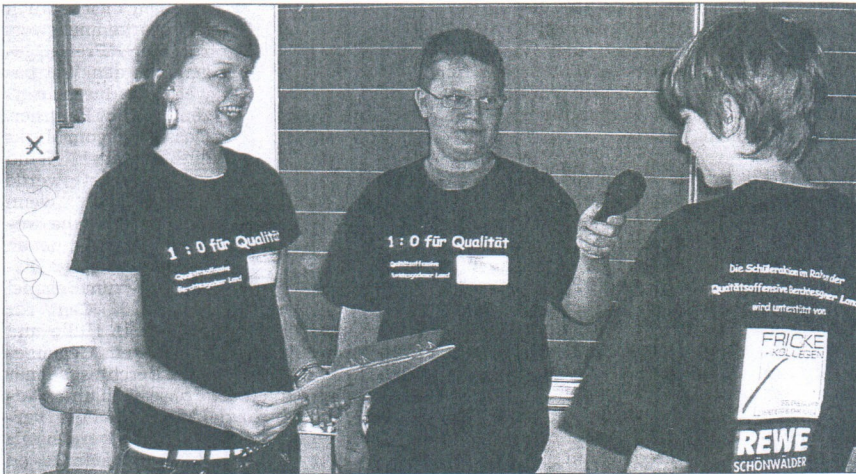


78 Prozent der Gäste sind mit Service zufrieden

Schülerumfrage zur Qualität von Unternehmen und Hotels im Berchtesgadener Land



Vor der Befragung übten die Schülerinnen und Schüler, gekleidet in dunkelblaue T-Shirts im Design der Qualitätsoffensive, im Klassenzimmer.

BERCHTESGADENER LAND - Das Bewusstsein für Qualität ist im Landkreis Berchtesgadener Land vorhanden. Zu diesem Ergebnis kam die Schülerumfrage 1:0 für Qualität! im Sommer 2008. Schüler der siebten und achten Klassen aus Schulen des Landkreises hatten Unternehmer, Hotelbesitzer, Kunden und Gäste zur gebotenen Qualität im Landkreis befragt. Allerdings genügte die Aktion nicht den wissenschaftlichen Ansprüchen an eine Umfrage, betonte die Wirtschaftsförderungsgesellschaft Berchtesgadener Land in ihrer Pressemitteilung. Die nun vorgestellten Umfrageergebnisse zeigen unter anderem, dass Hotels mehr gemeinsame Qualitäts-Konzepte vorweisen können als Dienstleistungs-Unternehmen. 78 Prozent der Gäste sind mit dem gebotenen Service zufrieden. Bemängelt wurde laut Pressemitteilung von Gästen und Kunden vor allem die Beförderung durch den ÖPNV, die Parkplatzsituation und die unflexiblen Öffnungszeiten.

Die Unternehmer und Hotelbesitzer im Berchtesgadener Land sind sich einig: Qualität geht vor Preis. 68 beziehungsweise 81 Prozent geben der Qualität einen signifikant höheren Stellenwert als dem Preis. 83 Prozent der befragten Unternehmer und 77 Prozent der Hotelbesitzer bestimmen ihr Qualitätsniveau im Unternehmen selbst. Doch nur 38 beziehungsweise 42 Prozent der Unternehmer besuchen Schulungen und Weiterbildungen, 16 beziehungsweise 18 Prozent führen Umfragen durch oder setzen Bewertungsbögen im Arbeitsalltag ein.

50 Prozent der befragten Unternehmer und 61 Prozent der Hotelbesitzer kennen allerdings die Qualitätsinitiative Berchtesgadener Land. 72 Prozent der Hotelbesitzer wissen, dass ihre Kunden Qualität schon ab der Buchung erwarten. Diese Annahme bestätigen

die Umfrageergebnisse der Hotelgäste, denn der größte Teil betonte, dass Qualität für sie tatsächlich bei der Buchung beginnt. Außerdem kommen 58 Prozent der Hotelgäste wegen des Angebotsmixes ins Berchtesgadener Land. Als eines der Hauptkriterien für die Auswahl eines Hotels nannten die Hotelgäste das freundliche Personal. Für 24 Prozent der Hotelgäste ist dieses ausschlaggebend.

Allerdings mussten die Hotelbesitzer in puncto Informationsauskunft an die Gäste Lücken zugeben, denn 37 Prozent der befragten Hotelbesitzer gaben an, ihre Gäste nur mittelmäßig bis schlecht über Ausflugsziele und Einkaufsattraktionen informieren zu können. Hier scheint Nachholbedarf zu bestehen, heißt es in der Pressemitteilung der Wirtschaftsförderungsgesellschaft. Auch aufseiten der Unternehmer herrscht Verbesse-

rungsbedarf, da sich laut Umfrage nur 23 Prozent der Unternehmer mit anderen Unternehmen in ihrem Ort zu einem gemeinsamen Qualitätskonzept abstimmen. Die Hotelbesitzer sind hier weitaus fortschrittlicher. 60 Prozent können ein gemeinsames Qualitätskonzept mit weiteren Unternehmen vorweisen. Das belohnen die Hotelgäste mit Lob. 78 Prozent der befragten Kunden haben den gewünschten Service, den sie erwartet hatten, auch erhalten. Die Frage bezog sich auf die Servicequalität des Hotels und nicht auf seine Ausstattung. Für verbesserungswürdig halten die befragten Hotelgäste allerdings den ÖPNV und die Parkplatzsituation im Berchtesgadener Land. 67 Prozent der Hotelgäste bewerten den ÖPNV, 74 Prozent die Parkplatzsituation nur mit „ausreichend“ oder „problematisch“. Auch die Kunden im Berchtesgadener Land sind weitgehend mit den ansässigen Unternehmen zufrieden. 88 Prozent erhalten das Produkt und den Service, den sie zuvor erwartet haben. Allerdings ist die Umfrage unter den Einheimischen nicht präsentativ, da mehr als ein Viertel der befragten Kunden nicht aus dem Landkreis Berchtesgadener Land stammen. 41 Prozent sind im Salzburger Land zu Hause, 38 Prozent waren Touristen. Die Kunden besuchten das Berchtesgadener Land wegen seines Angebotsmixes. 58 Prozent sind davon überzeugt und unterstützen den Gedanken der Servicekette. Als besonders wichtig bewerten die Kundinnen unter anderem flexible Öffnungszeiten (59 Prozent) und den ÖPNV.

Die Parkplatzsituation wurde in Berchtesgaden am besten bewertet, in Bad Reichenhall und Laufen am schlechtesten, wobei zum Ergebnis von Bad Reichenhall einzuschränken ist, dass hier die Zahl derer, die sich zu diesen Punkten geäußert haben, sehr gering war. Auch zeigte sich, dass ein Fünftel bis ein Viertel abends gerne länger einkaufen möchte, bisher aber nicht die Möglichkeit hat.

Zusammenfassend schneidet das Berchtesgadener Land bezüglich der Qualität gut ab, heißt es in der Mitteilung. Das Bewusstsein sei sowohl seitens der Kunden und Gäste als auch aufseiten der Unternehmer und Hotelbesitzer vorhanden. Verbesserungsmöglichkeiten in den Bereichen ÖPNV, Parkplatzsituation und flexible Öffnungszeiten sollten allerdings in naher Zukunft von den entsprechenden Verantwortlichen diskutiert werden, empfiehlt der Leiter der Wirtschaftsförderungsgesellschaft, Dr. Thomas Birner.

14. Feb. 2009

Kulking
Anzeige