

PRESSEMITTEILUNG

06. April 2005

Glücksburg glänzt bei Tourismus-Test

„Abenteuer Unterkunftssuche“ – so lautet der bezeichnende Titel eines breit angelegten anonymen Testes, dessen Ergebnisse eine große deutsche Reiseversicherung jetzt in Berlin präsentierte. Genau 5.163 Tourismusorte in Deutschland, Österreich und der Schweiz wurden von „verdeckten Ermittlern“ mit der Bitte um ein konkretes Buchungsangebot angeschrieben. Untersucht wurden unter anderem Antwortart und –verhalten der Tourist-Informationen, die Bearbeitungsdauer und die Qualität der zurückgesandten Angebote. Die Ergebnisse waren einigermaßen ernüchternd. So antworteten über 40 Prozent der getesteten Orte schlichtweg gar nicht, die langsamste Tourist-Info benötigte 83 Tage für das Angebot. Dafür wurden den Antwortschreibern reichlich Prospekte beigelegt, obwohl diese gar nicht angefordert worden waren. Gleich mehrere Orte brachten es auf über 30 verschiedene Drucksachen. Insgesamt beantworteten nur 6,8 Prozent der getesteten Orte die Anfrage der „Mystery Shopper“ korrekt.

Das Ostsee-Heilbad Glücksburg hat die harte Probe mit Bravour bestanden: unter den 1.953 deutschen Teilnehmern konnte das Team des TouristServiceCenters Glücksburg einen herausragenden 6. Rang in der Kategorie „Postversand“ erreichen und ist zugleich bestes Ostseebad in dieser Kategorie. „Wir sind über diese Platzierung sehr froh,“ zeigt sich Armin Korok, verantwortlicher Projektleiter der GLC Glücksburg Consulting

Group und zuständig für die touristische Vermarktung des Ostsee-Heilbades, sichtlich erfreut. „Das von unabhängigen Testern ermittelte Ergebnis zeigt, dass es richtig war, im vergangenen Jahr unsere Bemühungen im Bereich der Verbesserung der Servicequalität zu forcieren“, so Korok mit Blick auf die Auszeichnung als „TouristServiceCenter“ im Herbst des vergangenen Jahres. Doch getreu dem Motto „Stillstand ist Rückschritt“ gibt Korok auch für die Zukunft vor, dass er auf die hohen Kundenanforderungen mit einem geeigneten Produkt reagieren möchte. „Mit Sicherheit können wir im Bereich der Angebotsbearbeitung per e-mail noch besser werden“, pflichtet ihm Harald Behrens bei, der für die technische Infrastruktur in der Zimmervermittlung zuständig ist. Gemeinsam mit den Vermietern wolle man die gute und vor allem qualitätsorientierte Zusammenarbeit weiter ausbauen: „Schließlich profitieren alle touristischen Leistungsträger von dieser Kooperation“, so Behrens. Als nächstes haben sich die Tourismusexperten laut Behrens die Optimierung des vorhandenen Computernetzwerkes auf die Fahnen geschrieben, um Gästeanfragen noch gezielter beantworten zu können.

Kontakt

GLC Glücksburg Consulting Group
Armin Korok
Telefon: 0 46 31-40 77 15 Telefax: 0 46 31-40 77 20
E-Mail: akorok@glc-group.com

Informationen zur Unternehmensgruppe:

GLC Glücksburg Consulting Group

Die GLC Glücksburg Consulting Group ist eine bundesweit agierende Beratungsgruppe mit derzeit 100 Mitarbeitern und einem Umsatzvolumen von rund € 10,5 Millionen. Die Geschäftsfelder gliedern sich in die Bereiche Business Consulting und Marketing + Communications Consulting. Im Beratungsschwerpunkt Tourismusconsulting bietet die GLC neben der betriebswirtschaftlichen Beratung touristischer und kommunaler Anbieter auch die teilweise oder vollständige Übernahme der Marketing-Maßnahmen als touristischer Geschäftsbesorger vor Ort.