

Die Statistiken auf den Seiten 10/11 zeigen klar auf, wie sich die Zahlen entwickelt haben. Der Trend des Logiernächterrückgangs hielt weiter an. So musste man im Geschäftsjahr 2012 eine Logiernächteeinbusse von 5.5 % verzeichnen. Insgesamt zählte Chur 156 452 Logiernächte im Jahr 2012. Die Prognosen von Hotelier Suisse und Schweiz Tourismus lassen jedoch hoffen, dass man die Talsohle im 2013 erreicht und es anschliessend wieder aufwärts geht. Der Rückgang der Übernachtungen spiegelte sich auch in den Anzahl der Pauschal-Buchungen nieder. Total verzeichnete man hier eine Abnahme von 29%. Erfreulich hingegen waren die Zahlen der Stadtführungen. Im 2012 durfte ein neuer Rekord registriert werden. Insgesamt organisierte Chur Tourismus 992 Führungen. Das hohe Ergebnis ist auf das erweiterte Produktsortiment mit Themenführungen (Alpenstadt Häppchen Tour, szenische

Führung, Audio Guide mit Rikscha, Kirche St. Stephan und St. Luzi) sowie aber sicherlich auch auf die exklusiven Führungen, welche Chur Tourismus für die Graubündner Kantonalbank im Alten Gebäu im März umsetzen durfte, zurückzuführen.

Sales & Marketing

Mit der Separierung des Bereiches Marketing und Sales konnten im vergangenen Geschäftsjahr einige Marketing-Projekte weiter entwickelt und optimiert werden. Ressourcenintensiv waren mit Sicherheit die neue Marktbearbeitung von Tschechien und Polen, die Website, welche überarbeitet wurde und neue Inhalte erhielt, die neuen und weiter entwickelten Pauschalen, der Bereich Social Media sowie die Massnahmen mit Swiss Cities und Graubünden Ferien.

Online Informationen sind weiterhin stark gefragt: Über 230 000 Personen informierten sich im 2012 auf der Website www.churtourismus.ch. Auf der mobilen Website waren es knapp 17 000 Besucher und bei Facebook zählten wir per Ende Jahr 2554 Likes.

Weiter durften wir 65 Medienvertreter in unserer Stadt begrüssen und begleiten. Die Journalisten waren im Auftrag von verschiedenen Medien wie beispielsweise der Süddeutschen Zeitung, dem Französischen Magazin L'Optimum, dem Japanischen TV-Sender BS Fuji TV oder etwa der Englischen Yorkshire Post bei uns. Besonders beliebt ist Chur – einmal mehr – als Ausgangsort für Berg- und Bahnerlebnis.

Bericht der Direktorin

Produktmanagement

Viel Potential sehen wir im Entwickeln und Verkaufen von Rahmenprogrammen für Firmen, Vereine und Gruppen. Neu entwickelte Angebote in diesem Bereich brachten in kurzer Zeit schon eine zufriedenstellende Nachfrage. Der Bereich Gruppen und Business wird künftig noch weiter ausgebaut und entsprechend in die Marketing-Strategie einfließen.

Kooperationen und Zusammenarbeit

Für eine Non-Profit-Organisation wie Chur Tourismus sind Partnerschaften und Kooperationen von zentraler Bedeutung. Daher suchen wir immer wieder die Zusammenarbeit mit wichtigen Leistungsträgern, anderen Destinationen und touristischen Partnern. Im Vereinsjahr 2012 schloss man eine Bike-Partnerschaft mit der Lenzerheide Marketing & Support AG ab. Damit der Kontakt mit der Rhätischen Bahn – trotz deren Auszug aus dem RIZ im Januar 2012 – weiter koordiniert funktioniert, wurde

auch hier eine entsprechende Vereinbarung abgeschlossen. Mit den verschiedenen Partnern bei der Stadt Chur war die Zusammenarbeit im 2012 ebenfalls intensiv und erfolgreich. Bestes Beispiel hierfür ist die neue Informations-Steile auf dem Bahnhofplatz, welche im November eingeweiht wurde.

Aktivitäten

Chur Tourismus konnte im vergangenen Vereinsjahr wiederum verschiedene Feierlichkeiten in Chur unterstützen. Angefangen im Juni mit dem Bahnhoffest, bei welchem wir 5 Jahre Bahnhof Chur, 20 Jahre Postautostation und 100 Jahr RhB-Linie Chur – Disentis feierten. Zur langen Historie von Chur passend, unterstützte Chur Tourismus die neue Veranstaltung «Spectaculum Curia» besser bekannt als Mittelalter Markt. Im September ging es weiter mit der Feier für Nino Schurter anlässlich seiner höchst erfolgreichen Saison (WM, Olympia, Weltcup). Die Einweihung der neuen unteren



Bericht der Direktorin

Bahnhofstrasse war der krönende Abschluss im November. Dank einem aktiven Engagement bei solchen Festivitäten gelingt es Chur Tourismus sich noch besser bei den Leistungsträgern als Organisation zu etablieren und die Marke der Alpenstadt vermehrt zu platzieren.

Qualität

Besonderen Wert legt Chur Tourismus auf die Service-Qualität und freundliche Betreuung der Gäste. Daher ist dies ein fester Bestandteil der Leistungsvereinbarung mit der Stadtbus Chur AG. Zusammen mit Sabina Donellon, von der Firma callcentric, fand ein Schalter-Coaching mit Videoanalyse und persönlicher Auswertung statt. Die Mitarbeiter gewannen dank dem Coaching wertvolle individualisierte Tipps für den Gästenumgang. Weiter ermöglichte die Qualitäts-Offensive des Kanton Graubünden eine Begehung auf dem Hausberg Brambrüesch mit dem Fokus auf die erlebnisorientierte Angebotsgestaltung. Erste gewonnene Erkenntnisse werden ab dem kommenden Sommer bereits umgesetzt werden.

Mitglieder

Hervorzuheben ist, dass die Unterstützung der Mitglieder an unseren Verein eine äusserst wichtige Lebensader darstellt – dies nicht nur dank der finanziellen Unterstützung sondern auch insbesondere dank dem Goodwill, welchen wir immer wieder erfahren dürfen. An dieser Stelle ein spezielles Dankeschön an unsere Mitglieder. Wir verzichten in diesem Geschäftsbericht

die Mitglieder einzeln zu erwähnen. Eine aktuelle Liste unserer Mitglieder finden Sie neu auf www.churtourismus.ch. Insgesamt zählten wir per Ende Jahr 343 Mitglieder. Im Vereinsjahr 2012 konnten wir 33 neue Mitglieder gewinnen und wurden 15 Aus-tritte registriert.

Dank

Zum Schluss ist es mir ein grosses Anliegen allen Partnern, Hoteliers und Leistungsträgern für die äusserst angenehme und konstruktive Zusammenarbeit zu danken. Dank ihnen konnten im 2012 zahlreiche Projekte erfolgreich umgesetzt werden. Weiter gebührt dem Backoffice- und RIZ-Team sowie den Stadtführern ein grosses Dankeschön. Sie setzten sich Tag für Tag dafür ein, dass Gäste ein positives Bild von Chur erhalten und den Aufenthalt in bester Erinnerung haben. Den Geldgebern wie der Stadt und den umliegenden Gemeinden gebührt Dank, denn ohne deren Unterstützung, könnten wir unsere Aufgaben nicht wahrnehmen. Auch beim Vorstand möchte ich mich an dieser Stelle für das entgegengebrachte Vertrauen und die gute stets konstruktive Zusammenarbeit herzlich bedanken.

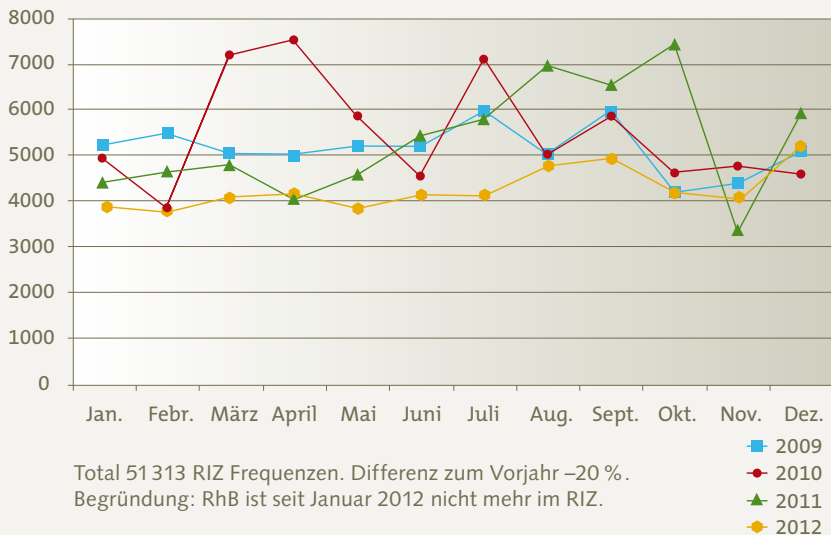


Leonie Liesch
Direktorin Chur Tourismus

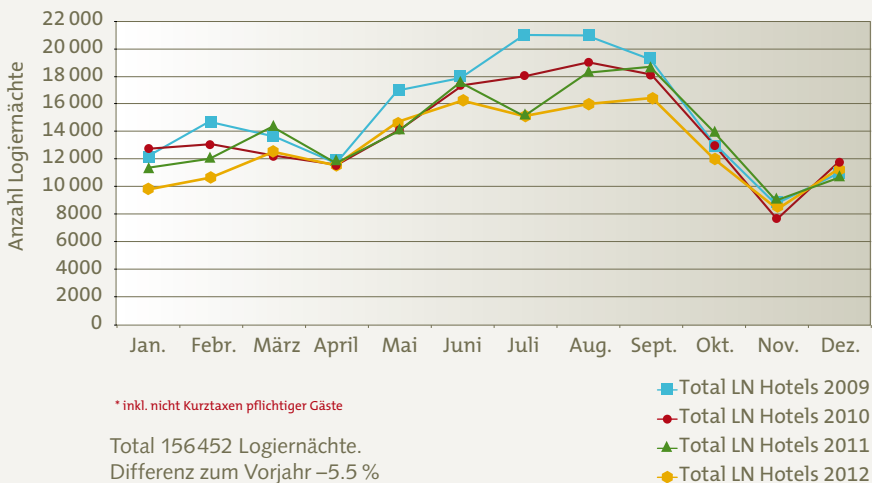


Statistiken

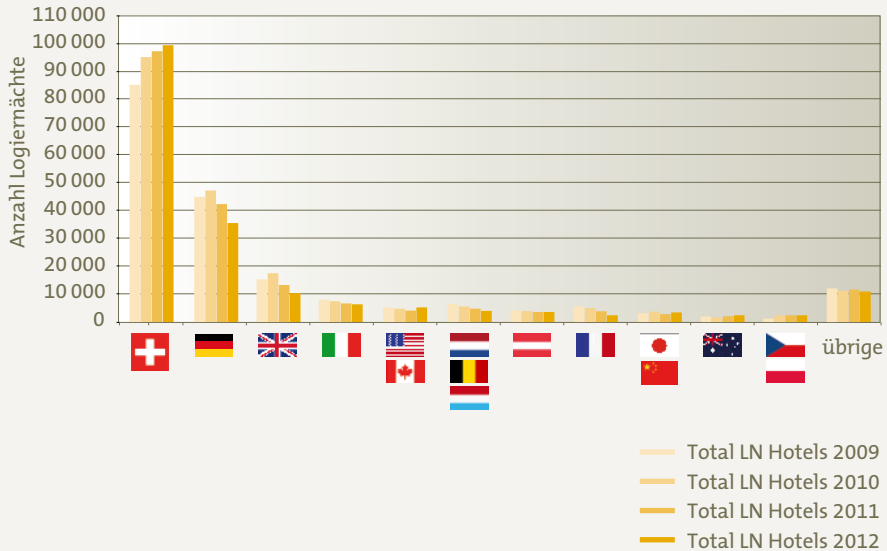
Vergleich Frequenzen RIZ 2009–2012 gemäss eigener Erhebung



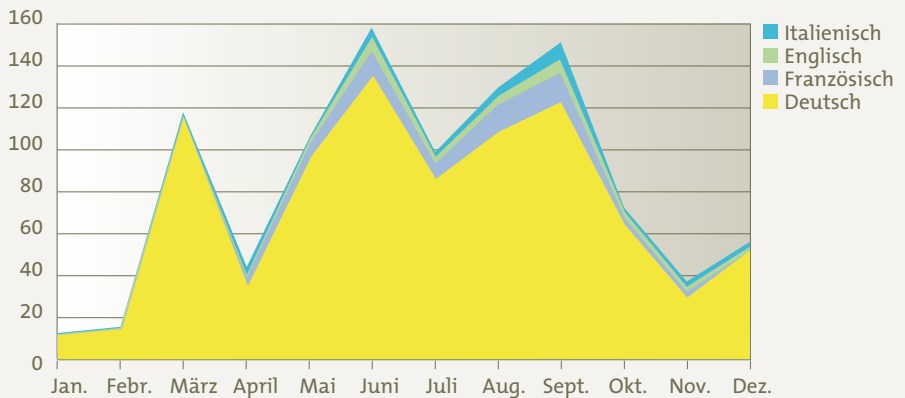
Logiernächte brutto* Vergleich 2009–2012 gemäss eigener Erhebung



Gästerherkunft 2009 – 2012 gemäss BFS (Hesta)



Stadtführungen 2012 gemäss eigener Erhebung



Total 992 Führungen. Differenz zum Vorjahr +12%.

Finanzen

Bezeichnung	Rechnung 2012	Budget 2012	Abw. Budget-Rg.	Rechnung 2011
Ertrag				
Mitgliederbeiträge	114 448	110 000	4 448	115 791
Logiernächtetaxen Stadt	276 926	270 000	6 926	290 310
Beitrag Stadt Chur	300 000	300 000	0	300 000
Beitrag Agglomeration Chur	75 423	71 000	4 423	65 028
Beitrag Kanton	0	0	0	17 500
Ertrag aus Gruppen-Reisen	2 790	0	2 790	0
Ertrag aus Stadtführungen	160 880	108 700	52 180	142 069
Ertrag aus Pauschalen	70 431	200 000	-129 569	104 055
Ertrag aus Events	833	800	33	757
Ertrag aus Kooperationen	3 552	0	3 552	0
Kommerzielle Erträge RIZ	60 650	48 000	12 650	66 492
Ertrag Hotel Werbepool	56 827	55 000	1 827	59 965
Partner-Beiträge für Aktivitäten	60 921	42 200	18 721	89 076
Übrige Erträge	927	0	927	22 334
Erlösminderungen	-1 043	-1 000	-43	-47
Total Ertrag	1 183 565	1 204 700	-21 135	1 273 330
Aufwand				
Fremdleistungen Pauschalen	64 315	180 000	-115 685	96 317
Kommerzieller Aufwand RIZ	5 630	8 500	-2 870	7 906
Fremdleistungen Stadtführungen	19 603	2 000	17 603	7 388
Fremdleistungen Gruppenführungen	1 372	0	1 372	0
Personalaufwand	606 442	559 950	46 492	646 965
Raum-Aufwand	78 520	75 440	3 080	76 447
Allgemeiner Betriebsaufwand	87 304	75 540	11 764	93 017
Verkaufs- und Infosysteme	6 140	7 250	-1 110	5 214
Partnerkommunikation	32 649	31 250	1 399	29 795
Marketing-Aktivitäten	244 615	248 300	-3 685	303 573
Finanzerfolg	-112	0	-112	-7
Ausserordentlicher Aufwand	0	0	0	-19 776
Rückstellung MwSt.-Vorsteuer	20 000	0	20 000	10 000
Struktur-Reform Kanton GR	8 432	0	8 432	0
Abschreibungen	0	0	0	719
Total Aufwand	1 174 910	1 188 230	-13 320	1 257 558
Ertrags- / Aufwandüberschuss	8 655	16 470	-7 815	15 772

Bezeichnung	Rechnung 2012	Rechnung 2011
Aktiven		
Kasse	2063	4 141
Post	3484	1 746
Bank: GKB	135377	121 624
Verrechnungssteuern	84	38
Prämienkonto Pensionsversicherung	3200	
Debitoren	59114	75 275
Delkredere	-2200	-2 200
Debitor Vorsteuern	10153	11 953
Lager-Vorräte (Drucksachen)	14561	11 554
Transitorische Aktiven	36915	21 999
Beteiligungen	1	1
Mobilien und Büro- maschinen	1	1
Kapital (Fehldeckung)	0	7 931
Total Aktiven	262 753	254 063
Passiven		
Kreditoren	47003	54 144
Kreditor ESTV Bern	19360	10 916
Transitorische Passiven	195667	179 004
Rückstellung MwSt.	0	10 000
Eigenkapital	723	0
Total Passiven	262 753	254 063

Das Vereinsjahr 2012 wird mit einem Ertragsüberschuss von CHF 8 655 abgeschlossen. Trotz Logiernächterückgang konnte das Budget der Kurtaxen eingehalten werden. Die Steigerung der Erträge mit Stadtführungen hatten einen Nettoertrag von über CHF 70 000 zur Folge. Im Personalaufwand sind die durchgeführten Führungen ebenfalls sichtbar. Aufgrund von weniger Buchungen im Packageverkauf und Nutzung von externen Buchungsstellen, schloss das Konto der Pauschalen – auf Ertrags- und Aufwandseite – deutlich niedriger ab als budgetiert. Die Marketing-Mittel bleiben weiterhin bei knapp CHF 250 000. Dass die RIZ-Erträge tiefer sind als im Vorjahr, ist auch auf den Frequenzrückgang im RIZ (Auszug RhB) zurück zu führen. Aufgrund der Netto-Budgetierung waren noch die MWST-Vorsteuer-Kürzungen von CHF 20 000 im Aufwand zu verbuchen. Im 2012 konnten wir uns dem Innotour-Projekt «Geschäftsfeldinnovation DMO 3. Generation» der Uni St. Gallen als Pilotdestination anschliessen. Ziel dieses Projektes ist es bis Ende 2013 strategische Geschäftsfelder zu definieren und Kooperationen zu festigen.

Zur Bilanz: Das Mobiliar ist abgeschrieben und der Lagerbestand bleibt stabil. Die stetig wachsende Nachfrage auf den Gastro(s)pass verursacht mit dem Jahresende jeweils hohe transitorische Abgrenzungen. Die Fehldeckung beim Kapital konnte dank dem Ertragsüberschuss eliminiert werden. Daraus resultiert ein Eigenkapital. Chur Tourismus ist weiter sehr liquide und verzeichnet im 2012 einen Selbstfinanzierungsgrad von 45%.

Leonie Liesch, Direktorin

Revision

Verein Chur Tourismus

Bericht der Revisionsstelle
an den Verein Chur Tourismus

Chur, 17. April 2013

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz und Betriebsrechnung) des Vereins Chur Tourismus für das am 31. Dezember 2012 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Unabhängigkeit erfüllen.

Die Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur nicht eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim Verein vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei der Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht dem Gesetz und den Statuten entspricht.

Peter Zürcher
Eidg. dipl. Immobilienreuhänder



Christian Clement
Betriebsökonom dipl. oek.



Organe

per 31. Dezember 2012

Vorstand

Präsident	Rico Monsch
Vizepräsident	Kurt Künzli (Hotellerie und Gastronomie)
Vertreter der Stadt Chur	Christian Boner, Stadtpräsident
Weitere Mitglieder	Jon Andrea Schocher (Strategie) Vera Stiffler (Marketing/ Kommunikation) Manfred Kürschner (Verkehr) Eric Senn (Handel & Gewerbe)

Geschäftsstelle

Direktorin	Leonie Liesch
Leiter Sales & Marketing	Michael Christ
Marketing	Katharina Schreiber (80%) Raphael Geiger, Praktikant (bis 31.12.2012) Felix Brendler, Praktikant (ab 01.12.2012)
Gästeberatung	Ruth Moser-Zuber (80%) Mirjam Della Santa-Hug (50%) Livia Camenisch Livia Müggler, Praktikantin

Revisoren Christian Clement, Peter Zürcher

Stadtführer (Freelancer) Gion Alig, Renata Bannwart, Sepp Bergamin, Imelda Grisch, Verena Gruber, Marlen Helmi-Brunold, Theresia Ling, Christian Ruch, Peter Laube, Benno Räth, Hans Hürlimann, Renata Chudoba, Monica Andreoli, Claudia Meuli-Simon

Beirat ReTO Chur

Präsident	Bruno Gantenbein
Vertreter Gemeinden	Robert Giger, Haldenstein / Armin Meier, Tamins / Edi Rölli, Rhäzüns / Peter Müller-Denoth, Felsberg / Beatrice Baselgia, Domat / Ems / Christian Theus, Bonaduz

Chur Tourismus

Bahnhofplatz 3

Postfach 115

CH-7001 Chur

Tel. +41 81 252 18 18

Fax +41 81 254 58 89

info@churtourismus.ch

www.churtourismus.ch