

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Erlebnisanbieter 2014

Große Angebotsvielfalt, guter Service – Testsieger ist Meventi vor Regiondo und Mydays

Hamburg, 24.05.2014 – Fast jeder kennt es: Ein Geburtstag oder ein anderer festlicher Anlass steht an – doch die zündende Geschenkidee fehlt. Abhilfe können sogenannte Erlebnisanbieter schaffen, die vom Candle-Light-Dinner über die Wellnessbehandlung bis hin zum Hubschrauberflug viele wahlweise romantische, entspannende oder abenteuerliche Freizeitaktivitäten im Programm haben. Doch wo finden Interessenten eine breite Auswahl an attraktiven Angeboten und einen kundenfreundlichen Service? Und wo sind die Bestell- und Vertragsbedingungen für Kunden fair und transparent? Antworten liefert das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv neun beliebte Erlebnisanbieter untersucht hat.

Ein Ergebnis der Studie: Die Auswahl an unterschiedlichen Aktivitäten war insgesamt vielfältig, jedoch sehr vom Anbieter abhängig. Die Anzahl der Angebote variierte im Test je nach Unternehmen zwischen 413 und mehr als 10.200 verschiedenen Erlebnissen. Während einige Erlebnisanbieter eine Vielzahl reduzierter Events und eine große Bandbreite an Kategorien, wie etwa Sport, Action und Wellness, im Sortiment hatten, fiel das Angebot anderer Unternehmen weniger umfangreich aus.

Für ihren Service erhielt die Branche im Schnitt eine gute Bewertung. Ausschlaggebend dafür waren in erster Linie die Internetseiten der Anbieter. Die meisten Unternehmen präsentierten auf ihrer Homepage viele spezielle Informationen zu den Erlebnisangeboten, wie etwa Sicherheitshinweise und Empfehlungen oder Beliebtheitslisten. Bei der E-Mail-Bearbeitung und dem telefonischen Service wurden jedoch Defizite deutlich. Am Telefon erwiesen sich insbesondere die Kompetenz und das Verhalten der Mitarbeiter als verbesserungswürdig. „Vollständige und freundliche Auskünfte waren am Telefon nicht die Regel“, kritisiert Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die E-Mail-Anfragen wurden dagegen zwar meist freundlich und verständlich beantwortet. Allerdings gingen nur 41 Prozent der Antworten strukturiert und vollständig auf alle Kundenfragen ein.“

Bei den Bestell- und Vertragsbedingungen zeigten die Anbieter eine durchwachsene Leistung. Fast alle Unternehmen boten Gutscheine mit einer Gültigkeitsdauer von bis zu 36 Monaten an, und es standen diverse Zahlungsarten online zur Verfügung. Die Verlängerung eines Gutscheins war aber aufgrund der Vertragsbedingungen oftmals nicht möglich. Und bei den Versandkosten konnten Kunden mitunter sparen: Diese betragen je nach Anbieter zwischen 99 Cent und knapp fünf Euro.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Weekend, Samstag, 24.05.2014, um 8:10 Uhr.

Testsieger der Studie wurde Meventi. Das Unternehmen überzeugte mit einer großen Auswahl an Angeboten und Erlebnisorten und fairen Bestell- und Vertragsbedingungen. E-Mail-Anfragen beantwortete Meventi schnell und freundlich, am Telefon punkteten die Mitarbeiter durch Kompetenz. Den zweiten Rang belegte Regiondo. Der Anbieter offerierte das mit Abstand größte Erlebnis-Sortiment. Als eine weitere Stärke kristallisierte sich der Internetauftritt heraus, der viele Features wie ein Glossar und Erlebnisberichte

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:
Bianca Möller, Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

von Kunden beinhaltet. Den dritten Platz nahm Mydays ein. Der Erlebnisanbieter offerierte als einziges der getesteten Unternehmen einen Treue-Bonus. In Sachen Angebot und Bestell- und Vertragsbedingungen lag Mydays auf dem ersten Rang. Im Service punktete der Anbieter vor allem durch seinen strukturierten Internetauftritt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte neun Erlebnisanbieter. Die Servicequalität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der Websites eines jeden Unternehmens ermittelt. Darüber hinaus analysierten die Marktforscher den telefonischen Service sowie die Qualität der E-Mail-Bearbeitung durch jeweils zehn Anfragen von Testkunden. Insgesamt flossen 279 Servicekontakte in die Analyse ein. Im Rahmen einer Angebotsanalyse wurden die Unternehmen zudem hinsichtlich ihrer Erlebnisangebote verglichen (Stichtag: 17. März 2014).

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, B2B-Studien 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.

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

Ansprechpartnerin:

Bianca Möller
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 12
Mobil: +49 (0)170 / 29 33 857
E-Mail: b.moeller@disq.de
www.disq.de