

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Freizeitparks

Lange Wartezeiten, Service nur befriedigend – Europa-Park wird Testsieger vor Hansa-Park und Movie Park Germany

Hamburg, 24.06.2009 (ots) – Deutschland gehört beim Thema Freizeitparks zu den führenden Ländern in Europa. Weit mehr als 100 große Parks öffnen jedes Jahr ihre Tore für insgesamt mehr als 50 Mio. Besucher. Die Betreiber werben mit immer aufregenderen Attraktionen. Doch welcher Freizeitpark verfügt über das umfassendste Angebot an Fahrgeschäften und Shows? Und wer bietet den besten Service?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv die zehn größten deutschen Freizeitparks hinsichtlich des Leistungsangebots und des Service. Im Rahmen einer umfassenden Analyse mit mehr als 150 verdeckten Kontakten wurden die Ausstattung der Freizeitparks, der Service vor Ort sowie die Verkehrsinfrastruktur und der Internetauftritt der Freizeitparks eingehend beurteilt. Dabei flossen zum Beispiel die Vielfalt an Fahrgeschäften und Shows, die Sauberkeit in den Parks, das gastronomische Angebot, die Parkplatzsituation oder auch spezielle Services für Familien mit kleinen Kindern und für Behinderte ein.

Europa-Park wurde Gesamtsieger der Studie und überzeugte die Tester durch die große Anzahl an verschiedenen Fahrgeschäften, gastronomischen Angeboten und Attraktionen für alle Altersklassen. Hansa-Park punktete mit besonders freundlichen und kompetenten Mitarbeitern und erzielte in der Gesamtwertung den zweiten Platz. Auf dem dritten Rang lag Movie Park Germany. Der Testsieg in der Kategorie „bester Service“ ging an den Erlebnispark Tripsdrill mit guten Beurteilungen etwa für die Sauberkeit und Gestaltung der Anlage und mit geringen Wartezeiten.

Insgesamt beeindruckten die untersuchten Freizeitparks durch ein breites Angebotsspektrum. So bewerteten über 80 Prozent der Testbesucher die Attraktivität und Vielfalt der Fahrgeschäfte für unterschiedliche Zielgruppen positiv. Das größte Defizit waren jedoch die langen Wartezeiten an den beliebten Attraktionen. „Die Testbesucher mussten sich häufig rund eine Stunde gedulden, bis sie in die Achterbahn oder Wildwasserbahn einsteigen konnten“, kommentiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Instituts.

Schwächen wurden auch im Bereich Service festgestellt, der im Durchschnitt nur befriedigend war. „Mehr als die Hälfte der Tester bemängelte zum Beispiel die Sauberkeit der sanitären Anlagen“, erklärt Serviceprofi Möller, „Anlass zu Kritik gaben auch die mangelnde Motivation des Personals, die Orientierungsmöglichkeiten in den Parks und die Sicherheit auf den Parkplätzen.“ Positiv herauszustellen ist, dass neun von zehn getesteten Freizeitparks die Möglichkeit der Online-Ticketbestellung anboten, die die Wartezeit an der Kasse deutlich verkürzte.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Institut prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test. Donnerstag, 25. Juni 2009, um 18:30 Uhr

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Telefon: 040 / 41 11 69 25
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de