

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Veranstalter von Studien-/Städtereisen 2018

Guter Service für Reise-Interessenten – Große, weltweite Auswahl – Testsieger ist Eberhardt-Travel

Hamburg, 27.09.2018 – Wer im Urlaub vor allem Kultur, Land und Leute kennenlernen möchte, für den sind Studien- und Städtereisen interessant. Entsprechende Angebote gibt es für fast alle Ecken der Welt. Welche Veranstalter in puncto Service und Angebot überzeugen, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht Spezialreise-Veranstalter getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 27.09.2018, 18:35 Uhr*).

Oft gute Beratungsleistungen

Am Telefon, per E-Mail und auch online – die getesteten Veranstalter für Studien- und Städtereisen bieten insgesamt einen guten Service. Im Gesamtergebnis, der Summe aus Service und Angebot, sichern sich zwei Reiseveranstalter das Qualitätsurteil „sehr gut“; vier Anbieter sind gut und zwei weitere befriedigend.

Als ausgesprochen zuverlässig und gut erweist sich der Service per E-Mail: Interessenten erhalten nach vergleichsweise kurzer Zeit verständliche und fast ausnahmslos auch fachlich korrekte Auskünfte. Anders als in den Tests zahlreicher anderer Branchen bleiben nur wenige Anfragen unbeantwortet. Auch am Telefon sind die Wartezeiten kurz und die Berater treten nicht nur freundlich auf, sondern leisten sich auch fachlich keinen Patzer. Sämtliche Kundefragen werden korrekt beantwortet. Dennoch zeigt sich auch Verbesserungspotenzial: In nicht wenigen Telefonaten sind die Beratungen durch unvollständige und wenig individuelle Auskünfte zu oberflächlich.

Weit über 100 Länder im Programm

Alle Veranstalter bieten sowohl europäische Ziele als auch Fernreisen an. Aus durchschnittlich 110 Ländern kann der Fernwehgeplagte wählen. Generell liegt der Angebotsschwerpunkt aber auf Europa. Hier sind drei Veranstalter mit jeweils über 500 Urlaubsangeboten im Programm besonders stark aufgestellt. Auch Asien-Reisende haben eine gute Auswahl – die getesteten Unternehmen offerieren hier im Schnitt rund 100 verschiedene Reisen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, resümiert: „Städte- und Studienreisen erfreuen sich zunehmender Popularität. Interessenten mit derartigen Urlaubswünschen finden bei den spezialisierten Veranstaltern inzwischen ein vielfältiges Angebot. Erfreulich ist auch, dass in puncto Service vor der Reise keines der getesteten Unternehmen wirklich negativ auffällt.“

Die besten Reiseveranstalter für Studien- und Städtereisen

Testsieger ist Eberhardt-Travel mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Veranstalter zeigt den besten Service und überzeugt dabei mit kompetenten Auskünften sowie kurzen Wartezeiten am Telefon wie auch per E-Mail. Der Interauftritt punktet mit Nutzerfreundlichkeit und Hintergrundinformationen, etwa Einreisebestimmungen. Führend ist auch das Reiseangebot mit der

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

größten Anzahl an Städtetrips und an Reisekategorien. Vor allem die Auswahl an inhereuropäischen Reisen ist mit über 2.000 Angeboten sehr groß.

Den zweiten Platz belegt Studiosus, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Das Reiseangebot überzeugt in allen fünf untersuchten Regionen und umfasst dabei 123 verschiedene Länder. Die Studiosus-Website bietet einen hohen Informationswert und ist aus Nutzersicht bedienungsfreundlich gestaltet. Zudem ist die Beratung am Telefon im Test kompetent und freundlich.

Gebeco nimmt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den dritten Rang ein. Auch dieser Veranstalter punktet mit einem sehr großen Angebot an Reisen, wobei im Anbietervergleich insbesondere die asiatische Region positiv hervorsteht. In puncto Service ist die E-Mail-Bearbeitung sehr gut: Anfragen beantwortet das Unternehmen freundlich und sehr zügig. Die Website verfügt über die meisten themenspezifischen Informationen, wie etwa Reisebewertungen von Kunden.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Spezialreise-Veranstalter, deren Fokus auf Studien- und Städtereisen lag. Die Servicequalität wurde bei den Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests sowie je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer ermittelt. Zudem erfolgte eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites. Insgesamt flossen 248 Servicekontakte mit den Reiseveranstaltern in die Auswertung ein. In einem zweiten Analysebereich erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und Bewertung des Reiseangebots hinsichtlich Vielfalt und Umfang.

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.