

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Reisebüros 2019

Überzeugende Beratungsleistungen – Defizite am Telefon und per E-Mail – Testsieger ist Thomas Cook Reisebüro

Hamburg, 20.06.2019 – Die persönliche Beratung ist für Reiselustige ein triftiges Argument für den Gang ins Reisebüro. Zu Recht, denn oft überzeugen die Touristik-Experten mit sehr kompetenten Beratungen. Der Griff zum Telefon und Anfragen per E-Mail sind dagegen keine Empfehlung wert. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 13 Reisebüro-Ketten getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 20.06.2019, 18:35 Uhr*).

Gute Kundenorientierung

Die Reisebüros bieten insgesamt eine gute Servicequalität. Der Testsieger erreicht das Qualitätsurteil „sehr gut“, zehn Reisebüro-Ketten schneiden mit „gut“ ab. Lediglich zwei Unternehmen kommen über ein befriedigendes Ergebnis nicht hinaus. Die große Stärke der Unternehmen liegt genau dort, wo man sich gegenüber Online-Reisebüros profilieren kann: dem persönlichen Kundengespräch. In den Beratungen beweisen die freundlichen und motivierten Reisebüro-Mitarbeiter ihre Kompetenz – die Touristik-Experten beantworten Fachfragen in der Regel fehlerlos. Auch nehmen sie sich für die Kunden Zeit und gehen individuell auf deren Vorstellungen und Wünsche ein.

Defizite am Telefon und per E-Mail

Reisewillige mit Beratungsbedarf sollten den Weg in die Filiale nicht scheuen – am Telefon und per E-Mail fällt der Service der Reisebüros nämlich weniger gut aus. Einerseits sind die Wartezeiten sowohl am Telefon als auch per E-Mail meist kurz, aber die Auskünfte fallen nicht selten unvollständig und wenig bedarfsgerecht aus. Während am Telefon noch häufig die Fachkunde der Mitarbeiter für Lichtblicke sorgt, gibt es im Bereich E-Mail auch Totalausfälle: Im Test bleibt über ein Drittel der Anfragen unbeantwortet.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, bilanziert: „Die Beratungsleistung der Mitarbeiter überzeugt in vielen Reisebüros und ist deshalb für all jene eine Empfehlung wert, die Planung, individuelle Angebote und Buchung aus einer Hand wünschen.“

Die besten Reisebüros

Thomas Cook Reisebüro geht als einziges Unternehmen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger aus der Studie hervor. Der Anbieter profiliert sich mit der besten Beratung vor Ort: Die Mitarbeiter nehmen sich viel Zeit für die Anliegen der Interessenten, ermitteln am gezieltesten deren Bedarf und beraten individuell sowie inhaltlich verständlich. Auch beim telefonischen Service sichert sich das Unternehmen den ersten Rang. Die Wartezeiten sind hier sehr kurz und die Anrufer erhalten im Test stets korrekte Auskünfte.

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:

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

Auf dem zweiten Rang positioniert sich TUI Travel Star (Qualitätsurteil: „gut“). Besonders überzeugend ist das kompetente Personal in den Reisebüros: Die Mitarbeiter beraten lösungsorientiert; die Auskünfte sind bedarfsgerecht und gut verständlich. E-Mails beantworten die Angestellten zügig, strukturiert und fachlich ausnahmslos korrekt.

Rang drei belegt Lufthansa City Center mit dem Qualitätsurteil „gut“. Sowohl vor Ort als auch am Telefon beraten die Mitarbeiter freundlich, motiviert und bedarfsgerecht. Zudem fallen die Wartezeiten auf eine Beratung in den Reisebüros vergleichsweise kurz aus; auch E-Mail-Anfragen werden meist zügig beantwortet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 13 Reisebüro-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens 90 Filialen unter einheitlichem Markenauftritt. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in einzelnen Reisebüros einer jeden Kette. Untersucht wurden unter anderem die Beratungskompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter, die Warte- und Öffnungszeiten sowie die Qualität des Filialumfelds. Im Rahmen der Serviceanalyse wurden bei jedem Unternehmen zudem jeweils zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 390 Servicekontakte mit den Reisebüros in die Auswertung ein.

Veröffentlichung 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. 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.