

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Reisebüros 2018

#### **Motivierte und kompetente Reiseexperten – Häufig gutes Serviceniveau – DERPART Reisebüros auf Platz eins**

**Hamburg, 22.02.2018** – Mit gutem Vor-Ort-Service gegen die Konkurrenz im Internet punkten? Das gelingt vielen Reisebüros. Von einer rundum guten Beratung kann allerdings nicht immer die Rede sein. Das deckt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität auf, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von 13 Reisebüro-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 22.02.2018, 18:35 Uhr*).

#### **Service überzeugt in vielen Bereichen**

Von 13 getesteten Unternehmen erzielen zwölf das Qualitätsurteil „gut“; lediglich L'Tur kommt über ein befriedigendes Gesamtergebnis nicht hinaus. Der insgesamt gute Service der Branche beschränkt sich dabei nicht nur auf die Kundenorientierung in den Filialen – auch am Telefon und per E-Mail schneiden die Anbieter insgesamt gut ab.

Die größte Stärke spielen die Unternehmen im direkten Kundenkontakt aus: Die souveränen Reisebüro-Angestellten treten in den Filialen freundlich auf und nehmen sich genügend Zeit für die Interessenten. Auch beweisen sie Kompetenz – im Test werden sämtliche Kundenfragen zu verschiedenen Reisetemen, etwa zur Planung einer Fernreise oder zu Stornobedingungen, korrekt beantwortet. Und: Zum positiven Beratungserlebnis tragen oft auch ansprechend gestaltete und saubere Filialen bei.

#### **Test deckt auch Mängel auf**

Von perfektem Service sind jedoch auch die Reisebüros noch ein gutes Stück entfernt. Hauptkritikpunkt im Test: Nicht immer steht das persönliche Anliegen des Kunden im Fokus, sprich: längst nicht alle Berater erfragen gezielt die Kundenwünsche, um entsprechend individuell zu beraten. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bemerkt: „Gegenüber der Reisebuchung im Internet zeigen sich aber die Vorteile einer persönlichen Beratung im Reisebüro deutlich. Fragen und Sonderwünsche der Kunden werden direkt geklärt und berücksichtigt. Nur sollte man seine Vorstellungen deutlich äußern, um passgenaue Angebote zu bekommen.“

#### **Die besten Reisebüros**

DERPART Reisebüros geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Das Unternehmen überzeugt mit der besten Beratung in den Reisebüros, die sich durch Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter auszeichnet. Die Angestellten nehmen sich viel Zeit, gehen individuell auf die Kundenwünsche ein und erfragen sehr ausführlich die Reisevorstellungen. Auch am Telefon beraten die sehr freundlichen Mitarbeiter souverän. Die zügige und gute E-Mail-Bearbeitung rundet das positive Gesamtbild ab.

Den zweiten Rang belegt First Reisebüro (Qualitätsurteil: „gut“). Profilieren kann sich der Anbieter mit sehr guten Beratungsleistungen in den Filialen. Die motivierten Reiseexperten treten ausgesprochen hilfsbereit auf und

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:  
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

beantworten Fragen vollständig. Bei den Reiseangeboten gehen sie auf die persönlichen Bedürfnisse ein und präsentieren verschiedene Alternativen. Die Wartezeiten bis zum Gesprächsbeginn fallen zudem äußerst kurz aus.

DER Reisebüros nimmt mit einem guten Gesamtergebnis den dritten Rang ein. Bei der Beratung gehen die Mitarbeiter freundlich und individuell auf die Kunden ein – sowohl in der Filiale vor Ort als auch am Telefon. Die Reisebüros punkten mit sehr einladend gestalteten und sauberen Filialen. Kostenlose Kataloge zum Mitnehmen werden im Test fast überall aktiv angeboten.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 13 Reisebüro-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens 60 Filialen unter einheitlichem Markenauftritt. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in einzelnen Reisebüros einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Warte- und Öffnungszeiten sowie die Gestaltung und Sauberkeit der Räumlichkeiten. Im Rahmen der Serviceanalyse wurden bei jedem Unternehmen zudem jeweils zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 390 Servicekontakte mit den Reisebüros in die Auswertung ein.

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.