



Chur
Die Alpenstadt

Geschäftsbericht 2013



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: Hüt Design AG, Thusis

Fotos: Andrea Badrutt, Yvonne Bollhalder, Nicola Pitaro, Chur Tourismus

Druck: Somedia Production, Chur
klimaneutraler Druck
Gesamtauflage: 200 Ex.

© Chur Tourismus (April 2014)

Inhalt

- 4 **Organisation**
- 5–6 **Vorwort des Präsidenten**
- 7–9 **Bericht der Direktorin**
- 10–11 **Statistiken**
- 12–13 **Bericht zu 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. Weiter besteht ebenfalls eine Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde Churwalden. Die Tourismusorganisation ist verantwortlich für die Vermarktung, die Tourismusedwicklung 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 neun Personen (730%) und 16 Freelance StadtführerInnen, die im Jahr 2013 über 1'000 Führungen durch die Alpenstadt realisierten. Das Gesamtbudget beläuft sich auf ca. 1.4 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 gehören dazu.

- 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 QII 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

Tourismusprogramm Graubünden 2014–2021 – Potenzial auch für unsere Stadt

Der Tourismus in Graubünden wird heute und auch morgen mit grossen Herausforderungen konfrontiert sein. Vor diesem Hintergrund hat der Grosse Rat finanzielle Mittel für ein vielversprechendes auf acht Jahre ausgelegtes Tourismusprogramm gesprochen. Auch wir werden uns proaktiv in markttaugliche überregionale Umsetzungsprojekte einbringen und so zur Stärkung der aktuellen Markt- und Wettbewerbsposition von Chur und Umgebung beitragen. Dabei sehen wir uns als Marketingorganisation für Chur und Umgebung, aber auch als Partner unserer umliegenden Feriendestinationen mit ergänzenden Angeboten einer historisch und kulturell interessanten und gleichzeitig auch gastronomisch vielseitigen Einkaufsstadt.

Wertschöpfer-Preisträger 2013 – Chur Tourismus ehrt drei kantonale Museen

Das Rätische Museum, das Bündner Naturmuseum und das Bündner Kunstmuseum sind die Preisträger 2013. Ihre nationale und internationale Ausstrahlung ist beachtlich. Damit wird unsere Stadt einem zunehmend wichtiger werdenden Reisemotiv für Städtetrips gerecht. Auch für Gäste, die in den klassischen Tourismusdestinationen unterwegs sind, bilden Kulturangebote, ob Museen, Konzerte oder Theater willkommene Gelegenheiten für einen Abstecher in unsere Stadt.

Chur Tourismus generiert Mehrwert auch für Einheimische

Chur Tourismus unterstützt nicht nur Angebote für übernachtende Besucher und Tagesgäste, sondern ist immer auch Anlaufstelle und Partner für unsere



Vorwort des Präsidenten

einheimische Bevölkerung. So unterstützt Chur Tourismus viele lokale Events. Unsere Stadtführungen beispielsweise werden zunehmend auch von Einheimischen und Firmen gebucht. Auch die Website von Chur Tourismus wird von Einheimischen und Gästen gleichermassen als beliebte Informationsplattform genutzt. Gleiches gilt für die Vorverkaufsstelle im Regionalen Infozentrum am Bahnhof.

Leistungsvereinbarung mit der Stadt Chur

Je effizienter Chur Tourismus die Stadt mit Umgebung vermarkten kann je höher ist der Nutzen für Wirtschaft und Umgebung. Und je besser das Image unserer Stadt desto besser sind die Voraussetzungen, um Wirtschaftsförderung zu betreiben. Damit Chur Tourismus die Vermarktung der Stadt Chur und Umgebung auch weiterhin optimal beeinflussen kann benötigen wir den entsprechenden finanziellen Rückhalt.

Wir erhoffen uns deshalb wieder eine mehrjährige Leistungsvereinbarung anstelle der momentan geltenden jährlich erneuerbaren Übergangslösungen mit den daraus resultierenden Planungsunsicherheiten. Chur Tourismus muss Bewährtes pflegen und weiterentwickeln, gleichzeitig aber auf Innovationen, Partnerschaften und Qualität setzen. Ich bin überzeugt, der Weg stimmt. Ich danke den Mitgliedern, dem Büro- und Stadtführer-Team, meinen Vorstandskollegen, hotelleriesuisse Chur und Umgebung, der Stadt Chur und den ReTO-Gemeinden sowie unseren Leistungsträgern für die wertvolle Unterstützung, welche Chur Tourismus im vergangenen Jahr entgegengebracht wurde.



Rico Monsch
Präsident Chur Tourismus



Bericht der Direktorin

Seitens Chur Tourismus setzen wir auf Kooperationen und Partnerschaften, die zum einen eine gezielte Marktbearbeitung ermöglichen und zum anderen die regionalen Beziehungen sowie die Wahrnehmung von Chur Tourismus stärken. Rückblickend auf das Vereinsjahr 2013 ist klar zu erkennen, dass sich diese Strategie auszahlt und die gewünschten Ergebnisse erzielt werden.

Statistiken

Die Übernachtungszahlen in Graubünden konnten sich mit einer Steigerung von 2% leicht erholen. Allerdings ist das 5-Jahresmittel des Ferienkantons mit minus 9.9% immer noch unerfreulich. Die Logiernächte der Stadt Chur sind daher etwas erfreulicher: im Geschäftsjahr 2013 verzeichnete man ein Total von 162'782 Logiernächten. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Steigerung von 4% (vgl. hierzu Seiten 10/11). Das 5-Jahresmittel liegt bei minus 4%. Die Nachfrage nach Stadtführungen bleibt nach wie vor sehr hoch im Kurs. Die 1000er Grenze durfte sogar geknackt werden, denn insgesamt gingen 1'031 Buchungen im 2013 bei Chur Tourismus ein. Dies entspricht auch bei den Stadtführungen einer Steigerung von 4%.

Sales & Marketing

Ein wichtiger Meilenstein im Verkauf ist die Umstellung des Reservationssystems. Im Sommer 2013 wechselten wir von Deskline zu TOMAS. Das Direktreservationssystem TOMAS ist im Verkaufspool von Graubünden

Ferien eingebunden. Mit dem neuen System bieten sich mehr funktionale Möglichkeiten und vor allem neue Kanäle an. Innerhalb eines halben Jahres konnten wir bereits eine Steigerung der Buchungen von über 50% verzeichnen.

Die Marktbearbeitung von Tschechien und Polen brachte nicht die erwünschten Ergebnisse, weshalb wir uns aus dieser aktiven Marktbearbeitung ab 2014 zurück ziehen. Selbstverständlich werden die gewonnenen Kontakte weiter gepflegt. Mit 77% gehören die Märkte Schweiz, Deutschland und Grossbritannien nach wie vor zu den wichtigsten Märkten von Chur.

Für den Salesbereich erstellte das Marketing-Team ein neues Verkaufshandbuch, welches auf die Bedürfnisse der Kunden abgestimmt ist. Diese neue Broschüre zeigt die Vielfältigkeit der Region auf und ist der perfekte Begleiter für Verkaufsgespräche.

Produktmanagement

Der 19. und 20. September 2013 waren zwei wichtige Tage für uns. Sie markierten den Startschuss für den nun jährlich stattfindenden Ride Mountainbike-Kongress. Der Bikeszene ist es ein Bedürfnis, sich mit neuem Wissen zu bereichern und sich auf Diskussionen und Networking einzulassen. Der zweite Kongress steht mit einem spannenden Programm bereits in den Startlöchern: Termin 3./4. Oktober 2014. Gruppenangebote in und um Chur sind gefragt. Dies bestätigt die Nachfrage nach den neuen Gruppenangeboten, welche bereits im ersten Jahr mit geringem Aufwand

Bericht der Direktorin

eine Wertschöpfung von über CHF 40'000 erreichten.

Es ist klar erkennbar, dass der Gast Produkte am Berg sucht. Daher entwickelten wir zusammen mit den Bergbahnen und der ais Sportschule neue Angebote. Hierzu gehören beispielsweise im Winter Schneeschuhtouren oder im Sommer Bike-Board-Angebote. Der Ausbau an Themen bei den Stadtführungen ist der richtige Weg, denn Dank einem wachsenden Produkte-Portfolio steigt die Nachfrage bei Gästen, was sich insbesondere bei der Sagenhaften Abendführung zeigte. Auch kulinarisch setzten wir etwas Neues um – die Palette der Alpenstadt-Produkte wurde um das Alpenstadt-Mutschli reicher. Die Churer Alp-Sennerei Maran, welche auf Boden der Bürgergemeinde Chur liegt, lancierte mit uns das Mutschli. Es ist ein geschmierter Halbhartkäse aus Rohmilch und ist nicht nur geschmacklich, sondern auch optisch ein echter Star. Die

Behandlung mit Weintrester verleiht dem Mutschli ein dunkles attraktives Äusseres.

Kooperationen und Zusammenarbeit

Das Vertrauen zu den Bergbahnen Chur-Dreibündenstein vermochten wir dank offener und transparenter Kommunikation wieder herstellen. Daher freut es uns ausserordentlich, dass wir seit der vergangenen Sommersaison das Marketing für die Bergbahnen Chur-Dreibündenstein umsetzen dürfen. Damit werden sie auch im Bereich des Produktmanagement Brambrüesch entsprechend von uns unterstützt. Engere Schnittstellen wurden im 2013 auch mit der Stadt gepflegt – namentlich sind dies die Sport- und Kulturfachstellen. Beispiele hierfür sind der Gigathlon sowie die neue Monatsagenda. Dass in unserer Stadt viele Ideen zur Verbesserung der Standortattraktivität vorhanden sind, zeigt zudem der neue Christkindlimarkt.



Seit dem Herbst gehört Chur Tourismus zur offiziellen Vorverkaufsstelle der Bergbahnen Lenzerheide und Arosa. Dank dieser neuen Kooperation ist Chur nun auch eine Anlaufstelle der neuen Skigebietsverbindung Arosa-Lenzerheide. Weitere Ideen, sich Arosa und Lenzerheide auf Kooperationsbasis anzunähern, liegen vor.

Im Rahmen des Innotour-Projektes «DMO 3. Generation», bei welcher es insbesondere um die Weiterentwicklung der strategischen Geschäftsfelder geht, verfolgt Chur Tourismus weitere Kooperationen einzugehen. Ziel ist, die bestehenden Ressourcen gezielter einzusetzen und mittels Kooperationen mit den passenden Partnern Prozesse zu erleichtern und mehr Effizienz zu erreichen. Fazit: Nur mit Kooperationen kommt Chur Tourismus weiter, weshalb man offen ist und neuen Ideen eine Chance gibt. Neue Impulse braucht die Stadt. Wichtig ist, dass wir vorwärts gehen und weiterdenken.

ReTO Chur und Umgebung

Für die ReTO Chur und Umgebung sind verschiedene Massnahmen umgesetzt worden. Mittels Erlebnisberichten durch unser Team in der Wochenzeitung «Ruinaulta» wurde zum einen die Sensibilisierung für Freizeitangebote gesteigert sowie die Bedeutung des Engagements von Chur Tourismus hervorgehoben. Unterstützt wurden u.a. auch die Erneuerung des Klettergartens in Haldenstein sowie diverse Veranstaltungen in den ReTO Gemeinden wie beispielsweise die Schlossoper oder die Passion Spiele.

Mitglieder & Dank

Eine aktuelle Liste unserer Mitglieder finden Sie auf www.churtourismus.ch. Insgesamt zählten wir per Ende Jahr 356 Mitglieder. Im Vereinsjahr 2013 konnten wir 29 neue Mitglieder gewinnen und es wurden 16 Austritte registriert. Interessante persönliche Begegnungen durften wir anlässlich der higa pflegen. Im Rahmen der Sonderschau «100 Jahre Gewerbeschau» engagierte sich Chur Tourismus aktiv an der Ausstellung und nutzte diese Plattform um persönlich in Kontakt mit den Mitgliedern zu treten. Das perfekte Zusammenspiel mit der Stadt, unseren Partnern sowie mit befreundeten Verbänden und Organisationen hilft, unsere anspruchsvollen Aufgaben zu erfüllen. Ein besonderer Dank geht natürlich auch an Sie, liebe Mitglieder, für die gute Zusammenarbeit und den wichtigen Beitrag, den Sie jährlich leisten – sowohl finanziell als auch ideell.

Weiter gebührt dem Büro- und RIZ-Team sowie den Stadtführern eine grosse Anerkennung. Dank ihrem Einsatz im Backoffice wie auch an vorderster Front können wir uns fortlaufend positiv entwickeln. Bei unserem Vorstand möchte ich mich herzlich für das stets entgegengebrachte Vertrauen bedanken.

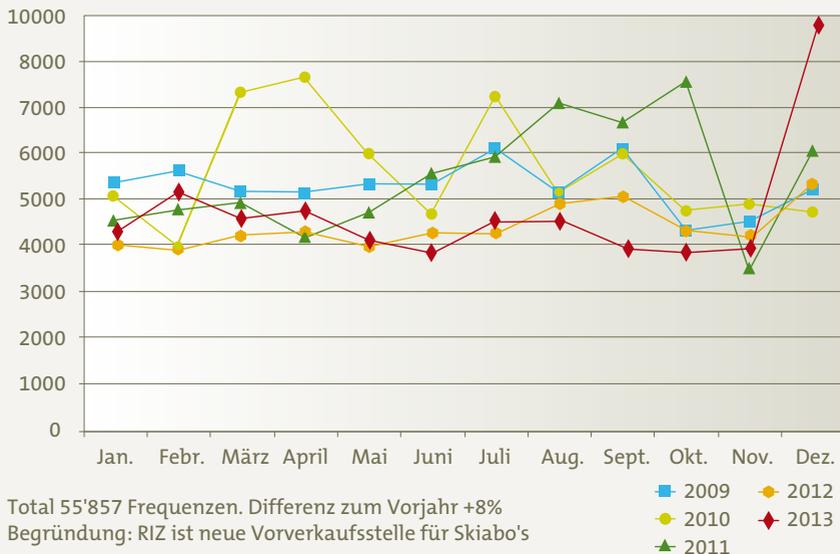


Leonie Liesch
Direktorin Chur Tourismus



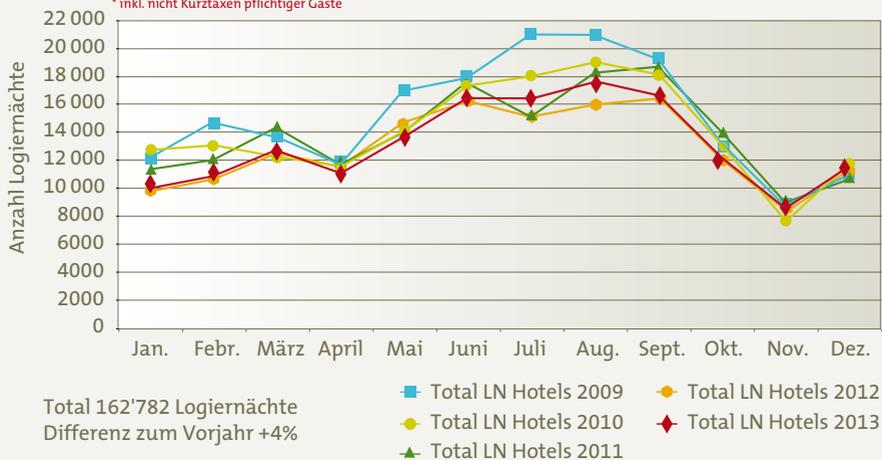
Statistiken

Vergleich Frequenzen RIZ 2009–2013 gemäss eigener Erhebung



Logiernächte brutto* Vergleich 2009–2013 gemäss eigener Erhebung

* inkl. nicht Kurztaxen pflichtiger Gäste



Bericht zu Finanzen

Bezeichnung	Rechnung 2013	Budget 2013	Abw. Budget-Rg.	Rechnung 2012
Ertrag				
Mitgliederbeiträge	114 720	119 000	-4 280	114 448
Logiernächtetaxen Stadt	287 686	265 000	22 686	276 926
Beitrag Stadt Chur	300 000	300 000	0	300 000
Beitrag Agglomeration Chur	71 210	71 000	210	75 423
Beitrag Kanton	11 103	12 000	-897	0
Ertrag aus Gruppen-Reisen	39 454	2 000	37 454	2 790
Ertrag aus Stadtführungen	171 902	140 000	31 902	160 880
Ertrag aus Pauschalen	76 617	140 000	-63 383	70 431
Ertrag aus Events	63 843	800	63 043	833
Ertrag aus Kooperationen	5 500	3 500	2 000	3 552
Kommerzielle Erträge RIZ	97 356	61 000	36 356	60 650
Ertrag Hotel Werbepool	54 620	60 000	-5 380	56 827
Partner-Beiträge für Aktivitäten	100 453	76 200	24 253	60 921
Übrige Erträge	401	0	401	927
Erlösminderungen	-7 424	-1 000	-6 424	-1 043
Total Ertrag	1 387 440	1 249 500	1 379 400	1 183 565
Aufwand				
Fremdleistungen Pauschalen	67 405	120 000	-52 595	64 315
Kommerzieller Aufwand RIZ	3 361	6 500	-3 139	5 630
Fremdleistungen Stadtführungen	23 391	18 000	5 391	19 603
Fremdleistungen Gruppenführungen	27 882	0	27 882	1 372
Vorleistungen Events/Kongresse/Seminare	48 476	3 000	45 476	
Personalaufwand	606 328	585 600	20 728	606 442
Raum-Aufwand	80 490	71 600	8 890	78 520
Allgemeiner Betriebsaufwand	96 719	80 100	16 619	87 304
Verkaufs- und Infosysteme	2 391	8 000	-5 609	6 140
Partnerkommunikation	26 791	31 300	-4 509	32 649
Marketing-Aktivitäten	362 614	294 000	68 614	244 615
Finanzerfolg	556	1 500	-944	-112
Ausserordentlicher Aufwand	109	1 000	-891	0
Rückstellung MwSt.-Vorsteuer	24 000	20 000	4 000	20 000
Struktur-Reform Kanton GR	14 005	15 000	-995	8 432
Abschreibungen	0	0	0	0
Total Aufwand	1 384 519	1 255 600	1 289 119	1 174 910
Ertrags- / Aufwandüberschuss	2 921	-6 100	9 021	8 655

Bezeichnung	Rechnung 2013	Rechnung 2012
Aktiven		
Kasse	72516	2063
Post	33611	3484
Bank: GKB	139047	135377
Verrechnungssteuern	33	84
Prämienkonto Pensionsversicherung	324	3200
Debitoren	103827	59114
Delkredere	-8949	-2200
Debitor Vorsteuern	30199	10153
Lager-Vorräte (Drucksachen)	13041	14561
Transitorische Aktiven	10581	36915
Beteiligungen	1	1
Mobilien und Büromaschinen	1	1
Kapital (Fehldeckung)	0	0
Total Aktiven	394230	262753
Passiven		
Kreditoren	164431	47003
Kreditor ESTV Bern	40834	19360
Transitorische Passiven	185322	195667
Rückstellung MwSt.	0	0
Eigenkapital	3644	723
Total Passiven	394230	262753

Kennzahlen

- Selbstfinanzierungsgrad 52%
- Marketinganteil am Aufwand 30% *
(*exkl. Personalkosten)
- Anteil Raumkosten am Aufwand 6%
- Personalanteil am Aufwand* 32%
(*ohne Stadtführer-Team)
- Ertrag pro CT Schalterkontakt: CHF 3.90

Das Vereinsjahr 2013 wurde mit einem Ertragsüberschuss von CHF 2'921 abgeschlossen. Im 2013 erwirtschaftete der Verein über CHF 130'000 mehr als budgetiert. Daher konnten im Aufwandbereich auch kurzfristige Aktionen noch umgesetzt werden.

In Folge einer leichten Erholung der Logiernächtezahlungen wurde der budgetierte Betrag der Nächtingungszahlen mit über CHF 20'000 übertroffen. Zwei weitere Punkte, weshalb die Ertragsseite eine positive Steigerung verzeichnete, sind Kooperationen sowie der Erfolg der Austragung des ersten Ride Mountainbike-Kongress.

Dank den Mehrerträgen konnten die Marketingausgaben um 23% gesteigert werden. Rund CHF 390'000 investierte Chur Tourismus im 2013 ins Marketing und in die Kommunikation für die Stadt und die Region. Aufgrund von neuen Partnerschaften im Bereich der Vorverkäufe steigerten sich die RIZ-Erträge um 50% im Vergleich zum Vorjahr.

Positiv schlugen sich insbesondere die Netto-Erträge im Bereich der Stadtführungen sowie im neuen Gruppengeschäft nieder. Stadtführungen und Gruppenreisen erreichten abzüglich der Vorleistungen und Gagen einen Umsatz von CHF 70'000. Ernüchternd sind die Umsätze im Bereich der Pauschalen. Anstelle des budgetierten Netto-Ertrages von CHF 20'000 konnten lediglich CHF 9'000 erzielt werden.

Zur Bilanz: Chur Tourismus ist weiter sehr liquide und verzeichnet per Ende des Vereinsjahres 2013 ein Eigenkapital von CHF 3'644. Im Wesentlichen handelt es sich bei den Transitorischen Passiven um die Rechnungsabgrenzung der Gastro(s)pässe.

Leonie Liesch, Chur Tourismus

Revision

Verein Chur Tourismus

Bericht der Revisionsstelle
an den Verein Chur Tourismus

Chur, 2 Mai 2014

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz und Betriebsrechnung) des Vereins Chur Tourismus für das am 31. Dezember 2013 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
Dipl. Immobilienreuhänder

Christian Clement
Betriebsökonom dipl. oek


Organe

per 31. Dezember 2013

Vorstand

Präsident	Rico Monsch
Vize-Präsident	Kurt Künzli (Hotellerie und Gastronomie)
Vertreter der Stadt Chur	Christian Boner, Vertretung Stadt Chur
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 (50%)
Marketing / Mitgliederw.	Mirjam Della Santa-Hug (50%), Felix Brendler, Praktikant (bis 31.12.2013), Melanie Sigron, Praktikantin (ab 01.12.2013)
Gästeberatung	Ruth Moser-Zuber (80%), Livia Camenisch, Marlen Helmi-Brunold (50%), Livia Müggler, Praktikantin (bis 31.07.2013), Viola Albin, Praktikantin (ab 01.07.2013)

Revisoren Christian Clement, Peter Zürcher

Stadtführer (Freelancer) Renata Bannwart, Sepp Bergamin, Imelda Grisch, Verena Gruber, Marlen Helmi-Brunold, Theresia Ling, Christian Ruch, Peter Laube, Benno Räth, Hans Hürlimann, Renate Chudoba, Monica Andreoli, Claudia Meuli-Simon, Andreas Niedermann, Denise Haltner, Ueli Jordi

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