

MANDAT GÄSTEBETREUUNG / ADMINISTRATION MIT INFOCENTER, EVENTS & KURZZEITVERMIETUNG



AUFTRAGGEBERIN

Moosalp Tourismus AG

VERGABEART

Offene Ausschreibung

MANDATSDAUER

1.11.2026 – 31.10.2029

1. Auftraggeberin

Moosalp Tourismus AG, Ronalpstrasse 38, 3935 Bürchen, Schweiz.

Die Moosalp Tourismus AG ist für die Vermarktung der Destination, die Gästebetreuung sowie die Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern in Bürchen, Embd, Töbel und Zeneggen zuständig.

2. Vergabeart

Offene Ausschreibung.

3. Mandatsdauer

Das Mandat wird für eine Dauer von drei Jahren vergeben: **1.11.2026 – 31.10.2029**. Es besteht die Option auf Verlängerung um weitere zwei Jahre.

4. Zweck des Mandats

Die Auftraggeberin beauftragt die/den Mandatnehmer/in mit der Durchführung von Aufgaben im Bereich Gästebetreuung und touristischer Dienstleistungen zugunsten der Gäste und Besucher der Moosalpregion.

Ziel des Mandats ist die professionelle, freundliche und serviceorientierte Betreuung der Gäste sowie die Unterstützung eines positiven Erscheinungsbildes der Destination.

5. Aufgabenbereich

5.1 Gästeempfang und Information

- Freundlicher Empfang und persönliche Betreuung von Gästen, Tagesbesuchern und Gruppen
- Erteilen von Auskünften über touristische Angebote, Sehenswürdigkeiten, Wanderwege, Aktivitäten, Bergbahnen, Unterkünfte, Restaurants und Veranstaltungen



- Unterstützung bei allgemeinen Fragen zur Region, Anreise, Wetter- und Schneeverhältnissen sowie Freizeitmöglichkeiten
- Vermittlung eines positiven und professionellen Erscheinungsbildes der Destination

5.2 Beratung und Unterstützung der Gäste

- Unterstützung der Gäste bei Reservationen, Buchungen und organisatorischen Anliegen
- Hilfestellung bei der Planung von Aktivitäten und Ausflügen
- Unterstützung bei Problemen oder besonderen Anliegen der Gäste
- Entgegennahme, Bearbeitung und Weiterleitung von Reklamationen oder Verbesserungsvorschlägen

5.3 Kommunikation und Administration

- Bearbeitung von Gästeanfragen per Telefon, E-Mail und über Online-Plattformen
- Pflege und Aktualisierung von Informationsmaterialien wie Öffnungszeiten und Flyer sowie von allgemeinen Aushängen und Gästeinformationen
- Führen des monatlichen Eventkalenders und Erfassen der Events in der App
- Regelmässige Befüllung der Schaukästen Postautostation und Bodmen
- Bearbeitung der Post
- Weiterleitung relevanter Informationen an die beteiligten Leistungsträger
- Bestellungen von Merch sowie Broschüren bearbeiten und versenden
- Erstellung des monatlichen Cockpits
- Unterkunftsverzeichnis anpassen
- Selbstdекларationen der Zweitwohnungsbesitzer eintragen
- App-Beiträge vorbereiten
- e-guma Tickets und Gutscheine verwalten und versenden
- Barumsätze von Spielbagger, Merch, Minigolf, Schlitten und Alpuschnaager einsammeln und verbuchen
- Geschäftsbericht MTAG
- Beantworten von Umfragen und Anfragen von Partnern (VWP, Schweiz Tourismus etc.)
- Kontrolle von Einträgen auf Partnerseiten (Bergfex, Swiss Activities etc.)
- Inhaltliche Pflege von Infosnow

5.4 Betreuung touristischer Infrastruktur

- Kontrolle und Sicherstellung eines sauberen, ordentlichen und einladenden Erscheinungsbildes der Gäste- und Informationsbereiche im Info Center Bodmen, Törbel und Lädeli
- Auffüllen und Kontrollieren der Merch-Artikel

- Betreuung Mietauto sowie Ladestation Bodmen
- Meldung von Schäden, Sicherheitsmängeln oder besonderen Vorkommnissen an die zuständigen Stellen

5.5 Events

- Mithilfe bei der Organisation, Vorbereitung und Durchführung von Grossveranstaltungen und Events
- Betreuung des Infostands während Veranstaltungen
- Unterstützung bei Auf- und Abbauarbeiten sowie bei organisatorischen Abläufen
- Koordination mit Partnerbetrieben, Vereinen und Dienstleistern
- Winter-Apéros in Zusammenarbeit mit dem Erlebnisland
- Organisation der Sommer-Apéros in Bürchen und Törbel
- Koordination Moosalp Markt
- Moosalp Hock und Infoveranstaltungen

5.6 Alpuschnaager

- Kalender freischalten und Anpassungen vornehmen
- Verwaltung des Fahrplans, wenn nötig Anpassungen vornehmen
- Extradfahrten und Teamevents koordinieren
- Schnaagerznacht mit den Leistungsträgern koordinieren
- Buchungsverwaltung
- Kommunikation mit den Schnaagerfahrern über Beekeeper
- Statistik führen

5.7 Stellplatz & Pro Jacks Hütten

- Kalender freischalten und Profil-Anpassungen vornehmen
- Verwaltung der Buchungen und Gästekommunikation
- Inkasso

5.8 Deskline / Feratel

- Gästekarten und Jahresgästekarten
- Prospektbestellungen
- Chalet-Verwaltung

5.9 Zusammenarbeit und Repräsentation

- Enge Zusammenarbeit mit Hotels, Restaurants, Bergbahnen, Leistungsträgern und weiteren touristischen Partnern
- Professionelle Vertretung der Interessen der Moosalp Tourismus AG gegenüber Gästen und Partnern
- Förderung der Destination durch aktive, freundliche und lösungsorientierte Kommunikation
- Messeauftritte
- Region Oberwallis
- Ruraktive Törbel
- Generalversammlungen: Einladungen, Protokoll, Vorbereitung etc.

6. Organisation & Zusammenarbeit

- Enge Zusammenarbeit mit den Verantwortlichen für Infrastruktur und Marketing
- Fix definierte Ansprechpartner:innen
- Regelmässige Meetings für Austausch und Planung
- Jahresplanung gemäss Zielsetzungen des Verwaltungsrats
- Regelmässige operative Abstimmungen

7. Vertrags- und Abrechnungsmodell