

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Reisebüros 2020

#### **Top-Beratungen in den Filialen – Service der Branche insgesamt gut – Testsieger ist DER Reisebüros**

**Hamburg, 13.02.2020** – Spanien, Türkei, Griechenland oder vielleicht Ägypten? Der Thomas-Cook-Pleite zum Trotz beginnt bei vielen Menschen bereits die Vorfreude auf den nächsten Sommerurlaub. Neben den Buchungsplattformen im Internet stehen bei den traditionell reiselustigen Deutschen auch weiterhin die klassischen Reisebüros hoch im Kurs – zu Recht, wie die Ergebnisse der aktuellen Studie zeigen. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service von zwölf Reisebüro-Filialisten getestet (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 13.02.2020, 18:35 Uhr*).

Die Reisebüros zeigen eine gute Servicequalität und können damit das positive Abschneiden der Vorstudie bestätigen (aktuell: 77,3 Punkte; 2019: 75,9 Punkte). Neben dem Testsieger („sehr gut“) schneiden zehn Anbieter mit dem Qualitätsurteil „gut“ ab; lediglich ein Unternehmen kommt über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus.

#### **Sehr kompetente Beratung im Reisebüro**

Wer die Planung der nächsten Urlaubsreise in die Hand von Touristikexperten geben möchte, ist in vielen Reisebüros gut aufgehoben: Im Test informieren motivierte und freundliche Mitarbeiter die Interessenten fast ausnahmslos korrekt und meist strukturiert. Das Personal nimmt sich in der Regel Zeit und die Beratung ist sehr individuell auf den Bedarf der Kunden zugeschnitten. Auch die angenehme Atmosphäre in den ansprechend gestalteten Filialen trägt zum sehr positiven Gesamtbild in den Reisebüros bei.

#### **Kontakt per Telefon und E-Mail nur bedingt hilfreich**

Am Telefon und auch per E-Mail erhalten die Interessenten dagegen häufig nur unvollständige Auskünfte, die auch wenig individuell ausfallen. Die im Schnitt vergleichsweise kurzen Warte- bzw. Reaktionszeiten können diese Schwächen nicht wettmachen – zumal im Test auch fast jede vierte E-Mail-Anfrage gar nicht beantwortet wird.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Im direkten Kundenkontakt in den Reisebüros spielen die Anbieter ihre Stärken aus. Mit der oft exzellenten Beratung setzen sie ein Ausrufezeichen und finden eine passende Antwort auf die starke Konkurrenz im Internet.“

#### **Die besten Reisebüros**

Testsieger DER Reisebüros geht als einziges Unternehmen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Servicestudie hervor. Die Mitarbeiter beraten in den Filialen sehr individuell sowie inhaltlich verständlich und nehmen sich viel Zeit für die Anliegen der Interessenten. Außerdem ermittelt das freundliche Personal den Kundenbedarf im Branchenvergleich am gezieltesten. Ebenfalls positiv: Sämtliche E-Mail-Antworten fallen strukturiert aus und erfüllen wichtige kommunikative Standards.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Den zweiten Rang erzielt First Reisebüro (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter profiliert sich mit der insgesamt besten Beratung im Reisebüro. Die Auskünfte der Mitarbeiter sind korrekt, strukturiert und vollständig. Auch die kurzen Wartezeiten bis zum Beratungsbeginn stechen im Vergleich positiv hervor. Abgerundet wird das gute Ergebnis durch die hohe Qualität des Umfelds, beispielsweise mit ansprechend gestalteten Räumlichkeiten.

Karstadt Reisebüro belegt mit einem guten Gesamtergebnis den dritten Rang. Das kompetente Personal berät in den Filialen sehr freundlich sowie motiviert. Zudem gehen die Berater bei der Reisedarstellung sehr individuell auf die Kunden ein und nehmen sich ausgesprochen viel Zeit für sie.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Reisebüro-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens 50 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 Qualität des Filialumfelds. Im Rahmen der Serviceanalyse wurden zudem bei jedem Unternehmen jeweils zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 360 Servicekontakte mit den Reisebüros in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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

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  
www.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. Über 2.000 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.