

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Servicestudie: Beste Budget-Hotelkette 2010**

#### **Sparsame Ausstattung aber freundliche Mitarbeiter – Motel One ist Testsieger vor Meininger und Express**

**Hamburg, 29.01.2010 (ots)** – Budget-Hotels finden immer mehr Anhänger und ihr Umsatz steigt im Gegensatz zu den Häusern aus der Luxusbranche. Trotz Krise wollen viele Deutsche Kurzurlaube und Städtrips dennoch verwirklichen und verzichten dafür auf Sternestandard und ganzheitliche Versorgung. Doch wo finden die Kunden mit kleinem Geldbeutel ansprechende und saubere Zimmer? Wer bietet ein vielfältiges Frühstück? Und in welchem Budget-Hotel werden Gäste freundlich bedient und kompetent beraten?

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte jetzt im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv acht beliebte Budget-Hotelketten in Deutschland. Im Mittelpunkt der Studie stand die Servicequalität der Häuser, zusätzlich floss die Hotelausstattung in die Bewertung ein. Bei je fünf verdeckten Besuchen vor Ort beurteilten Testkunden die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter, die Ausstattung und Sauberkeit der Räumlichkeiten sowie das gastronomische Angebot. Darüber hinaus analysierte das Institut die Kundenfreundlichkeit jeder Hotelkette am Telefon, per E-Mail und auf der Homepage – insgesamt flossen mehr als 190 Servicekontakte in die Untersuchung ein.

Bestes Budget-Hotel 2010 wurde Motel One. Hier waren die Mitarbeiter sehr motiviert und nahmen sich vor Ort genügend Zeit für die Kunden. Zudem verfügte die Hotelkette über ein sehr vielfältiges Frühstücksangebot und punktete bei Sauberkeit und Ambiente. MEININGER auf Platz zwei überzeugte durch eine umfassende Hotelausstattung. So standen unter anderem Kinderbetten, Waschmaschinen und Schließfächer zur Verfügung, WLAN-Zugang konnte überall kostenlos genutzt werden und es wurden verhältnismäßig viele Parkplätze geboten. Der Drittplatzierte Express hatte das kompetenteste Personal und bekam sehr gute Noten für die ansprechende Gestaltung der Zimmer und des Gastronomiebereiches.

Insgesamt waren die Zimmer in den meisten Budget-Hotels einfach, aber für einen kurzen Aufenthalt ausreichend ausgestattet und vor allem sauber. Teilweise vermissten die Gäste Badezimmerartikel und in mehr als der Hälfte der Fälle einen Fön oder ein Telefon. Zudem konnte man bei rund 50 Prozent der Hotels keine Zustellbetten buchen. Auch behindertengerechte Zimmer waren Mangelware. Zimmerservice bot kein Unternehmen an.

Kostenloses WLAN gehörte in fast allen Hotels zum Standard, das kostenlose Parken hingegen nicht. „Teilweise lagen die Parkgebühren bei bis zu 15 Euro pro Tag“, erläutert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Marktforschungsinstituts.

Geschäftsführung:  
Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
St.-Nr. 57/510/42916  
Finanzamt Hamburg - Am Tierpark  
Commerzbank AG  
BLZ 200 400 00 · Kto.-Nr. 630 77 48 00

Wer ein Budget-Hotel bucht, muss nicht nur bei der Ausstattung, sondern auch beim Service Abstriche machen. Die Rezeption hatte zwar bei mehr als der Hälfte der Hotelketten rund um die Uhr geöffnet und die Mitarbeiter waren stets freundlich, jedoch nahmen sie sich nicht genügend Zeit für die Anliegen der Kunden. „In einem Drittel der Fälle wurde der Umgang mit Beschwerden zu hellhörigen Zimmern oder unsauberen Toiletten sogar als unprofessionell bewertet“, fügt Serviceexpertin Möller hinzu.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber Test – Freitag, 29. Januar 2010, um 18:35 Uhr

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.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: b.moeller@disq.de