

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie Budget-Hotels 2012

#### **Guter Service muss nicht teuer sein – Testsieger ist Motel One vor Ibis und B&B Hotels**

**Hamburg, 16.02.2012 (ots)** – Ob Studenten, Unternehmer oder Familien – Budget-Hotels locken mit einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis unterschiedlichste Kundengruppen an. Doch was erwartet die Gäste der vergleichsweise günstigen Häuser: Sind die Mitarbeiter freundlich und zuvorkommend? Muss man Abstriche beim Frühstück machen? Wie sieht es mit der Gestaltung der Hotels aus? Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv Service und Ausstattung von neun Budget-Hotelketten in Deutschland.

Die Servicequalität der Branche stieg im Vergleich zur Studie vor zwei Jahren von einem befriedigenden auf ein gutes Niveau. Viele Häuser überzeugten durch eine ansprechende Gestaltung und Sauberkeit. An der Rezeption und in der Gastronomie wurden die Gäste sehr schnell und freundlich bedient. Bei Fragen erhielten die Kunden kompetente Antworten von den Mitarbeitern.

Verbesserungsmöglichkeiten gab es beim gastronomischen Angebot. „Qualitativ hochwertiges Frühstück mit frischen Speisen gehörte leider nicht immer zum Standard in den Hotels“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Markforschungsinstituts. „Bei 45 Prozent der Besuche war die Vielfalt des Frühstücks nicht zufriedenstellend.“

Abstriche müssen Kunden von Budget-Hotels bei der Ausstattung machen. Bei jeder dritten Hotelkette wurden keine Schließfächer für Wertsachen angeboten, Minibar oder Kühlschrank waren so gut wie nie vorhanden. Ein Telefon gab es in lediglich rund 55 Prozent der getesteten Zimmer. Allerdings waren alle Zimmer mit Fernsehern und Handtüchern ausgestattet.

Testsieger und damit „Bestes Budget-Hotel 2012“ wurde Motel One. Vor allem die sehr gute Serviceleistung der Hotelkette in allen getesteten Bereichen, unter anderem vor Ort und am Telefon, war dafür ausschlaggebend. Die Häuser überzeugten durch eine attraktive Gestaltung und ein hochwertiges Frühstück. Den zweiten Rang in der Gesamtwertung erreichte Ibis und zeigte zudem den besten Service vor Ort. Die Mitarbeiter waren besonders freundlich und kompetent. Den dritten Platz sicherte sich B&B Hotels. Die Kette hatte die beste Qualität des Umfeldes mit hochwertigen Gästezimmern.

Für die Analyse der Service-Qualität vor Ort wurden bei jeder Kette fünf unterschiedliche Häuser in mindestens drei verschiedenen deutschen Großstädten verdeckt von Testern besucht. Des Weiteren wurden der Service am Telefon und per E-Mail sowie die Internetauftritte analysiert. Abschließend erfolgte eine umfassende Untersuchung der Hotelausstattung. Neben Parkplätzen, Gastronomieangebot und Zimmerausstattung wurden auch das Freizeit- und Informationsangebot (z.B. Tischtennis, Fahrradverleih, kostenloses WLAN, Bücherverleih) und spezielle Leistungen (u.a. Waschmöglichkeit, Wickeltische, Schließfächer) ausgewertet. Insgesamt flossen 219 Servicekontakte zu den Hotels in die Analyse ein.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 16. Februar 2012, um 18:35 Uhr.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

**Ansprechpartner:**

Bianca Möller  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-12  
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857  
E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)  
[www.disq.de](http://www.disq.de)