

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

### **Kundenbefragung zu Hotelketten**

Tolle Lage, super Service – Beliebteste Hotelkette wird Radisson Blu vor Steigenberger und Motel One

**Hamburg, 28.03.2013 (ots)** – Ob für den Wochenendtrip nach Berlin, den Musicalbesuch in Hamburg oder die berufliche Weiterbildungsmaßnahme in Köln – die Auswahl an Übernachtungsmöglichkeiten ist groß. Immer mehr Deutsche entscheiden sich bei der Hotelbuchung für eine der großen Ketten. Während einige Kunden eher Wert auf eine preisgünstige Übernachtung legen, spielen für andere ein ansprechendes Ambiente und eine gehobene Ausstattung eine Rolle. Wie zufrieden die Kunden mit den Hotelketten sind, hat nun eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht.

Die Hotelketten erreichten über alle Leistungsbereiche hinweg hohe Zufriedenheitswerte. „Die Serviceleistungen der Hotels wurden von allen Befragungsteilnehmern als gut oder sehr gut bewertet“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Gut 89 Prozent der Befragten könnten sich vorstellen, wieder bei der Hotelkette eine Übernachtung zu buchen. Besonders zufrieden zeigten sich die Gäste bereits beim Buchungsprozess und beim Check-In im Hotel. Auch das Hotelpersonal trug zu einer hohen Kundenzufriedenheit bei. Die Hotelzimmer selber erhielten ebenfalls ein gutes Urteil: 81 Prozent aller Gäste zeigten sich zufrieden mit der Ausstattung der Räumlichkeiten und der Sauberkeit.

Eine wichtige Rolle spielte auch das Preis-Leistungs-Verhältnis, mit dem sich 80 Prozent aller Befragten zufrieden zeigten. Leichte Mängel zeigten sich allerdings bei dem gastronomischen Angebot. Wenn es um das Frühstück, den Zimmerservice oder die Hotelbar ging, sahen 30 Prozent aller Befragten noch Steigerungspotential.

Das beste Gesamtergebnis erreichte Radisson Blu und ging damit als „Beliebteste Hotelkette 2013“ aus der Befragung hervor. Das Unternehmen punktete bei seinen Gästen mit dem sehr guten Service und top Zimmern. Ein kundenfreundlicher Buchungsprozess und sehr hohe Zufriedenheitswerte mit dem gastronomischen Angebot rundeten das Ergebnis ab. Auf dem zweiten Rang platzierte sich Steigenberger. Die Hotelkette überzeugte vor allem mit dem besten Hotelpersonal. Die Befragungsteilnehmer zeigten dafür die höchste Weiterempfehlungsbereitschaft von allen Hotelketten. Motel One belegte den dritten Rang. Die Gäste zeigten sich hier besonders zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Auch mit der Qualität der Zimmer konnte das Unternehmen überzeugen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität führte vom 25. Januar bis zum 27. Februar 2013 im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv eine Online-Umfrage zum Thema Hotelketten durch. Insgesamt wurden 2.385 Personen befragt, die in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal bei einer Hotelkette übernachtet haben. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Bereichen Service, Qualität der Zimmer, Preis-Leistungs-Verhältnis und Lage. Darüber hinaus floss die Weiterempfehlungsbereitschaft mit ein und es wurden Ärgernisse analysiert. In der Auswertung wurden 16 Hotelketten berücksichtigt, zu denen sich jeweils mindestens 100 Personen geäußert hatten.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 28.03.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Beirat:  
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

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:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)