

## SPEZIELLES LEISTUNGSVERZEICHNIS

### Verhandlungsverfahren

**Dekorationsdienst für die Terme  
Meran AG**

## CAPITOLATO SPECIALE

### Procedura negoziata

**Servizio di decorazione per Terme  
Merano SpA**

## ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUR THERME MERAN AG

### 1. Beschreibung der Tätigkeit der Terme Meran AG

Die Terme Meran ist ein Kompetenzzentrum für Gesundheit und Wohlbefinden in Südtirol und stellt nunmehr seit zehn Jahren einen großen Anziehungspunkt in diesem Bereich dar, sei es für die Bevölkerung Südtirols sowie für den gesamten Tourismus unseres Landes. Von der Eröffnung der neuen Terme Meran hat nicht nur der Tourismus nachweislich profitiert, sondern die gesamte Burggräfler und Südtiroler Wirtschaft. Die hohen Besucherzahlen zeigen, dass die Terme Meran ein unverzichtbarer Faktor für die Lebensqualität und das touristische Angebot in unserem Land geworden ist und zunehmend an Bedeutung gewinnt. Seit der Eröffnung im Dezember 2005 bis Juni 2018 konnte die Terme Meran alleine in der Bade- und Saunalandschaft 5.214.364 Gäste verzeichnen. Verschiedene Kooperationen mit Tourismuspartnern tragen dazu bei, Kunden aus ganz Europa anzuziehen und somit auf die Terme und Südtirol/Meran aufmerksam zu machen.

Die Tätigkeitsbereiche der Terme Meran sind folgende:

- die Erschließung und Nutzung von Thermalquellen in der Provinz Bozen und vor allem der radonhaltigen Quellen und Mineralquellen im Burggrafenamt;
- die Errichtung, Instandhaltung und Führung von Thermal- und Wellness-Einrichtungen mit allen damit verbundenen Bereichen (Badebereich,

## INFORMAZIONI GENERALI SU TERME MERANO SPA

### 1. Descrizione dell'attività di Terme Merano SpA

Terme Merano è un centro di competenza per la salute ed il benessere in Alto Adige e rappresenta da ormai quasi dieci anni un importante punto di attrazione in questo ambito, sia per la popolazione altoatesina che per il turismo complessivo della nostra regione. Dall'apertura delle nuove Terme Merano non ha tratto un considerevole profitto solamente il turismo, ma anche l'intera economia del Burgraviato e dell'Alto Adige. L'alto numero di visitatori indica che Terme Merano è divenuta un fattore irrinunciabile per la qualità della vita e per l'offerta turistica nel nostro territorio e che sta acquistando sempre più importanza. Dall'apertura nel dicembre 2005 fino a giugno 2018 nel settore piscine e sauna Terme Merano ha totalizzato da sola 5.214.364 milioni di visitatori. Diverse cooperazioni con partner turistici contribuiscono ad attrarre clientela da tutta Europa, facendo conoscere Terme Merano e di conseguenza l'Alto Adige e Merano.

I settori di attività di Terme Merano sono i seguenti:

- l'apertura e l'utilizzo di fonti termali in provincia di Bolzano e soprattutto di fonti contenenti radon e di fonti minerali nel Burgraviato;
- la creazione, la manutenzione e la gestione di stabilimenti termali e wellness con tutti i settori ad essi collegati (bagni, sauna, medicina,

Sauna, Medizin, Gesundheit, Prävention, Fitness, Sport, Diätetik, Kosmetik, Gastronomie, Kinderbetreuung, usw.); Marketing- und Veranstaltungstätigkeit; Forschung und wissenschaftliche Studien im Thermalbereich; Ausbildung von Fachkräften im Thermal- und Wellnessbereich; Einzelhandel von Produkten für die optimale Führung der Thermaleinrichtungen; zur Ergänzung des Thermalangebotes Herstellung, Vertrieb, Verkauf eigener Heil- und Kosmetikprodukte;

- die Durchführung von Sonderprojekten im Bereich Gesundheit und Wohlbefinden (z.B. Leichter Leben).

salute, prevenzione, fitness, sport, dietetica, estetica, gastronomia, servizio baby sitter, ecc.); attività di marketing e manifestazioni; ricerca e studi scientifici in ambito termale; formazione di personale specializzato nei settori termale e wellness; vendita al dettaglio di prodotti per ottimizzare la gestione degli stabilimenti termali; a completamento dell'offerta termale, produzione, commercializzazione e vendita di propri prodotti terapeutici e cosmetici;

- l'esecuzione di progetti speciali nei settori salute e benessere (ad esempio "Vivere con più leggerezza").

### Einheimische Bevölkerung

Für die Einheimischen ist die Therme Meran zu einem Zentrum für Prävention und ganzheitliches Wohlfühlen geworden, was die vielen Stammkunden der Therme Meran erkennen lassen. Einzelpersonen, Familien und Senioren nutzen die Struktur während der ausgedehnten Öffnungszeiten von dreizehn Stunden täglich. Immerhin konnte die Therme Meran 2017 wiederum rund 407.082 Gäste im Bade- und Saunabereich verzeichnen, wovon rund die Hälfte einheimische Badegäste sind.

### Öffnungszeiten

Die Therme Meran ist täglich von 9-22 Uhr geöffnet (Ausnahmen am 24. und 31. Dezember) und bietet einen Service an 365 Tagen. Diese langen Öffnungszeiten sind sehr kundenfreundlich und dienstleistungsorientiert; sie sind aber auch mit erheblichen Kosten verbunden. Die Sauna der Therme Meran ist von Montag bis Freitag täglich von 13 bis 22 Uhr geöffnet, an den Wochenenden von 9 bis 22 Uhr. Donnerstags ist von 11 – 18 Uhr Damentag.

Das Fitness Center ist werktags von 8-22 Uhr, an Sonn- und Feiertagen von 9-13 Uhr geöffnet, jeden Dienstag und Donnerstag bereits ab 6.30 Uhr. Die Abteilung Spa ist täglich von 9-19 Uhr geöffnet.

### Popolazione locale

Per la popolazione locale Terme Merano è divenuta un centro di prevenzione e benessere a 360 gradi, come si evince dal numero elevato di ospiti fissi di Terme Merano. Singoli, famiglie e persone anziane utilizzano la struttura durante le ben tredici ore quotidiane di apertura. Nel anno 2017 nel settore piscine e sauna Terme Merano ha potuto totalizzare di nuovo circa 407.082 ospiti, dei quali circa la metà sono di provenienza locale.

### Orari d'apertura

Terme Merano è aperta tutti i giorni dalle 9 alle 22 (eccettuati il 24 e il 31 dicembre) ed offre un servizio per 365 giorni all'anno. Il lungo orario di apertura stabilito per soddisfare le esigenze dei clienti ed offrire loro una serie di servizi comporta tuttavia costi non irrilevanti. La sauna di Terme Merano è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 13 alle ore 22, nei fine settimana dalle ore 9 alle ore 22. Il giovedì, dalle ore 11 alle 18, è il giorno riservato alle donne.

Il centro fitness è aperto nei giorni lavorativi con orario 8-22, alla domenica e nei giorni festivi con orario 9-13, il martedì e il giovedì è aperto già a partire dalle ore 6.30. Il reparto Spa è aperto tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 19.

## **2. Beschreibung geplanter Projekte, Investitions-, Innovations- und Entwicklungskonzepte.**

### **Die Struktur**

Die Therme Meran muss sich ständig weiterentwickeln, damit die Struktur auch in Zukunft ihre Attraktivität behält. Hierzu müssen sowohl Verbesserungen in der Dienstleistungsqualität als auch in der Struktur selbst umgesetzt werden.

### **Verbesserungen und Umsetzung neuer Angebote & Produkte**

Die Therme Meran wird auch für 2019 in allen Bereichen Verbesserungen in den Angeboten sowie in der Produktqualität umsetzen. Im Folgenden die wichtigsten Bereiche inkl. geplanter Änderungen und Anpassungen:

#### **Inhalationen**

Der Bereich Inhalationen deckt den eigentlichen medizinischen Teil der Therme Meran ab. Das radon-haltige Thermalwasser vom Vigiljoch wird hier außer für die Inhalationen auch für Radonbäder verwendet; ärztliche Visiten durch den Sanitätsdirektor Dr. Salvatore Lo Cunsolo runden das Angebot ab. In Zusammenarbeit mit dem Krankenhaus Meran hat die Therme Meran 2015 eine neue wissenschaftliche Studie zu den Inhalationen durchgeführt, welche die Wirksamkeit dieser Therapien auch im Bereich der Allergien bestätigen könnte. Dadurch hat Meran und Umgebung durch die Therme Meran wiederum an Kompetenz im Bereich Gesundheit gewonnen. Die therapeutische Wirkung bei verschiedenen Atemwegserkrankungen, die mit konventionellen medizinischen Methoden nur schwer behandelt werden können, wurde bereits in verschiedenen Studien nachgewiesen. Für 2019 werden zwei weitere Studien angestrebt, die die Wirksamkeit des Meraner Thermalwassers neuerlich untermauern werden.

Eine schrittweise Erneuerung der historischen Wasserleitung, welche das Thermalwasser vom Vigiljoch in die Therme Meran bringt, ist ebenso vorgesehen, um diese für die Therme Meran wichtige Abteilung auch für die Zukunft

## **2. Descrizione dei progetti e dei piani di investimento, innovazione e sviluppo previsti**

### **La struttura**

Per mantenere anche in futuro la propria competitività, Terme Merano deve proseguire il proprio processo di miglioramento continuo. A questo fine devono essere realizzati degli interventi migliorativi sia nella qualità dei servizi che nella struttura stessa.

### **Miglioramenti ed introduzione di nuove offerte & prodotti**

Anche per il 2019 l'obiettivo di Terme Merano è il miglioramento delle offerte e della qualità dei prodotti in modo trasversale a tutti i settori. Di seguito sono elencati i settori più importanti con i relativi cambiamenti ed adeguamenti previsti:

#### **Inalazioni**

Il settore inalazioni copre la parte prettamente medica di Terme Merano. L'acqua termale di monte San Vigilio, contenente radon, viene impiegata oltre che per le inalazioni anche per i bagni al radon. Le visite mediche eseguite dal direttore sanitario dott. Salvatore Lo Cunsolo completano l'offerta. In collaborazione con l'ospedale di Merano, nel 2015 Terme Merano ha realizzato un nuovo studio scientifico sulle inalazioni che potrebbe confermare l'efficacia di questo metodo terapeutico anche per il trattamento delle allergie. Grazie alle terme, Merano e dintorni hanno potuto così acquisire una competenza specifica in ambito sanitario. Diversi studi hanno già comprovato l'efficacia terapeutica delle inalazioni per il trattamento di varie patologie respiratorie, difficili da trattare altrimenti con i metodi convenzionali. Per il 2019 sono previsti altri due studi che riconfermeranno l'efficacia dell'acqua termale di Merano.

È previsto anche un rinnovamento graduale delle condutture idriche storiche che portano l'acqua termale dal monte San Vigilio a Terme Merano, al fine di poter garantire anche in futuro l'approvvigionamento di questo reparto così importante per Terme

sicher stellen zu können. Auch die verstärkte Verwendung des Thermalwassers in den Becken wird angestrebt.

### **Pools & Sauna**

Die bisher erfolgreiche Strategie, die unseren Kunden ein im nationalen und auch internationalen Vergleich günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis bietet, wird auch 2019 fortgesetzt. Derzeit angeboten werden u.a.:

- Günstige Tarife für Stammkunden (Wertkarten, Bonustickets)
- Special Nights über die Wintermonate (Öffnung bis 24.00 Uhr) mit neuem Programm
- Animation und Kinderfeste für Familien im Sommer
- Günstige Familienkarten/-Tage im Sommer und Winter
- 
- Spezialtickets für Studenten
- Mehrfachkarten für Sommer und Winter (10+3)
- Zusammenarbeit mit den Partnerbetrieben, Reiseveranstaltern und Lebensmittelketten.

2017 haben insgesamt 407.082 Besucher das Angebot von Pools und Sauna genutzt, d.h. im Durchschnitt besuchten 1.115 Gäste pro Tag die Thermenlandschaft. Die Spitzentage 2017 waren im Sommer der 15. August mit 2.850 Eintritten und im Winter der 5. Januar mit 2.455 Eintritten. Zum 30.06.2018 konnte hingegen 175.601 Zutritte verzeichnet werden; für das gesamte Jahr zeichnet sich, bedingt durch die laufenden Erweiterungsarbeiten, ein leichtes Minus gegenüber 2017 ab. Um in Zukunft diese Zutrittszahlen halten zu können, braucht die Terme Meran nicht nur ein günstiges Wetter, sondern auch die Möglichkeit, diese notwendigen Investitionen durchführen zu können.

Ziel für 2019 ist es vor allem, nicht nur die erreichten Besucherzahlen zu halten, sondern vor allem qualitativ noch höhere Standards zu setzen, da eine reine Ausrichtung auf quantitative Ziele langfristig nicht zielführend ist. Südtirol setzt zunehmend auf Qualitätstourismus, und hier wird auch die Terme Meran weiter in diese Richtung aktiv werden.

Merano. Si punta anche a un uso intensificato dell'acqua termale nelle diverse vasche.

### **Pools & Sauna**

La strategia di successo, che ha finora offerto ai nostri clienti un rapporto qualità-prezzo conveniente in confronto alla concorrenza nazionale ed anche internazionale, prosegue pure per il 2019. Attualmente l'offerta comprende tra l'altro:

- Tariffe convenienti per gli ospiti fissi (carte valore, biglietti bonus)
- Special Nights durante i mesi invernali (apertura fino alle ore 24.00) con un nuovo programma
- Animazione e feste per bambini per le famiglie in estate
- Biglietti a prezzi convenienti per le famiglie e giornate a loro dedicate in estate e in inverno
- Biglietti speciali per gli studenti
- Biglietti multipli per l'estate e l'inverno (10+3)
- Collaborazione con le aziende partner, i tour operator e le catene alimentari

Nel 2017 nel complesso 407.082 visitatori hanno utilizzato l'offerta di piscine e saune, ovvero in media 1.115 ospiti al giorno hanno visitato Terme Merano. Le giornate di punta nel 2017 sono state in estate il 15 agosto con 2.850 ingressi ed in inverno il 5 gennaio con 2.455 ingressi. Al 30/06/2018 gli ingressi ammontavano invece a 175.601 unità; su base annua si profila quindi un lieve calo rispetto al 2017, dovuto ai lavori di ampliamento in corso. Per mantenere anche in futuro lo stesso numero di ingressi, Terme Merano ha bisogno non solo di condizioni meteorologiche favorevoli, ma anche di poter realizzare gli investimenti necessari

L'obiettivo per il 2019 non si limita al mantenimento o all'aumento del numero di visitatori raggiunto, ma punta innanzitutto all'innalzamento degli standard qualitativi, in considerazione del fatto che il puro orientamento su obiettivi quantitativi alla lunga non consolida i risultati. Il posizionamento dell'Alto Adige punta in modo sempre più determinato al turismo di

### **Gastronomie**

2018 war bisher ein gutes touristisches Jahr. Der Bereich stellt für die Thermenbesucher eine unabdingbare Dienstleistung dar. Durch kürzere Öffnungszeiten dieses Bereiches könnten zwar Kosten eingespart werden, dies würde jedoch zu einer erheblichen Minderung der Dienstleistungsqualität und zu einem Imageverlust führen.

Auch das neuerliche Aufstellen der Thermen-Kugeln am Thermenplatz zur Adventzeit wird für Meran und Umgebung eine wichtige Attraktion bleiben. Meran zielt zunehmend auf Gäste auch im Winter, wobei die Therme Meran mit allen Bereichen eine unverzichtbare Infrastruktur geworden ist, welche bewirkt hat, dass Hotels zunehmend auch im Winter geöffnet halten. Für 2019 ist der altersbedingte Umbau des Self Service geplant.

### **SPA & Vital**

Seit Eröffnung der Therme Meran spezialisiert sich diese Abteilung darauf, Produkte wie Trauben, Heu und Schafwolle in ihr Angebot zu integrieren, und stellt damit Südtirol in den Mittelpunkt ihrer Angebotspalette. Steigender Beliebtheit erfreut sich das Angebot um die therapeutischen Massagen. Wichtig für die SPA-Abteilung wäre ein Umbau einiger Kabinen, welche dringend saniert werden müssten. Hierzu erfolgt im Herbst 2018 ein Konzept, welches die Architektur-Vorgaben für die kommenden Jahre geben wird.

Angebote für Paare liegen seit Jahren im Trend, und die Therme Meran muss dem Rechnung tragen. Diese Umbauarbeiten wurden bereits 2018 begonnen und werden 2019 weitergeführt. Die Einführung der neuen Kosmetiklinie der Therme Meran (zertifizierte Südtiroler Bio-Kosmetiklinie) wurde im Dezember 2017 realisiert, wobei das Sortiment der Rohstoffe vom Apfel auf weitere Produkte wie Laaser Marmor, Vinschger Sanddorn oder Edelweiß ausgeweitet worden ist. Hier hat die Therme Meran neuerlich ein Alleinstellungsmerkmal geschaffen, „made in Südtirol“ wird immer mehr zum Markenzeichen der Therme Meran.

qualität, eine meta a cui dovrà mirare anche Terme Merano.

### **Gastronomia**

Finora il 2018 è stato un buon anno dal punto di vista del turismo. Il settore rappresenta per i visitatori di Terme Merano un servizio imprescindibile. Riducendo l'orario di apertura si potrebbero effettivamente risparmiare dei costi in questo settore, ma ciò porterebbe ad una notevole diminuzione della qualità dei servizi e ad una perdita d'immagine.

Anche il nuovo allestimento delle "sfere delle terme" nella Piazza Terme durante l'Avvento rimarrà un'attrazione importante per Merano e dintorni. Merano punta sempre più sugli ospiti invernali e Terme Merano con la sua poliedrica offerta è diventata un'infrastruttura fondamentale, il cui contributo incide positivamente anche sulle aperture degli alberghi durante l'inverno. Per il 2019, causa invecchiamento, è prevista la ristrutturazione del self service.

### **SPA & Vital**

Fin dall'apertura di Terme Merano, questo reparto si è specializzato in un'offerta che integra nelle sue proposte di benessere i prodotti del territorio, quali uva, fieno e lana di pecora, facendo sistema con il made in Alto Adige. Un crescente apprezzamento viene riscosso dall'offerta di massaggi terapeutici. Di grande importanza per il settore spa sarebbe la ristrutturazione di alcune cabine, che hanno urgente necessità di un risanamento. Per questo nell'autunno 2018 sarà realizzato un concept che fornirà le linee guida architettoniche per i prossimi anni.

Le offerte per le coppie rappresentano ormai da anni un trend di cui Terme Merano deve tenere conto. I lavori di ristrutturazione, già avviati nel 2018, continueranno nel 2019. Nel mese di dicembre 2017 è stata presentata la nuova linea cosmetica di Terme Merano (linea cosmetica certificata biologica e altoatesina), con un ampliamento della scelta delle materie prime dalla mela ad altri prodotti, come il marmo di Lasa, l'olivello spinoso venostano e la stella alpina. Qui Terme Merano ha recentemente creato una unique selling proposition, con "made in Alto

### **Fitness Center**

Das Fitness Center rundet das Wohlfühl-Angebot der Therme Meran ab; die Verbindung von Kursen, klassischen Trainingsgeräten und Fitness-Angeboten im Wasser ermöglichen ein nahezu konkurrenzloses Angebot für diese Branche. Über 1.000 vorwiegend einheimische Kunden besuchen das Fitness Center schon jetzt regelmäßig.

### **Shop**

Wie das Bistro ist auch der Thermeshop als wichtige Zusatzleistung für den Bereich Pools & Sauna zu sehen: vom Verleih von Handtüchern und Bademänteln über den Zeitungsverkauf bis hin zum Verkauf von Badeartikeln. Darüber hinaus konnte sich das Geschäft in den vergangenen Jahren als Spezialist für exklusive Bade- und Fitnessmode etablieren.

### **Kinderhort**

Im Kinderhort der Therme Meran werden die kleinen Gäste professionell betreut. Dies ist vor allem für Mütter und Väter von großer Bedeutung, die ansonsten keinen Betreuungsplatz für die Kleinen hätten und somit keine Gäste der Therme Meran sein könnten. Besonders beliebt ist der Kinderhort bei Gästen des Fitness Centers und der Spa-Abteilung. Verschiedene Aktionen im Park in den Sommermonaten waren bisher ein großer Erfolg und sollten auch für 2019 fortgesetzt werden.

## **3 . Externe Kooperationen**

### **Die Partner**

Die Therme Meran stellt für den Tourismus einen wichtigen Anziehungspunkt dar. Weltweit sind Urlaube, welche mit Gesundheit, Wohlbefinden und Prävention kombiniert werden, im Trend. Von Januar bis Mai 2018 konnte in Meran ein Plus an Nächtigungen von 3,4% verzeichnet werden. Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer ist von 3,5 Tagen auf 3,4 Tagen gesunken.

Die Therme Meran hat auch 2018 mit den 150 Partnerbetrieben (vom Urlaub am Bauernhof bis zum 4-Sterne-Superior-Hotel) eine Vereinbarung getroffen, welche es den

Adige" che sta diventando sempre più un marchio di Terme Merano.

### **Centro Fitness**

Il centro fitness completa l'offerta benessere di Terme Merano; la combinazione tra corsi, attrezzi di allenamento classici e offerte fitness in acqua rappresenta una offerta pressoché senza eguali in questo settore. Sono oltre 1.000 i clienti, per lo più locali, che frequentano regolarmente il centro fitness.

### **Shop**

Così come il Bistro, anche il negozio delle Terme fornisce delle importanti prestazioni complementari per il settore piscine e sauna, che vanno dal noleggio di asciugamani ed accappatoi alla vendita di giornali, fino a quella di articoli da bagno. Il negozio è andato affermandosi nel corso degli anni per il suo posizionamento specifico nella moda esclusiva per la piscina ed il fitness.

### **Spazio bimbi**

Nello spazio bimbi di Terme Merano, i piccoli ospiti vengono seguiti in modo professionale. Un aspetto che riveste una particolare importanza per mamme e papà che altrimenti non saprebbero a chi affidare i propri piccini e non potrebbero quindi essere ospiti di Terme Merano. Lo spazio bimbi è particolarmente apprezzato dagli ospiti del centro fitness e del reparto Spa. Diverse iniziative nel parco nei mesi estivi hanno riscosso finora un grande successo e verranno proseguite anche nel 2019.

## **3 . Cooperazioni esterne**

### **I Partner**

Terme Merano rappresenta un importante punto di attrazione per il turismo. A livello mondiale si è affermato un trend positivo nei confronti di vacanze che combinano salute, benessere e prevenzione. Da gennaio a maggio 2018 Merano ha registrato una crescita dei pernottamenti pari al 3,4%. La durata media dei soggiorni è scesa da 3,5 giorni a 3,4 giorni.

Anche nel 2018 Terme Merano ha concluso con le sue 150 aziende partner (dall'agriturismo all'hotel 4 stelle Superior) un accordo che permette di inserire Terme

Betrieben ermöglicht, die Therme Meran als ein Highlight in Angebotspakete einzubinden. Dies wird von den Partnerbetrieben gerne genutzt. Besonders wichtig ist die Therme Meran im Zusammenhang mit dem Ausbau der Ferienregion Meraner Land als Ganzjahresdestination. Auch für 2019 werden wieder mit verschiedenen Partnern, Lebensmittelketten und Reiseveranstaltern Pakete geschnüpft, welche es außerhalb der Hochsaisonzeiten möglich machen, Gästen interessante Alternativen zum üblichen Sommer- oder Winterurlaub anzubieten.

Weitere Kooperationen finden mit dem Skigebiet Meran 2000 und den Gärten von Schloss Trauttmansdorff statt, mit welchen die Therme Meran jeweils ein Kombiticket entwickelt hat. Dieses bietet für die Gäste nicht nur eine attraktive Möglichkeit, einen gesamten Tag in der Ferienregion Meraner Land zu verbringen, sondern zeigt auch positive Effekte auf die Zusammenführung von wichtigen Betrieben im Burgrafenamt. Aus dieser Initiative heraus sind bereits andere, kleinere Projekte entstanden.

#### **4. Marketing- und Veranstaltungstätigkeiten**

##### **Marketing**

Die Therme Meran muss auch in Zukunft gut und authentisch vermarktet werden. Die Bewerbung erfolgt nicht nur auf dem lokalen Territorium, sondern vor allem in den für Südtirol touristisch relevanten Ländern.

Schwerpunkt für 2019 sind zum einen die neue Internetseite inkl. Onlineshop der Therme Meran und zum anderen eine Weiterentwicklung der Social-Media-Bereiche. 2018 wurde das Logo der Therme Meran weiterentwickelt sowie das gesamte Corporate Identity neu aufgestellt. Dies vor allem um auch eine jüngere Zielgruppe erreichen zu können. Die Weiterentwicklung dieser Linie ist für 2019 angedacht.

Kurzfilme wurden 2017 erstellt. Ein weiteres wichtiges Ziel wird es für 2019 sein, das Kundenbindungsprogramm weiter zu entwickeln, welches derzeit im Testbetrieb in der Spa & Vital Centers läuft. Ziel ist es dabei, die Gäste der Therme Meran für deren Treue zu belohnen. Dies ist durch die Erneuerung der

Merano als ein Punkt der Stärke in ihren Paketen; eine Möglichkeit, die von den Partnerbetrieben gerne genutzt wird. Besonders wichtig ist die Therme Meran im Zusammenhang mit dem Ausbau der Ferienregion Meraner Land als Ganzjahresdestination. Auch für 2019 werden wieder mit verschiedenen Partnern, Lebensmittelketten und Reiseveranstaltern Pakete geschnüpft, welche es außerhalb der Hochsaisonzeiten möglich machen, Gästen interessante Alternativen zum üblichen Sommer- oder Winterurlaub anzubieten. Weitere Kooperationen finden mit dem Skigebiet Meran 2000 und den Gärten von Schloss Trauttmansdorff statt, mit welchen die Therme Meran jeweils ein Kombiticket entwickelt hat. Dieses bietet für die Gäste nicht nur eine attraktive Möglichkeit, einen gesamten Tag in der Ferienregion Meraner Land zu verbringen, sondern zeigt auch positive Effekte auf die Zusammenführung von wichtigen Betrieben im Burgrafenamt. Aus dieser Initiative heraus sind bereits andere, kleinere Projekte entstanden.

Merano als ein Punkt der Stärke in ihren Paketen; eine Möglichkeit, die von den Partnerbetrieben gerne genutzt wird. Besonders wichtig ist die Therme Meran im Zusammenhang mit dem Ausbau der Ferienregion Meraner Land als Ganzjahresdestination. Auch für 2019 werden wieder mit verschiedenen Partnern, Lebensmittelketten und Reiseveranstaltern Pakete geschnüpft, welche es außerhalb der Hochsaisonzeiten möglich machen, Gästen interessante Alternativen zum üblichen Sommer- oder Winterurlaub anzubieten. Weitere Kooperationen finden mit dem Skigebiet Meran 2000 und den Gärten von Schloss Trauttmansdorff statt, mit welchen die Therme Meran jeweils ein Kombiticket entwickelt hat. Dieses bietet für die Gäste nicht nur eine attraktive Möglichkeit, einen gesamten Tag in der Ferienregion Meraner Land zu verbringen, sondern zeigt auch positive Effekte auf die Zusammenführung von wichtigen Betrieben im Burgrafenamt. Aus dieser Initiative heraus sind bereits andere, kleinere Projekte entstanden.

#### **4. Aktivitäten des Marketing und Manifestationen**

##### **Marketing**

Anche für das zukünftige, die Therme Meran muss gut und authentisch vermarktet werden. Die Bewerbung erfolgt nicht nur auf dem lokalen Territorium, sondern vor allem in den für Südtirol touristisch relevanten Ländern.

Schwerpunkt für 2019 sind zum einen die neue Internetseite inkl. Onlineshop der Therme Meran und zum anderen eine Weiterentwicklung der Social-Media-Bereiche. 2018 wurde das Logo der Therme Meran weiterentwickelt sowie das gesamte Corporate Identity neu aufgestellt. Dies vor allem um auch eine jüngere Zielgruppe erreichen zu können. Die Weiterentwicklung dieser Linie ist für 2019 angedacht.

Kurzfilme wurden 2017 erstellt. Ein weiteres wichtiges Ziel wird es für 2019 sein, das Kundenbindungsprogramm weiter zu entwickeln, welches derzeit im Testbetrieb in der Spa & Vital Centers läuft. Ziel ist es dabei, die Gäste der Therme Meran für deren Treue zu belohnen. Dies ist durch die Erneuerung der

Software möglich. Für ein professionelles Konzept ist diese Softwareunterstützung unbedingt notwendig. Im Bereich Marketing wird für 2019 ein Dreijahres-Strategieplan entwickelt.

Die Therme Meran ist bei Ferien- und Reisejournalisten äußerst geschätzt und beliebt. Jährlich sind es rund 150 Kontakte und Besuche, die Südtirol und seine Therme zum Thema haben, mit entsprechender Berichterstattung für die Feriendestination.

Im ersten Halbjahr 2018 besuchten 51 Journalisten der Zeitschriften/Zeitungen Natural Style, F, Starbene, Il Sole 24 Ore, Corriere della Sera usw. die Therme Meran. Entsprechend positiv wirkt sich dies dann durch die nachfolgenden Berichte in den Medien aus, welche die Destination Südtirol den potentiellen Gästen in aller Welt näherbringt.

Im Onlineshop konnte im ersten Halbjahr 2018 ein Brutto Umsatz von Euro 114.072 (Vorjahr 119.296) erzielt werden, die Zugriffe auf die Webseite (bereinigte Google-Analytics Daten) betragen im genannten Zeitraum 195.599 (Vorjahr 191.997). Für Januar 2019 ist die Freischaltung der neuen Homepage vorgesehen, die derzeit in Ausarbeitung ist.

Im Zusammenarbeit mit der IDM, Einheit West wird für 2019 das „Merano Magazine“ wieder erschienen, welches die Therme Meran vor 11 Jahren aus der Taufe gehoben hat.

### **Veranstaltungen**

Die Therme Meran wird 2019 vor allem Projekte und Veranstaltungen im Gesundheitsbereich umsetzen. Eine besondere Initiative ist dabei das Projekt „Leichter Leben“, welches zum Ziel hat, stark übergewichtigen Menschen zu helfen, langfristig und gesund abzunehmen. Dieses Projekt wird im Jahre 2019 zum elften Mal durchgeführt und ist in der Zwischenzeit ein Fixpunkt im Programm der Therme Meran. Dieses Projekt wird 2019 eines der Hauptprojekte im Gesundheitsbereich der

Therme Meran sein. Möglich ist dies durch die Unterstützung durch die IDM, Einheit West. Ein professionelles Konzept ist für das Marketing für 2019 ein Dreijahres-Strategieplan zu entwickeln. Für das Marketing für 2019 wird ein Dreijahres-Strategieplan entwickelt.

Therme Merano gode di grande stima e apprezzamento tra i giornalisti di viaggi e vacanze. Ogni anno sono circa 150 i contatti e le visite aventi per oggetto l'Alto Adige e le sue terme, che vengono poi presentati come destinazione turistica nei servizi giornalistici che ne conseguono.

Nel primo semestre del 2018 Terme Merano ha ricevuto la visita di 51 giornalisti di riviste e quotidiani quali Natural Style, F, Starbene, Il Sole 24 Ore, Corriere della Sera ecc. I servizi che vengono pubblicati sugli organi di informazione a seguito di questi contatti generano un effetto positivo, facendo conoscere l'Alto Adige come meta di viaggio ai potenziali ospiti in tutto il mondo.

Nel primo semestre del 2018 lo shop online ha conseguito un fatturato lordo di 114.072 euro (contro i 119.296 euro dell'anno precedente) e nello stesso periodo gli accessi al sito web (dati puliti Google Analytics) sono stati 195.599 (191.997 nell'anno precedente). Per gennaio 2019 è prevista la messa online del nuovo sito internet, attualmente in corso di preparazione.

In collaborazione con IDM Südtirol-Alto Adige, Unità Ovest, nel 2019 sarà nuovamente pubblicato il „Merano Magazine“, la rivista fondata da Terme Merano 11 anni fa.

### **Manifestazioni**

Nel 2019 Terme Merano realizzerà soprattutto progetti e manifestazioni nel settore della salute. Una particolare iniziativa in questo ambito è il progetto „Vivere con più leggerezza“, che ha l'obiettivo di aiutare le persone in forte sovrappeso a dimagrire in modo sano e duraturo. Il progetto, che nel 2019 sarà alla sua undicesima edizione, è diventato nel frattempo un punto fisso nel programma di Terme Merano. Nel 2019 diventerà uno dei progetti principali di Terme



Therme Meran sein und in Kooperation mit Ärzten, Psychologinnen und Ernährungstherapeuten organisiert.

Die Sauna-Freunde dürfen sich 2019 wieder auf die Special Nights freuen: die Gäste können im Winter die Thermen- und Saunalandschaft an verschiedenen Abenden bis Mitternacht nutzen. Dazu gibt es spezielle Saunaaufgüsse sowie Angebote im Bereich Gastronomie mit besonderen Lichtspielen im Pool-Bereich. Auf dem Programm für 2019 stehen unter anderem Lichtspiele und Übertragungen von Musicals auf einen Großbildschirm, welche direkt von den Pools aus verfolgt werden können.

Die fixe Bühne auf dem Thermenplatz in den Sommermonaten hat sich bewährt. Ziel dieser Aktionen ist es, die Umsätze im Gastronomiebereich zu optimieren, aber auch einen zusätzlichen Werbeeffekt und ein positives Image für die gesamte Therme zu erzielen.

Den Sommer über sind für Kinder verschiedene Aktionen im Thermenpark geplant, welche besonders von Familien aus Südtirol gerne angenommen werden. Dabei steht kreatives Basteln und Spielen im Vordergrund. Aktionen hierzu wurden bereits im Punkt „Verbesserung und Umsetzung neuer Angebote & Produkte“ beschrieben.

Im Sommer 2019 werden wieder die Kinder und Betreuer des Südtiroler Kinderdorfes einen Tag als Gäste in der Therme Meran verbringen. Dadurch haben auch diese Kinder die Möglichkeit, einen abwechslungsreichen Tag zu erleben. Auch die Kinder der Stiftung Liebeswerk in Meran werden Gäste der Therme Meran sein.

2019 steht im Rahmen des Meraner Advents die neuerliche Errichtung des Eislaufplatzes an, welcher von der Therme Meran direkt organisiert wird. Hierzu wird der neue Küchen- und Ausschankbereich genutzt, welcher mit einer „Dachterrasse“ ausgestattet worden ist.

Verschiedene Aktionen wie Konzerte verschiedener Musikschulen, Aktionen im Rahmen des Südtirol Jazz Festivals, Asphaltart u.a.m. werden organisiert. Auch die Meran Citroen Classic wird wieder zu Gast auf dem Thermenplatz sein.

Merano nell'ambito della salute e verrà organizzato in cooperazione con medici, psicologhe e terapisti alimentari.

Per la gioia degli appassionati della sauna le Special Nights ritornano anche nel 2019: in inverno, per diverse sere gli ospiti potranno utilizzare le piscine e le saune fino a mezzanotte. Ci saranno inoltre speciali "Aufgüsse" (getti di vapore aromatizzati), nonché offerte nel settore gastronomia con proiezioni cinematografiche nel settore piscine. Nel programma del 2019 sono inclusi tra l'altro proiezioni cinematografiche e la riproduzione di musical su un grande schermo, che potranno essere seguiti direttamente dalle piscine.

Il palco fisso in Piazza Terme è stato messo a frutto durante i mesi estivi. Scopo dell'iniziativa è sia migliorare il fatturato della ristorazione, sia ottenere ulteriore risonanza pubblicitaria e trasmettere un'immagine positiva delle terme nel loro complesso.

Nei mesi estivi sono previste iniziative rivolte ai bambini nel parco delle Terme, accolte con grande favore soprattutto dalle famiglie altoatesine. In primo piano ci sono il bricolage creativo ed i giochi creativi. Le relative iniziative sono state già descritte al punto "Miglioramento ed introduzione di nuove offerte & prodotti".

Nell'estate del 2019 i bambini del Südtiroler Kinderdorf e i loro assistenti trascorreranno ancora una volta una giornata a Terme Merano, per dare ai piccoli ospiti la possibilità di trascorrere una giornata diversa. Di Terme Merano saranno ospiti anche i bambini dell'Opera Serafica di Merano.

Anche per il 2019 è prevista la realizzazione della pista di pattinaggio nell'ambito di Natale a Merano, che verrà organizzata direttamente da Terme Merano. Per l'occasione si sfrutterà la nuova area cucina e mensa, che è stata dotata di una "terrazza sul tetto".

Si stanno organizzando diverse iniziative, come concerti di varie scuole di musica, eventi nell'ambito del Jazz Festival Alto Adige, l'Asfaltart e molto altro. Anche la Citroen Classic Merano sarà nuovamente ospite in Piazza Terme.

## **Ziel im Bereich Dekoration für die Therme Meran.**

### **Basisdekoration sowie Sonderdekoration nach Jahreszeiten**

Ziel ist es, eine für die Therme Meran passende Dekorationslinie zu finden. Dabei gilt es sogenannte „Basiselemente“ (Vasen, Gläser und sonstige Dekoration wie Kerzen etc.) zu positionieren, welche das ganze Jahr über der Therme Meran für bestimmte Positionen zur Verfügung gestellt werden (leihweise). Zusätzlich zur Basisdekoration muss (Bedingt durch die Jahreszeiten und Jahresthemen) sogenannte „Sonderdekoration nach Jahreszeiten“ die Therme Meran zusätzlich dekoriert werden (ergänzend oder zusätzlich). Folgende Sonderdekoration ist dabei umzusetzen:

1. Weihnachten (Dekorationszeitraum: Ende November bis 6. Januar)
2. Ostern (Dekorationszeitraum: je nach Termin Ostern, Start der Deko 5 Tage vor Ostersonntag, Ende der Aktion in der darauffolgenden Woche)
3. Sommer (Dekorationszeitraum: folgend auf Ostern bis ca. Ende September)
4. Herbst (Dekorationszeitraum: Ende September bis Ende November, d.h. mit Start der Weihnachtsdeko)
5. Valentinstag (kurz vor und nach dem 14. Februar).

Für diese Sonderdekoration nach Jahreszeiten muss speziell mit und/oder im Umfeld der Basiselemente verstärkt (also zusätzlich) dekoriert werden. Die Basiselemente werden der Therme Meran leihweise zur Verfügung gestellt, bei Diebstahl oder Bruch werden diese von der Therme Meran ersetzt bzw. an die Therme Meran in Rechnung gestellt (nach gesonderter Vereinbarung). Auch die „Sonderaktionen nach Jahreszeiten“ sind im genannten Budget vollständig inkludiert (inkl. Kerzen, Frischblumen etc).

## **Obiettivo nell'allestimento decorativo di Terme Merano**

### **Decorazione di base e decorazione stagionale**

L'obiettivo consiste nel definire una linea decorativa adatta a Terme Merano. Devono quindi essere allestiti dei cosiddetti "elementi di base" (vasi, accessori in vetro e altre decorazioni, come candele ecc.), messi a disposizione di Terme Merano (forniti in prestito) per tutto l'anno per determinate posizioni di allestimento. Inoltre, a integrazione della decorazione di base o in aggiunta alla stessa, deve essere prevista anche la cosiddetta "decorazione stagionale" di Terme Merano, variabile nel corso dell'anno a seconda delle stagioni e delle ricorrenze. Le decorazioni stagionali da realizzare sono le seguenti:

1. Natale (durata della decorazione: da fine novembre al 6 gennaio)
2. Pasqua (durata della decorazione: a seconda di quando cade la festività, inizia cinque giorni prima del Sabato Santo e termina la settimana successiva)
3. Estate (durata della decorazione: da dopo Pasqua fino alla fine di settembre circa)
4. Autunno (durata della decorazione: da fine settembre a fine novembre, cioè fino all'inizio delle decorazioni natalizie)
5. San Valentino (da poco prima a poco dopo il 14 febbraio)

Per la decorazione stagionale si devono incrementare gli allestimenti decorativi aggiungendo e/o enfatizzando gli elementi di base secondo il tema specifico. Gli elementi di base vengono forniti in prestito a Terme Merano che, in caso di furto o danneggiamento, provvede a sostituirli o a rimborsarne il costo (previo accordo). Nel budget sono comprese per intero anche le decorazioni stagionali (inclusi fiori freschi, candele ecc.).

## Dekorationspositionen

**Folgende Bereiche müssen dekoriert werden:**

- 1. Eingangsbereich:**
  - a. Banco Kassa
  - b. Eingang Drehkreuze beim Haupteingang rechte Seite
  - c. Stiege neben automatischen Kassen Erdgeschoss – Richtung Abgang Umkleiden
- 2. Shop:**  
Banco Shop
- 3. Fitness:**
  - a. Banco Fitness
  - b. Sitzecke Gäste
- 4. Stiege Nr. 3**  
Richtung Technik/Umkleiden (Stiege Nähe Eingang Fitness Center)
- 5. Spa & Vital Center:**
  - a. 24 Treatment-Räume
  - b. 2 Ruheräume
  - c. 2 Gänge
  - d. 1 Rezeption
  - e. 1 Wartebereich für Gäste
- 6. Verwaltung:**
  - a. Banco im Eingangsbereich
  - b. Tisch Sitzungssaal
  - c. Rezeption medizinischer Bereich
  - d. Tisch Stiegenbereich – Sitzecke neben Aufzügen
- 7. Badehalle:**  
keine Deko
- 8. Ruhebereiche:**  
Deko in allen Räumen der Ruhebereiche inkl. Gänge auf 2 Ebenen (ca. 1000 m<sup>2</sup>)
- 9. Sauna:**
  - a. Theke Saunabar
  - b. Tische Saunabar
  - c. Bereich vor Ruheräume Eingang Leseraum

## Posizioni degli allestimenti decorativi

**Le aree da decorare sono le seguenti:**

- 1. Entrata:**
  - a. Banco cassa
  - b. Ingresso con tornelli all'entrata principale sulla destra
  - c. Scala vicino alle casse automatiche piano terra – direzione uscita spogliatoi
- 2 Shop:**  
Banco Shop
- 3. Fitness:**
  - a. Banco Fitness
  - b. Angolo salotto ospiti
- 4. Scala n. 3**  
direzione vano tecnico/spogliatoi (scala vicino ingresso centro fitness)
- 5. Spa & Vital Center:**
  - a. 24 stanze trattamento
  - b. 2 sale relax
  - c. 2 corridoi
  - d. 1 Reception
  - e. 1 sala d'attesa per gli ospiti
- 6. Amministrazione:**
  - a. Banco all'entrata
  - b. Tavolo sala riunioni
  - c. Reception area medica
  - d. Tavolo zona scale – angolo salotto accanto agli ascensori
- 7. Badehalle:**  
Nessuna decorazione
- 8. Zone relax:** Decorazione di tutti i locali delle zone relax, compresi i corridoi su 2 piani (circa 1000 m<sup>2</sup>)
- 9. Sauna:**
  - a. Bancone bar in sauna
  - b. Tavoli bar in sauna
  - c. Area davanti alle sale relax ingresso sala lettura

- d. Gang Eingang Sauna von den Umkleiden kommend
- e. Ebene neben Whirlpool
- f. Alle Gänge
- g. Alle Ruheräume in der Sauna
- h. Sauna Außenbereich zu Weihnachten

**10. Bistro:**

- a. Banco Bar Erdgeschoss
- b. Restaurantbereich Erdgeschoss inkl. Tische und Trenn-Board in Form der Mittelkonsole
- c. Banco Bar Self Service
- d. Wintergarten zentral an Decke (Wintergarten besteht von September bis Mai)
- e. Wintergarten Einzeltische

**11. Bereich über Bistro/Eingang Sitzungsraum:**

- a. Bereich neben Toiletten

**12. Sonstiges:**

- a. Weihnachtsbaum im Eingangsbereich von Ende November bis 6. Januar
- b. Deko auf Tischen in den 6 Thermenkugeln am Thermenplatz (geöffnet Ende November bis ca. 6. Januar)
- c. Weihnachtsbaum Fitness Center
- d. Für die Spa-Rezeption, Sauna Bar sowie Bistro Banco: jeweils 1 frischer Blumenstrauß (gesamt 3) pro Woche

- d. Corridoio ingresso sauna arrivando dagli spogliatoi
- e. Piano accanto alla vasca idromassaggio
- f. Tutti i corridoi
- g. Tutte le sale relax nella sauna
- h. Area esterna sauna a Natale

**10. Bistro:**

- a. Banco bar piano terra
- b. Area ristorante piano terra compresi tavoli e parete divisoria sotto forma di consolle centrale
- c. Banco bar self-service
- d. Giardino d'inverno centrale ultimo piano (aperto da settembre a maggio)
- e. Tavolini giardino d'inverno

**11. Area sopra bistro/ingresso sala riunioni:**

- a. Area accanto alle toilette

**12. Varie ed eventuali:**

- a. Albero di Natale all'entrata da fine novembre al 6 gennaio.
- b. Decorazioni sui tavoli nelle 6 sfere in piazza Terme (aperte da fine novembre al 6 gennaio circa)
- c. Albero di Natale centro fitness
- d. Per la reception della spa, il bar in sauna e il banco del bistro: un mazzo di fiori freschi per ciascuno (3 in tutto) alla settimana