



Leistungs- und Kostenangebot Gästabefragung 2019/2020 Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus

Ansprechpartner:

dwif München

Dr. Manfred Zeiner, Lars Bengsch

Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus – eine deutschlandweite Gästebefragung von Urlaubsgästen und Geschäftsreisenden – wurde 2007 von der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. ins Leben gerufen. Die wissenschaftliche Begleitung erfolgt seit Beginn durch das dwif (München) in Kooperation mit der Manova GmbH (Wien).

2019 wird der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus in sein zwölftes Befragungsjahr starten. Seit 2007 wurden bereits rund 136.000 Interviews mit Übernachtungsgästen durchgeführt. Damit ist der Qualitätsmonitor eine der umfassendsten Informationsquellen zum Thema Gästeverhalten und Gästezufriedenheit in Deutschland.



In aller Kürze: Was ist der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus?

Im Rahmen des Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus werden in- und ausländische Übernachtungsgäste (Urlauber und Geschäftsreisende) zu ihrem Aufenthalt in gewerblichen Übernachtungsbetrieben und Privatquartieren befragt. Durch die Verwendung eines einheitlichen Fragebogens ist es möglich, Daten untereinander zu vergleichen und so Verbesserungspotenziale aufzuspüren – bei regelmäßiger Teilnahme auch im Zeitverlauf.

Die Ergebnisse der Befragung fließen zeitnah in ein benutzerorientiertes Online-System. Auswertungen sind also rund um die Uhr und individuell nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen möglich.

Nicht nur die Deutsche Zentrale für Tourismus e. V. sondern auch viele weitere Teilnehmer schätzen den Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus als unverzichtbares Marktforschungsinstrument und nutzen es intensiv zur Optimierung ihres Marketings und der Produktgestaltung. Insbesondere die unmittelbaren Vergleichsmöglichkeiten der eigenen Resultate mit jenen von Wettbewerbern sowie die jederzeit mögliche und flexible Auswertungsmethodik haben den Qualitätsmonitor binnen weniger Jahre zum Benchmark unter den Gästebefragungen werden lassen.

Erfahren Sie, wo Sie gegenüber Ihren Wettbewerbern punkten können!

Erstellen Sie jederzeit und mit wenigen Handgriffen Ihre Auswertungen online!

Qualitätsmonitor: Benchmark unter den Gästebefragungen!

Welche Vorteile bietet Ihnen eine Teilnahme am Qualitätsmonitor?

Als Verantwortlicher für die Vermarktung des touristischen Angebots Ihres Landes bzw. Ihrer Region/Stadt sind Sie darauf angewiesen, die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Gäste genau zu kennen. Hierbei unterstützt Sie der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus, indem er unter anderem Antworten auf folgende Fragen liefert:

- 📍 Gästestruktur (Alter, Herkunft, Begleitung etc.)
- 📍 Informations- und Buchungsverhalten
- 📍 Gründe für die Destinationsentscheidung, Reiseerfahrung
- 📍 Besuchsanlass, Reiseverhalten
- 📍 Aktivitäten und Ausgaben vor Ort
- 📍 Zufriedenheit mit den Angeboten/Aktivitäten/Dienstleistungen
- 📍 Weiterempfehlungs-/Wiederbesuchsabsicht
- 📍 Stärken-Schwächen-Analyse
- 📍 ...

Herkömmliche Befragungen liefern Antworten wie: „70% der Gäste sind zufrieden mit dem Hotel-Angebot.“ Aber was nützt Ihnen die Information, wenn Sie nicht wissen, wie Ihr Wettbewerber dasteht? Ob dieses Angebot Ihren Gästen überhaupt wichtig ist? Aus diesem Grund bietet Ihnen der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus mehr:

- 📍 **Quotierung:** Nicht die Anzahl der Interviews ist entscheidend für die Güte der Untersuchung, sondern die Qualität der Stichprobe. Daher werden im Vorfeld der Befragung genaue Quoten für einzelne Gästesegmente und Jahreszeiten entsprechend ihres tatsächlichen Anteils für Ihre Destination festgelegt. Damit wird ausgeschlossen, dass sich (wie bei normalen Gästebefragungen häufig gegeben) Verzerrungen durch untypische Massierungen von Interviews ergeben. Die Ergebnisse des Qualitätsmonitors sind hochrechenbar auf die Gesamtheit Ihrer Gäste und spiegeln die Realität bestmöglich wider.
- 📍 **Benchmarking:** Durch die Verwendung eines einheitlichen Fragebogens für alle Beteiligten, bietet Ihnen der Qualitätsmonitor die Chance, sich mit Ihren Wettbewerbern (andere Städte, Regionen, Bundesländer) in anonymisierter Form zu vergleichen. So wissen Sie nicht nur, wo sie gut bzw. schlecht sind, sondern vor allem, wo Sie besser werden sollten und wo sich neue Potenziale auftun. Entsprechend gilt: Je mehr Organisationen sich beteiligen, umso wertvoller wird das Tool für alle!
- 📍 **Online-Auswertung:** Die Ergebnisse der Befragungen werden zeitnah in das Online-System eingespeist. So können Sie jederzeit Ihre Auswertungen und Berichte erstellen, in übersichtlichen Grafiken und Tabellen darstellen lassen und bei Bedarf die Werte in xls exportieren. Der Qualitätsmonitor liefert

Erprobter Fragebogen

1x Urlaubsreisende
1x Geschäftsreisende

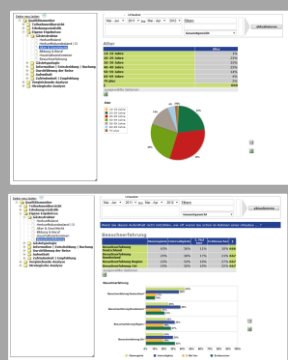
The image shows a survey form with the following sections:

- Ihre Meinung ist uns wichtig!** (Header with logo and contact info)
- Allgemeines** (Demographic and trip details)
- 1. In welchem Alter sind Sie und wer begleitet Sie zu dieser Reise?** (Age and accompaniment)
- 2. Welche Kategorie gehört Ihre Strecke an?** (Trip category)
- 3. In welchem Bundesland sind Sie zu Hause?** (Home state)
- 4. Wie oft besuchen Sie diesen Ort?** (Frequency of visits)
- 5. Wann Sie diesen Aufenthalt zum ersten Mal erlebt haben?** (First visit date)
- 6. Wie oft Sie diesen Ort besucht haben?** (Number of visits)
- 7. Wie viele Personen sind mit Ihnen zu dieser Reise?** (Group size)
- 8. Wie oft Sie zu diesem Ort gereist sind?** (Number of trips)
- 9. Wie oft Sie zu diesem Ort gereist sind?** (Number of trips)

Ziel

Ihre Ergebnisse im Vergleich zu anderen Städten/Destinationen – jederzeit abrufbar!

Blick ins Online-System



Ihnen damit wertvolle Inhalte für Ihre Geschäftsberichte und alle weiteren Informationsmedien (Newsletter etc.).

- 🔍 **Gästegruppen filtern und vergleichen:** Durch das leicht zu bedienende Online-System können Sie selbst ohne viel Aufwand Ihre Gästedaten nach Herkunft, Reisemotiv, Urlaubsarten, Hotelkategorie und vielem mehr filtern und damit detaillierte Zielgruppenprofile erstellen.
- 🔍 **Bewertung:** Analyseverfahren zeigen Ihnen auf, welche Produktmerkmale erfolgskritisch sind: Was sind die wichtigsten Kriterien für die Gesamtzufriedenheit unserer Gäste? Wo schneiden wir bei der Gästezufriedenheit deutlich besser bzw. schlechter ab als unsere Wettbewerber? Wo haben wir Alleinstellungsmerkmale?
- 🔍 **Ergebniskontrolle und Trends aufspüren:** Durch die regelmäßige Durchführung der Befragung sind Aussagen im Zeitverlauf möglich: Hat meine Marketing-Aktion Erfolg gehabt? Welche strategischen Weichen sollte ich stellen?
- 🔍 Sie bestimmen das **Zeitfenster** für das Sie Aussagen zum Gästeverhalten wünschen durch eine **individuelle Auswahl** im Auswertungssystem: Variieren Sie beispielsweise bei der Auswertung nach Sommer- und Wintersaison oder nach Unterschieden zwischen Werktagen und Wochenenden.

Filtermöglichkeiten im Online-System

(Auswahl)

Wer hat schon mitgemacht? Teilnehmer der letzten Jahre (Auswahl)

Hamburg
Bayern Rheinland-Pfalz
Mecklenburg-Vorpommern Berlin
Hessen Nordrhein-Westfalen
Sachsen Thüringen
Mainz Dresden
Leipzig Weimar Konstanz
Wiesbaden Nürnberg Chemnitz
Dortmund Regensburg
Kassel München Mannheim
Ingolstadt Frankfurt Düsseldorf

Je mehr Organisationen sich am Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus beteiligen, umso valider werden die Daten. In den zurückliegenden Jahren konnte bereits eine Vielzahl an Teilnehmern (Bundesländer, Städte und Regionen) gewonnen werden. Durch diese Beteiligungen wurden bislang rund 136.000 Interviews durchgeführt.

Münsterland Altmühltal Vogtland
Erzgebirge Allgäu/Schwaben Chiemgau
Ostfriesland Franken Bergisches Land
Sächsische Schweiz Eifel
Sauerland Alpenregion Tegernsee/Schliersee
Niederrhein Oberbayern

Für Ihre Destination bedeutet dies, dass Ihnen eine große Anzahl an Interviews für einen anonymisierten Vergleich (z. B. Ihre Daten im Vergleich zu allen Interviews in Großstädten, ländlichen Regionen oder die Betrachtung bestimmter Angebotssegmente / Themenschwerpunkte wie Radurlauber etc.) zur Verfügung stehen. Sie haben darüber hinaus die Möglichkeit, sich paarweise mit teilnehmenden Bundesländern/Städten/Regionen zu vergleichen. Dies setzt allerdings beiderseitiges Einverständnis voraus.

Wie kann ich mich am Qualitätsmonitor beteiligen?

- 🕒 Das kommende Befragungsjahr des Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus läuft von Mai 2019 bis April 2020.
- 🕒 Als Teilnehmer beteiligen Sie sich mit mind. 400 eigenen Interviews in Ihrer Destination. Höhere Interviewzahlen sind jederzeit möglich.
- 🕒 Durch die Gewinnung von Anlussteilnehmern aus Ihrem Zuständigkeitsbereich (Regionen innerhalb eines Bundeslandes oder Städte innerhalb einer Region) ist es möglich, die von Ihnen zu beauftragende Interviewzahl ggf. zu reduzieren und damit Kosten zu sparen, ohne jedoch qualitative Einbußen in Kauf nehmen zu müssen. Wir erläutern Ihnen gerne die Einzelheiten.
- 🕒 Auf besonderen Wunsch kann von Teilnehmern eine Auswahl besonderer Zielgruppen getroffen werden (z. B. bestimmte ausländische Quellmärkte). Auch hierzu erläutern wir Ihnen gerne die Einzelheiten.

Sie sind interessiert an einer Teilnahme?
Ein paar Fakten...

Kosten der Teilnahme – Kontaktieren Sie uns!

Vertragspartner für die Teilnahme am Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist das dwif. Für inhaltliche Rückfragen bzw. die Anmeldung stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung:

dwif

Dr. Manfred Zeiner (m.zeiner@dwif.de)

Lars Bengsch (l.bensch@dwif.de)

Sonnenstraße 27

80331 München

Tel.: +49(0)89 / 237 028 9-0

www.dwif.de

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

<http://www.qualitaetsmonitor-deutschland-tourismus.de>

