

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Budget-Hotels 2016

Oft guter Service zum kleinen Preis – Abstriche bei Hotel- ausstattung – Testsieger ist Motel One

Hamburg, 09.03.2016 – In Budget-Hotels wird den Gästen ein sehr guter Service geboten – nicht zuletzt dank ausgesprochen kompetenter Mitarbeiter, überzeugender Raumgestaltung und Sauberkeit. Gespart wird am ehesten an der Ausstattung. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ), das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Budget-Hotelketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 09.03.2016, 18:35 Uhr*).

Mitarbeiter sorgen für sehr guten Service im Hotel

Im Gesamtergebnis aus Service und Hotelausstattung erreichen die Budget-Hotels ein gutes Ergebnis. Sechs Unternehmen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, zwei sind „befriedigend“. Ob direkt vor Ort, am Telefon, per E-Mail oder im Internet – der insgesamt gute Service der Anbieter verbessert sich gegenüber der Vorstudie nochmals leicht (aktuell: 77,4 Punkte, 2014: 76,8 Punkte). Vor allem die Servicequalität in den Hotels selbst überzeugt: Als Stärke sind die Hotelmitarbeiter hervorzuheben, die häufig mit ausgeprägter Fachkunde und Freundlichkeit punkten.

Mängel beim Kontakt per E-Mail

Auch die Internetauftritte stellen sich als gute Informationsquelle heraus. Geboten werden meist umfangreiche hotelspezifische Informationen; auch Verfügbarkeiten und Preise sind schnell einsehbar. Der telefonische Service schneidet insgesamt befriedigend ab. Defizite zeigen sich bei der E-Mail-Bearbeitung, die häufig nur lückenhaft erfolgt. Eine Hotelkette reagiert im Test auf keine einzige Anfrage, ein anderes Unternehmen bietet überhaupt keine Kontaktmöglichkeit per E-Mail an.

Einladendes Umfeld, aber magere Ausstattung

Überzeugen können im Test auch die ansprechende Gestaltung der Zimmer sowie das angenehme Ambiente und die Sauberkeit in den Hotels. An welcher Stelle sparen die Budget-Hotels, um günstige Übernachtungspreise bieten zu können? Am deutlichsten an der Ausstattung. Sonst übliche Zimmerstandards wie Kleiderschränke oder Telefon fehlen häufig. Auch mit Annehmlichkeiten wie Zimmerservice, Minibar oder einem umfangreichen Freizeitangebot können Gäste hier nicht rechnen. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, konstatiert: „Budget-Hotels sind gerade bei preisbewussten Gästen im Trend und können im Test in vielen Bereichen überzeugen. Die eigenen Ansprüche an die Ausstattung sollten allerdings nicht zu hoch sein.“

Die besten Budget-Hotelketten

Als Testsieger geht Motel One mit dem Qualitätsurteil „gut“ aus der Studie hervor. Ausschlaggebend ist die außerordentlich gute Serviceleistung, insbesondere auch bei den Tests vor Ort. Das kompetente Personal ist ausgesprochen freundlich und hilfsbereit und reagiert auch auf Beschwerden sehr professionell. Die Hotels punkten zudem mit anspruchsvoll gestalteten Zimmern und mit Sauberkeit. Beim gastronomischen Angebot setzt sich Motel One dank der Vielfalt sowie der Qualität und Frische der Frühstücksspeisen gegen die Mitbewerber durch. Den zweiten Rang belegt Ibis, ebenfalls mit einem

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

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

guten Gesamtergebnis. Das Unternehmen bietet im Anbietervergleich das angenehmste Ambiente, mit die saubersten Hotels und auch die Zimmerausstattung und die Frühstückqualität überzeugen. Der Service ist insgesamt sehr gut, wobei der telefonische Service im Test sogar der Beste ist. Den dritten Rang nimmt Meininger Hotels (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Auch diese Hotelkette beweist einen sehr guten Service. Die Häuser beschäftigen souveränes Personal, das Fragen stets korrekt und vollständig beantwortet. Im Bereich Hotelausstattung erreicht die Hotelkette sogar den ersten Platz.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte acht bedeutende Budget-Hotelketten. Als Budget-Hotels im Sinne der Studie galten Hotels in der Kategorie bis drei Sterne mit Übernachtungspreisen (inklusive Frühstück) von maximal 100 Euro. Die Messung der Servicequalität erfolgte zum einen über je fünf verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in verschiedenen Häusern eines jeden Unternehmens. Untersucht wurden unter anderem die Qualität des Umfelds, die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie die Wartezeiten, etwa an der Rezeption. Zum anderen umfasste die Serviceanalyse je zehn Telefon- sowie fünf E-Mail-Tests, fünf Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Website. Insgesamt flossen 191 Servicekontakte mit den Hotelketten in die Auswertung ein. In einem weiteren Analysebereich erfolgte die Ermittlung und Bewertung der Hotelausstattung. Dazu zählten etwa die Zimmergröße und -ausstattung, das gastronomische Angebot sowie das Freizeit- und Sportangebot. Die Erhebung erfolgte über eine Unternehmensanfrage (Stand: 5. Januar 2016) wie auch im Rahmen der Testbesuche vor Ort.

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

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.