

# Bedürfnisgerechte Kommunikation mit Vereinen

Segmentierung als Grundlage für differenzierte Clubentwicklung

Adrian Albrecht, Leiter Breitensport & Laurent Marx, Leiter Clubs & Mitglieder

Main Partner



Premium Partner

RAIFFEISEN

helvetia

BKW

# Swiss-Ski und seine Clubs

## Ausgangslage



### Die zentrale Frage:

*Wie bearbeitet ein Dachverband 661 sehr unterschiedliche Clubs - mit begrenzten Ressourcen -wirksam und bedürfnisgerecht?*

# Ein Angebot/Nachricht für alle?

## Ausgangslage



### 661 Clubs, 661 Realitäten

*Von Tourenclubs mit 12 Mitgliedern bis zu rennorientierten Clubs mit 1'300 Mitgliedern*



### Streuverlust

*Generische Kommunikation verpufft oder überfordert*



### Begrenzte Ressourcen

*Verbandsteams können nicht jeden Club individuell betreuen*



### Fehlende Orientierung

*Clubs wissen oft nicht, welche Angebote für sie relevant sind*



### Unsere Antwort:

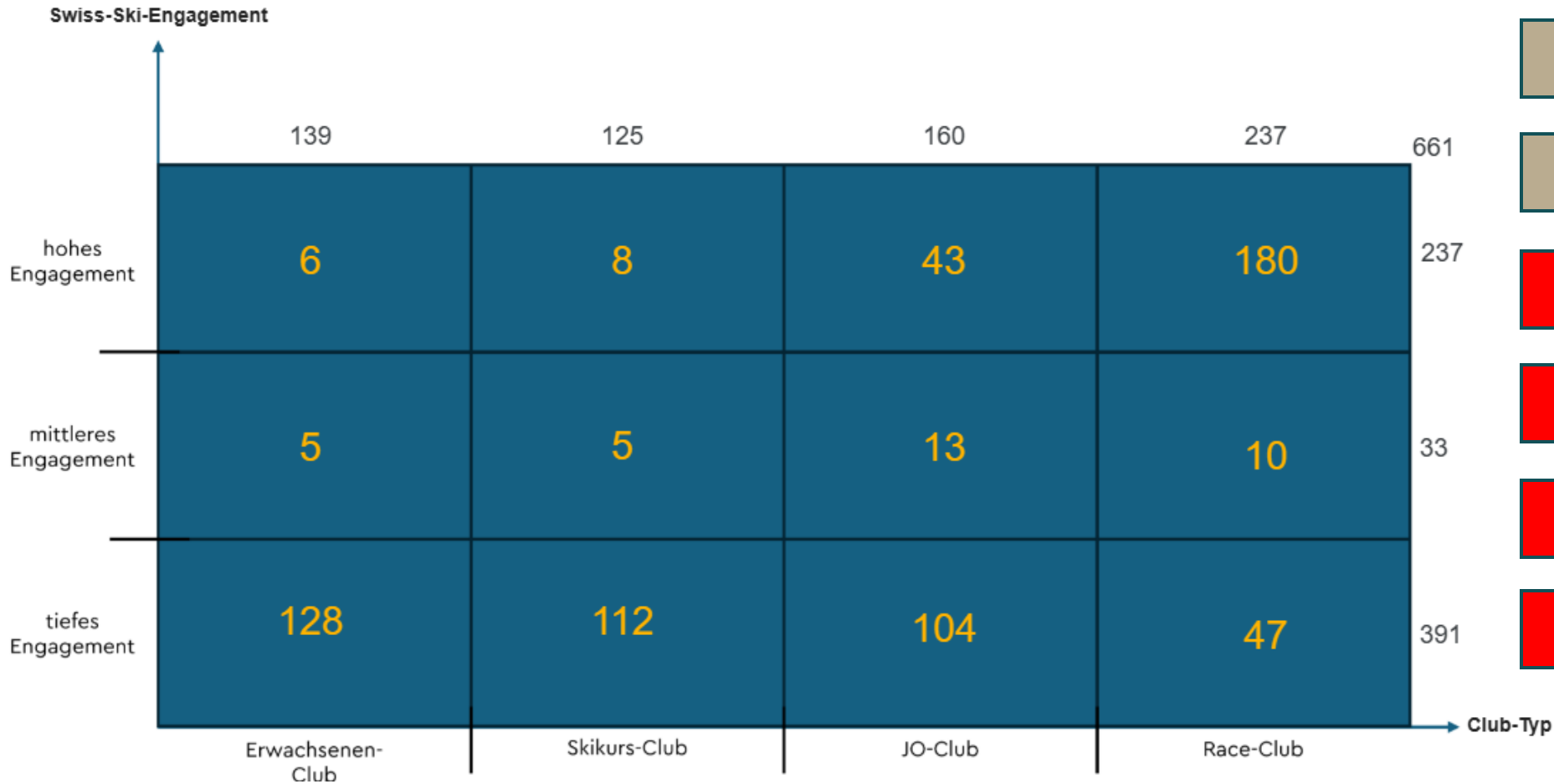
### Ein skalierbares Segmentierungsmodell!

*Nicht für jeden Club eine Extralösung – aber auch nicht eine Lösung für alle.*







*Segmentierung ermöglicht differenziertes Arbeiten – mit klarem Aufwand-Nutzen-Verhältnis*

# Unser erster Ansatz Segmentierung

Y-Achse: Organisation Wettkämpfe, LCM, Swiss-Ski Connect, Coaching

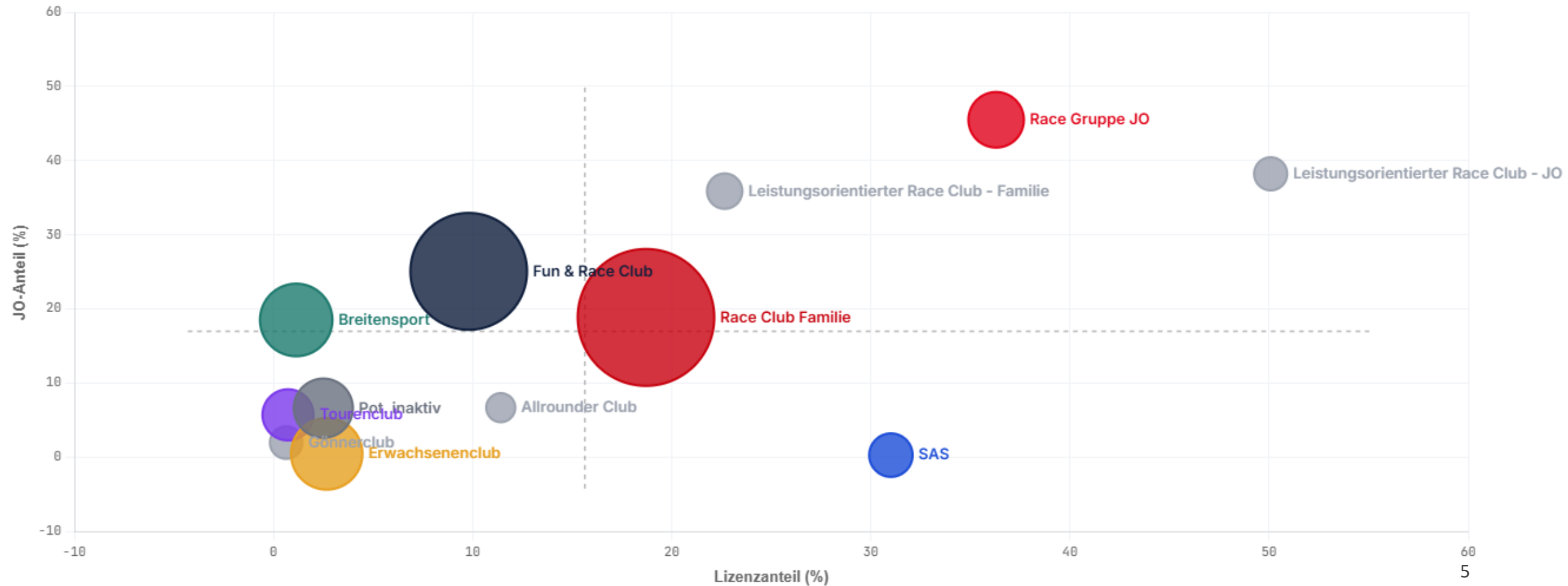


X-Achse: Lizenzanteil, Anzahl JO-Kinder, JO/Renngruppe, Skikursangebot → z.T. via Website-Analyse

-  Erste Strukturierung
-  Einfachheit
-  Segmente zu «grob»
-  Achse «Engagement»
-  Inhaltliche Positionierung
-  Fehlende Daten!

# Das aktuelle Modell

## Von «einfach» zu «feingranular»



# Das aktuelle Modell

## Die Segmente

### Breitensport Club



- Einzelne Tage im Jahr Skikurse für Kinder
- Pistentage für Familien
- Keine Clubrennen (mehr)
- Diverses Clubleben ohne Leistungsfokus

### Erwachsenen Club



- Keine Kinder/ Jugendlichen
- Diverses Programm: Pistentage, Skisafari, Wandern, soziale Anlässe
- Selten Ausrichtung von KWO-Wettkämpfen oder Clubrennen

### Fun & Race Club



- Fokus Fungruppen
- Oft auch Renngruppe
- Club mit Aktivitäten für die ganze Familie
- Teilnahme Breitensportrennen
- Häufig Clubmeisterschaften

### Race-Club Familie



- Fokus Renngruppen
- Gelegentlich Fungruppen
- Club mit Aktivitäten für die ganze Familie
- Teilnahme Rennen
- Clubmeisterschaften
- Oft Ausrichtung von KWO-Wettkämpfen und Breitensportevents

### Race-Gruppe JO



- Häufig Renngemeinschaften
- Fokus liegt auf Renngruppen JO
- Kein Programm für den Rest der Familie
- Gelegentlich Fungruppe
- Teilnahme Rennen
- Clubmeisterschaften
- Teilweise Ausrichtung KWO-Wettkämpfe

### Sonstige



SAS



Touren-clubs

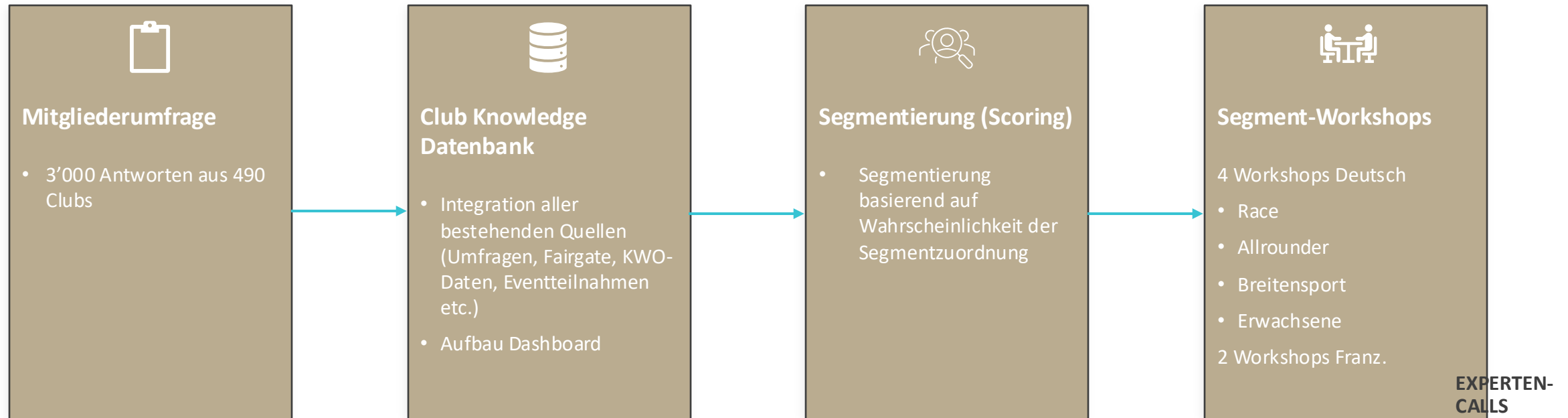


Göner-clubs

Keine Zuordnung  
(89 Clubs)

# Wie umgesetzt?

## Aktuelles Modell

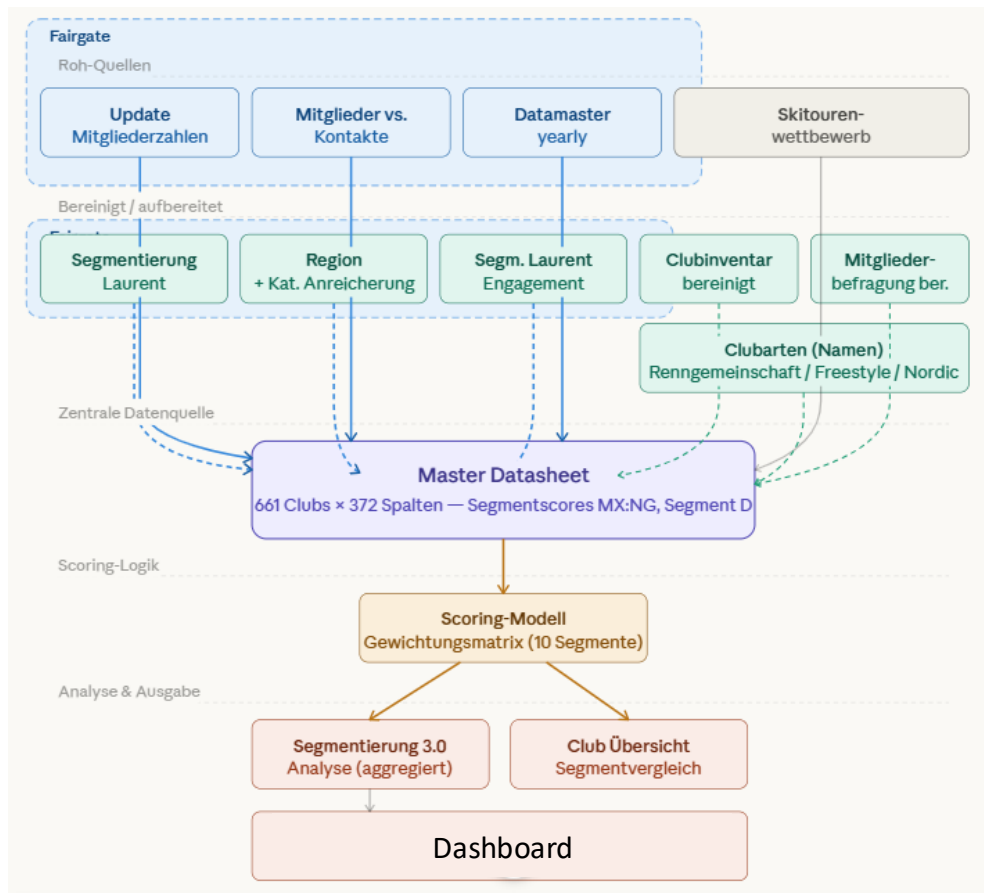


Bis anhin kannten wir jeweils nur die Sicht der Vorstandsmitglieder auf den Club, neu auch diejenige der Mitglieder!



# Segment Scoring

## Scoring vergibt Wahrscheinlichkeiten und keine absolute Einordnung



### Integration

Integration aller wesentlichen Datenquellen in eine Datenbank (keine personenbezogenen Daten!)

- Fairgate
- KWO
- Mitgliederbefragung
- Clubinventar
- Clubanalysen

### Scoring-Modell

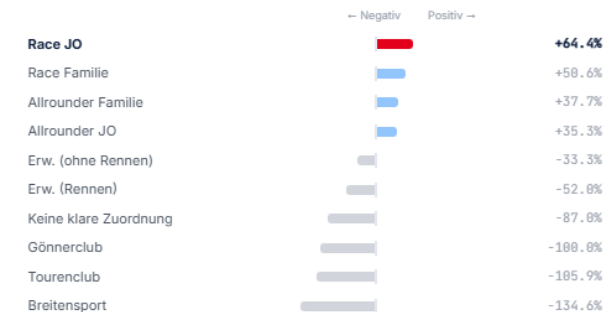
- Scoring Modell basierend auf verschiedenen Datenpunkten
- Scoring Modell gibt dann eine Wahrscheinlichkeit, welchem Segment ein Club zugeordnet wird – manuelle Überschreibung möglich

#### Flimserstein Race Team — Segment-Scores

Raw Scores aus Klassifizierungsmodell (Excel)

Score x 100 = %. Höherer Wert = bessere Übereinstimmung. Zugewiesenes Segment:

Leistungsorientierter Race Club - JO



# Was machen wir nun mit den Erkenntnissen?

## Gezielte, analyse-getriebene Unterstützung der Clubs

### Club Knowledge Database

**3 Segmente**  
53% der Clubs  
76% der Mitglieder

- In der Club Knowledge Database sind alle wichtigen Informationen enthalten
- Das Tool speist das Swiss-Ski Club CRM



### Club-CRM

- Im Club-CRM werden aus den Daten klare Prioritäten je Club abgeleitet
- Alle Interaktionen mit dem Club werden hier dokumentiert



### Massnahmen und Leistungen

- Clubs werden nicht mehr allgemein betreut, sondern mit genau den Angeboten gematcht, die ihren Problemen entsprechen
- Knappe Ressourcen werden optimal eingesetzt

### Club Coaching

1:1-Coachings für Clubs mit niedrigem Health-Score

### Lehrgang Club Management

Segmentspezifische Inhalte und Gruppenbildung

### Swiss-Ski Connect

Remote Webinare zu identifizierten Problemen

### ClubZone

zielgruppenspezifischer Inhalte

# Blick in die Werkstatt – Unser Club CRM

## Aus den Daten klare Prioritäten je Club ableiten

Arbeitsstand Club CRM



**swisski** Club CRM • Skiclub – Anonymisiert

**Skiclub – Anonymisiert**  
 Clubnr. 9XXXXX · Regionalverband BSV  
 Kanton: Graubünden · Bergclub

**CLUB HEALTH SCORE 34**  
 Kritisch – 4 offene Probleme

**Identifizierte Probleme** (4 offen)

- Massiver Mitglieder-Schwund** -26%  
 -26% in 5 Jahren. Kein aktives Rückgewinnungsprogramm, JO-Nachwuchs bricht nach U14 weg. (Kritisch, Nachwuchs)
- Hoher Schwarzmitglieder-Anteil** 48%  
 48% nicht gemeldet. Veraltetes Verwaltungssystem, fehlende Admindschulung. (Kritisch, Admin)
- Vorstandsnachfolge ungeklärt** Juni 25  
 Präsidentin tritt per GV zurück, keine Nachfolgekandidatur, 2 weitere Rücktritte erwartet. (Governance, GV 2026)
- Tiefe Swiss-Ski Sichtbarkeit** 31%  
 Nur 31% der Mitglieder wissen, dass sie Swiss-Ski-Mitglied sind. Kein President's Day seit 3 Jahren. (Bewusstsein, Bindung)

**Massnahmen Swiss-Ski Betreuung** (3 offen, 1 erledigt)

- Admin-Schulung Mitgliederverwaltung** Frist: 15. Mai 25  
 Online-Session mit Kassier zur Bereinigung der Mitgliederliste und korrekter Meldung in fairgate. Ziel: Schwarzanteil unter 40%. (Offen, Priorität 1)
- Vorstand coaching & Nachfolgeplanung** Frist: 30. Mai 25  
 Halbtages-Workshop mit Vorstand, Swiss-Ski Coaching-Tool, Moderation durch BSV-Vertreter: Nachfolge-Kandidatinnen identifizieren. (Offen, Priorität 2)
- JO-Nachwuchs-Kampagne mit Schulen** Frist: Okt. 25  
 Schneetraining-Angebot für Schulen aufsetzen. Kooperation mit lokaler Destination läuft bereits, Pilotklasse für Herbst geplant. (In Arbeit, Nachwuchs)

**President's Day Einladung & Bestätigung** Abgeschlossen  
 Präsidentin persönlich eingeladen, Teilnahme für Jan. 2026 bestätigt. Follow-up Material vorbereitet. (Erledigt, Swiss-Ski Bindung)

**WEITERE KPIS**

- Swiss-Ski Zufriedenheit (1-5) 3.1
- RV Zufriedenheit (1-5) 3.4
- ZUFRIEDENHEIT (1-5) 4.9
- Verbleibswahrsch. (1-5) 3.8
- Zahlungsbereitschaft 28%
- Lizenzen / Mitglieder 12%

**NÄCHSTE MEILENSTEINE**

- Admin-Schulung durchführen (15. Mai 2026) (Offen)
- Vorstand coaching Workshop (30. Mai 2026) (Offen)
- Generalversammlung (mit SS-Begleitung) (Juni 2026) (Geplant)
- JO-Kampagne Schulen startet (Oktober 2026) (In Arbeit)
- President's Day Teilnahme (Januar 2027) (Bestätigt)

**INTERNE NOTIZ – MARC LAGGER, 14. APRIL 2026**  
 Club ist strukturell gefährdet – die Vorstandsnachfolge ist der kritischste Punkt. Ohne neuen Vorstand wird die JO-Kampagne scheitern. Empfehle, den BSV-Präsidenten in die GV-Vorbereitung einzubeziehen. Priorität für Mai: Schwarzmitglieder bereinigen (Admin-Schulung), danach GV-Begleitung anbieten und Candidaturen aktiv ansprechen.

**Telefonat mit Präsidentin – Rücktritt kommuniziert, Coaching-Bedarf besprochen**  
 Marc Lager 14. April 2026

Club KPIs

Club Health Score (zur Priorisierung der Ressourcen)

Identifizierte Probleme

Vom System vorgeschlagene Massnahmen

Gemeinsam definierte Meilensteine

Gesprächsnotizen

Letzter Kontakt

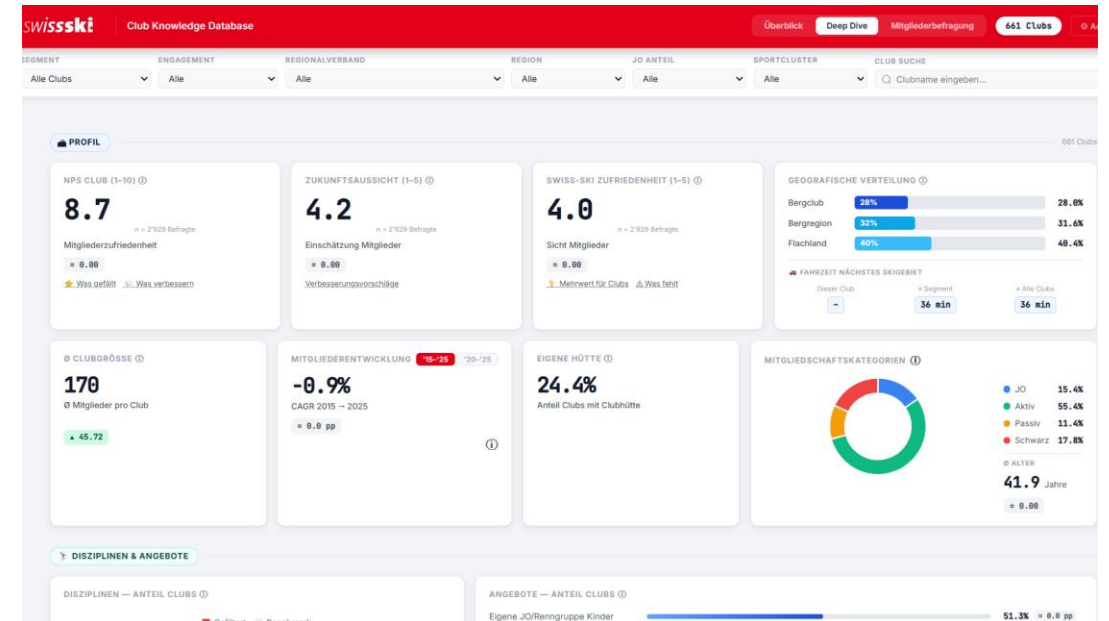
# Aufbau Dashboard - Ressourcen

## 1. Version -> Excel

Club KPI Dashboard · Entwicklung & Status				
Auswahl Club				
KPI / Kennzahl	IST Wert (Aktuell)			Mögliche Werte / Optionen
<b>CLUB PROFIL</b>				
Clubsegment Zuordnung Swiss-Ski				Erwachsenenclub   Skikurs-Club   JO   Race Club
Clubsegment Selbstzuordnung IST				Erwachsenenclub   Skikurs-Club   JO   Race Club
Clubsegment ZIEL				Erwachsenenclub   Skikurs-Club   JO   Race Club
Clubgrösse				Zahl
Health-Score Club				Index Wert (1-100), berechnet aus Mitgliederentwicklung, Mitglieder NPS, etc.
Disziplinen				Ja   Nein
Alpin Ski				Ja   Nein
Skitouren				Ja   Nein
Snowboard				Ja   Nein
Langlauf				Ja   Nein
Biatlon				Ja   Nein
Freestyle				Ja   Nein
Sonstige				Ja   Nein
Was vereint die Mitglieder?				Soziale Verbundenheit   Kinder im Rennsport   Liebe zum Rennsport   ...
Mitglieder Wachstum gewünscht				Ja   Nein
Club Coaching durchgeführt				Ja   Nein
<b>MITGLIEDER</b>				
	Performance	Outdoor & Fitness	Geniesser	Tradition
Ist.Mitglieder (Anzahl)				
Zielmitglieder				

10 PD (inkl. Umfrage, Expertengespräche, Workshops)

## 2. Version -> Vibe Coding



1-2 PD -> Version 1  
Anschliessend zwei Wochen kontinuierliche Verbesserungen

Grundvoraussetzung: sauberer Datenstamm!

# Jetzt seid ihr dran!

40-60 Minuten · 5–6 Personen pro Gruppe

10'

## Verständnis & Reaktion

Was ist euer erster Eindruck? Was überzeugt euch — was nicht?

15'

## Kritische Diskussion

Wo liegen die Grenzen?  
Was würde bei euch (nicht) funktionieren?

15'

## Transfer & Ideen

Was nehmt ihr mit? Welche erste Massnahme wäre für euren Verband denkbar?