

## PRESSEMITTEILUNG

### Servicestudie: Reisebüros 2023

#### **Gutes Serviceniveau – Hohe Beratungskompetenz in den Reisebüro-Filialen – Testsieger ist Reiseland**

**Hamburg, 15.03.2023** – Endlich wieder mal in den Urlaub! Für viele Menschen steht eine Reise dieses Jahr ganz oben auf der Prioritätenliste. Doch auch im Touristikbereich sind die Preise deutlich angezogen. Damit der Traum von Spanien, Türkei, Griechenland oder gar einem exotischem Ziel nicht zerplatzt, ist eine gute Planung unerlässlich. Die klassischen Reisebüros stehen hierbei weiterhin hoch im Kurs – eine gute Beratung kann sich gegenüber der Online-Buchung in Eigenregie auszahlen. Wie es um Beratung und Service bestellt ist, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv zwölf Reisebüro-Filialisten getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

Die Reisebüros bieten in den Filialen, am Telefon und per E-Mail insgesamt ein gutes Serviceniveau. Die Anbieter können sich dabei insbesondere mit professionellen Beratungen in den Reisebüros profilieren. Von zwölf getesteten Unternehmen erzielen elf das Qualitätsurteil „gut“; lediglich eine Kette kommt über ein befriedigendes Serviceniveau nicht hinaus.

#### **Beratungsleistungen mehrheitlich überzeugend**

Wer im Reisebüro eine kompetente Beratung erwartet, wird selten enttäuscht. Im Test geben die Touristik-Experten und -Expertinnen fachlich ausnahmslos korrekte und meist strukturierte sowie vollständige Auskünfte. Die Reiseberatungen sind inhaltlich gut verständlich und werden souverän geführt.

Der Test deckt fallweise aber auch Defizite auf. In 40 Prozent der Fälle werden keine Alternativen zur vorgestellten Reise präsentiert. Teils werden auch die Kundenwünsche zu wenig erfragt, was sich auch in wenig individuellen Beratungen niederschlägt. Letztlich sind die Leistungen aber meist überzeugend. Ein Beleg dafür: In rund 80 Prozent der Fälle bekunden die Testerinnen und Tester, dass es aufgrund der guten Beratung zu einer Reisebuchung gekommen wäre.

#### **Servicedefizite vor allem bei E-Mail-Anfragen**

Das Reisebüro telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren, eignet sich nur bedingt. Per E-Mail wird nicht selten nur auf eine Beratung vor Ort verwiesen; mehr als jede vierte Anfrage bleibt unbeantwortet. Die telefonischen Auskünfte fallen zwar freundlich und fachkundig, aber oft zu knapp aus. So können sich nur vier Reisebüro-Ketten mit einem guten telefonischen Service profilieren.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Angesichts der vielfach gestiegenen Reisepreise, ist die übereilte Buchung per Mausclick im Internet nicht der Königsweg. Der Besuch der Filiale vor Ort kann sich buchstäblich lohnen: Dank der Expertise der Reisebüro-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter ist man hier häufig in guten Händen.“

#### **Das Ranking**

Reiseland geht mit dem Qualitätsurteil „gut“ als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Die Beratungen im Reisebüro erzielen ein sehr gutes Ergebnis: Die freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben im Test

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:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

fachkundige, souveräne Auskünfte und die Filialen sind ansprechend sowie barrierefrei gestaltet. Zudem fallen die Wartezeiten bis zum Gespräch hier am kürzesten aus. Auch am Telefon erhalten Interessierte eine individuelle und verständliche Beratung und die Angestellten sorgen hier, wie auch in den Antworten auf E-Mail-Anfragen, für eine einfache Lösung des Anliegens.

Auf Platz zwei positioniert sich Galeria Reisen (Qualitätsurteil: „gut“). Die Beratenden in den Filialen sind besonders freundlich sowie motiviert und nehmen sich Zeit für ihre Kundinnen und Kunden. Die Beratungen sind gut nachvollziehbar und auch die Vorstellung von Reisealternativen kommt nicht zu kurz. Am Telefon überzeugen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ebenfalls durch ihr freundliches und motiviertes Auftreten.

Den dritten Rang belegt Lufthansa City Center (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter punktet mit der besten Qualität der E-Mail-Bearbeitung: Die Anfragen werden individuell und lösungsorientiert beantwortet. Am Telefon beweisen die Beraterinnen und Berater ebenfalls ihre Kompetenz. Außerdem präsentieren sich die Reisebüro-Filialen sehr ansprechend und sauber.

Weitere Anbieter im Test (alphabetisch): Alltours Reisecenter, DERPART Reisebüros, DERTOUR Reisebüro, First Reisebüro, Flugbörse, L'Tur, Sonnenklar Reisebüro, TUI Reisecenter und TUI Travel Star.

### **Fakten zur Servicestudie**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete zwölf Reisebüro-Ketten mit bundesweit jeweils mindestens 50 Filialen unter einheitlichem Markenauftritt. Die Messung der Servicequalität erfolgte über je zehn verdeckte Besuche (Mystery-Tests) in den Filialen jeder Reisebüro-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 zudem bei jedem Unternehmen jeweils zehn verdeckte Telefon- und E-Mail-Tests durchgeführt. Insgesamt flossen 360 Servicekontakte mit den Reisebüros in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
www.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 Testerinnen und 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.