

P R E S S E M I T T E I L U N G

Servicestudie: Flughäfen

Nur jeder zweite Flughafen bietet guten Service – Nürnberg ist bester Airport vor Frankfurt und Düsseldorf

Hamburg, 26.01.2009 (ots) – Der Flughafen ist schon lange nicht mehr nur ein Ort, von dem bloß Flugzeuge abheben. Die Flughafenbetreiber locken die Fluggäste mit umfassenden Zusatzangeboten: Neben dem klassischen Duty-Free-Shop findet der Gast eine Vielzahl an weiteren Geschäften und gastronomischen Einrichtungen aller Art. Doch welcher Airport verfügt über das umfassendste Angebot? Wie ist es um die Erreichbarkeit mit dem Auto oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln bestellt? Welcher Flughafen bietet den besten Service?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die zehn größten deutschen Flughäfen auf Herz und Nieren. Im Rahmen einer umfassenden Serviceanalyse mit nahezu 300 Kontakten beurteilten die Tester Besuche vor Ort, Mystery-Tests per Telefon und E-Mail sowie den Internetauftritt. Zusätzlich wurden die Verkehrsinfrastruktur und die Flughafenausstattung anhand von über 50 Einzelkriterien unter die Lupe genommen. Dabei flossen zum Beispiel die Preise der Parkplätze, die Entfernung zum nächsten Hauptbahnhof, Services für Behinderte oder die Ausstattung mit Geschäften, Restaurants und Konferenzräumen ein.

Die Servicequalität der Flughäfen war nur befriedigend, nur jeder zweite bot einen guten Service. „Die größten Defizite zeigten sich bei der Freundlichkeit und Motivation des Servicepersonals – sowohl an den Infoschaltern als auch am Telefon“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts.

Die Flughäfen sind meist gut mit dem Auto erreichbar, jedoch nur drei der zehn Airports verfügen über einen Fernbahnhof. Auch die Fahrtdauer mit öffentlichen Verkehrsmitteln zum nächstgelegenen Hauptbahnhof, und somit die Nähe zur Stadtmitte, variiert zwischen 6 Minuten (Düsseldorf) und 39 Minuten (München). „Überraschend sind die großen Preisunterschiede bei den Parkgebühren: So kostete zum Beispiel der günstigste Parkplatz für einen Tag in Düsseldorf 5,50 Euro und in Berlin-Tegel 24 Euro“, so Experte Hamer.

Insgesamt überzeugten die untersuchten Flughäfen mit einem breiten Angebotsspektrum, so fehlten zum Beispiel nur in einem Airport eine Apotheke und nur in zweien ein Lebensmittelgeschäft. Jeder zweite Flughafen verfügte über einen Frisör oder eine Reinigung. Die Leistungen für Behinderte lassen jedoch zu Wünschen übrig. „Außer in Düsseldorf und Köln Bonn konnten Behinderte an keinem Airport kostenfrei parken und nur jeder zweite Flughafen bot eine separate Abfertigung“, bemängelt Serviceprofi Hamer.

Der Gesamtsieger der Studie ist Airport Nürnberg. Der kleinste der untersuchten Flughäfen überzeugte besonders mit einem guten Parkplatz- und Freizeitangebot und der besten E-Mail-Beantwortung. Beim Service insgesamt landete Frankfurt Airport ganz vorn. Bei den Testbesuchen vor Ort punktete Berlin-Schönefeld mit dem kompetentesten und kundenfreundlichsten Servicepersonal. Den besten Internetauftritt bot Hamburg Airport. Bei der Verkehrsinfrastruktur führte hingegen Düsseldorf International. Flughafen München überzeugte mit der besten Ausstattung.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, heute um 18:30 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 25

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de