

Servicequalität von Tourismusorten unter der Lupe: MysteryCheck ortet deutliche Verbesserungen

Utl.: Klagenfurt, Sölden und Neumarkt sind die Gewinner in Österreich
- Anonyme Tests bei 4921 Tourismusorten in D, Ö und CH -
Siegerehrung am Stand der Österreich Werbung (ÖW) auf der ITB =

Berlin (OTS) - Anonyme Erhebungen gehören zu den effektivsten Methoden, um die Dienstleistungsqualität von Tourismuseinrichtungen zu testen. Bereits zum dritten Mal erhoben deshalb im Rahmen des MysteryChecks IRS Consult, ELVIA Reiseversicherungen und Hochschulen aus Österreich, Deutschland und der Schweiz per E-Mail das Service-Verhalten von 4921 Tourismusorten in den drei Ländern. Das Ergebnis: Die Qualität der Anfragebeantwortungen entwickelte sich deutlich positiv.

In Österreich überzeugten Klagenfurt (Kategorie "Bestes Angebotsmix"), Sölden (Kategorie "E-Mail") und Neumarkt im Mühlkreis in Oberösterreich (Kategorie "Post") die Tester. Kärnten wurde als Bundesland mit dem besten Anfrageservice ermittelt. Bewertet wurden dabei die zielgerichteten Antworten, wie etwa für die nachgefragte Preiskategorie und den Zeitraum, sowie die Art und Weise, wie die Informationen beim Kunden ankommen.

Die Ergebnisse des "MysteryChecks - Abenteuer Unterkunftssuche 2006" werden heute, Mittwoch Nachmittag, am Stand der Österreich Werbung (ÖW) im Rahmen der ITB in Berlin präsentiert. Überreicht werden die Preise von der neuen Regionsmanagerin der ÖW für Deutschland, Birgit Koller-Hartl.

Insgesamt können nach drei Jahren interessante Trends bei der Entwicklung abgeleitet werden. Von den angeschriebenen Orten antworteten 70,1 Prozent. Das entspricht einer Steigerung um rund 9 Prozentpunkte im Vergleich zum Jahr 2004, in dem "nur" 61,5 Prozent auf die E-Mailanfragen reagierten. Im Vergleich der drei Länder hat Deutschland mit 84,1 Prozent nach wie vor das beste Antwortverhalten. Erheblich gestiegen ist die Schnelligkeit bei der Beantwortung der Anfragen. 49 Prozent (2004: 30 Prozent) der Orte antworteten innerhalb von 24 Stunden, 99 Prozent (2004: 75 Prozent) innerhalb von drei Tagen.

In allen drei Ländern ist ein eindeutiger Trend hin zur elektronischen Post zu erkennen. 48,4 Prozent der Anfragen wurden per E-Mail beantwortet (2004: 38,8 Prozent). Im gleichen Maß nahm der Postversand von 50,2 Prozent im Jahr 2004 auf 36,8 Prozent ab. Andererseits nimmt die Anzahl der Orte, die auf Nummer sicher gehen und per Post und E-Mail antworten von 11 auf 14,8 Prozent zu.

Am konsequentesten wird das Medium E-Mail in der Schweiz genutzt. Hier liegt die Quote seit drei Jahren konstant bei rund 75 Prozent. In Deutschland ist der Postversand zwar auf 51,6 Prozent (2004: 68,3 Prozent) gesunken, weist damit jedoch weiterhin einen traditionell hohen Anteil auf. Dies wird zusätzlich durch die hohe Prospektquote (Angebote mit Prospekten) in Deutschland von 60 bis 65 Prozent in den letzten drei Jahren belegt.

Ein leichter Anstieg ist bei persönlichen Antwortschreiben von 67,6 auf 70,1 Prozent zu verzeichnen. Leicht zurückgegangen ist die Quote der unpersönlichen Anschreiben bzw. der Antworten ohne Anschreiben. Hier sehen die Experten von IRS CONSULT in Anbetracht der technischen Möglichkeiten bei der Datenverarbeitung in Zukunft noch Verbesserungspotenzial. Unpersönliche bzw. fehlende Formschriften verleiten tendenziell dazu, auf konkrete Anfragen nicht einzugehen bzw. bieten wenig Spielraum hierfür.

Besonders positiv ist die Zunahme um 42 Prozent der konkreten Angebote auf knapp 500 in 2006 im Vergleich zu 350 in 2005 zu bewerten. Das heißt, dass letztendlich 10 Prozent (2005: 7 Prozent) aller Tourismusorte die Anfrage im Sinne einer erfolgreichen Kundenbetreuung richtig beantwortet haben.

An dem Marktforschungsinstitut sind die Hochschulen CenTouris der Universität Passau, das ITW Institut für Tourismuswirtschaft der Hochschule für Wirtschaft HSW Luzern und die IMC Fachhochschule Krems als Partner beteiligt.

Die Gewinner in den einzelnen Kategorien beim MysteryCheck 2006 in den jeweiligen Ländern sind:

Kategorie "Post":

Österreich: Neumarkt im Mühlkreis, Oberösterreich

Schweiz: Stans, Nidwalden

Deutschland: Bad Tölz, Bayern

Kategorie "E-Mail"

Österreich: Sölden, Tirol

Schweiz: Engelberg, Obwalden

Deutschland: Graal-Müritz, Mecklenburg-Vorpommern

Kategorie "Bestes Angebotsmix":

Österreich: Klagenfurt, Kärnten

Schweiz: Saas Fee, Wallis

Deutschland: Garding, Schleswig-Holstein

Kategorie Bestes/r Bundesland/Kanton in den jeweiligen Ländern:

Österreich: Kärnten

Schweiz: Wallis

Deutschland: Bayern

Die ELVIA Reiseversicherungen als Mitinitiator des MysteryCheck und touristisches Dienstleistungsunternehmen sind über den positiven Trend erfreut: "Als touristischer Leistungsträger und Partner wissen wir um die Wichtigkeit der Kundenansprache und -bindung. Dabei ist es entscheidend, die Trends der Zeit, wie z.B. die Fokussierung auf E-Mail-Kommunikation, umzusetzen und konkret auf Kundenwünsche einzugehen," so Alois Weber, Hauptbevollmächtigter (Alleinvorstand) der ELVIA Reiseversicherungen.

Über die ELVIA Reiseversicherungen

Seit 50 Jahren steht der Name ELVIA Reiseversicherungen für Kompetenz und Zuverlässigkeit rund um das Thema Sicherheit auf Reisen. Als ein Unternehmen der Allianz sind die ELVIA Reiseversicherungen in das weltweit führende Netzwerk der MONDIAL Assistance Group eingebunden. Der Reiseversicherungs- und Assistance-Konzern sichert mit mehr als 7.600 Mitarbeitern in 28 Ländern auf fünf Kontinenten eine kontinuierlich hohe Dienstleistungsqualität für alle Kunden - immer und überall.

Rückfragehinweis:

~

Österreich Werbung Deutschland

Öffentlichkeitsarbeit

Constanze Dietrich

Tel.: 0049 (30) 219 148-13

mailto:Constanze.dietrich@austria.info

ELVIA Reiseversicherungs-Gesellschaft Deutschland

Monika Reitsam-Rieger

Pressesprecherin

Tel.: 0049 (89) 624 24 - 113

mailto:presse@elvia.de

~

*** OTS-ORIGINALTEXT UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER
VERANTWORTUNG DES AUSENDERS ***

OTS0260 2006-03-08/16:00

081600 Mär 06

Link zur Aussendung:

http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20060308_OTS0260