

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Veranstalter von Studien-/Städtereisen 2016

Deutliche Angebotsunterschiede – Große Länderauswahl – Service insgesamt „gut“ – Testsieger ist Gebeco

Hamburg, 09.09.2016 – Ein Badeurlaub am Strand? Das ist nicht jedermanns Sache. Eine beliebte Alternative sind Studien- und Städtereisen, bei denen das Kennenlernen von Land, Menschen und Kultur im Vordergrund steht. Zahlreiche Veranstalter haben sich genau auf dieses Reisesegment spezialisiert. Die Unterschiede beim Angebot und Service fallen allerdings deutlich aus. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv zehn Veranstalter von Studien- und Städtereisen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Freizeit & Fitness, Freitag, 09.09.2016, 18:35 Uhr*).

Kompetente Berater, aber teils oberflächliche Auskünfte

Die Spezialreiseveranstalter zeigen in puncto Service und Angebot deutliche Leistungsunterschiede - die Gesamturteile verteilen sich auf 3 x „sehr gut“, 4 x „gut“, 1 x „befriedigend“ und 2 x „ausreichend“. Erfreuliches Testergebnis: Die Internetauftritte sind insbesondere aus Nutzersicht überzeugend, beispielsweise dank hoher Bedienungsfreundlichkeit. Fragen per E-Mail oder am Telefon werden zudem fast ausnahmslos korrekt beantwortet. Auch über lange Wartezeiten müssen sich Interessenten in der Regel nicht ärgern. An der Hotline der Reiseveranstalter meldet sich nach durchschnittlich rund 13 Sekunden ein persönlicher Berater. Auch Anfragen per E-Mail werden vergleichsweise zügig – im Schnitt nach rund elf Stunden – beantwortet. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, merkt jedoch kritisch an: „Trotz der insgesamt guten Ergebnisse sind die Auskünfte nicht immer umfassend – vor allem am Telefon, wo in fast jedem zweiten Gespräch wichtige Informationen wie etwa Reisepreise nicht mitgeteilt werden.“

Kulturtourismus rund um die Welt

Der Umfang und die Vielfalt des Reiseangebots variieren zwischen den Veranstaltern stark. Bei der Analyse gibt es sowohl sehr gute wie auch mangelhafte Resultate. Von der Angebotsmenge an unterschiedlichen Reisen bildet stets Europa den Schwerpunkt. Doch während bei drei Unternehmen hier mehr als 500 Reisen gebucht werden können, bieten zwei andere Veranstalter weniger als 30 innereuropäische Angebote. Interessenten stehen allerdings auch sehr viele Destinationen rund um den Globus offen. Im Schnitt bieten die Veranstalter Reisen in 89 unterschiedliche Länder an.

Die besten Spezialreise-Anbieter

Als Testsieger geht Gebeco mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus der Studie hervor. Das Unternehmen schneidet in der Angebotsanalyse am besten ab und bietet insgesamt die größte Zahl an Reisen. Beim Service überzeugt vor allem die ausgesprochen gute E-Mail-Bearbeitung – im Test sind sämtliche E-Mail-Antworten umfassend und vollständig. Souveräne und fachkundige Mitarbeiter am Telefon und ein Internetauftritt mit hohem Informationswert tragen ebenfalls zum guten Serviceergebnis bei. Den zweiten Rang nimmt Studiosus ein (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Veranstalter bietet im Anbietervergleich den besten Service. Auf der bedienungsfreundlichen Internetseite steht ein breites, verständlich aufbereitetes Informationsangebot zur Verfügung. Am Telefon beantworten die Mitarbeiter alle Fragen freundlich und strukturiert. Studiosus stellt zudem ein umfangreiches Reiseangebot für alle

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:
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

geprüften Regionen zur Verfügung, beispielsweise annähernd 600 allein innerhalb Europas. Den dritten Rang belegt Eberhardt-Travel, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Das außerordentlich große Angebot, insbesondere im Bereich Städtereisen, überzeugt. Überdurchschnittliche Leistungen bietet der Anbieter auch beim Service, beispielsweise mit im Test ausnahmslos korrekten Auskünften per E-Mail und am Telefon.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zehn Spezialreise-Veranstalter, deren Fokus auf Studien- und Städtereisen lag. Die Servicequalität wurde bei den Unternehmen anhand von jeweils zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests und Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie je einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt flossen 310 Servicekontakte mit den Reiseveranstaltern in die Auswertung ein. In einem zweiten Analysebereich erfolgte eine stichtagsbezogene Ermittlung und Bewertung des Angebotsumfangs.

Veröffentlichung nur 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
www.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

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. 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.