

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

Servicestudie Reisebüros 2011

Freundliche Beratung, aber selten passende Reiseempfehlungen – Thomas Cook wird Testsieger

Hamburg, 06.01.2011 – Hochkonjunktur im Reisebüro: Viele Deutsche wollen dem kalten Winter entfliehen oder planen jetzt nach dem Weihnachtstrubel den großen Sommerurlaub. Doch in welchem Reisebüro erhalten die Kunden passende Empfehlungen und interessante Tipps? Wer kennt sich auch bei exotischen Reisezielen gut aus? Das Deutsche Institut für Service-Qualität machte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den großen Servicetest.

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 27
E-Mail: b.moeller@disq.de

Der Schwerpunkt lag auf der Beratung vor Ort: 140 verdeckte Filialbesuche wurden bei 14 großen Marken Anbietern durchgeführt. An Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft mangelte es den Mitarbeitern nicht. Die Kompetenz der Beratung war jedoch nur befriedigend, die Güte der Empfehlungen sogar nur ausreichend. „Entweder wurden Kundenbedürfnisse nicht gut genug analysiert, Vor- und Nachteile von Reisebestandteilen nicht erklärt oder keine verschiedenen Alternativen aufgezeigt“, bemängelt Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts. Am besten waren die Mitarbeiter mit dem Thema Familienreise vertraut und berieten hierzu am glaubwürdigsten. Größere Schwierigkeiten zeigten sich bei Fragen nach einer Individualreise durch Afrika oder einer behindertengerechten Kreuzfahrt. „Es fiel auf, dass die Berater vergleichsweise wenig Wissen über exotischere Länder besaßen und sich auch beim Thema Kreuzfahrt oft erst einlesen oder bei Kollegen nachfragen mussten“, berichtet Möller.

Eine deutliche Verbesserung zur Servicestudie 2009 gab es bei der telefonischen Kontaktqualität, die dieses Mal mit „gut“ bewertet wurde. Die Mitarbeiter beantworteten Anfragen am Telefon korrekt, strukturiert und vollständig. Ganz im Gegensatz zu Anfragen, die die Testkunden per E-Mail verschickten. 30 Prozent der Mails wurden gar nicht beantwortet, 40 Prozent der eingegangenen Antworten waren nicht vollständig. Für den Service per E-Mail bekam die Branche nur die Note ausreichend.

Der Touristikspezialist Thomas Cook wurde Gesamtsieger der Studie mit der kompetentesten Beratung vor Ort sowie einer schnellen E-Mail-Bearbeitung. Hapag Llyod Reisebüro auf dem zweiten Platz punktete durch passgenaue Reiseempfehlungen und freundliche Mitarbeiter. Drittplatzierter First Reisebüro überzeugte mit dem besten telefonischen Kundenservice und der individuellen Bearbeitung von Kundenanfragen.

Der Service der 14 Reisebüroketten wurde anhand von jeweils zehn verdeckten Besuchen in den Filialen, je zehn Anfragen per Telefon und je zehn E-Mails analysiert. Somit bewertete das Institut insgesamt mehr als 400 Interessentenkontakte.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, den 06.01.2011 um 18:35 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.