

Serviceprofil: Reisevertrieb 2011



1,92

Branchenwert Globalzufriedenheit 2011

Kundenservice der Reisebüros überzeugt vor anderen Buchungswegen

Mit einem Mittelwert der Globalzufriedenheit von 1,92 schafft es der Reisevertrieb auf Anhieb auf eine Top-Platzierung im branchenübergreifenden Ranking der Kundenzufriedenheit, nur die Versandapotheken und Optiker wurden 2011 noch besser bewertet. Untersucht wurden Reisebuchungen, die bei einem Reisebüro, im Internet oder telefonisch über ein Callcenter abgeschlossen wurden. Dieser gute Branchenwert wird speziell von dem Wert 1,74 der

Reisebüros getoppt: 85 Prozent der Kunden sind mit ihrem für die Buchung genutzten Reisebüro vollkommen oder sehr zufrieden. Bei diesem Top-Niveau der Kundenzufriedenheit überrascht es nicht, dass sich die Reisebüros darauf verlassen können, die Kunden für die Folgebuchung wieder in ihrer Filiale zu sehen. Insbesondere die Mitarbeiter der Reisebüros sichern diese überdurchschnittliche Zufriedenheit:

Branchensteckbrief

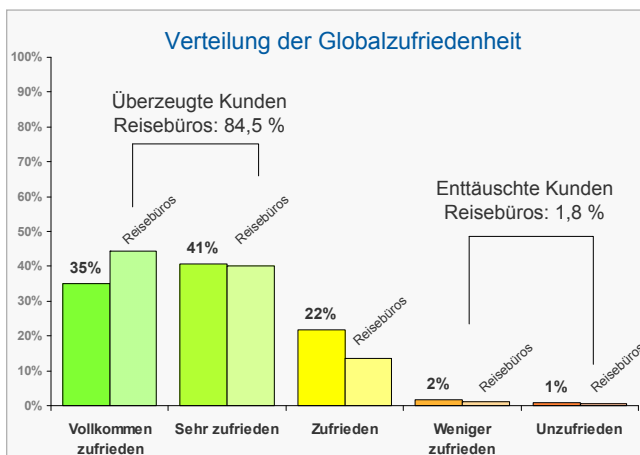
Geführte Interviews: 1.342

Erhebungsmethode:
Online-Interviews (CAWI)

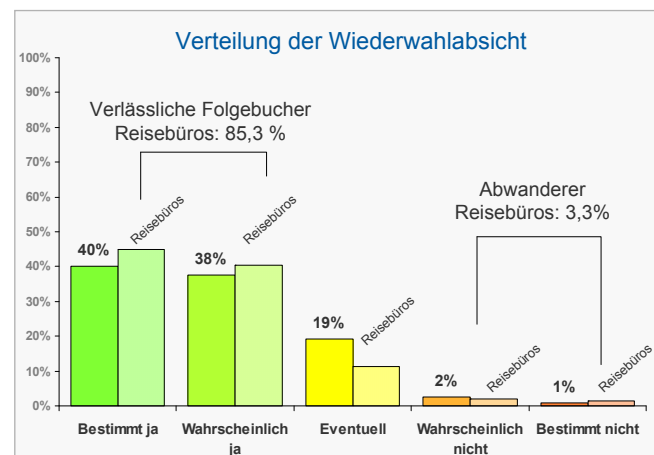
Grundgesamtheit:
Bevölkerung 16 - 69 Jahre

Erhebungszeitraum:
31.05. bis 10.06.2011

Reisebüros erreichen Top-Zufriedenheit ...

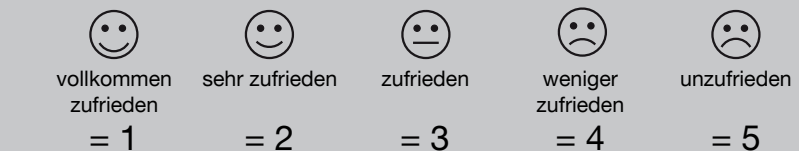


... und freuen sich über treue Kunden

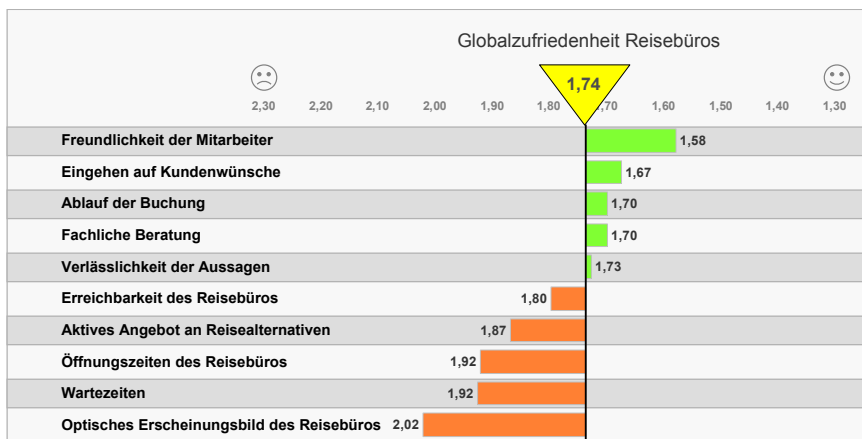


Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

Die Zufriedenheitsskala im Kundenmonitor Deutschland



Freundliche Reisebüromitarbeiter überzeugen Kunden



Die Freundlichkeit der Mitarbeiter erreicht einen Wert von 1,58 auf einer Skala von vollkommen zufrieden (=1) bis unzufrieden (=5), dies bedeutet den Bestwert für die Freundlichkeit von Mitarbeitern im branchenübergreifenden Kundenmonitor Deutschland 2011.

Auch mit dem Eingehen auf Kundenwünsche und der fachlichen Beratung können die Reisebüros bei ihren Kunden punkten. Aufgrund der Beratungsqualität im Reisebüro finden die Kunden ihre Wunschreise und honorieren dies in der Regel auch durch eine konkrete Buchung im Reisebüro: Nur ein Fünftel der Kunden, die sich im Reisebüro beraten ließen, bucht diese Reise dann bei anderen Anbietern, wie z. B. im Internet oder über Callcenter.

Bezüglich Kundenservice liegen die Reisebüros damit eindeutig vor den Reiseportalen: 61 Prozent schätzen den Kundenservice ihres Reisebüros besser ein als den Kundenservice der Alternativen. Bei den Reiseportalen trifft dies nur auf 36 Prozent zu. Beim Preisniveau der angebotenen Reisen sehen die Kunden eher bei den Reiseportalen Vorteile. Durch den schnellen Preisvergleich vieler Anbieter können sich die Kunden das passende Angebot online selbst herausuchen.

Reisebüros glänzen mit Kundenservice, Reiseportale mit Preisniveau der Reisen

