

PRESSEMITTEILUNG

Studie Freizeitparks 2010

Europa-Park, Phantasialand und Heide Park sind die Top 3 bei Ausstattung und Service

Hamburg, 28.05.2010 (ots) – Die Saison ist bereits eröffnet und so stürmen täglich tausende Besucher in die Freizeitparks, um die neuen Top-Attraktionen auszuprobieren und mit Freunden und Familie einen aufregenden Tag zu erleben. Doch wie gut sind die Freizeitparks auf den Ansturm vorbereitet? Mit welchen Wartezeiten müssen die Besucher rechnen? Wo finden sie ein vielfältiges Freizeitangebot und wo den besten Service?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv und der Programmzeitschrift tv14 die zehn größten deutschen Freizeitparks und weitere sechs aus den Regionen Nord- und Süddeutschland sowie Nordrhein-Westfalen. Im Rahmen einer umfassenden Analyse mit mehr als 250 verdeckten Kontakten wurden die Ausstattung der Freizeitparks, der Service vor Ort sowie die Verkehrsinfrastruktur und die Internetauftritte der Parks analysiert.

Der Europa-Park konnte sich beim Leistungsangebot sowie beim Kundenservice an die Spitze setzen und wurde „Bester Freizeitpark 2010“ sowie Sieger in Süddeutschland. Die große Vielfalt an Attraktionen, das angenehme Ambiente sowie die kompetenten Mitarbeiter überzeugten. Zum besten Freizeitpark in Nordrhein-Westfalen wurde das Phantasialand gekürt. Hier fanden die Besucher neben spannenden Fahrgeschäften eine besonders kinderfreundliche Infrastruktur, gute Orientierungsmöglichkeiten und ein sehr sauberes Umfeld vor. Von allen untersuchten Parks lag das Phantasialand auf Platz zwei. Heide Park wurde bester Freizeitpark in Norddeutschland und insgesamt Dritter. Er bot viele attraktive Events an und überzeugte hinsichtlich der Verkehrsinfrastruktur und der Freundlichkeit des Personals.

Im Gesamtergebnis wurde die Branche der Freizeitparks bezüglich Ambiente, Optik und Sauberkeit positiv bewertet. Das Angebot an Attraktionen sowie Shows und Events war sehr vielfältig und abwechslungsreich. Minuspunkte gab es für die geringe Vielfalt und Qualität der angebotenen Speisen und für die teilweise langen Wartezeiten in den Parks. „An den Top-Attraktionen mussten die Tester bereits in der Vorsaison etwa eine halbe Stunde anstehen“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts. Ein weiteres Defizit: Die Orientierungsmöglichkeiten. Ein Drittel der Testbesucher war mit der Beschilderung in den Parks nicht zufrieden.

Eine deutliche Serviceverbesserung zum Vorjahr stellte das Institut bei der Kompetenz der Mitarbeiter fest. Die Mitarbeiter wurden zu 90 Prozent als sehr motiviert wahrgenommen. „Sie nahmen sich genug Zeit für die Anliegen der

Besucher und beantworteten ihre Fragen stets individuell und freundlich“, lobt Serviceexpertin Möller.

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.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Freitag, 28. Mai 2010, um 18:35 Uhr sowie in der aktuellen tv14, Heft 12/2010.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von tv14 und n-tv

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de

www.disq.de