

## PRESSEMITTEILUNG

### Deutscher Servicepreis 2011, Kategorien Tourismus

#### **Auszeichnung für Motel One, travelchannel.de und TUI Cruises**

**Hamburg, 07.03.2011 (ots)** – Es gibt sie wirklich: Unternehmen, die ihre Kunden in den Mittelpunkt stellen, die kompetent und freundlich beraten oder die Anrufer nicht in Warteschleifen hängen lassen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität vergibt daher zusammen mit dem Nachrichtensender n-tv erstmals den Deutschen Servicepreis. Es werden die Serviceleader in Kategorien wie Finanzen, Einzelhandel oder Gesundheit prämiert.

Die ersten Preise gehen an die drei besten Anbieter in der Kategorie Tourismus: Beim Budgethotel Motel One waren die Mitarbeiter an der Rezeption sehr motiviert und nahmen sich genügend Zeit für die Kunden. Zudem punktete die Hotelkette bei Sauberkeit und Ambiente. Das Reiseportal travelchannel.de überzeugte durch kompetente Berater am Telefon, eine sehr informative Homepage und einen transparenten Buchungsprozess. Der Kreuzfahrtanbieter TUI Cruises beantwortete E-Mails sehr vorbildlich. Die Mitarbeiter am Telefon waren stets schnell erreichbar und berieten ausgesprochen individuell. Insgesamt wurden 61 Tourismusanbieter anhand von 1.880 verdeckten Testerkontakten analysiert.

Der Deutsche Servicepreis 2011 wird in insgesamt zehn Kategorien vergeben. Dazu erfolgte eine Zusammenführung von 55 Servicestudien der letzten Monate und eine erneute Auswertung nach Branchen. In Summe wurden über 500 Unternehmen betrachtet und anhand von mehr als 16.000 verdeckten Testerkontakten bewertet. Die Tester ließen sich vor Ort beraten oder untersuchten die Servicequalität per Telefon und per E-Mail. Wartezeit, Gesprächsatmosphäre sowie Freundlichkeit und Kompetenz waren dabei die Schlüsselkriterien. Auch die Internetauftritte der Anbieter wurden unter die Lupe genommen. Unter anderem bewerteten die Marktforscher die Bedienungsfreundlichkeit, das Informationsangebot und die Transparenz.

Mehr dazu: n-tv Märkte am Morgen, Montag, 07.03.2011 um 8:10 Uhr.

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

Ansprechpartner:  
Markus Hamer  
Telefon: 040 / 41 11 69 26  
E-Mail: m.hamer@disq.de