

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Veranstalter von Studien-/Städtereisen 2021

Oft wieder großes und weltweites Reiseangebot – Service mit Licht und Schatten – Eberhardt Travel auf Platz eins

Hamburg, 14.10.2021 – Viele Menschen freuen sich darauf, bald endlich mal wieder die Koffer zu packen. Wer im Urlaub auch Kultur, Land und Leute kennenlernen möchte, für den sind Studien- und Städtereisen interessant. Welche der Anbieter in puncto Service und Angebot überzeugen, zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv acht Spezialreise-Veranstalter getestet (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 14.10.2021, 19:30 Uhr*).

Service überzeugt vor allem online

Die Service- sowie die Angebotsanalyse erbringen ein insgesamt gutes Branchenergebnis (70,0 Punkte); vier Veranstalter von Studien- und Städtereisen erzielen das Qualitätsurteil „gut“, die weiteren vier getesteten Anbieter sind befriedigend.

Beim Service zeigen sich Stärken, aber auch ein Verbesserungspotenzial. Insgesamt gut aufgestellt sind die Spezialreise-Veranstalter in puncto Online-Service: Die Websites bieten umfangreiche Informationen – inklusive aktueller Reisehinweise. Die Angebote werden gut veranschaulicht, zum Beispiel anhand von Ablaufplänen. Dabei erleichtern diverse Suchoptionen die Auswahl; eine Onlinebuchung bzw. -anfrage ist zudem überall möglich.

Schwächer schneiden die Servicekanäle Telefon und E-Mail ab. Dabei mangelt es den Beraterinnen und Beratern nicht an Kompetenz – im Test werden sämtliche Fachfragen korrekt beantwortet. Per E-Mail ist jedoch fast jede zweite Auskunft zu oberflächlich und häufig zu wenig individuell auf den Kundenbedarf zugeschnitten. Auch am Telefon werden oft nur unvollständige Informationen geliefert. Zudem bleibt eine gezielte Erfragung der Wünsche und Vorstellungen der Reiseinteressenten in über 80 Prozent der Fälle aus.

Durchschnittlich über 100 Länder im Programm

Alle Veranstalter bieten sowohl europäische Ziele als auch Fernreisen an. Aus durchschnittlich 102 Ländern können Urlaubswillige wählen. In puncto Angebotsumfang ist die Branche vor allem bei europäischen Zielen stark aufgestellt. Drei Reiseveranstalter können sich besonders profilieren und bieten hier jeweils mehr als 400 Urlaubsangebote.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Mit dem sich ankündigenden Aufschwung in der Touristikbranche blicken auch die Veranstalter von Städte- und Studienreisen wieder positiver in die Zukunft. Der Service ist bei allen Unternehmen gut oder befriedigend – Differenzen zeigen sich aktuell stärker bei Umfang und Vielfalt des Angebots.“

Top-3-Reiseveranstalter für Studien- und Städtereisen

Testsieger ist Eberhardt Travel mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Veranstalter bietet den besten Service unter allen Anbietern: Der Internetauftritt punktet mit einem hohen Informationswert und guten Ergebnissen in der Nutzerbewertung, etwa mit verständlichen und strukturierten Inhalten. Der

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

telefonische Service ist führend, auch wegen sehr kurzer Wartezeiten; alle Gespräche kommen zudem im Erstkontakt zustande. Darüber hinaus erzielt Eberhardt Travel in der Angebotsanalyse das beste Ergebnis – mit zahlreichen Städtetrips und einer ausgesprochen großen Zahl (über 400) an innereuropäischen Reisen.

Rang zwei belegt Gebeco (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend für die Platzierung ist ein attraktiver Mix aus gutem Service sowie vielfältigem Angebot an Reisen – insbesondere nach Asien. Am Telefon geben die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets korrekte Auskünfte. Zudem sind die E-Mail-Antworten verständlich und freundlich formuliert.

Den dritten Platz nimmt Wikinger Reisen ein, ebenfalls mit einem guten Gesamtergebnis. Insbesondere das umfangreiche Angebot überzeugt mit zahlreichen Reisezielen, vor allem in Deutschland und Europa. Der Online-Service ist dank informativer Website und positiven Nutzerbewertungen im Anbietervergleich der drittbeste.

Weitere Reiseveranstalter im Test: Berge & Meer („gut“), Studiosus, SKR Reisen, Ikarus Tours und Karawane Reisen (jeweils „befriedigend“).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete acht Spezialreiseveranstalter, deren Fokus auf Studien- und Städtereisen lag. Die Servicequalität wurde bei den Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurde der Online-Service anhand von je zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Analyse der einzelnen Websites untersucht. 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 unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

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.