

## **MysteryCheck: Positives Fazit nach zehn Jahren**

Qualität des Antwort- und Serviceverhaltens der Tourismusorte in Deutschland, Österreich und der Schweiz hat sich verbessert

München, 6. März 2013 (ss) – 10. und letzte Runde beim MysteryCheck – Abenteuer Unterkunftssuche: Wie auch in den vergangenen zehn Jahren wurden rund 5.000 Tourismusorte in Deutschland, Österreich und der Schweiz bei einem anonymen Test der IRS CONSULT auf ihre Servicequalität geprüft. Die Anfrage nach einem konkreten Urlaubsangebot erfolgte per Email. Insgesamt 74,8 Prozent der Orte bearbeiteten die Gästeanfrage. Zum Vergleich: Beim 1. MysteryCheck kam nur von 54 Prozent der Orte eine Antwort.

### **Qualität hat sich insgesamt sehr verbessert**

Rainer Blencke, IRS CONSULT zieht nach zehn Jahren einen positiven Schlussstrich unter den MysteryCheck. „Wir waren mit mehr als 5.000 Touristinformationen in Kontakt, 50.000 Emails wurden versendet und 33.000 Emails von uns bearbeitet,“ zählt Blencke zusammen. „Qualitativ hat sich ebenfalls einiges getan. Rund 25 Prozent der Orte haben die Studie genutzt, um Verbesserungen vorzunehmen,“ so Blencke weiter. In den vorderen Rängen gab es eine Verdichtung, d.h. immer mehr Orte schnitten sehr gut ab. Die Qualität insgesamt hat sich verbessert. „Wir hoffen, mit dem MysteryCheck einige Impulse gegeben zu haben. Leider wird der Arbeit, die die Touristeninformationen leisten, teils zu wenig Wertschätzung entgegengebracht. Tatsächlich sind diese als erster Point of Contact aber die Visitenkarte einer Destination.“ Das Interesse an den Ergebnissen war immer sehr hoch, die Resonanz positiv. Mehr als 2.500 Berichte wurden über den MysteryCheck in Deutschland, Österreich und der Schweiz veröffentlicht.

### **Der Gesamtsieger in zehn Jahren: Zingst, Mecklenburg-Vorpommern**

Folgende Gewinner konnten rundum mit guter Servicequalität punkten und stehen in ihrem Land auf dem Siebertreppchen:

**Deutschland: Dresden, Sachsen und Bad Langensalza, Thüringen**

**Österreich: Arzl im Pitztal, Tirol**

**Schweiz: Hasliberg, Kanton Bern und Stans, Nidwalden**

Die Sieger bei den Bundesländern bzw. Kantonen ergeben sich aus der Summe der Servicequalität der einzelnen Orte in den Regionen:

**Deutschland: Thüringen**

**Österreich: Tirol**

**Schweiz: Kanton Bern**

Und last but not least sicherte sich **Zingst, Mecklenburg-Vorpommern**, den Titel „**Gesamtsieger in 10 Jahren**“. Für den Gesamtsieg erforderlich war eine dauerhaft stabile und hochwertige Qualität bei der Beantwortung von konkreten Gästeanfragen seit Beginn des MysteryCheck.

### **Kontinuierliche Verbesserung des Antwortverhaltens in allen Ländern**

Die Einzelwertungen bei den Ländern stellen sich wie folgt dar: Bei den deutschen Orten liegt die Antwortquote bei 88 Prozent (im Vergleich zu 78 Prozent in 2003). Einen wesentlich größeren Sprung machten die österreichischen Orte von 45 auf 71 Prozent in 10 Jahren. Auch die Schweiz verbesserte sich wesentlich von 34 auf 55 Prozent. Dabei wird immer schneller geantwortet. Antworteten im ersten Jahr des MysteryChecks gerade einmal 26,5 Prozent innerhalb von 24 Stunden, so waren es 2013 86,4 Prozent.

### **Verdoppelung der konkreten Angebote – wenn möglich per Post**

Die persönliche Ansprache wird immer wichtiger und setzt sich durch: 95 Prozent der angeschriebenen Orte antworteten mit einem persönlichen Anschreiben (2003: 71,6 Prozent). In Deutschland hält sich die Tendenz zum Postversand von Informationen und Angeboten – sobald eine Postadresse vom Interessenten angegeben wird. Beim aktuellen MysteryCheck wurden 5.099 Prospekte verschickt. Einige Zahlen zum Vergleich: 2004 erhielt IRS CONSULT 7.874, 2007 11.779 Prospekte. Die Anzahl der unterbreiteten Angebote hat sich innerhalb der letzten zehn Jahre mehr als verdoppelt – von 330 auf 799. Nach Ländern stellen sich die Ergebnisse wie folgt dar: konkrete Angebote der deutschen Orte 288 (2003: 180), der österreichischen Orte 410 (2003: 120) und der Schweizer Orte 101 (2003: 30).

Weitere Presseinformationen unter [www.comeo.de/mysterycheck](http://www.comeo.de/mysterycheck). Fotos zum MysteryCheck stehen ab dem 7. März 2013, 14 Uhr unter <http://www.axentis.de/130306-MysteryCheck2013-Presse/> zum Download bereit. Das Copyright liegt entweder bei dem in der Bildunterschrift genannten Fotografen oder bei unserem Kunden. Der Abdruck ist honorarfrei.

### **Über die IRS CONSULT**

Die IRS CONSULT, eine Niederlassung der AVS Allgemeine Verwaltungs- und Service GmbH, Bayreuth, ist seit über 20 Jahren als Beratungsunternehmen in der deutschen Tourismus- und Freizeitwirtschaft tätig. Das Unternehmen berät schwerpunktmäßig in den Bereichen Vertriebs- und Marketinglösungen, Marktforschung und MysteryChecks, innovative IT-Lösungen sowie Mobilitäts- und Zukunftsmanagement. Ein aktueller Schwerpunkt liegt in der Marktforschung des Deutschlandtourismus wie auch im Projektmanagement für Tourist- und FreizeitCards und Kundenbindungssystemen. Weitere Informationen zu der Studie von IRS CONSULT finden Sie im Internet unter [www.irs-consult.de](http://www.irs-consult.de)

Weitere Presseinformationen bei:

Miriam Hinterleitner  
COMEO Public Relations  
Hofmannstr. 7A, 81379 München  
Tel: +49 (089) 74 888 2-15  
E-Mail: [pr@comeo.de](mailto:pr@comeo.de)  
[www.comeo.de](http://www.comeo.de)

Alicja Winhart  
IRS CONSULT  
Niederlassung der AVS Allgemeine Verwaltungs- und Service GmbH  
Fürstenrieder Str. 275 Rgb., 81377 München  
Tel. 089/54 72 65 13  
E-Mail: [info@irs-consult.de](mailto:info@irs-consult.de)  
[www.irs-consult.de](http://www.irs-consult.de)

COMEO bei facebook: [www.facebook.com/agenturcomeo](http://www.facebook.com/agenturcomeo)