
Presseinformation – München, 08. Juni 2011

Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus startet ins neue Befragungsjahr

Benchmarking-Tool der DZT und ERV in fünfte Runde gestartet – Umstellung des Befragungsturnus auf zwei Jahre

Die aktuelle Befragungsrunde des Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist angelaufen und schon zeichnet sich ein Erfolg ab: 26 Tourismusorganisationen aus ganz Deutschland beteiligen sich dieses Jahr an der Befragung ihrer Gäste. Insgesamt werden über 17.000 Interviews mit nationalen und internationalen Urlaubs- und Geschäftsreisenden durchgeführt, um neue Erkenntnisse über das Reiseland Deutschland zu gewinnen und dessen Angebote maßgeschneidert auf die Bedürfnisse der Besucher ausrichten zu können.

Ins Leben gerufen wurde der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus 2007 von der Deutschen Zentrale für Tourismus (DZT) und der ERV, dem Reiseversicherer der ERGO. Die hohe Wiederholungsquote von 42 Prozent belegt die große Zufriedenheit der bisherigen Teilnehmer mit dem Befragungs- und Benchmarking-Tool: „Der Qualitätsmonitor hat sich innerhalb von fünf Jahren zu einem der wichtigsten Marktforschungs- und Marketing-Instrumenten entwickelt, um das eigene Angebot attraktiver zu gestalten und sich mit den Mitbewerbern zu vergleichen“, weiß Hans Stadler, Bereichsleiter Vertrieb Touristik der ERV.

Kontakt:

ERV Pressestelle
Tel. 089/4166-1510
Fax 089/4166-2510
ok@erv.de
www.erv.de

Europäische Reiseversicherung AG
Pressestelle
Rosenheimer Straße 116
81669 München

In ausführlichen, persönlichen Interviews werden beim Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus Ergebnisse hinsichtlich Gästestruktur, Reiseverhalten, Zufriedenheit mit dem Aufenthalt, Ausgaben und Aktivitäten vor Ort ermittelt – wichtige Informationen für die Weiterentwicklung und Optimierung des Tourismus-Angebots. Alle Ergebnisse fließen in eine Internet-gestützte Datenbank, die es den Teilnehmern erlaubt, „auf Knopfdruck“ ihre Marktposition im Wettbewerbervergleich zu

erkennen und individuelle Handlungsansätze für Verbesserungen zu identifizieren.

Die deutschlandweiten Gesamtergebnisse des Befragungsturnus 2011/2012 werden für Juli 2012 erwartet. Seit vergangenem Jahr ist eine Teilnahme an der Gästebefragung nicht mehr jährlich, sondern im Abstand von zwei Jahren möglich. In den Zwischenjahren werden jedoch von ERV und DZT deutschlandweit 5.000 Gästeeinterviews durchgeführt: „Aus Budgetgründen können nicht alle Teilnehmer jedes Jahr mitmachen. Der Qualitätsmonitor lebt jedoch von seinen Teilnehmern und den Vergleichsmöglichkeiten, die er ihnen bietet. Um eine hohe Grundgesamtheit zu gewährleisten, haben wir dem Wunsch der bisherigen Teilnehmer entsprochen und auf einen zweijährigen Befragungsturnus umgestellt“, erklärt Hans Stadler, Bereichsleiter Vertrieb Touristik ERV.

Teilnehmerfeedback zum Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus:

- **Dietrich von Albedyll, Geschäftsführer Hamburg Tourismus GmbH:** „Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus zeigt uns auf, wo wir noch Ansatzpunkte zur Angebots- und Servicequalitätsoptimierung haben. Er bietet uns den unmittelbaren Vergleich mit unseren Wettbewerbern.“
- **Dr. Bettina Bunge, Geschäftsführerin Dresden Marketing GmbH:** „Die unterschiedliche Verhaltensweisen und Bewertungen der einzelnen Zielgruppen Dresdens zu kennen, ist für uns unverzichtbar. Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus liefert uns hierzu seit Jahren die erforderlichen Daten.“
- **Sabine Thiele, Geschäftsführerin Regensburg Tourismus GmbH:** „Da Qualitätsverbesserung in Regensburg seit jeher hohen Stellenwert besitzt, haben wir uns für unsere Gästebefragungen mit dem Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus das leistungsfähigste Tool ausgesucht.“
- **Sybille Wiedenmann, Geschäftsführerin Bayern Tourismus Marketing GmbH:** „Die Stärken und Schwächen Bayerns aus der Sicht der Gäste zu kennen, ist ein unbedingtes Muss für unser Marketing. Hierbei hilft uns der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus hervorragend weiter.“
- **Burkhard Kieker, Geschäftsführer Berlin Tourismus & Kongress GmbH:** „Berlin nutzt den Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus, um auf wichtigen Quellmärkten im In- und Ausland mit spezifischen Strategien agieren zu können, die auf der Identifizierung von Stärken und

Schwächen Berlins aus den jeweiligen individuellen Blickwinkeln der Gäste basieren.“

Informationen zum Qualitätsmonitor sowie zu den bisherigen Ergebnissen unter: www.qualitaetsmonitor-deutschland-tourismus.de

Druckfähiges Bildmaterial der Zitatgeber kann unter ok@erv.de angefordert werden.

ERV Pressestelle
Tel. 089/4166-1510

Über die Europäische Reiseversicherung

Die ERV versteht sich über ihre Kompetenz als Reiseversicherer hinaus als innovatives Dienstleistungsunternehmen. Die ERV hat über 100 Jahre Reiseschutz-Geschichte geschrieben und ist Marktführer unter den Reiseversicherern in Deutschland. Als einer der führenden Anbieter in Europa ist sie heute in über 20 Ländern vertreten. Mit ihrem internationalen Netzwerk sorgt die ERV dafür, dass ihre Kunden vor, während und nach einer Reise optimal betreut werden.

Die ERV ist der Spezialist für Reiseschutz der ERGO Versicherungsgruppe und gehört damit zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.
Mehr unter www.erv.de

Über die DZT

Die Deutsche Zentrale für Tourismus (DZT) ist das nationale „Tourist Board“ Deutschlands mit Sitz in Frankfurt am Main. Sie vertritt das Reiseland Deutschland im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie und wird von diesem aufgrund eines Beschlusses des Deutschen Bundestages gefördert. Zu ihren Marketingaufgaben gehören Imagebildung und die Entwicklung von Produkten und Strategien ebenso wie Vertrieb, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit. Rund um die Welt ist die DZT mit 29 Auslandsvertretungen und Vertriebsagenturen präsent.

Disclaimer

Diese Pressemitteilung enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf derzeitigen Annahmen und Prognosen der Unternehmensleitung der ERV beruhen. Bekannte und unbekannte Risiken, Ungewissheiten und andere Faktoren können dazu führen, dass die tatsächliche Entwicklung, insbesondere die Ergebnisse, die Finanzlage und die Geschäfte unserer Gesellschaft wesentlich von den hier gemachten zukunftsgerichteten Aussagen abweichen. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder sie an zukünftige Ereignisse oder Entwicklungen anzupassen.