



Foto: Daniel Friedli; Ort: St. Moritz



Inhaltsverzeichnis

Seite

Vorwort (Riet R. Campell)	1
Einleitung (Matthias Plüss)	1
Das Ferienerlebnis des Gastes	2
Die Qualität der Schneesportschule	2
Geografische und kulturelle Kenntnisse	4
Kommunikation im Umgang mit dem Gast	5
Rechte und Pflichten des Schneesportlehrers	6
Schneesport und Umwelt	7
Abschliessende Informationen	8
Impressum	8

GÄSTEBETREUUNG

Vorwort

von Riet R. Campell, Direktor SSSA

Im Zentrum unserer Tätigkeit steht der Gast. Wer im Tourismus arbeitet muss die Menschen gerne haben und bereit sein, Wünsche zu erfüllen und etwas mehr zu bieten als der Gast erwartet. Im Gegensatz zur Industrie lassen sich die Abläufe im Tourismus nicht mechanisieren, sondern müssen personifiziert werden. Der Autorin Stefanie Gall ist es auf einfach Art und Weise gelungen, eine Eselsbrücke für den Schneesportlehrer im Bereich Gästebetreuung auszuarbeiten.

Die Teilbereiche Tourismusgrundlagen, Qualität im Tourismus, Geografische Kenntnisse, Kommunikation mit dem Gast, Rechte und Pflichten des Schneesportlehrers und die Umwelt werden mit der Handfläche und den Fingern als Eselsbrücke für die Gästebetreuung dargestellt.

Ich wünsche mir, dass auf allen Stufen die Gästebetreuung dank der vorliegenden Arbeit noch professioneller wird. Die zusätzlichen Ausbildungshilfsmittel wie die Power Point Präsentation oder das dazugehörige Lehrmittel sollen helfen, der professionellen Gästebetreuung einen Schritt näher zu kommen.

Darf es etwas mehr sein ...? – als das, was auf dem Angebot steht? Stephanie Gall sei für ihre Arbeit bestens gedankt.

Einleitung

von Matthias Plüss, Ausbildung Snowboard & Tourismus

In den Bereichen Pädagogik, Methodik und Technik sind wir als Schneesportlehrer mittlerweile gut ausgebildet, und es stehen uns verschiedene Lehrunterlagen zur Verfügung. Im Bereich Gästebetreuung haben wir jedoch noch wenig Informationen und konkrete Lehrunterlagen. Die vorliegende Academy soll diese Lücke zu beheben helfen und dadurch brach liegendes Kundenbindungspotential erschliessen.

Der Schneesportlehrer ist für die Animation und Information des Gastes zuständig und mitverantwortlich für dessen Bindung an Schule und Ferienort. Er ist die Person aus der «touristischen Servicekette», welche pro Tag die längste Zeit mit dem Gast in Kontakt ist. Bei einem ganztägigen Unterricht beträgt dies gar mal 40% der Tageszeit des Gastes, die er mit dem Schneesportlehrer verbringt. Dementsprechend gross ist die Bedeutung des Schneesportlehrers im ganzen Produkt Ferien.

Auf den folgenden Seiten werden wichtige Bereiche zur ganzheitlichen Gästebetreuung angeschnitten, wobei kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben wird.

Wichtige touristische Kenntnisse für den Schneesportler

Das Ferienerlebnis des Gastes



Das Produkt Ferien stellt eine Dienstleistungskette dar, bestehend aus sieben Komponenten. Dabei müssen die Glieder – Wohnen, Essen und Trinken, Service, Infrastruktur, Ortschaftscharakter, Landschaft, Verkehr – möglichst stark sein und optimal zusammenspielen. Wenn bereits ein Faktor nicht richtig passt, wird der Gesamteindruck entscheidend beeinträchtigt. Folglich ist keiner der Leistungsträger alleine lebens- und marktfähig.

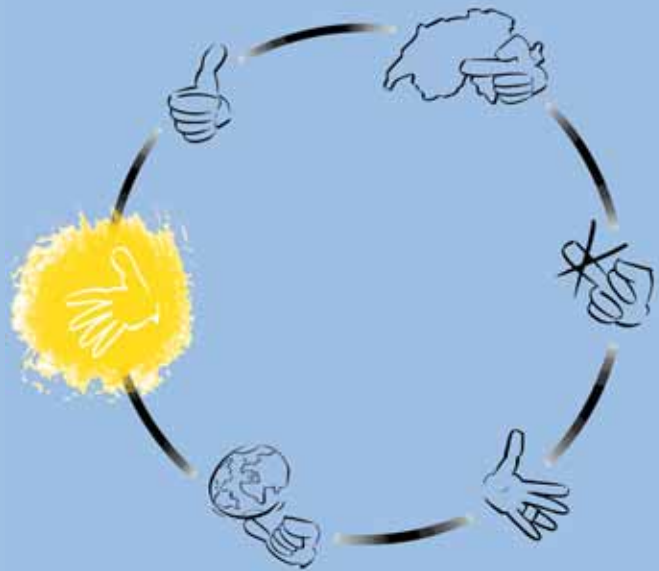
Da der Schneesportlehrer zeitlich am längsten mit dem Gast in Kontakt ist, hat er einen grossen Einfluss auf dessen Ferienerlebnis. Dem Schneesportlehrer muss somit bewusst sein, was «Ferien» für einen Gast bedeuten und welchen Stellenwert sie einnehmen. Er kann sich dazu folgende zentrale Fragen stellen:

- Weshalb wählte der Gast diese Destination?
- Was erwartet ein Gast, wenn er in der Schweiz Ferien verbringt?
- Worauf legt man persönlich Wert, wenn man in die Ferien verreist?

Die Ferienzeit wird nach den eigenen Bedürfnissen und Vorlieben eingerichtet. Dabei sind Ferien meistens mit hohen Geldausgaben verbunden. Vor allem in Bezug auf den Wintersport stellt sich die Frage, wie viel einem der teure Sport wert ist. Nicht jeder kann sich Winterferien in den Schweizer Bergen leisten. Entscheidet man sich, Schneesportunterricht zu geniessen, erhöhen sich die Kosten nochmals erheblich. Eine Familie mit Kindern überlegt sich daher gut, ob sie ihre Kinder in den Schneesportunterricht schicken möchte.

HANDFLÄCHE – GRUNDLAGEN

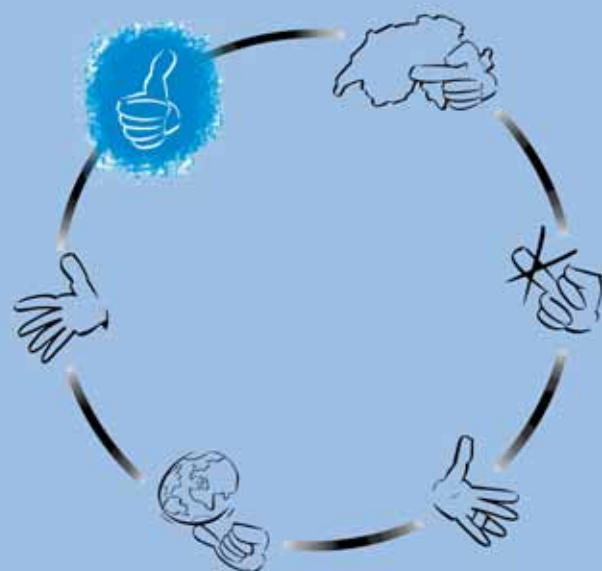
- Ferien sind eine wertvolle Zeit im Jahr.
- Man spart das ganze Jahr, um sich einige Tage im Jahr Ferien leisten zu können.
- Der Schneesportlehrer trägt wesentlich dazu bei, dass diese Zeit zum positiven Erlebnis wird.
- Schneesportunterricht ist ein Teil des ganzen Produktes Ferien.



Endlich Ferien!



Foto: Daniel Friedli; Ort: St. Moritz



Die Qualität der Schneesportschule



Kaufstarke Individualgäste werden immer mehr durch die Angebote des Massentourismus verdrängt. Doch gerade heutzutage gewinnt die individuelle Kundenbetreuung wieder stark an Bedeutung. Dem wird der Schneesportunterricht gerecht, indem im Unterricht speziell auf die Bedürfnisse des Gastes eingegangen wird. Dabei muss es das Ziel sein, die Erwartungen des Gastes zu übertreffen und ihn so an sich und die Schule zu binden.

Dies stellt Schneesportlehrer und -schule vor eine nicht zu unterschätzende Herausforderung. Einerseits handelt es sich bei Dienstleistungen um ein immaterielles «Produkt», bei welchem der Faktor Mensch eine entscheidende Rolle spielt und welches zum Zeitpunkt der Nachfrage verfügbar sein muss. Andererseits beeinflussen situative Faktoren wie das Wetter, Schneebedingungen, Transportanlagen u. a. m. die vom Gast erlebte Qualität entscheidend.

Der Schneesportlehrer muss also fähig sein, allfällig ungünstige Konstellationen abzufangen und dennoch ein positives Erlebnis herbeizuführen. Um dies zu erreichen, kann unter anderem eine Anpassung des Angebots behilflich sein. Spezielle Erlebnisse in der Natur wie Schneeschuhwanderungen, Fackel-Spaziergänge oder Überraschungs-Picknicks sind nur einige, für den Gast unerwartete und meist beliebte, Ideen.

Die «Touristische Servicekette»

Ferien beginnen nicht erst am Ferienort und sind nicht bereits mit der Abreise beendet. Alle Serviceleistungen müssen den Gast zufrieden stellen, ansonsten überschatten Negativereignisse das Ferienerlebnis. Dabei sind die Serviceleistungen aneinandergegliedert wie eine Kette. Die Servicekette kann nur funktionieren, wenn nicht jeder Betrieb für sich agiert und statt dem Einsamen, das Gemeinsame überwiegt.

Der Schneesportlehrer stellt in diesem Kontext nicht nur ein wichtiges Bindeglied zwischen dem Gast und der Schule dar, durch sein Wissen und seine Ortskundigkeit auch zwischen dem Gast und den anderen Dienstleistungsanbietern. Er benutzt zusammen mit dem Gast die Bergbahnen und Pisten, isst mit ihm im Restaurant, geht mit ihm ins Sportgeschäft sowie ab und zu auch zum Apéro.

Ein gutes und kooperatives Verhältnis zwischen den Dienstleistungsanbietern kann die Serviceleistung für den Gast erheblich steigern und die gemeinsame Wettbewerbsfähigkeit erhöhen.

Die Zusammenarbeit mit den Bergbahnen

Es war einmal ein knorriger Bähnler und ein cooler Skilehrer ... Die Schneesportlehrer und die Bergbahnen haben denselben Arbeitsplatz – den Berg. Noch ist jedoch das gegenseitige Verständnis nicht immer genügend gross. Doch die Zusammenarbeit ist in den letzten Jahren enger und besser geworden. Die Bergbahnen helfen den Schneesportschulen bei Anlässen und die Schneesportlehrer unterstützen die Bergbähnler bei ihrer Tätigkeit. Damit der Schneesportlehrer mit seinen Gästen willkommen ist, und die Bergbahnangestellten auch behilflich sind, muss ein netter Umgang gepflegt werden. Nur schon ein freundliches «Guten Morgen» trägt viel dazu bei.

Auch die Schneesportschule setzt sich aus verschiedenen Teilen zusammen, welche aufeinander abgestimmt sein müssen. Kritische Ereignisse überschatten auch hier einen guten Service und müssen daher auf das Minimum reduziert werden.

Die Servicequalität des Schneesportlehrers

Der Schneesportlehrer stellt ein wichtiges Glied der Servicekette dar, da er sehr viel Zeit mit dem Gast verbringt. Seine Servicequalität beschränkt sich nicht nur auf das reine Unterrichten von Formen, sondern beinhaltet unter anderem auch seine Freundlichkeit, das Engagement, die Kommunikationsfähigkeit, seine Hilfsbereitschaft, die Flexibilität und Spontaneität, sowie ganz generell sein Erscheinungsbild.

Natürlich ist es nicht die Aufgabe des Schneesportlehrers, allfällige kritische Ereignisse anderer Dienstleistungsanbieter zu kompensieren. Er kann jedoch seinen Teil dazu beitragen, dass der Gast eine tolle Zeit auf dem Schnee geniesst und negative Aspekte des Ferienerlebnisses an Bedeutung verlieren.



Quality.
Our Passion.

DAUMEN – QUALITÄT

- ☑ Qualität heisst, dass man mehr bietet als der Gast erwartet.
- ☑ Qualität ist eine Kette, welche so stark ist wie ihr schwächstes Glied.
- ☑ Qualität ist die reibungslose Zusammenarbeit mit den anderen Dienstleistungsanbietern.
- ☑ Um Qualität zu garantieren, muss man mit dem Herzen dabei sein.
- ☑ Das Qualitätsgütesiegel ist nicht nur Zier, sondern soll das eigene Qualitätsbewusstsein fördern.

Qualität im Gruppenunterricht.



Foto: Raphaël Lamon; Ort: Filims-Laax

Die Servicekette



Vorher	Vor Ort				Nachher
Vorinformation	Im Büro	Gruppenunterricht	Privatunterricht	Spezielle Anlässe	Nachbetreuung

Quelle: Michel Jürg, Qualität der Ski- und Snowboardschule, ATA Kurs SWISS SNOWSPORTS

Geografische und kulturelle Kenntnisse

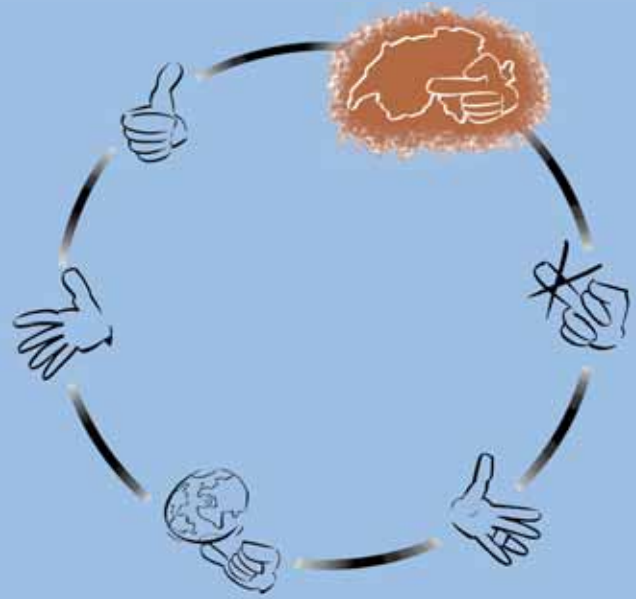


Gäste, die in die Schweiz reisen, um Schneessportferien zu verbringen, sind meistens nicht «nur» am Schneessport interessiert. Die Vielfalt der Schweiz fasziniert grundsätzlich und die imposante Bergwelt stellt einen gefragten «Rohstoff» dar. Hinzu kommt, dass die ausländischen Gäste die Authentizität der Ferienorte meist suchen und zu schätzen wissen. Dazu zählt auch der Schneessportlehrer, welcher die wichtigsten Eigenschaften und Besonderheiten der Region kennen und darüber Auskunft geben können muss. Das Tragen der Schulbekleidung macht aus ihm ein wandelndes Informationsbüro. Die Touristen sehen in ihm eine ortskundige Person und fragen ihn nach Auskünften über Busstationen, Fahrpläne, Restaurantstipps, Hotels und Strassennamen.

Während der Unterrichtszeit ergeben sich mehrere Gelegenheiten, um allgemeine Informationen zu folgenden Themen weiterzugeben:

- Landschaft (Berge, Täler, Gewässer, verschiedene Gemeinden)
- Traditionen, Bräuche sowie Feste
- Sprachen (Dialekte) und Religionen
- Wichtige Anlässe vor Ort und in der Umgebung

Ein Schneessportlehrer muss nicht mit einem profunden Allgemeinwissen glänzen, hinterlässt aber mit guten Kenntnissen über die Region einen seriösen Eindruck.



ZEIGEFINGER – GEOGRAFIE

- ☑ Der Schneessportlehrer kann seinen Gästen etwas über die Region und die Landschaft erzählen.
- ☑ Die Dufourspitze ist der höchste Berg der Schweiz.
- ☑ Die Schweiz hat am meisten 4000er-Berge aller Alpenländer.
- ☑ Deutsch 66 %, Französisch 18 %, Italienisch 7 %, Rätoromanisch 1 %, andere Sprachen 8 %.

Faszination Bergwelt. Wie heissen die Berge?



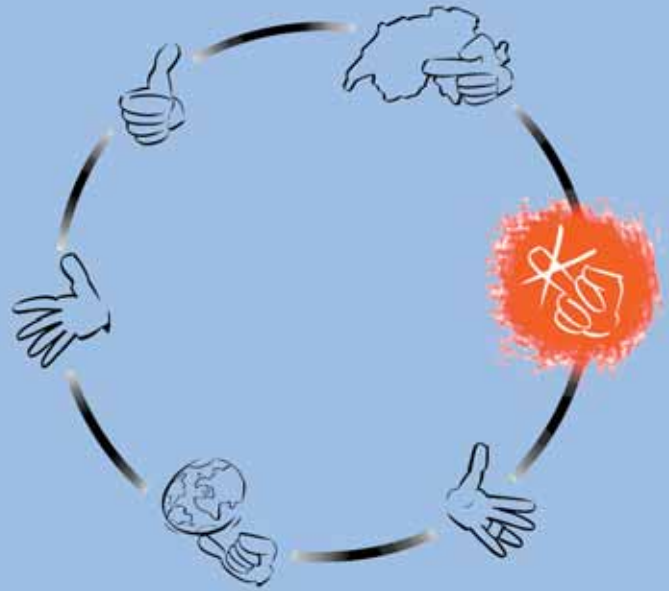
Foto: Daniel Friedli | Ort: Films-Laax

Kommunikation im Umgang mit dem Gast



Unter Kommunikation versteht man den Austausch, die Vermittlung und die Aufnahme von Informationen. Dabei unterscheidet man zwischen verbaler und non-verbaler Kommunikation. Ein Gast empfängt also nicht nur das gesprochene Wort, jedes Verhalten, ob bewusst oder unbewusst, wird vom Gast wahrgenommen und interpretiert. Andererseits bietet sich dem Schneesportlehrer die Gelegenheit, durch den geführten Dialog herauszufinden, wie sich sein Gast fühlt. Dementsprechend kann er seinen Unterricht anpassen.

Doch vorerst gilt es, einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen, denn der erste Eindruck ist der bestimmende. Bereits nach den ersten 5 Sekunden hat sich der Gast ein Bild gemacht, welches anschließend nur noch zögerlich angepasst wird. Demgegenüber ist der letzte Eindruck der bleibende und kann darüber entscheiden, ob der Gast ein weiteres Mal Unterricht in dieser Schneeschule bucht.



Die Macht des Lachens!

Der Schneesportunterricht ist eine erfreuliche Tätigkeit in einem Umfeld, wo meistens gute Stimmung herrscht, da die Leute in den Ferien sind und Zeit für sich und ihr privates Umfeld haben. Der Schneesportlehrer sollte diese Freude erwidern und den Gästen mit einem lachenden Gesicht begegnen. Unvorteilhafte Wetter- und Schneeverhältnisse stellen eine zusätzliche Herausforderung dar. Hier ist es besonders wertvoll, wenn die Begeisterung am Schneesport auf die Gäste übertragen werden kann.

Aktives Zuhören als Grundlage!

Als Schneesportlehrer sollte man nicht nur gut sprechen, sondern auch gut zuhören können. Durch aktives Zuhören erfährt man, wie sich der Gast fühlt und was ihn beschäftigt. Das Feedback des Gastes erlaubt dem Lehrer herauszufinden, wie verständlich sein Unterricht ist und wo er sich verbessern kann.

Reklamation als Chance!

Ein Gast beschwert sich, wenn die Dienstleistung nicht seinen Vorstellungen entsprochen hat. Eine Reklamation drückt unerfüllte Erwartungen und damit Unzufriedenheit aus. Sie soll aber auch als Chance wahrgenommen werden. Dank negativen Rückmeldungen der Gäste können Schwächen erkannt und verbessert werden. Werden die Schwächen ernst

genommen und alles zu deren Behebung unternommen, wird dies von den Gästen positiv gewertet und sie werden wiederkommen.

MITTELFINGER – KOMMUNIKATION

- ☑ Man kann nicht nicht kommunizieren.
- ☑ Wer kommuniziert, kommuniziert auch immer non-verbal.
- ☑ Der erste Eindruck ist bereits nach 5 Sekunden gebildet.
- ☑ You never get a second chance to make the first impression.
- ☑ Zuhören können ist der halbe Erfolg.

Auf Gäste eingehen.



Foto: Daniel Friedli; Ort: St. Moritz



Foto: Mario Curti. Ort: Parpan

Vorbildfunktion wahrnehmen.

Rechte und Pflichten des Schneesportlehrers



Ein Gast entscheidet sich meistens dann Schneesportunterricht zu nehmen, wenn er das Ski- oder Snowboardfahren erlernen oder seine Technik verbessern möchte. Er vertraut sich einer Schneesportschule an, da er davon ausgeht, dass die dort angestellten Lehrer bestens ausgebildet sind und wissen, wie sie ihre Gäste unterrichten und sicher durch das Gebiet führen müssen.

Damit der Schneesportlehrer seinen Unterricht sicher und gewissenhaft durchführen kann, muss er mit gutem Beispiel vorangehen und sich selbst verantwortungsbewusst auf den Pisten verhalten. Eine Grundlage dazu bieten die FIS- und SKUS-Regeln für das Verhalten auf Schneesportabfahrten. Ferner unterliegt der Schneesportlehrer mit seinen fundierten Fachkenntnissen einer erhöhten zivil- und strafrechtlichen Verantwortlichkeit. Dies betrifft nicht nur seine Unterrichtstätigkeit. Auch wenn er sich eigenständig im Schneesportgebiet bewegt, unterliegt er dieser Verantwortlichkeit durch seinen Ausbildungsstand.

Die Eigenverantwortlichkeit des Schneesportlers

Die Schneesportdisziplinen bergen, wie alle anderen Sportarten auch, Gefahren und Risiken in sich. Wer diese Sportarten ausübt, tut dies aufgrund seines eigenen Entschlusses. Somit ist er auch selbst verantwortlich, dass er sich richtig vorbereitet und korrekt ausgerüstet ist. Es gilt der Grundsatz der Eigenverantwortlichkeit. Jeder muss selbst entscheiden, was er aufgrund seines Könnens und seiner Verfassung unter den gegebenen Umständen unternehmen darf und ohne Gefahr bewältigen kann.

RINGFINGER – RECHTE UND PFLICHTEN DES SCHNEESPORTLEHRERS

- ☑ Die Piste ist kein rechtsfreier Raum.
- ☑ Wer sich nicht an die FIS- und SKUS-Regeln hält, verletzt seine Sorgfaltspflicht.
- ☑ Der Schneesportlehrer ist sich seiner Vorbildfunktion bewusst.
- ☑ Auch im privaten Bereich trägt der ausgebildete Schneesportlehrer eine erhöhte Verantwortlichkeit.



Schneesport und Umwelt



Die Landschaft, Berge und Pisten stellen den Arbeitsplatz für Schneisportlehrer dar. Von einem Schneisportlehrer, der seine Gäste durch diese winterliche Landschaft führt, darf man zu Recht erwarten, dass er seinen Arbeitsplatz kennt und versteht. Er muss die zum Teil sichtbaren Veränderungen kommentieren und seine Gäste darüber aufklären können. Die Folgen der Klimaerwärmung betreffen und beschäftigen uns alle, und was dagegen getan werden kann, ist nicht nur für Fachleute Diskussionsstoff.

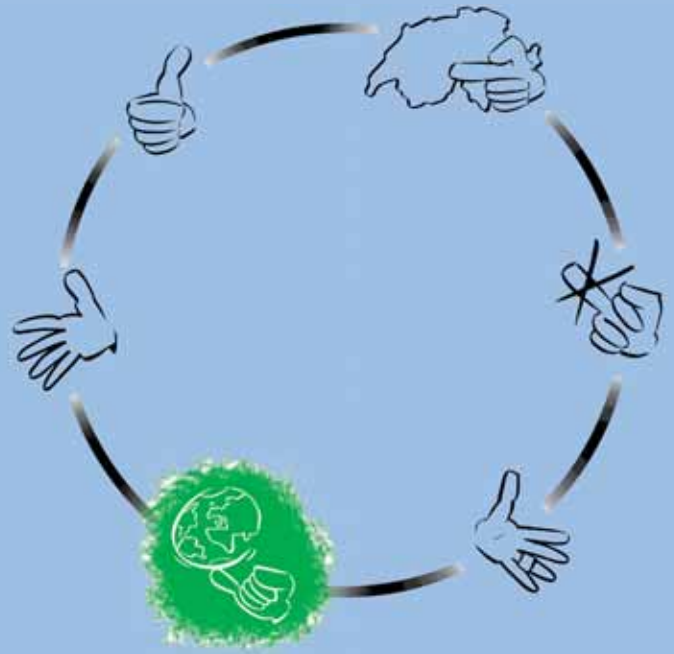
Klima und Kunstschnee

In den letzten 30 Jahren ist die Durchschnittstemperatur in der Schweiz um ein Grad Celsius angestiegen und die Niederschläge haben um 12% zugenommen. Die Schneesicherheit der Bergregionen ist zu einem allgegenwärtigen Thema geworden und trifft Schneisportgebiete in tieferen Lagen hart.

Der Schneisportlehrer bewegt sich mit seinen Gästen auf den Pisten. Hat es wenig oder gar keinen Schnee in den Wintersportgebieten, ist sein Tätigkeitsfeld eingeschränkt: keine Arbeit, kein Verdienst.

Was können die Tourismusverantwortlichen dagegen tun? Mit künstlicher Beschneieung, dem Wechsel vom Ski- auf Sessellifte, Pistenplanierungen und neue Gebieterschliessungen in höheren Lagen wird auf die Folgen der Klimaerwärmung reagiert. Bereits können in der Schweiz zehn Prozent der Pistenfläche künstlich beschneit werden und gar jede zehnte Bergbahnunternehmung beschneit über 30 Prozent ihres Pistenangebots. Mit künstlicher Beschneieung kann sofort ein sichtbarer Erfolg erzielt und die Schneesicherheit somit gewährleistet werden.

Während der Tätigkeit auf dem Schnee ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass der Schneisportlehrer mit Fragen über künstliche Beschneieung konfrontiert wird. Er sollte daher über die Erzeugung und den Einsatz von Kunstschnee Auskunft geben können. Ebenso sollte er in der Lage sein, von einem neutralen Standpunkt aus über die Auswirkungen künstlicher Beschneieung auf die Umwelt zu



informieren. Dies ist nicht ganz trivial und es empfiehlt sich deshalb, das Gespräch mit Fachpersonen aus Naturschutz, Bergbahnen und Landwirtschaft zu suchen.

KLEINER FINGER – UMWELT

- ☑ Der Schweizer Wintertourismus spürt unmittelbar die Folgen der Klimaänderung.
- ☑ 60% der gefahrenen Autokilometer dienen der Freizeit und sind ein «grosser» Lieferant von Treibhausgasen, welche die Erderwärmung fördern.
- ☑ Der Schneisportlehrer versteht seinen Arbeitsplatz – den Berg. Er kann die zum Teil sichtbaren Veränderungen kommentieren.
- ☑ Er kennt die Vor- und Nachteile von künstlicher Beschneieung.

Spielplatz Natur.



Foto: Mario Curti; Ort: Pärpan

Abschliessende Informationen

Jeder dieser sechs aufgeführten touristischen Teilbereiche könnte noch ausführlicher erläutert werden. Doch nur Theorie alleine verbessert den praktischen Unterricht auf dem Schnee und die Gästebetreuung kaum. Viel mehr sollte sich jeder einzelne Schneesportlehrer fragen, in welchen Bereichen ihm Informationen fehlen und was ihm für seinen Umgang mit dem Gast von Nutzen sein könnte.

Mögliche Überlegungen dazu wären:

- Wie kann ich die Erwartungen meines Gastes an meinem Unterricht übertreffen?
- Kenne ich die Bedeutung des Qualitätsgütesiegels?
- Kenne ich die wichtigsten geographischen Merkmale meiner Region?
- Was für Konsequenzen bringt ein Missachten der FIS-Regeln mit sich?
- Wie funktioniert eine Schneekanone?
- u. a. m.

Im Rahmen einer Diplomarbeit an der Touristikfachschule in Zürich ist ein vertiefendes Lehrmittel entstanden, worin die sechs Teilbereiche Tourismusgrundlagen, Qualität im Tourismus, Geografische Kenntnisse, Kommunikation mit dem Gast, Rechte und Pflichten des Schneesportlehrers und Umwelt ausgeführt werden. Dieses Lehrmittel ist als «Tourismus Tool» für die Schweizer Ski- und Snowboardschulen gedacht und besteht aus einer Hintergrunddokumentation für den Schulleiter, einer Powerpoint-Präsentation und einer Merksatzzusammenfassung in Kleinformat für den Schneesportlehrer.

Die in der Hintergrunddokumentation enthaltenen Themenbereiche sollen dem Schulleiter helfen, die wichtigsten touristischen Zusammenhänge den angestellten Lehrern weiterzugeben. In den 30 Folien der Powerpoint-Präsentation sind die sechs Kapitel zusammengefasst. Sie dient als visuelle Unterstützung bei der Vermittlung und ist bewusst kurz gehalten.

Die Merksatzzusammenfassung ist auf den Schneesportlehrer ausgerichtet und soll ihm bei der Umsetzung der wichtigsten touristischen Grundsätze eine Hilfe bieten.

Als roter Faden durch alle Unterlagen dient die «Tourismushand des Schneesportlehrers». Die Handfläche und jeder Finger stellen je ein Kapitel dar. Das Tourismus-Tool soll auf unkomplizierte Art und Weise das Tourismusverständnis der Schneesportlehrer fördern.

**Interessenten werden gebeten
sich direkt an folgende Kontaktperson
zu wenden:**

Stephanie Gall
Sonnhalde 9, 8355 Aadorf, steffi.gall@gmx.ch



Foto: Daniel Friedli; Ort: St. Moritz

Qualität individuell erleben.

IMPRESSUM Praxis im Schneesport

ACADEMY ist eine Praxisbeilage zur Zeitschrift SWISS SNOWSPORTS (2/2006), welche ein Organ des gleichnamigen Verbandes ist.

Redaktion
Marlene Däpp, Matthias Plüss

Projektleiter
Matthias Plüss

Autorinnen
Stephanie Gall, Fabienne Vollenweider

Übersetzung
Agata Markovic

Fotos:
Raphaël Lamon, Mario Curti, Daniel Friedli

Adresse der Redaktion
Redaktion SWISS SNOWSPORTS
Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp
E-Mail: redac@snowsports.ch

Gestaltung und Druck
Südostschweiz Print AG
Kasernenstr. 1, 7000 Chur
www.suedostschweiz.ch

Adressänderungen
Direkt an SWISS SNOWSPORTS
Hühnerhubelstr. 95, 3123 Belp
E-Mail: info@snowsports.ch

Bezugspreise
Für Mitglieder des Verbandes SWISS SNOWSPORTS im Beitrag inbegriffen.

Nachdruck
Die in ACADEMY publizierten Artikel und Fotos sind urheberrechtlich geschützt. Nachdrucke oder Kopien sind mit der Redaktion zu vereinbaren. Die Redaktion lehnt jede Haftung für unverlangt eingeschickte Texte und Fotos ab.

Auflage
14 400 Exemplare, davon 11 000 deutsch und 3 400 französisch