

Österreich auf der ITB: Tourismusorte für die beste Gästeinformation ausgezeichnet

Wien/Berlin (OTS) - Weissensee in Kärnten, Wensns in Tirol und der Bregenzerwald führend in den Anfragekategorien "Post" und "E-Mail"/SalzburgerLand überzeugt Jury als Bundesland über alle Kategorien

Wie reagieren Tourismusorte und Destinationen auf E-Mail-Anfragen potenzieller Gäste im Netz? Erhalten die Absender zielgerichtete Informationen über Preis und gewünschten Reisezeitraum? Die Antworten auf diese Fragen lieferte der vierte MysteryCheck der ELVIA Reiseversicherungen und IRS Consult in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Das Ergebnis: Die Zahl der Antworten nahm zwar ab, die Qualität der Informationen hingegen zu.

Die verdeckten E-Mail-Anfragen ergingen an 4948 Tourismusorte und 446 Destinationen in Deutschland, Österreich und der Schweiz, die insgesamt 85 Prozent des Übernachtungsaufkommens der drei Länder repräsentieren. Die Orte Weissensee in Kärnten (Kategorie Post), Wensns in Tirol (Kategorie E-Mail), die Destination Bregenzerwald und das SalzburgerLand überzeugten die Jury schließlich als die Besten in Österreich und wurden heute, Mittwochnachmittag, am Messestand der Österreich Werbung auf der ITB ausgezeichnet. Die Preise übergab Birgit Koller-Hartl, Regionmanagerin Deutschland.

"Die Gewinner überzeugten durch ihre schnelle Reaktion auf die Gästeinfrage, bei E-Mail innerhalb von 24 Stunden und ein konkretes, persönlich formuliertes Angebot. Eine transparente Preisberechnung ermöglichte es dem Kunden, das Angebot einfach anzunehmen", heißt es in der Jurybewertung. "Prospekte wurden außerdem nur passend zur Anfrage versandt."

Nach der vierten Untersuchung dieser Art zieht Rainer Blencke von IRS Consult das Resümee: "Die Ergebnisse des MysteryCheck 2007 zeigen, dass sich die Servicequalität der Tourismusorte bei der Bearbeitung von Gästeinfragen stabilisiert hat." Der Anteil der Orte etwa, die innerhalb von sieben Tagen antworteten, hat sich im Untersuchungszeitraum um rund 10 Prozent auf 92 Prozent erhöht. Im Vergleich der drei Länder Deutschland, Schweiz und Österreich nimmt Deutschland mit einer Antwortquote von 81,5 Prozent nach wie vor den

Spitzenplatz ein. Die Orte in Österreich und der Schweiz antworteten zu 60,1 bzw. 53,1 Prozent.

Die Anzahl der konkret von den Orten unterbreiteten Angebote stieg von 9,9 Prozent auf 12,5 Prozent, wobei die elektronische Form der Kommunikation in den vergangenen Jahren deutlich zugenommen hat (von 38,8 Prozent 2004 auf 48,8 Prozent 2007). Gleichzeitig nahm der Prospektversand kontinuierlich ab (von 50,2 auf 32,7 Prozent), was aber keineswegs eine Reduktion der Prospektflut bedeutete. Nach der Devise "doppelt hält besser" schicken deutlich mehr Orte sowohl E-Mails als auch Prospekte - durchschnittlich 7 Stück Broschüren pro Anfrage. 68 Prospekte (!) laut IRS Consult in nur einer Sendung markierten dabei das obere Ende der Skala.

Rückfragehinweis:

~

Mag. Eleonore Gudmundsson
Unternehmenssprecherin Österreich Werbung
Tel.: +43 (0) 1/588 99
mailto:eleonore.gudmundsson@austria.info
Internet: www.austriatourismus.com
Bildhinweis:
Fotos zum MysteryCheck stehen ab 8. 3. 2007, 12 Uhr unter
www.axentis.de/070307_elvia_mystery_check_2007 zum Download bereit

~

*** TPT-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSSENDERS - WWW.TOURISMUSPRESSE.AT ***

TPT0348 2007-03-07/16:31

071631 Mär 07

Link zur Aussendung:

http://www.tourismuspresse.at/presseaussendung/TPT_20070307_TPT0348