



Chur
Die Alpenstadt

Geschäftsbericht 2014



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: Schweiz Tourismus, Andy Mettler, Chur Tourismus

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

© Chur Tourismus (Mai 2015)

ClimatePartner^o
klimaneutral

Druck | ID: 53466-1504-1015

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 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 neun Personen (730%) und 15 Freelance StadtführerInnen, die im Jahr 2014 wieder über 1000 Führungen durch die Alpenstadt realisierten. Das Gesamtbudget beläuft sich auf ca. 1.45 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 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

Es erfüllt uns mit Genugtuung, auch im 2014 nicht nur die Leistungsaufträge der Stadt Chur und der ReTO-Gemeinden zu deren Zufriedenheit erfüllt zu haben. Zudem ist es unserer Geschäftsleitung auch im Berichtsjahr einmal mehr gelungen, mit einer umsichtigen Führung der Finanzen ein ausgeglichenes Betriebsergebnis zu erzielen. Die Leistungsaufträge mit den ReTo-Gemeinden konnten wieder für eine Mehrjahresperiode erneuert werden. Dafür bedanken wir uns. Mit der Stadt Chur sind wir diesbezüglich noch im Gespräch. Das Verhältnis zu den Exponenten unserer Stadt ist aber ausgezeichnet und von Vertrauen und gegenseitiger Wertschätzung geprägt. 2014 war für uns ein erfolgreiches Geschäftsjahr. Wir konnten unsere Ziele erreichen und unser Aufgabengebiet mit Innovationen bei den laufenden Aktivitäten, aber auch mit der Ausweitung unserer Tätigkeiten

zukunftsorientiert weiter entwickeln. Dazu zählen wir beispielsweise den Verkaufsauftrag der Bergbahnen Chur-Dreibündenstein AG. Ich bedanke mich auch an dieser Stelle für das uns vom Verwaltungsrat und der Geschäftsleitung entgegen gebrachte Vertrauen. Unser Hausberg hat als Sport- Naherholungsgebiet noch viel Potential.

Wo sehe ich zusätzliches Entwicklungspotential für die Zukunft?

- Ich bin überzeugt, dass der Kulturtourismus noch stärker gefördert werden kann. Auch der Kulturtourismus führt zu Mehrumsätzen in der Gastronomie und im örtlichen Gewerbe. Er ist demzufolge auch ökonomisch wirkungsvoll und dürfte in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen.



Vorwort des Präsidenten

- Potential sehe ich auch in einer verstärkten Zusammenarbeit mit den umliegenden klassischen Tourismusdestinationen. Das wird aber nur möglich sein auf einem Fundament des gemeinsamen Willens. Noch bessere Kommunikation, Information und Absprachen sind dabei die zentralen ausschlaggebenden Faktoren.

Ich schliesse mein Editorial mit dem Dank des Vorstandes an unsere Direktorin, Leonie Liesch, und an alle Mitarbeitenden. In diesen Dank schliesse ich ausdrücklich auch unser Stadtführer-Team ein. Das beispielhafte Engagement und die hohe Identifikation verdienen die uneingeschränkte Anerkennung des Vorstandes. Identifikation und Leistungsbereitschaft sind Werte, die es zu pflegen gilt. Mein Dank gilt einmal mehr auch hotellerieuses Chur und Umgebung und allen weiteren hier nicht namentlich aufgezählten Partnern.

Eine Tourismusorganisation steht permanent an der Schnittstelle zwischen Wirtschaft, Politik und Gesellschaft. Sie verfügt über einen starken Öffentlichkeitsbezug und ist deshalb gefordert, sich immer wieder neu zu bewähren. Die Positionierung von Chur Tourismus laufend kritisch zu hinterfragen, ist deshalb eine der wichtigsten Aufgaben auch des Vorstandes. Die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zukunft sind durchaus intakt. Wichtig ist aber, die entscheidenden Erfolgsfaktoren zu finden und diesen zum Durchbruch zu verhelfen. Dafür setzen wir uns ein – vom Vorstand genau so wie von der Direktion und allen Mitarbeitenden.



Rico Monsch
Präsident Chur Tourismus



Bericht der Direktorin

Ein spannendes Jahr mit interessanten publikumsintensiven Events liegt hinter uns. Die Marketingkooperation mit den Bergbahnen Chur Dreibündenstein wurde weiter vorangetrieben. Tolle Produkte wurden erarbeitet und entsprechend verkauft. Zusammenfassend darf Chur trotz schwierigen Rahmenbedingungen in der Tourismusbranche auf ein erfolgreiches Berichtsjahr zurück blicken.

Statistiken

Die Alpenstadt Chur trotz dem Bündner Logiernächte-Abnahme-Trend: denn Chur weist im 2014 einen Logiernächtezugang von 0.4% aus. Total wurden im vergangenen Geschäftsjahr 171 000 Logiernächte gezählt. Im fünf Jahres Durchschnitt zählt die Stadt eine prozentuale Steigerung von 1.8 Prozent. Die Nachfrage nach Churer Stadtführungen bleibt nach wie vor hoch. Im 2014 wurden exakt gleich viele Führungen verkauft wie im Vorjahr: Total 1031 Führungen. Am beliebtesten ist nach wie vor die klassische Altstadtführung. Im Winter durften wir mit der «Sagenhaften Abendführung» über 70 Gruppen mit Laternen ausgerüstet durch die Gassen der Altstadt führen. Weiter fanden auch die neuen Themenführungen wie beispielsweise das «Brunnengeflüster» regen Anklang bei Gästen und Einheimischen. Damit alle Gruppen mit unseren Guides immer sicher unterwegs sind, nahmen alle Churer Stadtführer an einem eigens für sie organisierten Erste Hilfe Kurs, welcher in Zusammenarbeit mit dem Kantonsspital erfolgte, teil.

Sales & Marketing

Im Marketing und Sales Bereich dürfen wir ebenfalls auf ein aktives Jahr zurück blicken. Die Kontakte mit verschiedenen Tour Operators, Salesveranstaltungen sowie die Teilnahme am «The Alps» waren wichtige und nützliche Plattformen, um neue Kontakte zu knüpfen und zu pflegen. Die Marktbearbeitung konzentrierte sich vorwiegend auf den Schweizer Markt sowie die Märkte Deutschland, Österreich, Italien und BENELUX (Belgien, Niederlande, Luxembourg). Dank der Mitgliedschaft bei Swiss Cities kann Chur Tourismus auch weiterhin auf spannende Kanäle im Rahmen der Aktivitäten von Schweiz Tourismus zurückgreifen. Weiter ist hier zu erwähnen, dass ich neu im Vorstand von Swiss Cities dabei bin und Chur Tourismus somit noch näher am Puls der Vermarktung der Schweizer Städte ist. Die Mittelverwendung für die Marktbearbeitung wiederspiegelt die entsprechende Gästeherkunft. Nach wie vor liegen die Schweizer Gäste mit 49% an vorderster Stelle gefolgt von 20% unserer Deutschen Nachbarn.

Das überarbeitete beliebte Sales Manual bietet für den Verkauf weiterhin ein hervorragendes Instrument, welches auch bei Partnerorganisationen eine hohe Nachfrage aufweist.

Im Webbereich wurden diverse Optimierungen vorgenommen, welche die Website benutzerfreundlicher und übersichtlicher macht. Ein grosser Fokus wurde dem Suchmaschinen-Bereich beigemessen. Die Zahlen der Webstatistiken zeigen klar, dass

Bericht der Direktorin

dies richtige Massnahmen waren (chur-tourismus.ch +7% und mobile +22%). Wer in letzter Zeit mit der Swiss geflogen ist und dort den Imagefilm über die Schweiz gesehen hat, durfte sich über den prominenten Beitrag der Alpensadt freuen. Somit ist Chur auch über den Wolken eindrucksvoll zu bestaunen.

Wer lieber eine Rundumsicht von Chur geniessen möchte, kann dies seit kurzem mit der neuen Webcam tun, welche beim Kantonsspital/Fontana positioniert ist. Dank der guten Zusammenarbeit mit dem Kantonsspital haben wir nun eine topmoderne Roundshot Kamera, welche mit etlichen spielerischen und nützlichen Tools einen echten Mehrwert bietet.

Produktmanagement

Produkte mit Partnern sind wichtige Schlüsselfaktoren, um erfolgreiche Angebote umzusetzen. Daher wurde erstmals auch

mit Arosa eine Pauschale im Rahmen des 100-Jahr Jubiläum der Rhätischen Bahnlinie Chur–Arosa realisiert. Obwohl die Buchungszahlen noch nicht den Erwartungen entsprachen, möchte man die Idee gemeinsamer Packages weiter verfolgen. Auch aufgrund der neuen Skigebietsverbindung Arosa–Lenzerheide messen wir solchen Pauschalen langfristig grosses Potential zu. Für Brambrüesch durften wir u.a. die neue Panoramatafel planen und umsetzen, als auch neue sowie übersichtlichere Broschüren erstellen. Ein weiterer Meilenstein ist sicherlich auch, dass der Auftritt an die Marke Graubünden mit dem neuen Logo «Chur – Bergbahnen» optimiert und Brambrüesch somit klarer positioniert wurde.

Im Kongress Bereich konnten wir mit der Durchführung des zweiten Ride Mountainbike Kongress erneut unter Beweis stellen, dass die Alpenstadt die perfekte Location für diesen Bikekongress ist. Der dritte Kongress



steht bereits wieder in den Startlöchern und findet im Oktober 2015 statt.

ReTO Chur und Umgebung

Erfreulicherweise konnten wir die Leistungsvereinbarungen mit den umliegenden Gemeinden von Haldenstein bis nach Rhäzüns wieder unterzeichnen und dürfen somit auch in den kommenden Jahren mit diesen Gemeinden eine bereichernde Zusammenarbeit pflegen. Im vergangenen Berichtsjahr fand die beliebte «Imboda» Messe statt. Chur Tourismus engagierte sich dort sehr stark bei der Umsetzung und Koordination des Auftritts der beteiligten Gemeinden. Auf kommunikativer Ebene war zudem die Ausflugstipps-Serie in der Wochenzeitung Ruinaulta wieder eine gute Plattform und ein gelungener Auftritt, um die Region in den Fokus zu stellen.

Mitglieder

Unser Mitglied das Comfort Hotel Post hat leider im November seine Türen geschlossen. Das im 3-Sterne-Segment klassierte Hotel war ein wichtiger Leistungsträger und insbesondere beim Gruppen- und Businesssegment sehr beliebt. Chur Tourismus, hotelleriesuisse Chur und Umgebung sowie die Stadt haben alles versucht, um die Schliessung des Hotels abzuwenden. Dass das Hotel nun im Februar 2016 mit wenigstens 10 Zimmern unter neuer Leitung wieder öffnet ist zumindest ein kleiner Teilerfolg.

Nennenswert sind neu die lancierten «Erlebnisperlen» für die Mitglieder von

Chur Tourismus. Diese «Erlebnisperlen» sind kleine exklusive Events, welche unseren Mitgliedern einen echten Mehrwert geben sollen und so das Vereinsleben mit Chur Tourismus attraktiv gestaltet. Im 2014 durften wir 22 neue Mitglieder begrüssen aber auch 21 Austritte verzeichnen, womit wir Total per Ende Jahr 350 Mitglieder zählten.

Danke

Zum Schluss richte ich meinen Dank an alle Mitglieder, Leistungsträger und touristische Partner, die sich mit viel Motivation und Herzblut für den Tourismus und für die Region Chur einsetzen. Der Stadt Chur, den ReTO Gemeinden sowie Churwalden danke ich für die gute Zusammenarbeit und die Unterstützung. Ein grosses Dankeschön geht an das RIZ- und Büroteam und das Stadtführerteam für die grosse Hilfsbereitschaft und die gute partnerschaftliche Zusammenarbeit im vergangenen Jahr. Dem Vorstand danke ich für das grosse Vertrauen und die konstruktive Zusammenarbeit. Weiter danke ich allen, die Chur Tourismus in irgendeiner Form unterstützen.

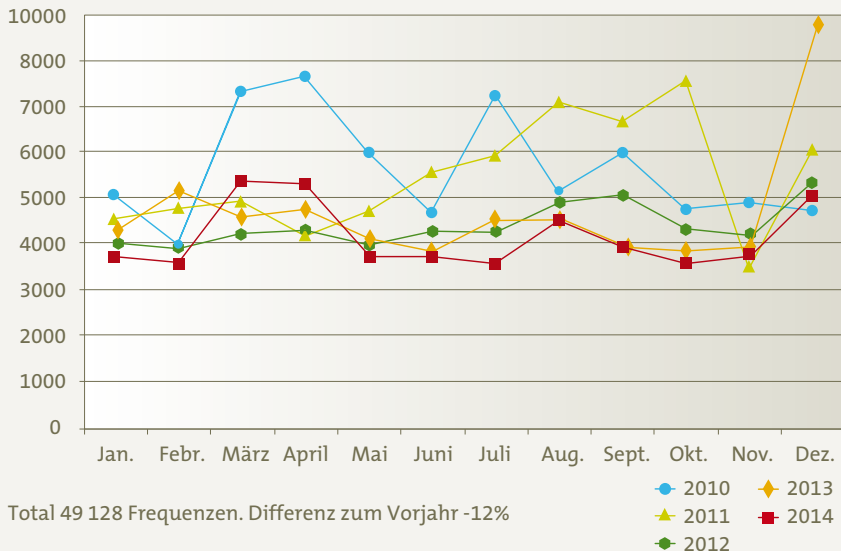


Leonie Liesch
Direktorin Chur Tourismus

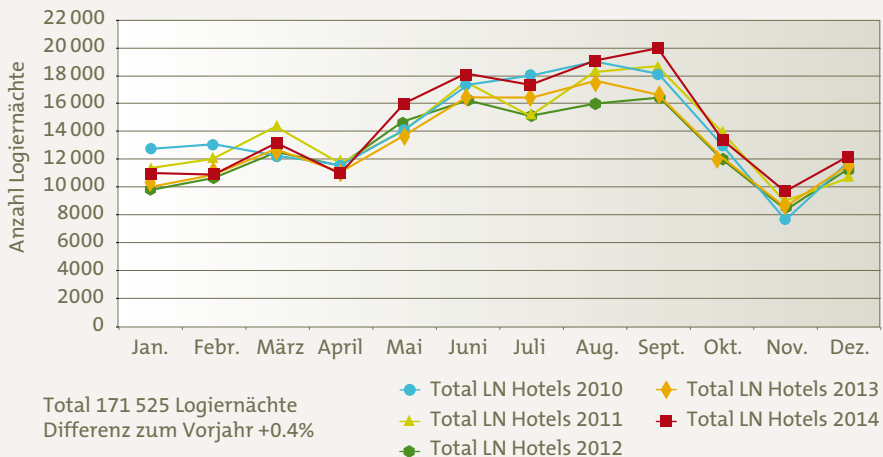


Statistiken

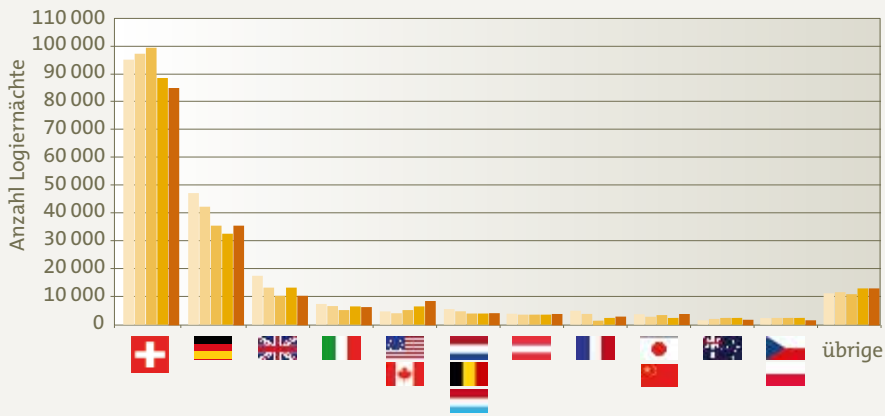
Vergleich RIZ Frequenzen Quelle: eigene Erhebung



Logiernächte Entwicklung Stadt Chur Quelle: eigene Erhebung



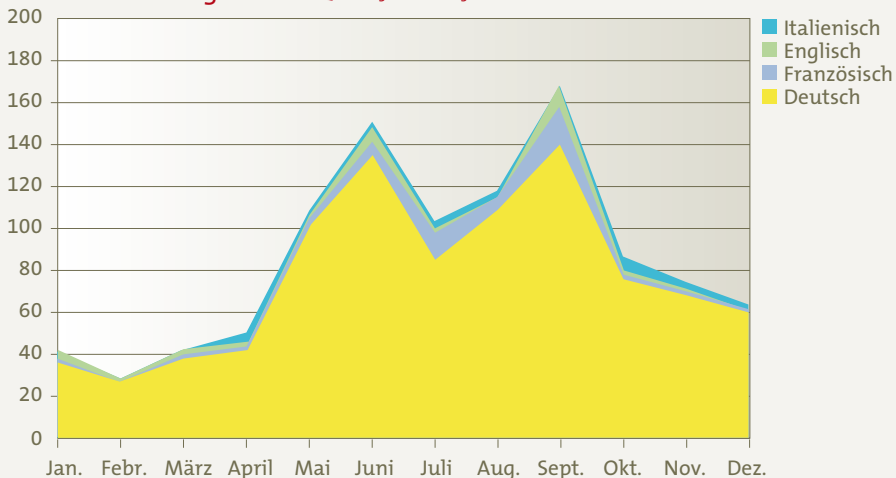
Gästerherkunft Chur und Umgebung Quelle: BFS (Hesta)



49% Schweizer
knapp 20% aus Deutschland

■ Total LN Hotels 2010 ■ Total LN Hotels 2013
■ Total LN Hotels 2011 ■ Total LN Hotels 2014
■ Total LN Hotels 2012

Stadtführungen 2014 Quelle: eigene Erhebung



Total 1031 Führungen. Differenz zum Vorjahr +/- 0%

Bericht zu Finanzen

Bezeichnung	Rechnung 2014	Budget 2014	Abw. Budget	Rechnung 2013
Ertrag				
Mitgliederbeiträge	112 055	115 000	-2 945	114 720
Logiernächtetaxen Stadt	281 707	280 000	1 707	287 686
Beitrag Stadt Chur	320 000	320 000	0	300 000
Beitrag Agglomeration Chur	74 310	73 000	1 310	71 210
Beitrag Kanton	0	0	0	11'103
Ertrag aus Gruppen-Reisen	44 945	35 000	9 945	39 454
Ertrag aus Stadtführungen	196 795	160 000	36 795	171 902
Ertrag aus Pauschalen	49 015	80 000	-30 985	76 617
Ertrag aus Events	86 830	65 800	21 030	63 843
Ertrag aus Kooperationen	5 500	4 000	1 500	5 500
Kommerzielle Erträge RIZ	86 930	46 000	40 930	97 356
Ertrag Hotel Werbepool	53 405	55 000	-1 595	54 620
Partner-Beiträge für Aktivitäten	144 315	132 500	11 815	100 453
Übrige Erträge	30	0	30	401
Erlösminderungen	-1 095	-1 000	955	-7 424
Total Ertrag	1 454 742	1 365 300	90 492	1 387 440
Aufwand				
Fremdleistungen Pauschalen	41 545	70 000	-28 455	67 405
Kommerzieller Aufwand RIZ	6 205	6 500	-295	3 361
Fremdleistungen Stadtführungen	43 070	20 000	23 070	23 391
Fremdleistungen Gruppenführungen	35 055	30 000	5 055	27 882
Vorleistungen Events/Kongresse/Seminare	85 975	78 000	7 975	48 476
Personalaufwand	637 227	624 400	12 827	606 328
Raum-Aufwand	76 445	72 600	3 845	80 490
Allgemeiner Betriebsaufwand	107 394	88 500	20 455	96 719
Verkaufs- und Infosysteme	4 360	7 650	-3 290	2 391
Partnerkommunikation	23 415	31 300	-6 980	26 791
Marketing-Aktivitäten	367 131	314 000	52 225	362 614
Finanzerfolg	15	1 500	-1 485	556
Ausserordentlicher Aufwand	0	0	0	109
Rückstellung MwSt.-Vorsteuer	25 000	20 000	5 000	24 000
Struktur-Reform Kanton GR	2 000	0	2 000	14 005
Abschreibungen	0	0	0	0
Total Aufwand	1 454 837	1 364 450	91 947	1 384 519
Ertrags-/ Aufwandüberschuss	-95	850	-1 455	2 921

Bezeichnung	Rechnung 2014	Rechnung 2013
Aktiven		
Kasse	22 833	72 516
Post	80 283	33 611
Bank: GKB	165 293	139 047
Verrechnungssteuern	50	33
Prämienkonto Pensionsversicherung	0	324
Debitoren	106 588	103 827
Delkredere	-10 000	-8 949
Debitor Vorsteuern	20 596	30 199
Lager-Vorräte (Drucksachen)	12 981	13 041
Transitorische Aktiven	36 232	10 581
Beteiligungen	1	1
Mobilien und Büromaschinen	1	1
Total Aktiven	434 858	394 230

Passiven		
Kreditoren	167 585	164 431
Kreditor ESTV Bern	33 735	40 834
Prämienkonto Pensionsversicherung	177	0
Transitorische Passiven	220 812	185 322
Rückstellungen EDV Kosten	9 000	0
Eigenkapital	3 549	3 644
Total Passiven	434 858	394 230

Kennzahlen

- Selbstfinanzierungsgrad 54%
- Marketinganteil am Aufwand 27%
- Anteil Raumkosten am Aufwand 5%
- Personalanteil am Aufwand* 31%
(*ohne Stadtführer-Team)
- Ertrag pro CT Schalterkontakt: CHF 3.90

Das Vereinsjahr 2014 wurde mit einem Aufwandsüberschuss von CHF 95 abgeschlossen. Aufgrund der Mehreinnahmen von CHF 90 000 konnten im Berichtsjahr neue Projekte umgesetzt werden und mehr Mittel in die Produkte fliessen.

In Folge der zuversichtlichen Logiernächte-Prognosen wurde das Budget der Logiernächte eingehalten. Dank der erfolgreichen Durchführung des zweiten Ride Mountainbike Kongress erwirtschaftete Chur Tourismus damit einen Projekt-Gewinn von über CHF 30 000. Weiter arbeitete das Team erfolgreich im Bereich der Vorverkäufe und der kommerziellen Erträge im Regionalen Infozentrum, was weitere Mehreinnahmen von rund CHF 40 000 erbrachte. Es zeigt sich weiterhin, dass die Strategie von Kooperationen sich nebst erfolgreichen Produkten auch auf der finanziellen Seite positiv auswirken.

Fast CHF 400 000 investierte Chur Tourismus im 2014 ins Marketing und in die Kommunikation für die Stadt und die Region.

Positiv schlugen sich insbesondere die Netto-Erträge im Bereich der Stadtführungen sowie im Gruppengeschäft nieder. Stadtführungen und Gruppenreisen erreichten abzüglich der Vorleistungen und Gagen der Guides einen Netto-Ertrag von CHF 80 000. Leider sind die Umsätze im Bereich der Pauschalen nach wie vor nicht zufriedenstellend.

Zur Bilanz: Chur Tourismus ist weiter sehr liquide. Der Reinverlust von CHF 95 wurde dem Eigenkapital entsprechend belastet, womit per Ende des Vereinsjahrs ein Eigenkapital von CHF 3 549 besteht. Bei den transitorischen Abgrenzungen handelt es sich vorwiegend um die Rechnungsabgrenzung im Rahmen des Gastro(s)passes.

Leonie Liesch, Chur Tourismus

Revision

Verein Chur Tourismus

Bericht der Revisionsstelle
an den Verein Chur Tourismus

Chur, 5. Mai 2015

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz und Betriebsrechnung) des Vereins Chur Tourismus für das am 31. Dezember 2014 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 2014

Vorstand

Präsident	Rico Monsch
Vize-Präsident	Kurt Künzli (Hotellerie und Gastronomie)
Vertreter der Stadt Chur	Tom Leibundgut, Stadtrat
Weitere Mitglieder	Jon Andrea Schocher (Strategie/Forschung), Vera Stiffler (Marketing / Kommunikation), Manfred Kürschner (Verkehr/Umwelt), Eric Senn (Handel & Gewerbe)

Geschäftsstelle

Direktorin	Leonie Liesch
Leiter Sales & Marketing	Michael Christ
Marketing	Katharina Schreiber (50%)
Marketing / Mitglieder	Mirjam Della Santa-Hug (50%), Melanie Sigron, Praktikantin
Gästeberatung	Ruth Moser-Zuber (80%), Livia Camenisch, Marlen Helmi-Brunold (50%), Viola Albin, Praktikantin (bis 31.07.2014), Andrina Hartmann, Praktikantin (ab 01.07.2014)

Revisoren Christian Clement, Peter Zürcher

Stadtführer (Freelancer) Renata Bannwart, 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