

## Marktforschungsnewsletter 8/2019

### Gästezufriedenheit, Nachhaltigkeit und Qualität in Thüringen - Noch Luft nach oben bei Bewertung der Zufriedenheit mit dem Aufenthalt

Erfurt, 27.08.2019

Laut Ergebnissen des Qualitätsmonitors für Thüringen fällt die Zufriedenheit der Thüringen-Urlauber\*innen mit ihrem Aufenthalt insgesamt eher mittelmäßig aus (Ø 2,3). Wesentliche Kritikpunkte der Thüringen-Gäste sind zum einen die Vielfalt & Qualität des Angebots (Ø 2,5), die Unterkunft (Ø 2,6) und zum anderen die Öffnungszeiten (Ø 2,9).

Ein Blick auf die detaillierten Ergebnisse zu den Zufriedenheiten zeigt, dass die Gäste in Bezug auf die Vielfalt & Qualität der Angebote vor allen Dingen die Shopping-Möglichkeiten, also die Einkaufsmöglichkeiten (Ø 2,9), die Flaniermeilen und Fußgängerzonen (Ø 2,6) aber auch Schlechtwetterangebote (Ø 2,8) und das Veranstaltungs- und Unterhaltungsangebot (Ø 2,5) bemängeln. Mit Blick auf die Unterkunft werden z.B. die Informationen zum Urlaubsort in der Unterkunft (Ø 2,6), die Vielfalt des gastronomischen Angebots (Ø 2,6) aber auch die Ausstattung (2,5) kritisch bewertet. Die Gäste wünschen sich zudem primär verbesserte Öffnungszeiten der Geschäfte (Ø 3,0) und der Gastronomie (Ø 2,8). \*

#### Gästabewertungen haben großen Einfluss auf die Auswahl der Unterkunft

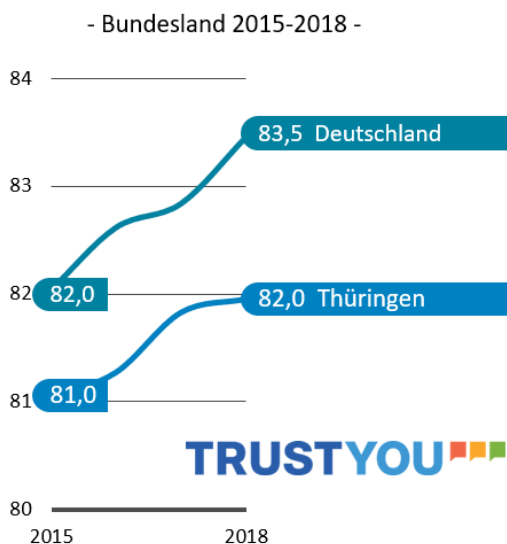
Bei der Auswahl der Unterkunft spielen Bewertungen und Zufriedenheiten bisheriger Gäste eine große Rolle. Dabei sind zunehmend Bewertungs- und Vergleichsportale von Belang, die einen tagesaktuellen Einblick in die Gästesicht mit dem Fokus auf dem Beherbergungsgewerbe bieten. Online-Bewertungen geben den Reisenden Orientierung und sind oft ausschlaggebend bei der Buchungsentscheidung.

Eine übergeordnete Bewertung und Orientierung gibt die Metasuchmaschine TrustYou, die alle Beurteilungen von Nutzern zu Unterkünften in Deutschland auf den relevanten Online-Portalen auswertet. Mithilfe statistischer Verfahren ergibt sich der TrustScore als Zusammenfassung aller Bewertungen und bildet die Online-Reputation von Unternehmern auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 Punkten (positivste Ausprägung) ab. Die Sentiment Analysis erfasst auch die in den Freitexten der Bewertungsportale geäußerten Meinungen der Gäste zur Unterkunft und wertet diese über Algorithmen aus. Sie geben Aufschluss über Handlungsbedarf und Verbesserungspotenzial in einzelnen Bereichen des Beherbergungsmarktes und können als Frühindikatoren auf Reinvestitionsbedarfe hinweisen. Wichtig: Aus dem Durchschnitt der Kategoriewerte ergibt sich nicht direkt der Gesamt-Score. Sowohl der TrustScore als auch die Kategoriewerte beziehen sich auf die Bewertungen der vergangenen 24 Monate. Zusätzlich zum klassischen Gesamt-Score von TrustYou können auch Aussagen zu einzelnen Kategorien getroffen werden.

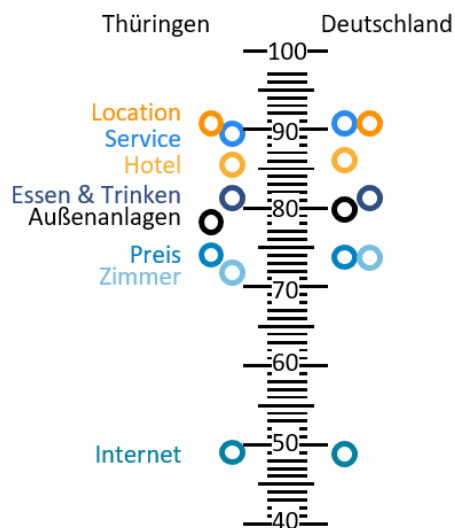
In Thüringen ist die Zufriedenheit der Übernachtungsgäste nach dem aktuellen TrustScore weiter gestiegen, auf nunmehr 82,0 Punkte (+0,2 Punkte). Kleiner Wermutstropfen: In Deutschland lag der Zufriedenheitswert insgesamt um 0,7 Punkte auf 83,5 zu. Betrag der Abstand Thüringens 2015 1,0 Punkte, liegt er inzwischen bei 1,5 Punkten.

Ein Blick in die Bewertungskategorien zeigt: Besonders zufrieden sind die Gäste nicht mit der Unterkunft an sich, sondern mit allem, was sich darum herum abspielt: Daumen hoch gab es für die Location, wo Thüringen genau auf dem Bundesdurchschnitt liegt. Auch die Servicequalität wird gut bewertet, bleibt in Thüringen aber hinter dem Deutschlandwert zurück. Handlungsbedarf offenbart auch weiterhin die Hardware. Die Zimmer, das Gebäude und insbesondere der „Dauerbrenner“ Internet lassen die Gäste den Daumen senken und schmälern so das Gesamtergebnis. Eine in Thüringen leicht überdurchschnittliche Gästezufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis offenbart Spielraum für weitere Preiserhöhungen.

TrustScore (0-100 Punkte)



- Kategoriewerte 2018 -



Quelle: dwif 2019, Daten: TrustYou GmbH

Wichtigste Voraussetzung für ein funktionierendes Qualitätsmanagement ist es, die Bedürfnisse der eigenen Gäste genau zu kennen. Der Kunde muss im Mittelpunkt aller Bemühungen stehen. Eine Analyse im Rahmen des Sparkassen-Tourismusbarometers\*\* zeigt, dass Betriebe, die an Qualitätsinitiativen teilnehmen, bessere Online-Bewertungen (einen höheren TrustScore) erzielen. Gäste wiederum buchen häufiger ein Hotel mit höherem Score und jeder zweite Deutsche ist sogar bereit, für einen Unterkunftsbetrieb mit TOP-Gästebewertungen etwas mehr zu zahlen. Letzteres gilt auch für Betriebe, die über eine offizielle Klassifizierung verfügen.

### Qualitätsinitiativen mit wenigen Ausnahmen im Abwärtstrend

Bei den Einrichtungen und Betrieben kämpfen die einzelnen Q-Initiativen (Klassifizierungen, Zertifizierungen und Labels) jedoch thüringen- und deutschlandweit um Zuspruch. \*\*\*

- Abwärtstrend doch nicht gestoppt. Nach einer kurzzeitigen Erholung 2018 ist die Zahl der DEHOGA-klassifizierten Hotels und Hotels garnis 2019 wieder leicht zurückgegangen. Die Marktdurchdringung ist zwar ebenfalls leicht gesunken, liegt mit 56,9% aber deutlich oberhalb des Bundesdurchschnitts (40,5%).

- DTV-Klassifizierung: Die Teilnehmer\*innenzahlen haben sich erfreulicherweise gegen den bundesweit sinkenden Trend stabil bis sogar leicht wachsend verhalten (2014: 634; 2019: 718 klassifizierte Ferienwohnungen/-häuser). Das Wachstum wurde 2019 jedoch gestoppt, besonders die Städte Eisenach, Erfurt, Jena, Weimar verloren an Teilnehmer\*innen.
- Die Abwärtsspirale bei der ServiceQ-Initiative setzte sich auch 2019 fort. Einzig die dritte und damit höchste Stufe verzeichnete erfreuliche Zuwächse, Thüringen hat 2019 mit einem Stufe 3-Anteil von 12,7% den zweithöchsten Wert aller 16 Bundesländer. Geringere Einstiegshürden und ein flexiblerer, praxisorientierterer Ansatz im ServiceQ-System sollen seit 2018 neue Impulse setzen, was an den Teilnehmer\*innenzahlen jedoch (noch) nicht sichtbar wird.
- Bei der i-Marke setzte sich der deutschlandweite Aufwärtstrend fort. In Thüringen stieg die Zahl der teilnehmenden Tourist Informationen auf 45, darunter 26 im Thüringer Wald.
- Die Entwicklung im Wandertourismus, wo seit 2016 kontinuierlich weniger zielgruppenorientierte Qualitätsbetriebe ausgezeichnet werden, setzte sich auch 2019 fort (Thüringen: minus 5 auf 59 Teilnehmer). Die Top-Wanderregion im Osten, gemessen an der Zahl zertifizierter Unterkünfte für Wanderer, ist nach wie vor der Thüringer Wald, in dem es mit 37 Qualitätsgastgebern auch im letzten Jahr wieder leicht bergauf ging.
- Auch die Zahl Bett+Bike-zertifizierter Betriebe sank 2019 weiter, in Thüringen um 17 auf 122.
- Weiter auf Wachstumskurs befindet sich die 2016 gestartete Initiative für barrierefreien Tourismus Reisen für Alle. Allerdings: Während es in Thüringen nur 22 teilnehmende Betriebe sind, sind beispielsweise Rheinland-Pfalz (282) und Bayern (427) bereits deutlich weiter.
- Die Transparenz in der Kommunikation in Bezug auf Nachhaltigkeit ist landes- wie bundesweit gering: Aktuell nehmen 3 thüringsche Betriebe am DEHOGA-Umweltcheck, 2 Betriebe an der Auszeichnung für umwelt- und klimafreundliches Reisen sowie kein Betrieb an der Tourcert-Zertifizierung teil.

Die Hotelklassifizierung spielt bei den Gästen eine wichtige vergleichende Rolle zur Orientierung für Preis und Ausstattung von Hotelleistungen. Die Konsumententscheidung wird aber immer stärker von Bewertungen beeinflusst. In der rückläufigen Anzahl klassifizierter Betriebe spiegelt sich zudem der Rückgang der Unternehmenszahlen in der klassischen Hotellerie insgesamt in Thüringen wider.

Die bisherige positive Entwicklung der Bettenanzahl in Ferienwohnungen und Appartements zeigt sich in der leicht gestiegenen Anzahl an DTV-Klassifizierungen. Hier kommt der Markt langsam in eine Konsolidierungsphase, die sich in einer deutlichen Zuspitzung der Angebote und damit einer klareren Profilierung am Markt darstellt, die sich mehr und mehr unabhängig von Klassifizierungen macht. Dies gilt auch für Qualitätsinitiativen wie Bed+Bike und Wanderbares Deutschland, die eigentlich helfen sollen, sich stärker an der jeweiligen Zielgruppe zu orientieren. Auch hier spielen bei der Konsumententscheidung Such- und Auswertungsalgorithmen und gezielte Filterfunktionen bei den Portalen eine deutlich größere Rolle als ein Zertifikat.

Die steigenden i-Marke-Zertifizierungen verweisen darauf, dass eine Sensibilisierung in den Regionen zu qualitativ guten Beratungsleistungen und -angeboten erreicht wurde, die die Wichtigkeit dieser im Rahmen der gesamten Customer Journey unterstreicht, um sich als touristische Destination behaupten zu können.

Barrierefreiheit und Nachhaltigkeit werden von nur wenigen Leistungsträgern in Thüringen als kommunikatives Mittel genutzt, wobei gerade bei Barrierefreiheit dann, zumeist begleitend zu klaren Profilierung, einen deutlich höheren Stellenwert einnimmt, was auf eine stärkere Sensibilisierung auf das Thema schließen lässt. Eine Zertifizierung ‚Reisen für Alle‘ wird nicht von allen Unternehmen, deren Daten zu Barrierefreiheit bereits erhoben wurden, angestrebt. Vielmehr besteht für die Unternehmen der Mehrwert darin, die erhobenen Daten den Gästen, die diese Informationen benötigen, zur Verfügung stellen zu können.

### **Nachhaltigkeit im Urlaub spielt in Zukunft eine immer größere Rolle**

Auf der Nachfragerseite ist das Thema Nachhaltigkeit allgegenwärtig und nimmt auch bei der Urlaubsreise einen immer größer werdenden Stellenwert ein. Immerhin 73% der Urlauber\*innen in Thüringen haben sich laut Qualitätsmonitor aufgrund der Landschaft und Natur für einen Urlaub in Thüringen entschieden. Auch Erholungsmöglichkeiten (44%), Ruhe (42%) sowie eine gute Luft und ein gutes Klima (32%) gehören zu den Top-Besuchsgründen für Thüringen-Urlauber\*innen. Die Zufriedenheitswerte der Gäste mit Landschaft und Natur (Ø 2,1) aber auch mit Parks und Grünräumen (Ø 2,1) sind für Thüringen bereits relativ gut. \*

In Bezug auf das Thema nachhaltige Mobilität im Urlaub gibt es durchaus noch Optimierungspotenziale. Laut Destination Monitor für Thüringen reisen 78% der Gäste mit dem Pkw an. Nur 8% nutzen die Bahn für ihre Anreise. \*\*\*\* Eine Umfrage von Scandic zeigt, dass Nachhaltigkeit für jeden dritten Deutschen relevant bei der Suche nach einem geeigneten Hotel ist. Das soziale Engagement des Hotels berücksichtigt bislang jeder Sechste. Letzteres stößt besonders bei der Bevölkerung im jüngeren und mittleren Alter zwischen 18 und 49 Jahren auf Zuspruch. \*\*\*\*\*

### **Konkrete Hilfestellungen für Betriebe**

- Das Komfortdenker-Netzwerk bietet Gastgebern Hilfestellung in ihrer persönlichen Situation und unterstützt auch zum Thema Qualität:

#### **Komfortdenker-Netzwerk**

Tel.: +49 361 3742259

[komfortdenker@thueringen-entdecken.de](mailto:komfortdenker@thueringen-entdecken.de)

- Um Gastgeber bei der Verbesserung ihres Service zu unterstützen, hat die ERV (Europäische Reiseversicherung) den [„Service Ratgeber – Schritte zur perfekten Gästezufriedenheit“](#) herausgegeben.
- Gerade bei jüngeren Gästen wird Nachhaltigkeit in Zukunft ein Auswahlkriterium bei Reiseentscheidungen. Die DZT informiert zu verschiedenen Aspekten des [nachhaltigen Tourismus in Deutschland](#). Konkrete Tipps für Gastgeber gibt der [Nachhaltigkeitsleitfaden](#) vom Tourismus-Cluster Schleswig-Holstein.
- Der Leitfaden [„Design für Alle und Tourismus: Mehrwerte für Destinationen“](#) zeigt an praktischen Fallbeispielen die Bedeutung von Barrierefreiheit im Tourismus.

### Anmerkungen und Quellen (\*)

- \* Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus für Thüringen, 2016-2017. (Skala 1=äußerst begeistert bis 6=eher enttäuschend. Auf den ersten Blick erscheint v.a. die Gesamtbewertung relativ gut. Allerdings bestätigen Erfahrungswerte des dwif, dass Gäste es vermeiden Ihren Urlaub extrem schlecht zu beurteilen und nur in Situationen absoluter Enttäuschung Bewertungen im Bereich 4-6 vergeben. Die langjährige Praxis des Qualitätsmonitors Deutschland-Tourismus zeigt, dass ohne direkten Benchmark folgende Einteilung als Orientierung zur Stärken-Schwächen-Bewertung dienen kann: Werte bis 1,7: sehr hohe Gästezufriedenheit; 1,8 bis 2,0: hohe Gästezufriedenheit; 2,1 bis 2,3: mittlere Gästezufriedenheit; Werte über 2,3: geringe Gästezufriedenheit.)
- \*\* Sparkassen-Tourismusbarometer Ostdeutschland, Jahresbericht 2017.
- \*\*\* Die Daten der dargestellten Klassifizierungen, Zertifizierungen und Labels wurden jeweils zu Beginn des Jahres (Januar bzw. Februar) erfasst. Quelle: dwif 2019, Daten: TrustYou GmbH.
- \*\*\*\* Destination Monitor für Thüringen, 2014.
- \*\*\*\*\* Scandic Hotels Deutschland: Wachstumstrends im Deutschen Hotelmarkt – Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage, 2018.