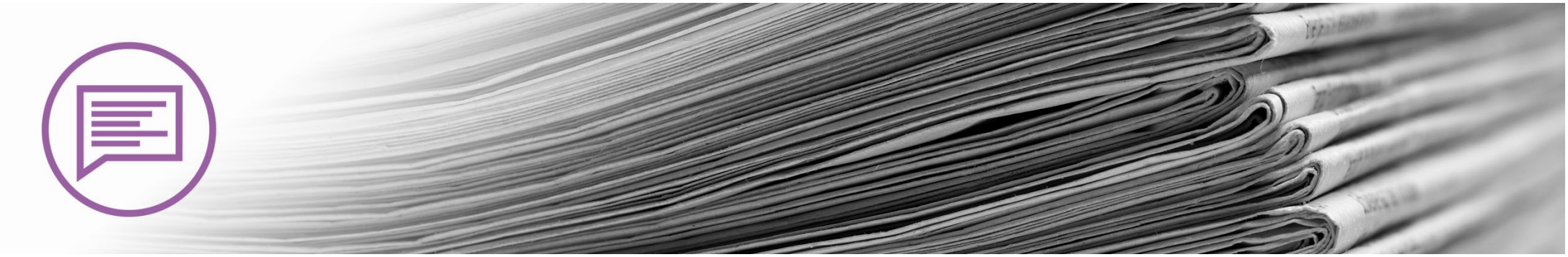


NewsRoom.pr

STUDIE BEFRAGTE 46.000 SKIFAHRER UND SNOWBOARDER IN DEN ALPEN

Was Wintersportler wollen

Nach welchen Kriterien wählt man als Skifahrer sein nächstes Urlaubsziel aus? Sind Pistenkilometer, Naturerlebnis, die Hütten am Berg oder doch der Preis des Lifttickets entscheidend? Und welche Skigebiete werden den jeweiligen Ansprüchen letztlich gerecht? Im Rahmen der Studie „Best Ski Resort“ (Mountain Management Consulting in Zusammenarbeit mit der Universität Innsbruck/Bozen) wurden in der vergangenen Saison knapp 46.000 Wintersportler zu ihren Präferenzen und ihrer Zufriedenheit befragt – direkt an den Pisten 55 ausgewählter Top-Skigebiete im Alpenraum. Die Ergebnisse wurden am 08. November 2018 in den Swarovski Kristallwelten in Wattens/Tirol präsentiert: Den begehrtesten Platz auf dem Siegertreppchen der Gesamtauswertung nimmt in diesem Jahr der Kronplatz in Südtirol ein – die Gäste adeln die Region mit besonders hohen Zufriedenheitswerten – knapp gefolgt von Zermatt in der Schweiz (Platz 2). Platz 3 teilen sich Serfaus-Fiss-Ladis im österreichischen Tirol sowie Val Gardena, einem weiteren „Dolomiti-Superski-Gebiet“ in Südtirol (Italien).

09.11.2018 *Alpenraum* *Seilbahnen, Sport - Ski-Alpin, Tourismus* *MOUNTAIN MANAGEMENT Consulting*

Größte „On Mountain“-Befragung in den Alpen

Exakt 45.847 Skifahrer und Snowboarder haben 2017/18 an der größten „On Mountain“-Befragung der Alpen teilgenommen und sich in über 20 Kategorien zu „Relevanz“ und „Zufriedenheit“ geäußert. Der „Best Ski Resort Report“ ist damit in der Branche die umfangreichste, regelmäßig durchgeführte Kundenzufriedenheitsstudie im Alpenraum und liefert Urlaubern wie auch Entscheidungsträgern in den Regionen interessante Erkenntnisse über die Qualitäten der Skigebiete, die Zufriedenheit der Gäste sowie die wichtigsten Kriterien bei der Wahl des

Wintersportortes. Laut Studienbegleiter Prof. Dr. Kurt Matzler von der Universität Innsbruck/Bozen hat die Studie mittlerweile auch in der Forschung Resonanz erzeugt und die Datengrundlage für wissenschaftliche Auswertungen und Publikationen zum Thema Kundenzufriedenheit geschaffen. Die Ergebnisse der Studie liefern die Grundlage für die „Best Ski Resort Awards“, die alle zwei Jahre vergeben werden. Am 8. November 2018 fand die feierliche Verleihung in den Swarovski Kristallwelten in Wattens/Tirol statt.

Best Ski Resort 2018: Kronplatz (I)
In der kategorieübergreifenden Gesamtauswertung überholt die italienische Wintersportregion Kronplatz dank überragender Zufriedenheitswerte (8,54 Punkte) das schweizerische Zermatt (Platz 2 mit 8,51 Punkten). Insbesondere in der Kategorie Beförderungskomfort lässt der Gesamtsieger seine Konkurrenten weit hinter sich. Doch auch was die Schneesicherheit, die Freundlichkeit und die Gastronomie anbelangt, zeigen sich die Gäste des Südtiroler Skigebiets besonders zufrieden. Den dritten Platz teilen sich Serfaus-Fiss-Ladis in Tirol und das Südtiroler Val Gardena (jeweils 8,40). Auf den Plätzen fünf bis zehn folgen: 5. Alta Badia (I), 6. Grächen (CH), 7. Arosa Lenzerheide (CH), 8. Aletsch Arena (CH), 9. Livigno (I), 10. Laax (CH) und Sölden (A).

Auswahlkriterium Nummer 1: Die Größe ist entscheidend
Bei der Wahl des Wintersportortes bleibt die Skigebietsgröße und das Pistenangebot das Auswahlkriterium Nummer 1. Der Wunsch nach einem großen Gebiet steigt mit dem Können auf der Piste. Viele Skiregionen reagieren darauf, indem sie sich mit ihren Nachbarregionen zu weitläufigen Verbünden zusammenschließen. Ein Trend, der nicht abzureißen scheint. Wintersportler in Südtirols Alta Badia, im Herzen der Sella-Ronda, zeigten sich hier besonders zufrieden. Die Region führt das Ranking vor Lech-Zürs am Arlberg – mit neuem Zusammenschluss mit St. Anton am Arlberg.

Die Erwartungen verschieben sich
Im Vergleich zu den Vorjahresergebnissen der Studie verzeichnet die Kategorie Skigebietsgröße jedoch rückläufige Tendenzen, während die Kategorien Freundlichkeit (im Ländervergleich punkten hier die österreichischen Skigebiete, in der Einzelauswertung liegt Grächen in der Schweiz auf Platz 1) und Sicherheit auf den Pisten (1. Platz Zermatt, CH) deutlich an Relevanz zugelegt haben. Daneben fallen auch die Kategorien Spaß & Unterhaltung (1. Platz Grächen, CH) sowie Naturerlebnis (1. Platz Alta Badia, I) immer stärker ins Gewicht.

Zweitwichtigstes Kriterium bei der Auswahl des Skigebiets bleibt das Thema Schneesicherheit (1. Platz Saas Fee, CH). Im vergangenen Winter wurde der Wunsch nach weißem Winterzauber in den meisten Skigebieten mehr als zufriedenstellend erfüllt. Die Herausforderung lag also eher darin, die gewaltigen Schneemassen gut zu managen. Einen besonders schönen weißen Teppich scheint die Schweizer Aletsch Arena ihren Gästen auszulegen. Sie danken es mit herausragenden Zufriedenheitswerten. (Platz 1 in der Kategorie Pistenpräparation/Pistenqualität)

Ischgl verbucht wie in den Vorjahren die höchsten Zufriedenheitswerte in der Kategorie Après-Ski. Laax bleibt das Fun- und Snowpark-Mekka der Alpen. Familien mit Kleinkindern fühlen sich diesmal in Grächen (Schweiz) am wohlsten. In Sulden am Ortler (I) scheint die erbrachte Leistung zum Preis besonders attraktiv zu sein, was bei zunehmender Preissensibilität nicht unwesentlich den Kaufentscheid beeinflusst.

In der kategorieübergreifenden Gesamtauswertung holt sich die italienische Wintersportregion Kronplatz (Bild) **...weiter**

Stichworte

Best Ski Resort

Videodetails

Nutzungsrechte	redaktionell frei

Medienkontakt

Andreas Taschler, BA
ProMedia
Brunecker Str. 1
6020 Innsbruck
t: +43 512 214004-15
m: +43 664 88 53 93 99
www.newsroom.pr
andreas.taschler@pro.media

Rückfrage-Hinweis

Michael Partel
MOUNTAIN MANAGEMENT Consulting

Industriering 21
FL-9491 Ruggell
m: +43 664 4417971
www.mountain-m.com
mpartel@aon.at

Fazit: Der Wettbewerb wird härter. Wer bestehen möchte, muss nicht nur investieren und kreativ sein – er muss sich vor allen Dingen klar positionieren
Das zunehmende touristische Angebot im Winter – mit Fern-, Städte- und Schiffsreisen – erhöht weiterhin den Wettbewerbsdruck auf Skiregionen. Steigende Zufriedenheitswerte der Wintersportler bestätigen das hohe Engagement einiger Regionen im Bereich neuer Produkte und Servicequalität. Interessant dabei ist, dass die Zufriedenheitswerte der Spitzenreiter stärker ansteigen als die der restlichen Skiresorts – und das bei einer progressiven Erwartungshaltung. Denn je bekannter ein Skigebiet ist (und damit auch meist teurer), desto kritischer bewerten die Gäste. Für hohe Zufriedenheitswerte müssen sie sich also noch stärker ins Zeug legen.
Wichtig ist dabei die klar erkennbare Positionierung. Sprich: Wofür steht die Region? Sind die individuellen Stärken des Skigebiets für den Gast klar erkennbar, bewertet er das Gebiet in Summe besser.
Die aktuell größte Herausforderung für Skigebiete liegt laut Studienleiter Mike Partel weiterhin in der abnehmenden Loyalität (etwa 30 % wechseln stetig das Skigebiet). Selbst zufriedene Gäste wollen – im Gegensatz zu früheren Generationen – viel (Neues) sehen und erleben. Künftig wird es also verstärkt darum gehen, Gäste mit „Wow-Effekten“ zu begeistern, die zu einer Weiterempfehlung führen.

Beliebte Kategorien im Einzelnen:

- **Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis – Platz 1: Sulden**

Es mag zunächst überraschen, aber die Zufriedenheit in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis hat sich gesamthaft verbessert, insbesondere unter den befragten Familien. Es scheint, als hätten die Wintersportregionen die Erwartungen ihrer Gäste ernst genommen und mit passenden Angeboten darauf reagiert. Gerade Familien mit Kindern bekommen dadurch mehr für ihr Geld, ob es sich dabei um kostenlose Samstage für Kinder oder Skikurse als Gratiszugabe handelt. Der am Ortler gelegene italienische Skiort Sulden beweist seit Jahren ein gutes Gespür dafür, was Gäste erwarten und was sie bereit sind, dafür auszugeben. In der Top-5 sind diesmal auch zwei Schweizer Regionen zu finden, was man so vielleicht auch nicht unbedingt erwarten würde.
Die Top-5 in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis: 1. Sulden (I), 2. Grächen (CH), 3. 3 Zinnen (I), 4. Val Gardena (I) und Aletsch Arena (CH)

- **Kategorie Beförderungskomfort – Platz 1: Kronplatz (I)**

Top-Komfort auf der Fahrt nach oben ist für jeden Wintersportler wichtig, mit zunehmendem Alter steigt die Relevanz jedoch weiter an. So scheint die zahlungskräftige Generation 50+ auf Beförderungskomfort besonders großen Wert zu legen. Ein kontinuierlicher Fortschritt sowie hohe Investitionen in diesem Bereich werden durch hohe Zufriedenheitswerte honoriert; mit Abstand am höchsten fallen sie jedoch beim Gesamtsieger Kronplatz aus.
Die Top-5 in der Kategorie Beförderungskomfort: 1. Kronplatz (I), 2. Serfaus-Fiss-Ladis (A), 3. Zermatt (CH), 4. Saalbach-Hinterglemm-Leogang-Fieberbrunn (A), 5. Adelboden-Lenk (CH)

- **Kategorie Kinder-/Familienangebot am Berg – Platz 1: Grächen**

40% der Gäste sind beim Skifahren mit Familie/Kindern unterwegs – Action für Kinder und Erholung für Eltern steht hier auf dem Programm. Mit einem Top-Familienangebot überzeugen das Skigebiet Grächen im Schweizer Wallis und zum wiederholten Male (seit 2010) Serfaus-Fiss-Ladis

in Osterreich.
Die Top-5 in der Kategorie Kinder-/Familienangebot am Berg: 1. Grächen (CH), 2. Serfaus-Fiss-Ladis (A), 3. Arosa Lenzerheide (CH), 4. Kronplatz (I), 5. Stubaier Gletscher (A)

- **Kategorie Freundlichkeit/Herzlichkeit – Platz 1: Grächen**

Auf Freundlichkeit am Winterurlaubsort wird immer mehr Wert gelegt; die Kategorie belegt mittlerweile Platz 6 unter den Entscheidungskriterien, in den Schweizer Skigebieten sogar Platz 4. Dazu passend gewinnt mit Grächen ein Schweizer Skigebiet in dieser Kategorie.
Die Top-5 in der Kategorie Freundlichkeit/Herzlichkeit: 1. Grächen (CH), 2. Sulden (I) und Serfaus-Fiss-Ladis, 4. Kronplatz (I), 5. Schladming (A)

- **Kategorie Après-Ski – Platz 1: Ischgl**

Dass das Partyangebot beim Skifahren zunehmend wichtiger wird, bestätigt die Trendanalyse: Bei 20-34-jährigen Gästen rangiert die Kategorie Après-Ski mittlerweile auf Platz 4 der Entscheidungskriterien! Gleich vier österreichische Ski Resorts finden sich hier unter den Top-5. An der Spitze liegt – wieder einmal – Ischgl in Tirol (mit dem schweizerischen Samnaun verbunden).
Die Top-5 in der Kategorie Après-Ski: 1. Ischgl (A), 2. Grächen (CH), 3. St. Anton am Arlberg (A), 4. Sölden (A), 5. Obertauern (A)

- **Kategorie Fun- & Snowboardparks – Platz 1: Laax**

Eine enorm wichtige Rolle spielen die Parks bei den jungen Skifahrern und Snowboardern. Und diese Zielgruppe kennt ihre Hotspots ganz genau: Laax ist dabei einmal mehr eine Klasse für sich, unter anderem mit der größten Halfpipe der Welt, einer Pro-Kicker-Line in olympischer Größe und über 90 Obstacles, verteilt auf vier Snowparks.
Die Top-5 in der Kategorie Fun- & Snowpark: 1. Laax (CH), 2.Kronplatz (I), 3. Livigno (I), 4. Mayrhofen (A), 5 Arosa Lenzerheide (CH)

Weitere Kategorie-Rankings und Informationen zur Studie auf Anfrage. Interviews vermitteln wir gerne.

NEU ab 9.11.2018: Welches Skigebiet passt am besten zu mir? Antwort finden Wintersportler in wenigen Klicks mit dem praktischen „Ski Resort Finder“: www.best-skiresorts.com/ski-resort-finden

Wissenswertes zur Studie:
Wie eingangs beschrieben, bewerten die Gäste das jeweilige Skigebiet vor Ort, ohne einen Vergleich zu anderen Wintersportregionen zu ziehen. Persönliche Erwartungen, Erfahrungen sowie das Empfinden des Preis-Leistungs-Verhältnisses haben daher einen nicht zu vernachlässigenden Einfluss auf die Zufriedenheitswerte. Dies kann dazu führen, dass bekanntere Orte – meistens im gehobenen Preisbereich angesiedelt – aufgrund von erhöhten Erwartungshaltungen kritischer bewertet werden oder dass ein Gebiet in einzelnen Kategorien besser bewertet wird, weil das „Gesamtpaket“ stimmt. An den Ergebnissen klar ersichtlich wird, dass die Wintersportler in den Top-Skigebieten der Alpen immer zufriedener mit dem Angebot werden, sprich dass die dort gebotene Qualität stetig zunimmt. Im diesjährigen „Best Ski Resort Report“ wurde erstmals die „magische“ 8,00 als Durchschnittswert erreicht. Vier Mal wurden die

Befragungen im jeweiligen Wintersportort durchgeführt: Je zwei Mal in der Haupt- und Nebensaison.
Auswahlkriterien für die Teilnahme an der Studie sind: Bekanntheitsgrad, Größe des Skigebietes, Anzahl der Nächtigungen und regionale Bedeutung im jeweiligen Land. Bis 2020 können weitere Skigebiete aufgenommen werden, die eine bestimmte Mindestgröße aufweisen (Pistenkilometer, Bahnen-Angebot, Nächtigungen) bzw. mindestens den Durchschnittswert im Bereich Kundenzufriedenheit (aktuell 8,01) erreichen. Die Gesamtzahl von 55 Skiresorts bleibt bestehen. Pro Befragungszeitraum werden maximal 3 Skigebiete neu aufgenommen. Jene 3 Skiregionen, die am Ende des Rankings liegen, werden aus der Wertung genommen Sie können sich jedoch für die nächste Studie wieder bewerben.

Pressekontakt Deutschland: Carolin Schmid

C.C. SCHMID • Kaulbachstraße 71 • D-80539 München

Telefon • Fax +49 (0) 89 340 866 29

ccs@ccschmid.com

Pressekontakt Österreich, Schweiz, Frankreich, Italien: Philipp Jochum

ProMedia Kommunikation GmbH • Brunecker Straße 1, A-6020 Innsbruck

Telefon: +43 512 214004 -18 • Fax -28

philipp.jochum@pro.media

Herausgeber der Studie: Michael Partel

MOUNTAIN MANAGEMENT Consulting • Industriering 21 • FL-9491 Ruggell

Telefon +423 231 1331

mpartel@mountain-management.com

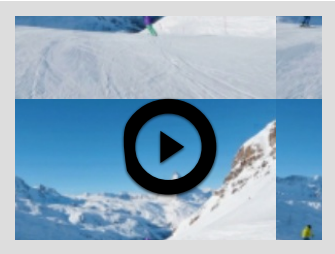
Video

[redacted]

VIDEODOWNLOADS:

. 4 Clips der Preisträger
. Interviews der Sieger
. Bilderteppich der Veranstaltung
. redaktioneller Bericht

Zusätzliches Videomaterial



Audio

DDr. Andrea Del Frari / Direktor SKIRAMA Kronplatz

Benny Pregenzer / Bergbahnen Fiss Ladis

Andreas Schenk / Gröden - Val Gardena

Janine Imesch / Leiterin Marketing Zermatt Tourismus

Prof. Dr. Kurt Matzler / Uni Innsbruck/Bozen

Fotos, 300 dpi

Die Vertreter der Top-Skigebiete bei BEST SKI RESORT 2018 (v.l.): Markus Hasler (Zermatt, Platz 2), Matthias Prugger (Kronplatz, Platz 1), Andreas Schenk (Gröden/Val Gardena, Platz 3) und Hubert Pale (Serfaus-Fiss-Ladis, Platz 3).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Bei der Preisverleihung BEST SKI RESORT 2018 (v.l.): Studienautor Michael Partel (Mountain Management), Markus Hasler (Zermatt, Platz 2), Matthias Prugger (Kronplatz, Platz 1), Hubert Pale (Serfaus-Fiss-Ladis, Platz 3) und Andreas Schenk (Gröden/Val Gardena, Platz 3) und der wissenschaftliche Begleiter der Studie, Prof. Dr. Kurt Matzler (Universität Innsbruck/Bozen).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

In der kategorieübergreifenden Gesamtauswertung holt sich die italienische Wintersportregion Kronplatz (Bild) dank überragender Zufriedenheitswerte (8,54 von 10 Punkten) den Titel "BEST SKI RESORT 2018".

© Wishaler.it

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 2 Zermatt (CH).

© MyMatterhorn.com

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 3 Gröden - Val Gardena (IT).

© valgardena.it

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 3 Serfaus-Fiss-Ladis (A).

© Serfaus-Fiss-Ladis, Fisser Bergbahnen

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 5 Alta Badia (IT).

© Alta Badia

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 6 Grächen (CH).

© Grächen

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 7 Arosa Lenzerheide (CH).

© Arosa Lenzerheide, Johannes Fredheim

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 8 Aletscharena (CH).

© aletscharena.ch, karinbittel.ch

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 9 Livigno (IT).

© Livigno APT

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 10 Laax (CH).

© Laax, Gaudenz Danuser

Stichworte: Best Ski Resort

BEST SKI RESORT 2018: Platz 10 Sölden (A).

© Sölden, Rudi Wyhlidal

Stichworte: Best Ski Resort

Studienautor Michael Partel (re.) und der wissenschaftliche Begleiter der Studie Prof. Dr. Kurt Matzler (Universität Innsbruck/Bozen).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Freuten sich über den Sieg in der Kategorie "Wellnessangebot" (v.l.): Günter R. Weilguni und Heinz Brand.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Freuten sich über den Sieg in der Kategorie "Rent- & Servicebereich" (v.l.): Philipp Holenstein, Sandra Willi, Samuel Lorez, Christian Wyrsch (Arosa Bergbahnen AG).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Freuten sich über den Sieg in der Kategorie "Schneesicherheit" (v.l.): Daniela Lomatter & Urs Zurbriggen (Saastal Bergbahnen AG).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Laax siegte in den Kategorien "Skischule" sowie "Fun- & Snowboardpark": Eliane Bernasocchi-Volken (Weisse Arena Gruppe) nahm die Awards dafür entgegen.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Neueinsteiger Grächen (CH) konnte gleich 3 Kategorien für sich entscheiden: "Kinder-/Familienangebot am Berg", "Freundlichkeit / Herzlichkeit" sowie "Spaß & Unterhaltung". Bei der Awardverleihung (v.l.): Adrian Demler, Nadja Zenhäusern, Beatrice Meichtry, Katja Williner und Berno Stoffel.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Die Aletsch Arena (CH) schnitt in den Kategorien "Pistenpräparation / Pistenqualität" sowie "Ruhe & Erholung" am besten ab. Den Award dafür nahmen Raoul Calame, Elisabeth Ulli, Valentin König (v.l.) entgegen.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Ischgl holte sich abermals den Sieg in der Kategorie "Aprés Ski". Bei der Preisverleihung (v.l.): Andreas Steibl (TVB Paznaun - Ischgl), Hannes Parth (Langzeitvorstand Silvretta Seilbahn AG) und Günther Zangerl (Vorstand Silvretta Seilbahn AG).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Im Rahmen der BEST SKI RESORT Verleihung wurde zudem Seilbahner Hannes Parth (Silvrettaseilbahn AG) von Studienautor Michael Partel mit dem "c" für sein Lebenswerk geehrt.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Alta Badia (IT) konnte besonders in den Bereichen "Naturerlebnis" und "Skigebietsgröße / Pistenangebot" punkten und entschied diese beiden Kategorien für sich. Thomas Mussner und Andy Varallo (v.l.) nahmen den Award dafür entgegen.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Sulden am Ortler (IT) konnte die Kategorien "Unterkunft/Hotel" sowie "Preis-Leistungs-Verhältnis" für sich entscheiden. Darüber freuten sich (v.l.) Fabian Brenner, Heinrich Tumler und Erich Pfeifer mit Südtirols Landeshauptmann-Stv. Richard Theiner.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Mit Stockerl-Platzierungen in insgesamt sechs Kategorien konnte sich Serfaus-Fiss-Ladis über Platz 3 im Gesamtranking der Studie BEST SKI RESORT 2018 freuen (v.l.): Hubert Pale (Bergbahnen Fiss Ladis), Christof Schalber (Seilbahn Komperdell), Georg Gaiger und Benny Pregenzer (Bergbahnen Fiss Ladis).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Freuen sich über Rang 3 in der Studie BEST SKI RESORT 2018 (v.l.): Andreas Schenk und Matthias Rabanser (Gröden / Val Gardena). Ohne eine Kategorie zu gewinnen, konnte das Skigebiet mit hohen Platzierungen in gleich mehreren Kategorien punkten.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Platz 2 im Gesamtranking der Studie BEST SKI RESORT 2018 geht an Zermatt (v.l.): Janine Imesch (Leiterin Marketing Zermatt Tourismus), Sandra Stockinger (Leiterin Marketing Zermatt Tourismus), Markus Hasler (CEO Zermatt Bergbahnen AG).

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort

Der Kronplatz lag in den Kategorien "Beförderungskomfort" und "Gastronomisches Angebot am Berg" an erster Stelle. Durch Top-Platzierungen in weiteren Kategorien sicherte sich das Skigebiet zudem dem Gesamtsieg in der Studie BEST SKI RESORT 2018. Darüber freuten sich die Vertreter von Kronplatz, Skirama Kronplatz und Dolomiti Superski (v.l.): Andrea del Frari, Christian Gasser, Matthias Prugger, Zeno Kastlunger und Georg Mutschlechner.

ProMedia

Stichworte: Best Ski Resort