



# SERVICETEST

## Österreichische Hotels

### 2016



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

# UNTERSUCHUNGSDESIGN

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)

**Auftraggeber:** Eigenstudie Telemark Marketing

**Studienleitung:** Mag. Manu Nagy, MTD

**Zielsetzung:** Test der Servicequalität am Telefon betreffend  
Anfragen von potenziellen Hotelgästen

**Zeitraum der Tests:** 1. Quartal 2016 / 8 bis 18 Uhr

**Stichprobe:** Hotels österreichweit / Kategorie 4 und 5 Sterne

**Auswahlverfahren:** Random

**Methode:** Testcalls anhand eines vordefinierten Fallbeispiels: Die Tester erfragten mit einem Anruf, ob eine real nicht durchgeführte Buchung über eine Internetplattform eingegangen sei. Dies stellt für die Hotels eine gute Gelegenheit dar, eine Buchung zu fixieren bzw. den Kontakt zu einem potenziellen Gast zu festigen.

**Anzahl der Tests:** Es wurden 100 Testanrufe durchgeführt

**Rückfragen:** [manu.nagy@telemark-marketing.com](mailto:manu.nagy@telemark-marketing.com)

# Anzahl der Tests pro Hotelkategorie

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

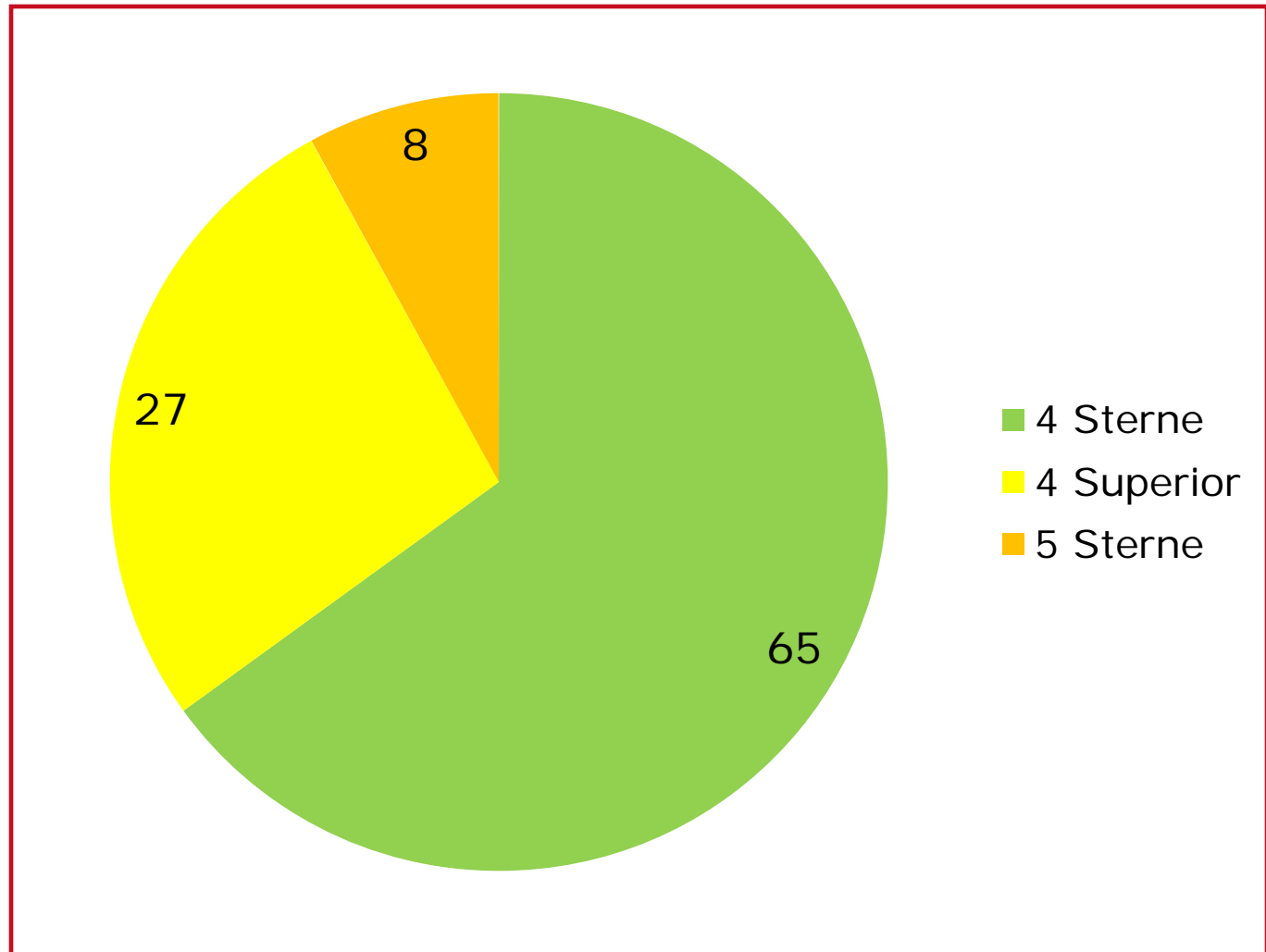


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Anzahl der Tests pro Bundesland

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

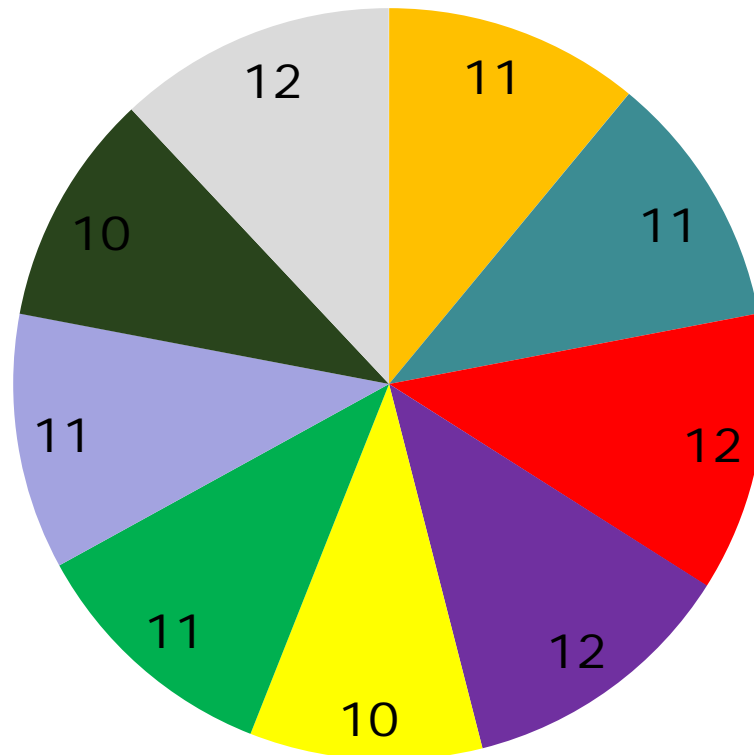


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



- Burgenland
- Kärnten
- Niederösterreich
- Oberösterreich
- Salzburg
- Steiermark
- Tirol
- Vorarlberg
- Wien

# Zeit bis zum Abheben

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

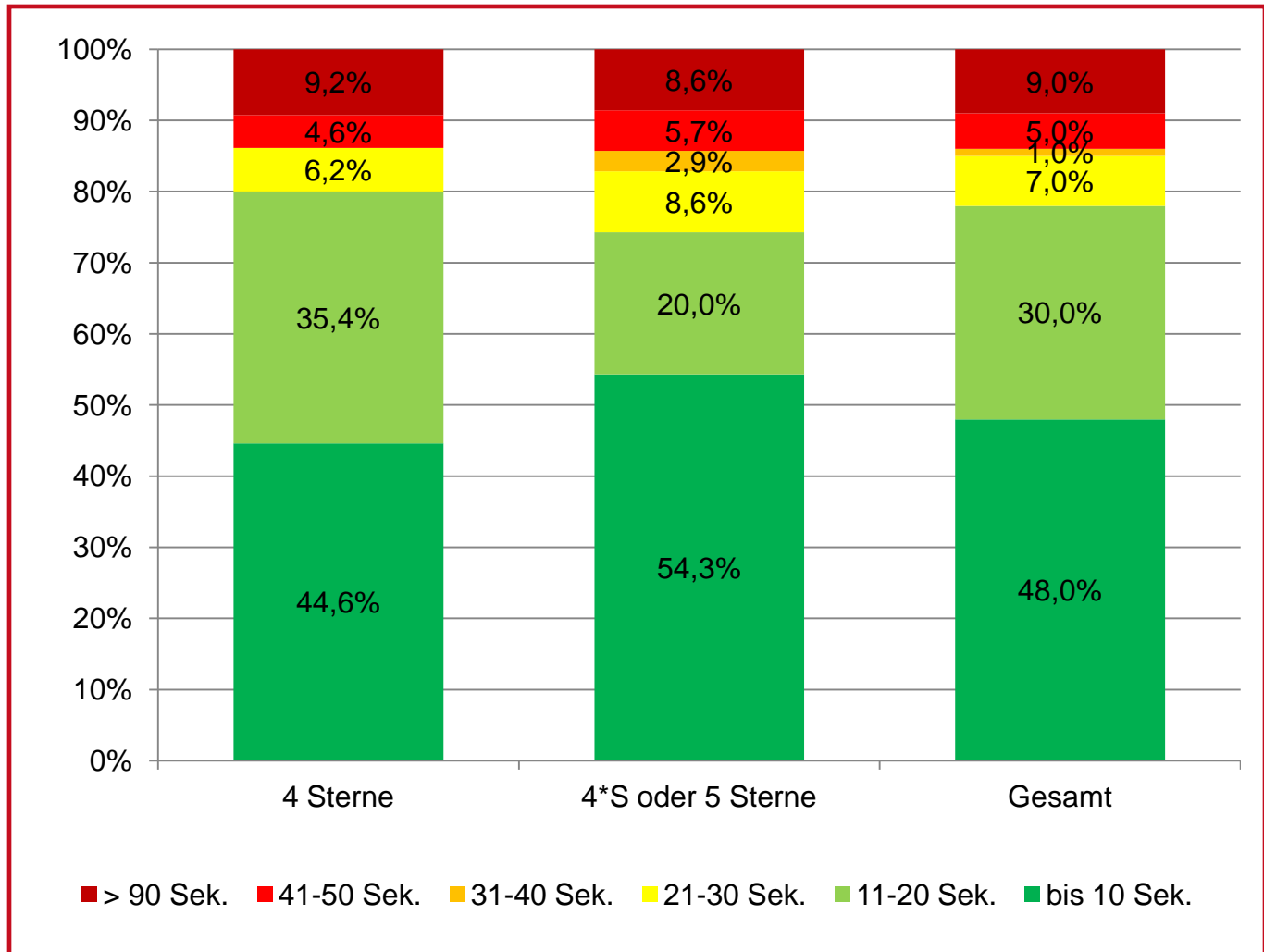


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Meldeformel – Hotelname



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

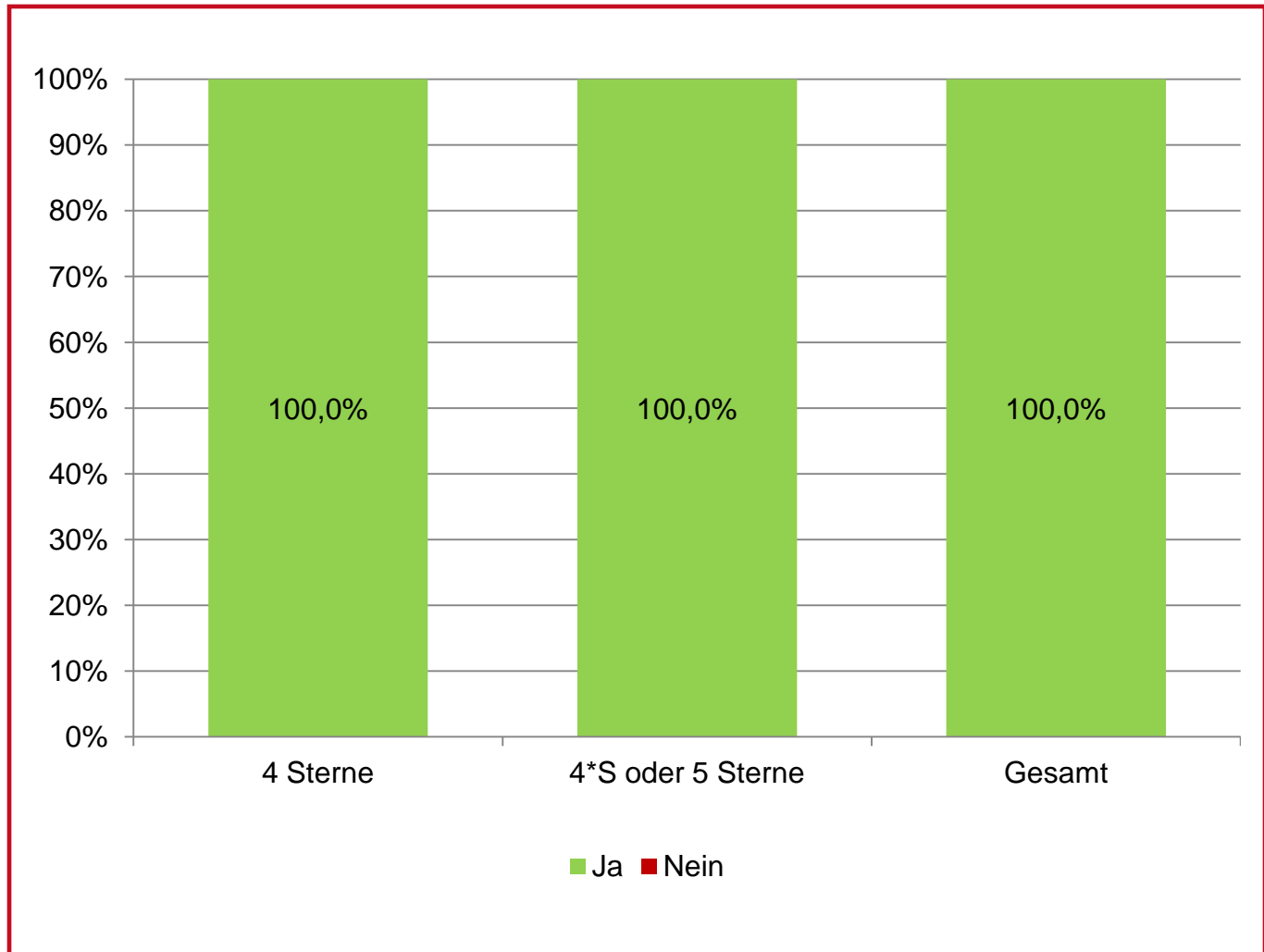


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Meldeformel – Familienname



Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

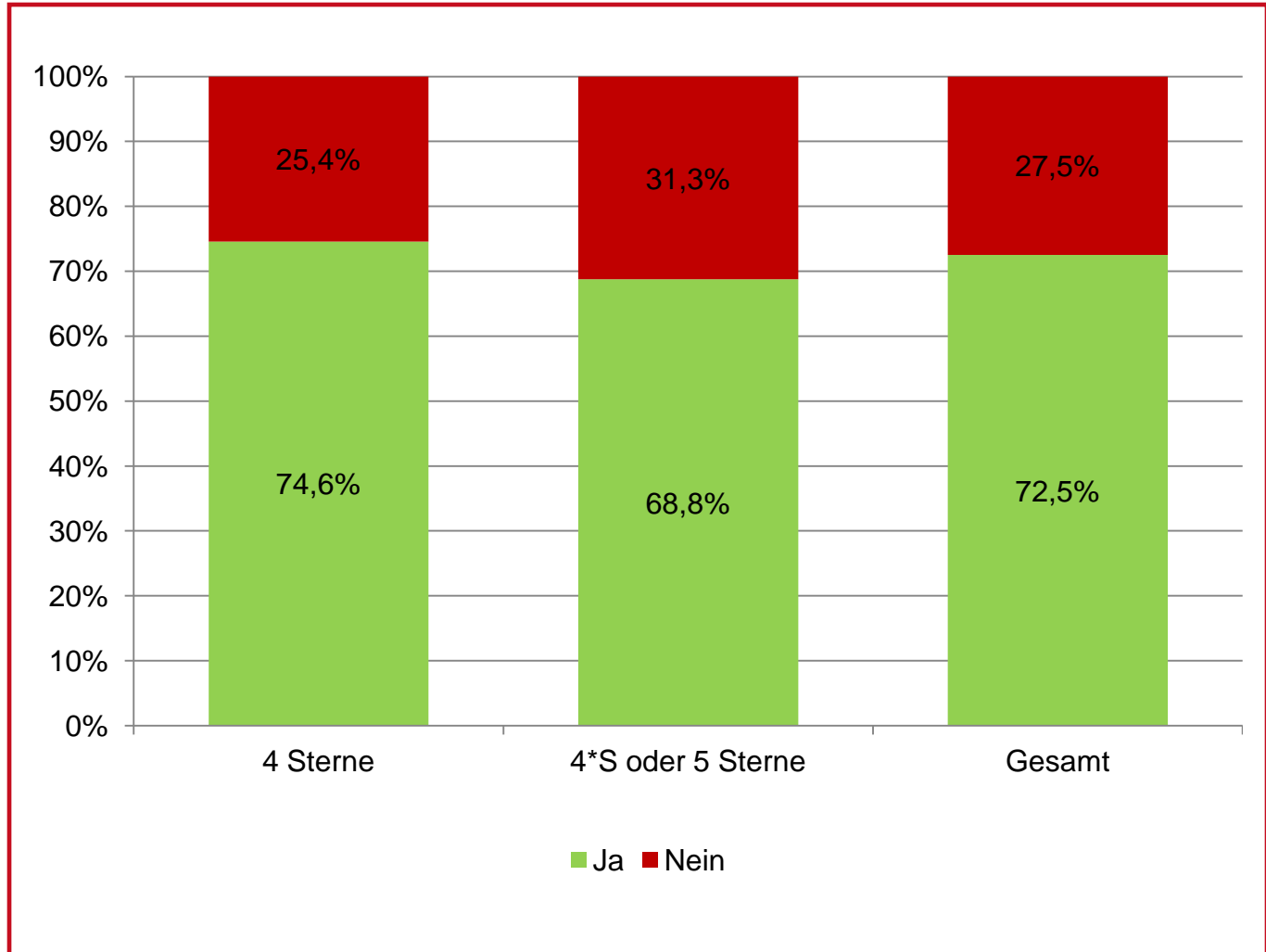


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Meldeformel – Begrüßung

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

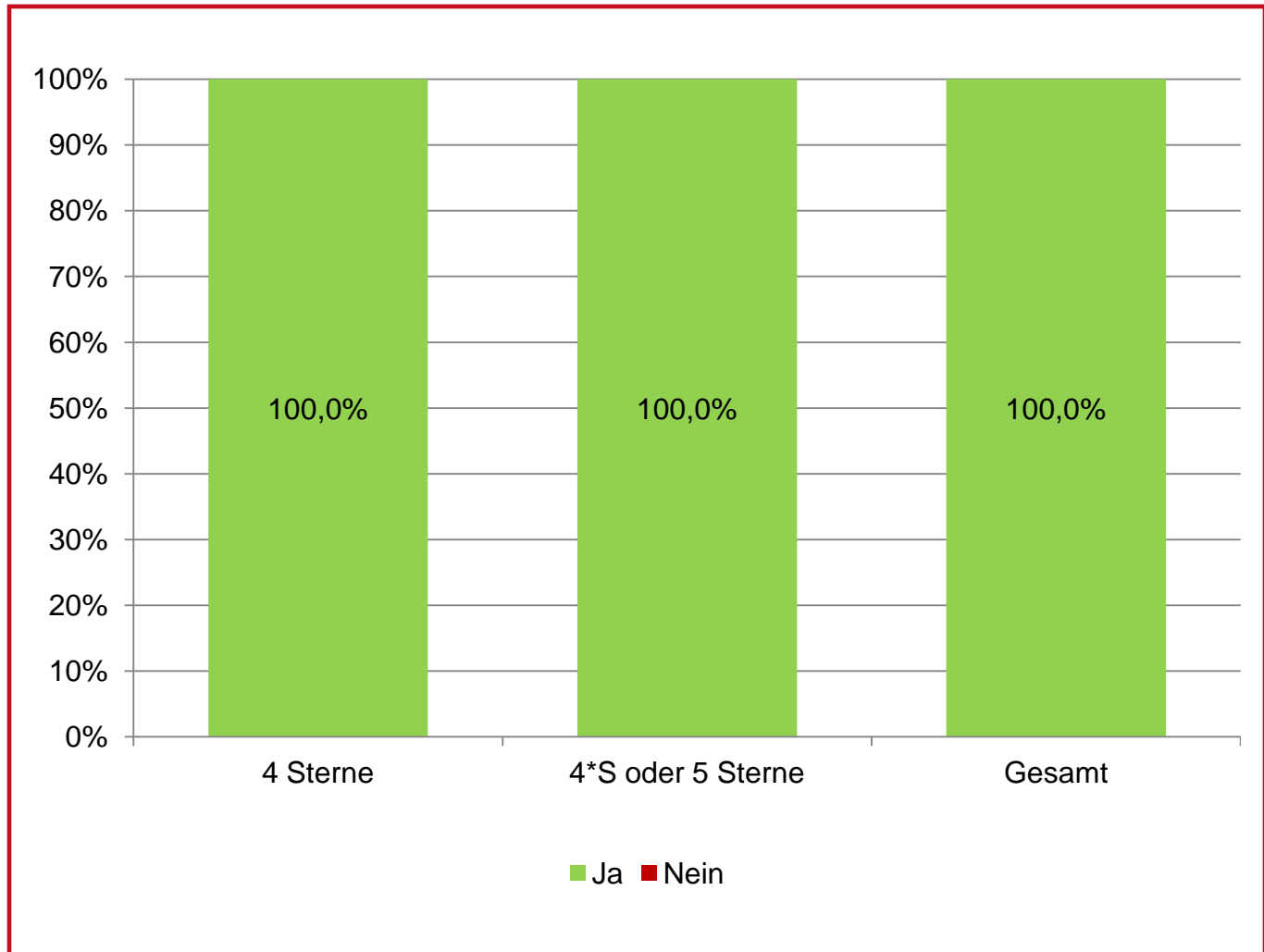


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)





# Meldeformel – Vorname

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

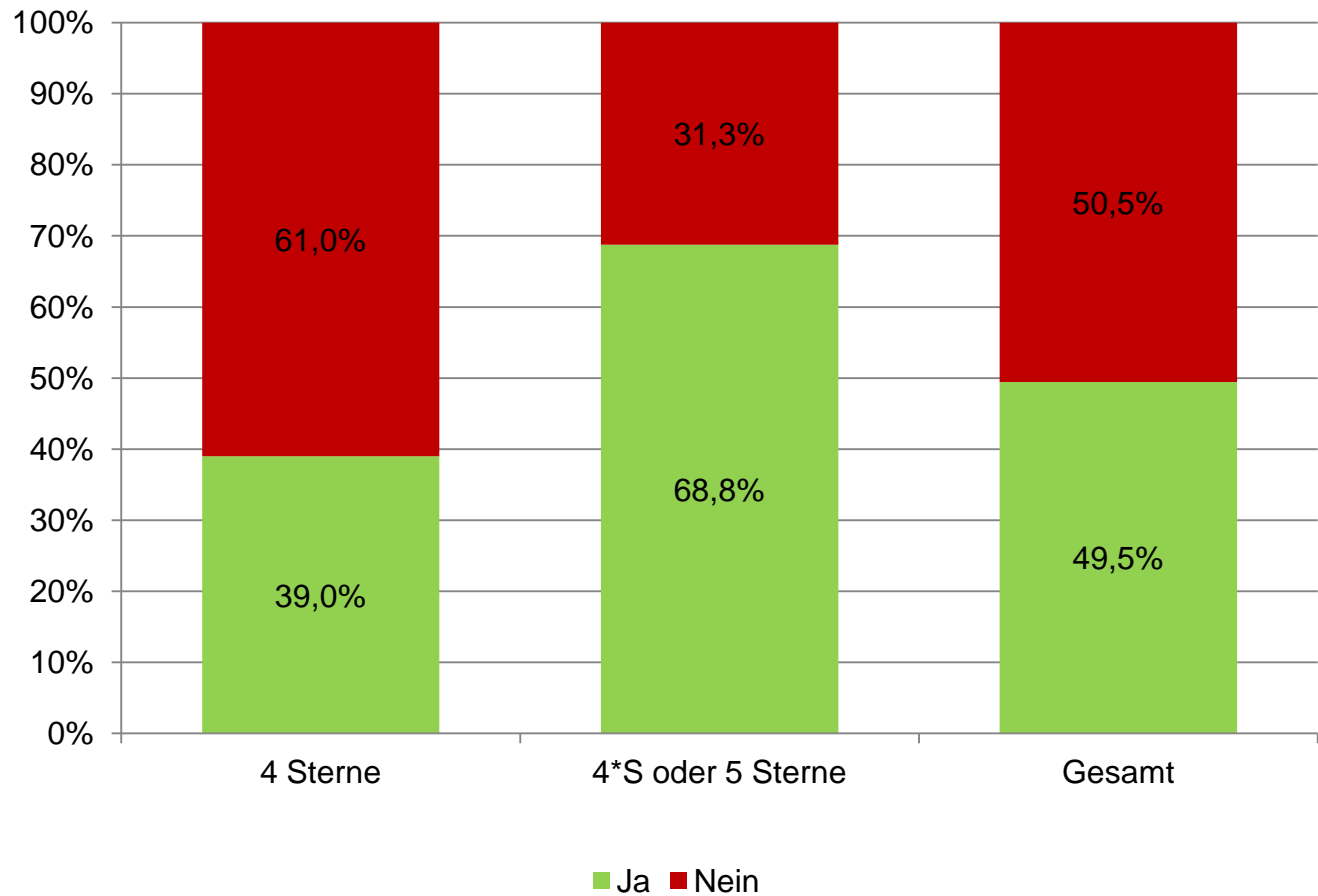


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Werden alternative Termine angeboten, wenn ausgebucht?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

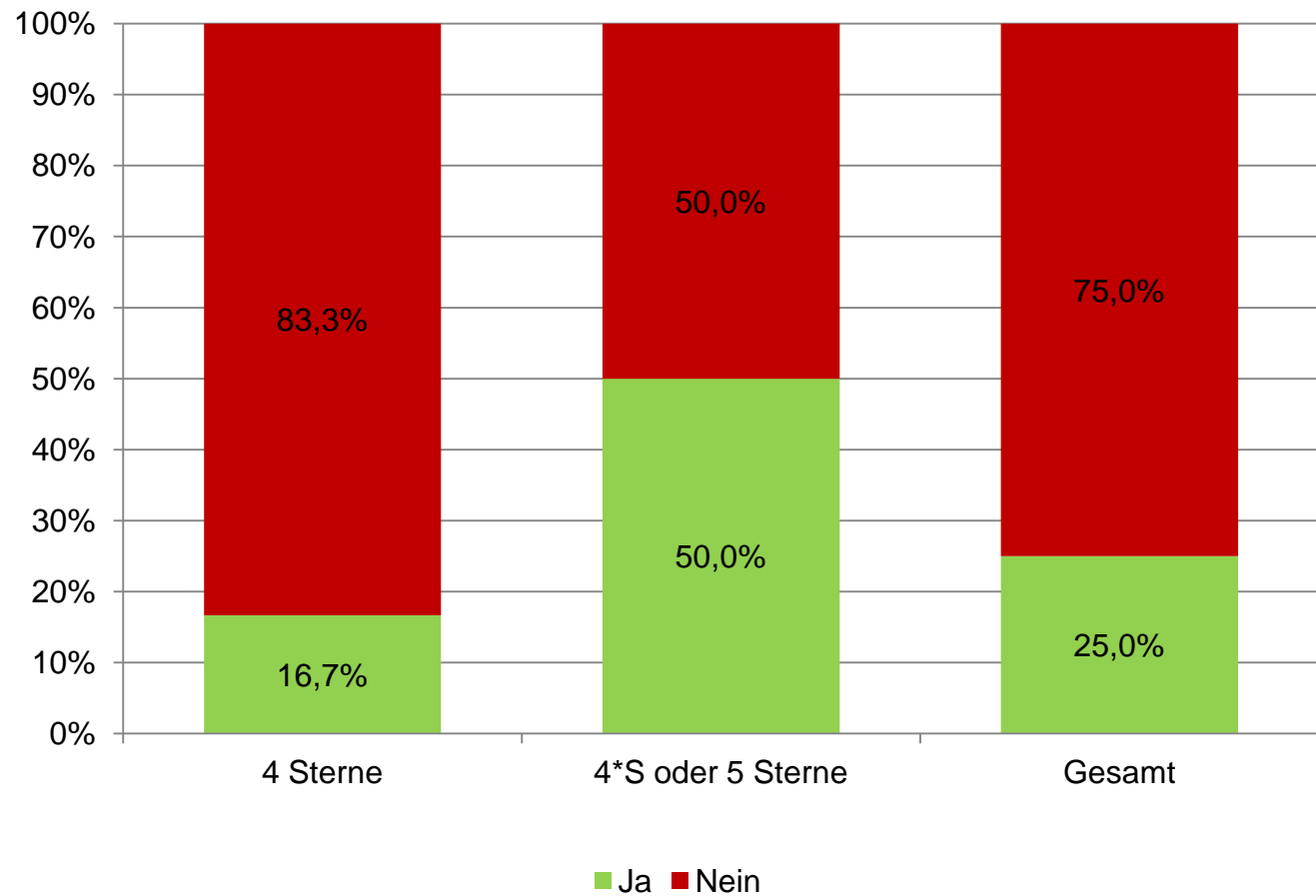


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Wird versucht die Buchung gleich aufzunehmen?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

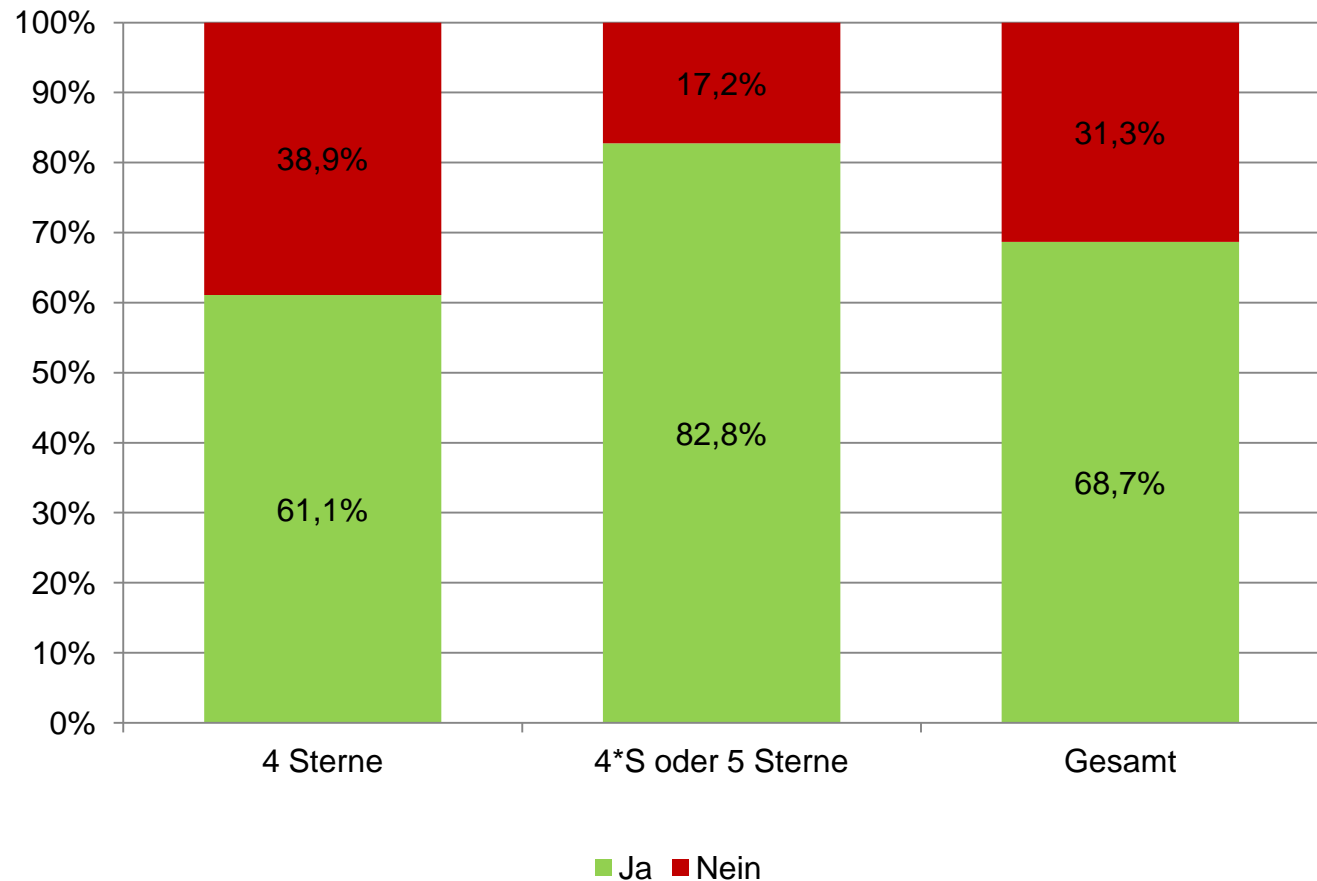


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Wurde weiterverbunden?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

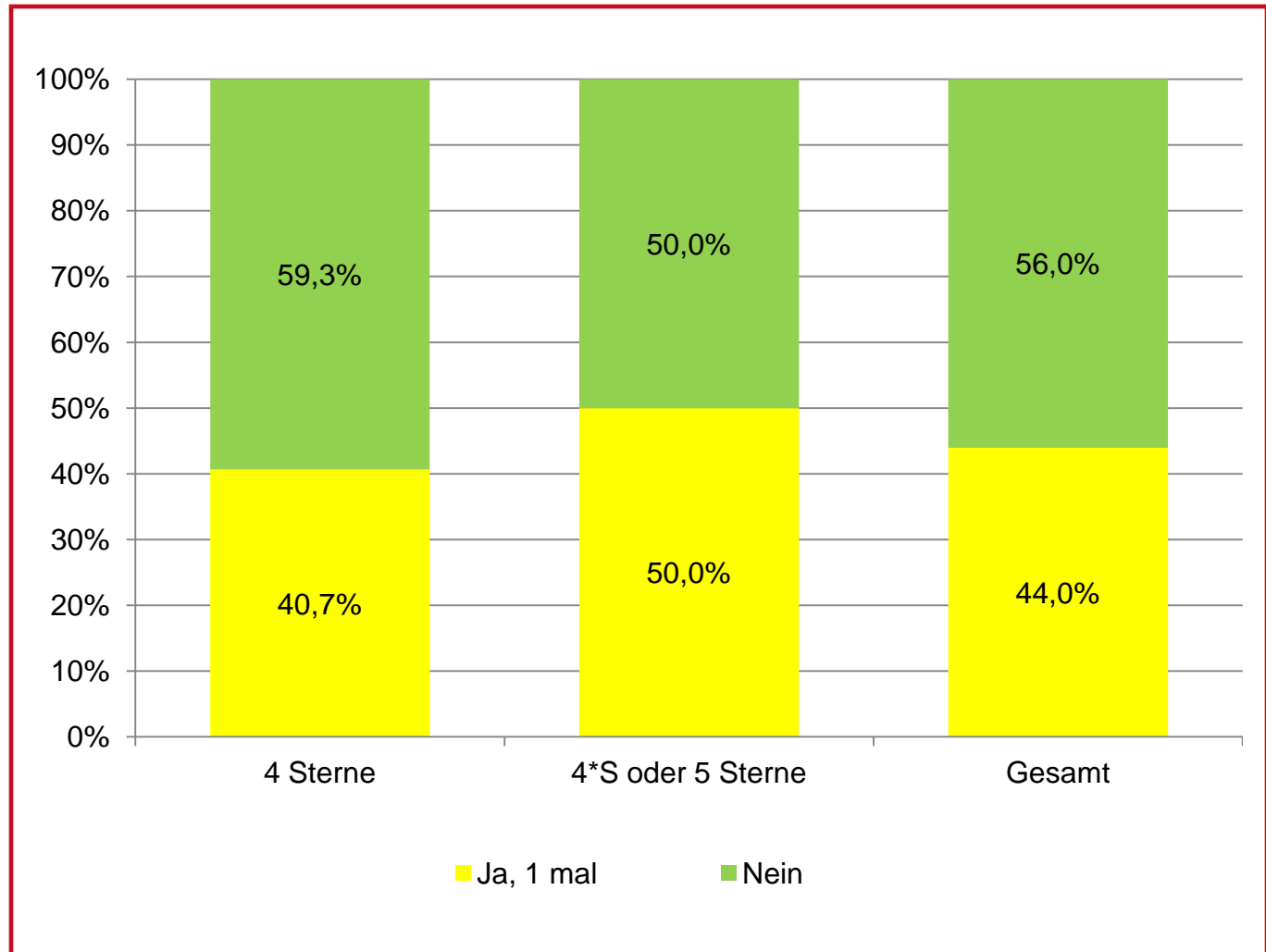


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Dauer des gesamten Gesprächs?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

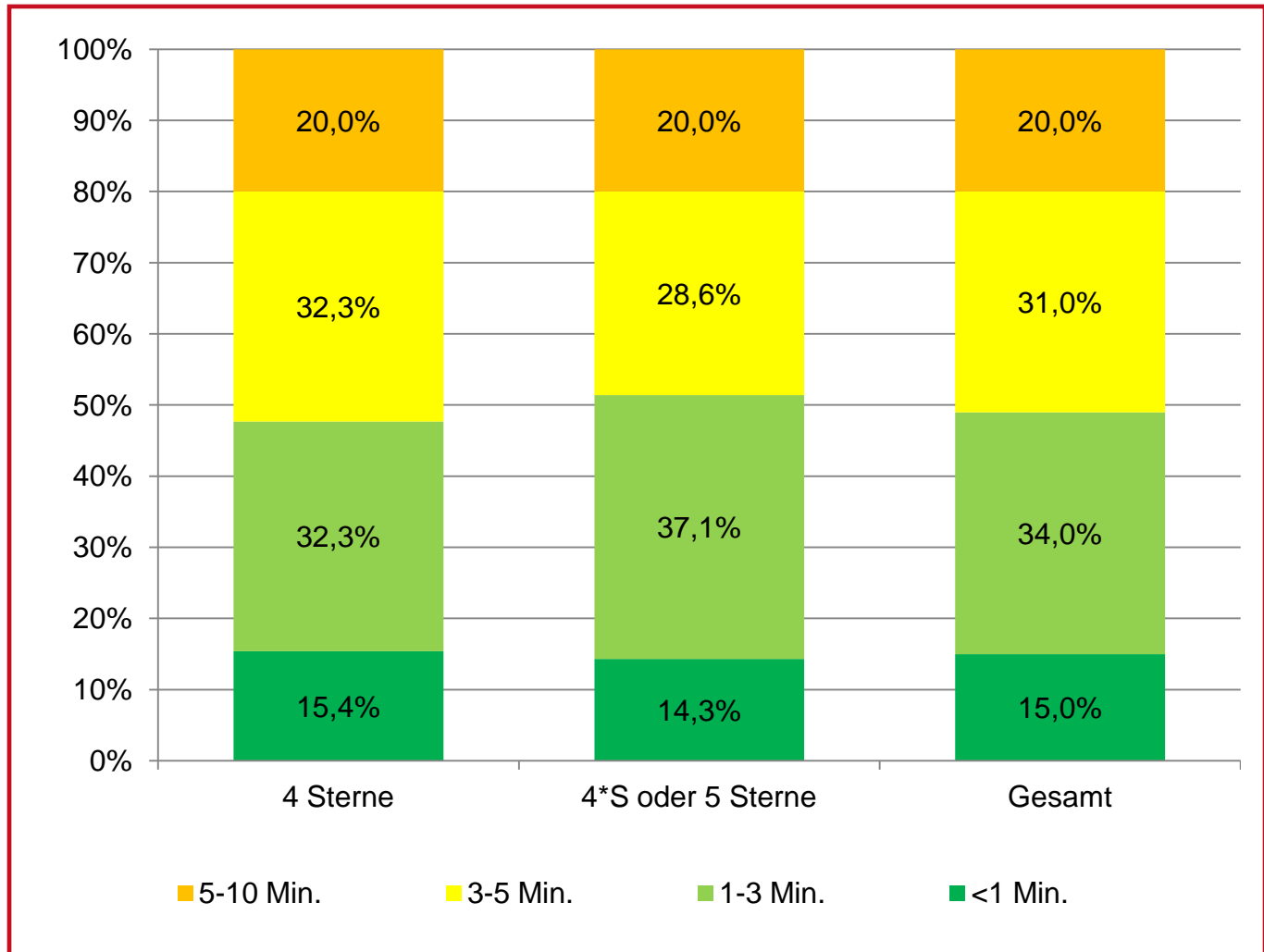


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Hatte ich den Eindruck, dass sich der finale Gesprächspartner ausreichend Zeit genommen hat?



## Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

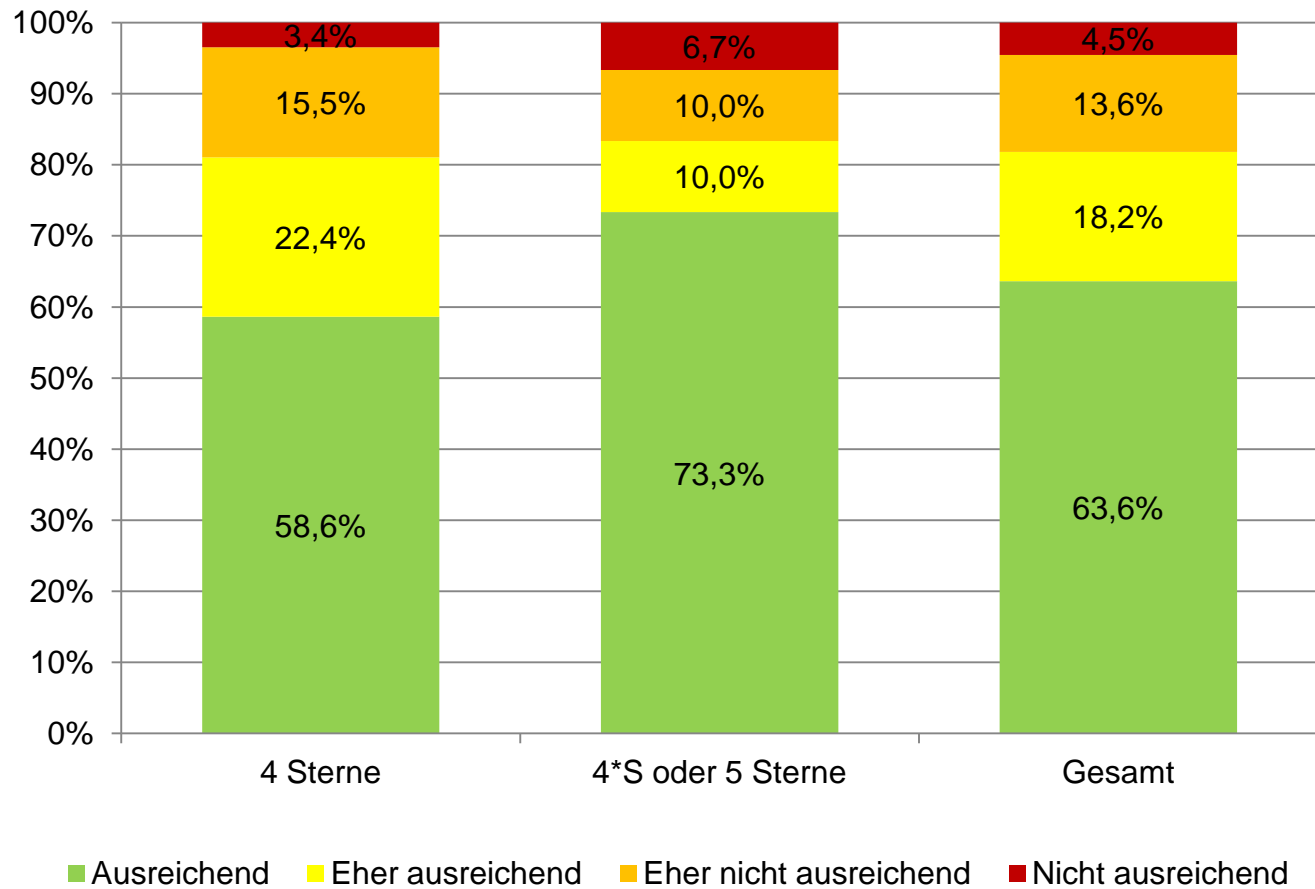


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Hat die Zielperson nach dem „Namen“ gefragt?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

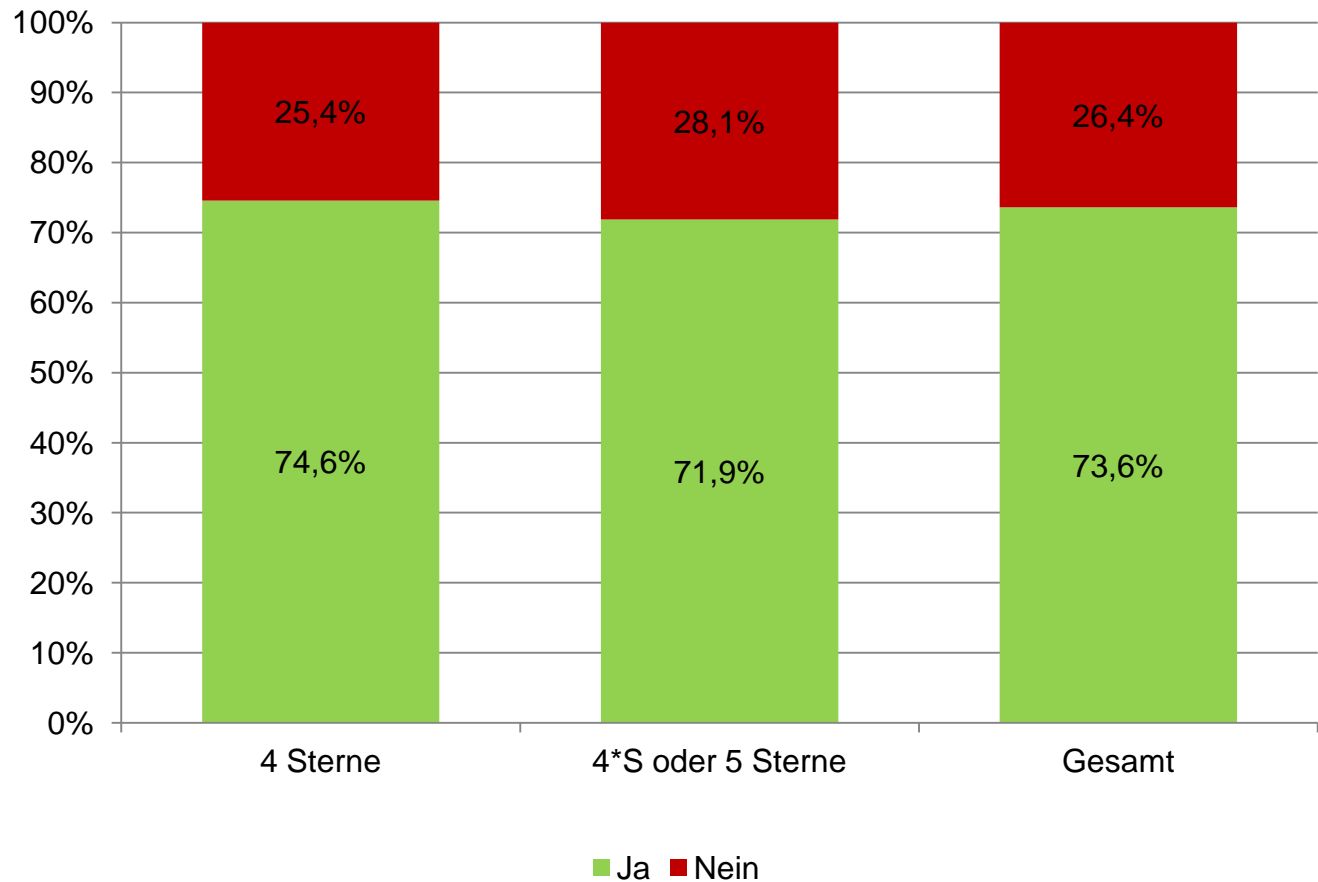


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Hat die Zielperson nach der „Adresse“ gefragt?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

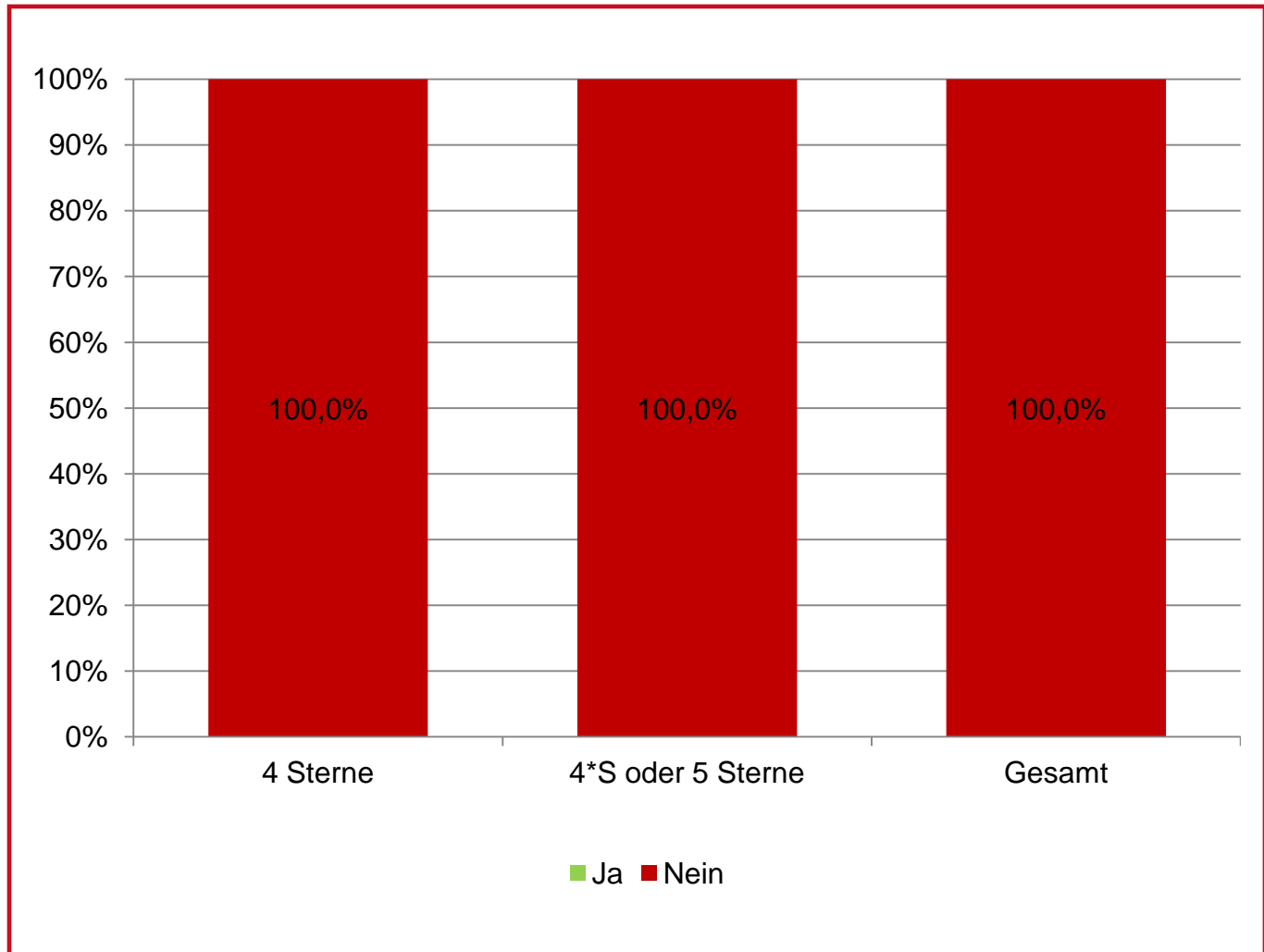


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)





# Hat die Zielperson nach der „Telefonnummer“ gefragt?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

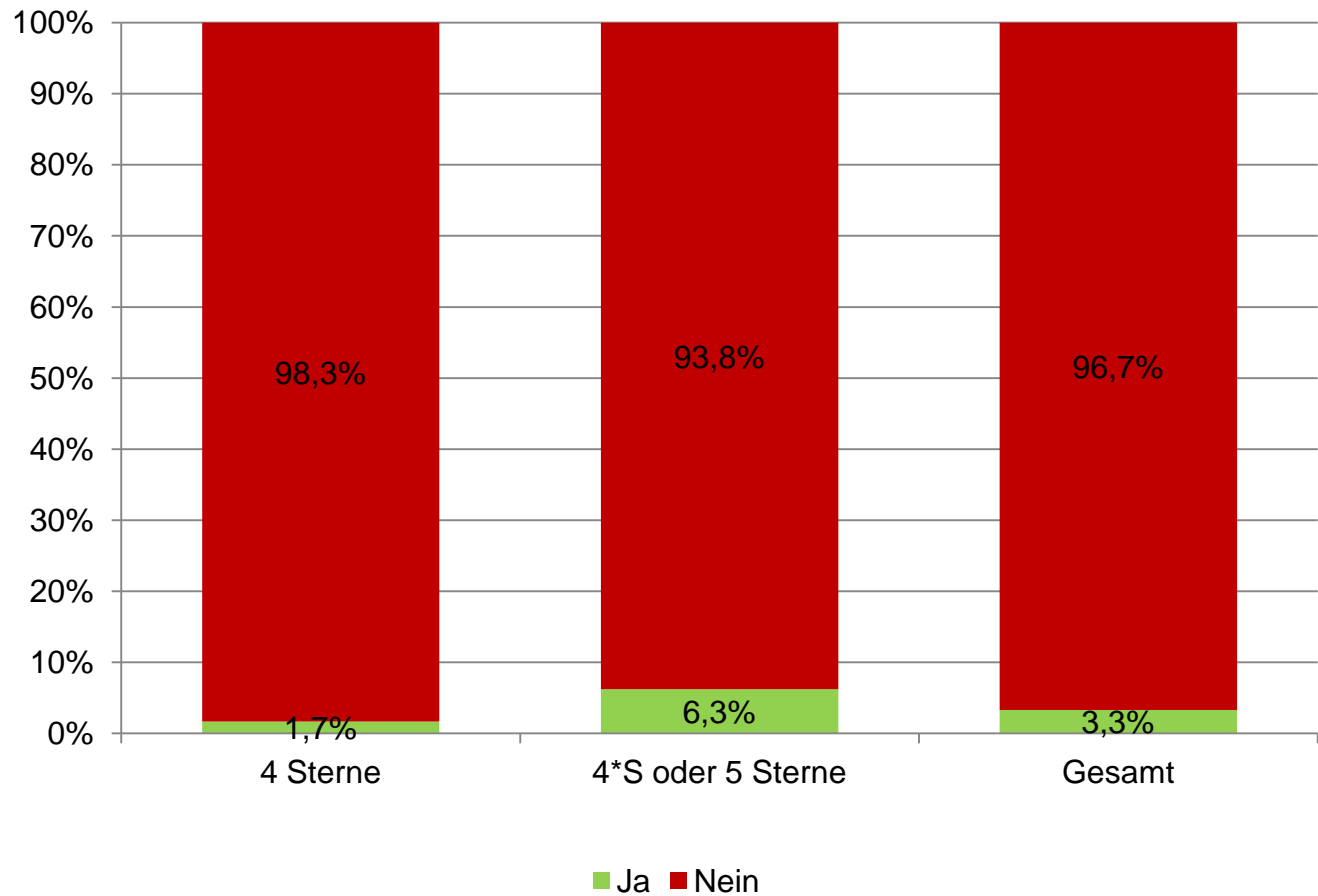


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Hat die Zielperson nach der „E-Mail-Adresse“ gefragt?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

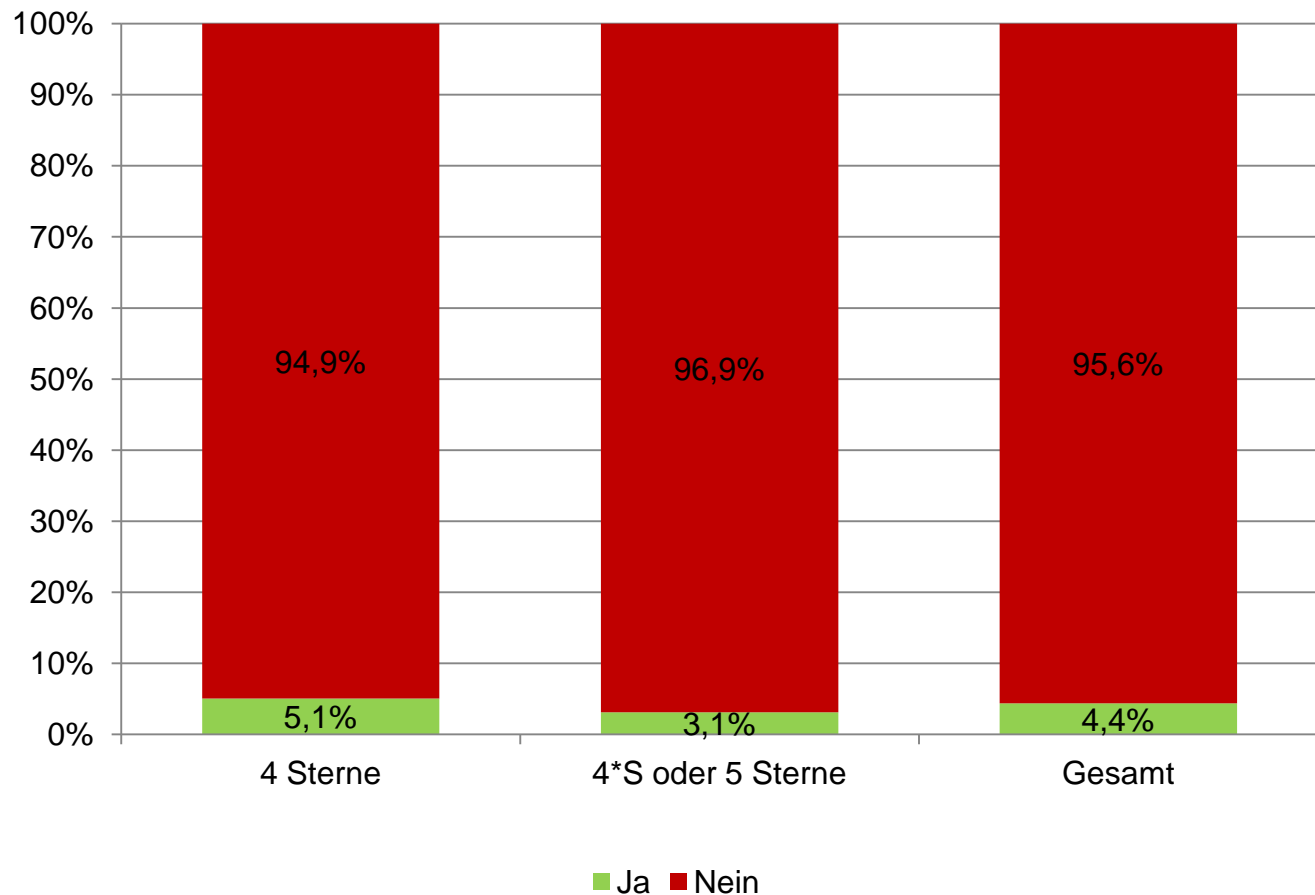


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Hat die Zielperson nach dem „Kundenstatus“ gefragt?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

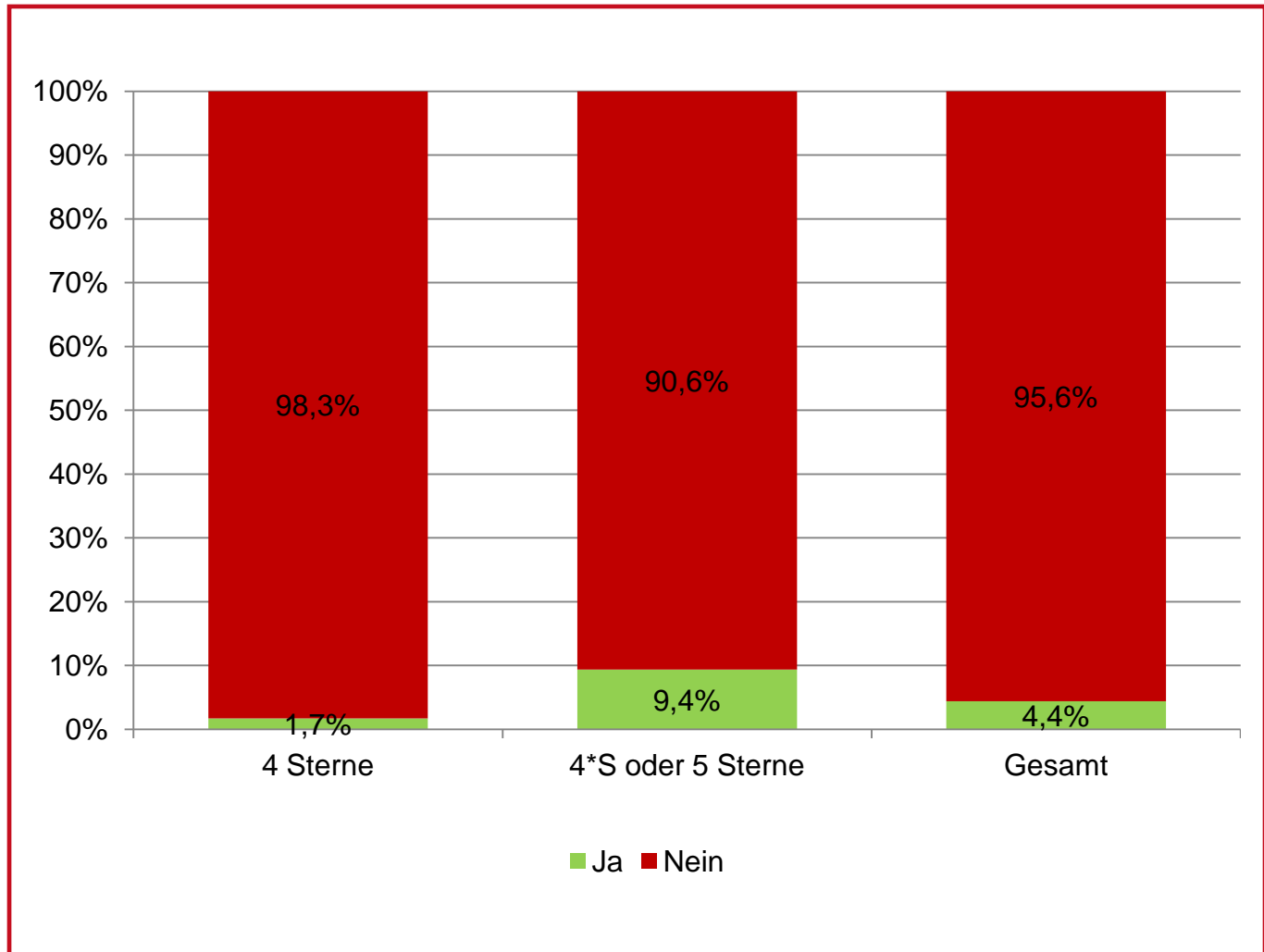


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Wurde ein größeres Zimmer angeboten?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

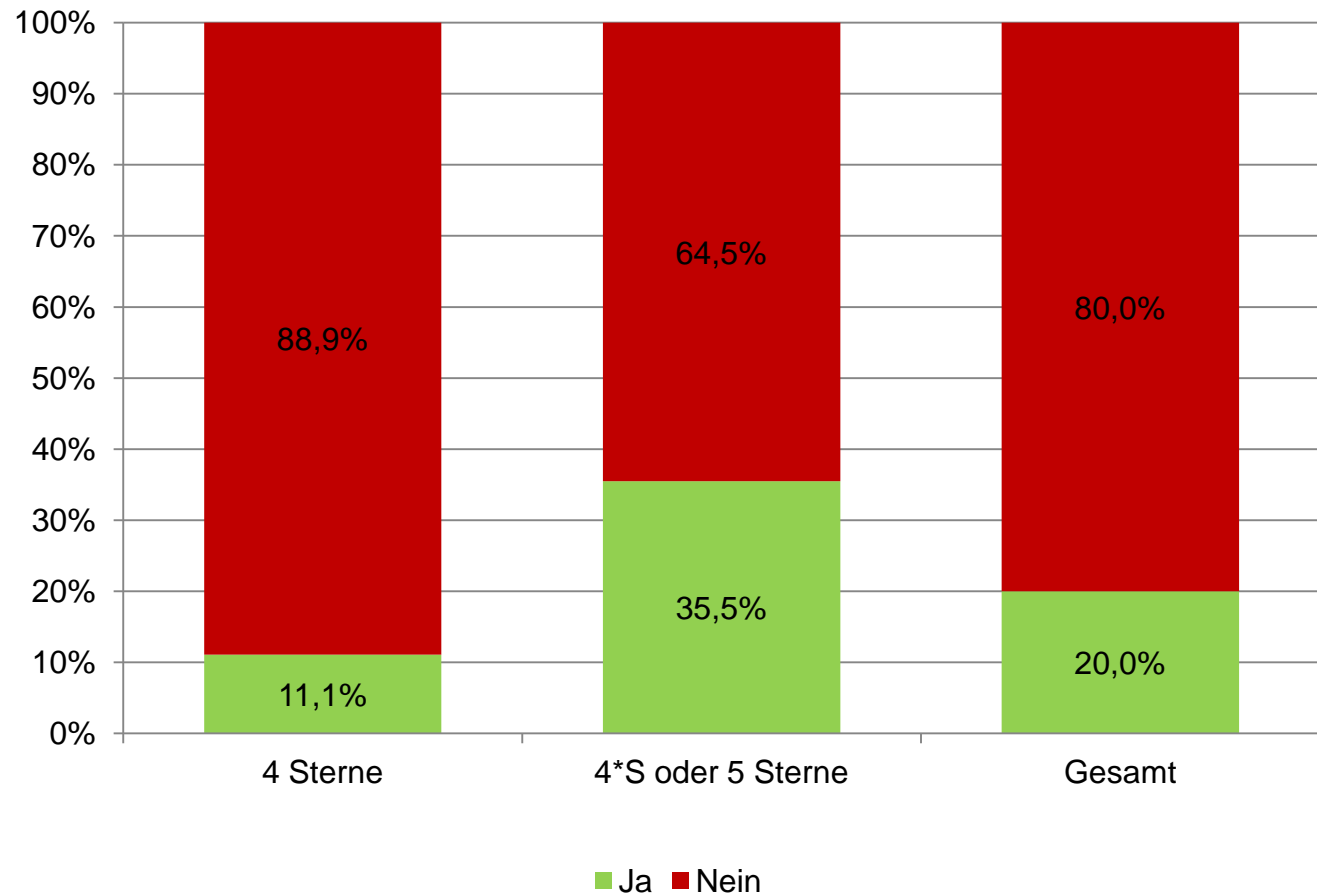


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Erfolgte eine Bedarfsanalyse? (Worauf legt der Gast wert?)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

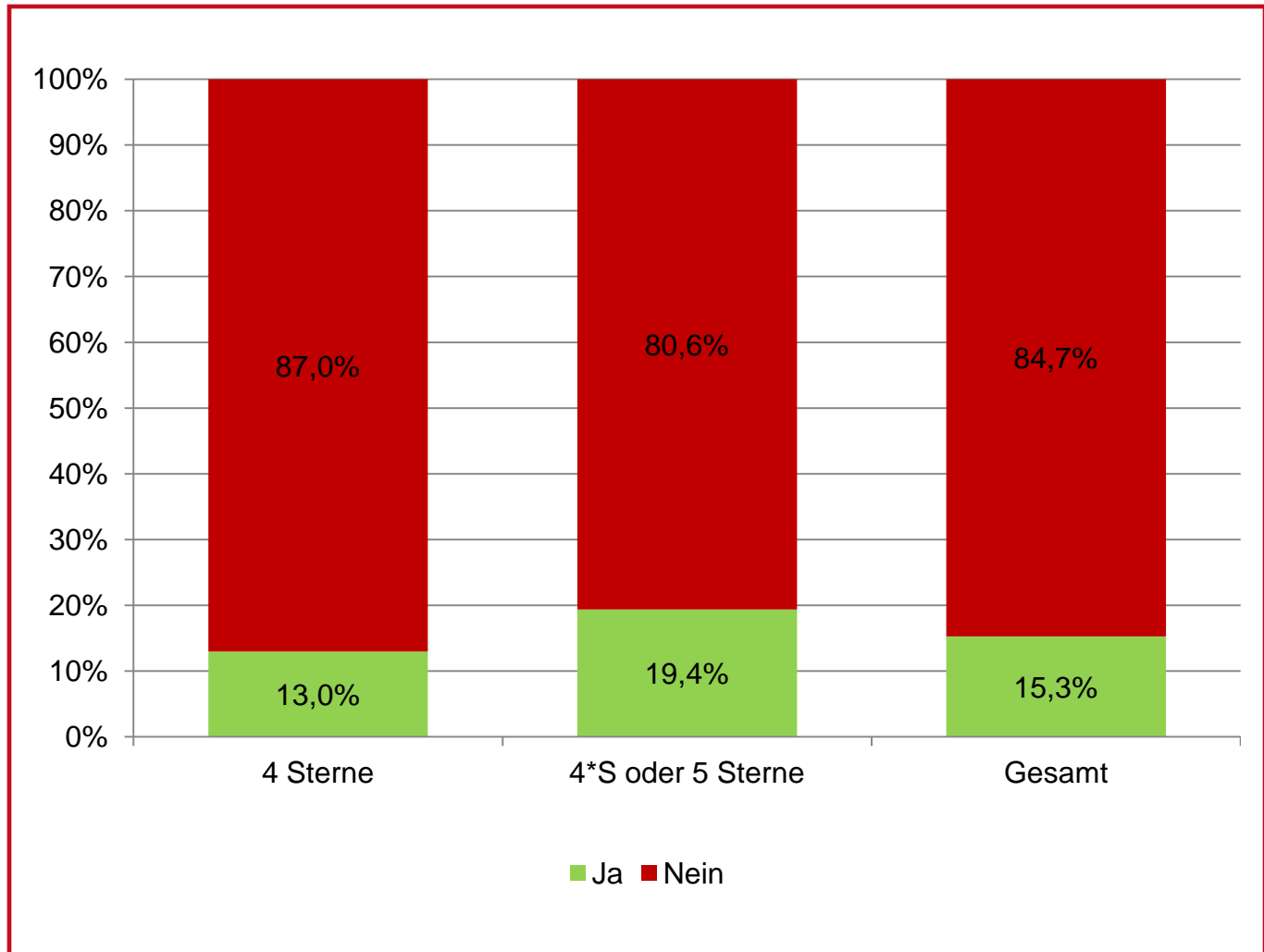


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Wurde ein Zeitpunkt erfragt, an dem man den Kunden betreffend einer Entscheidung kontaktieren darf?



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

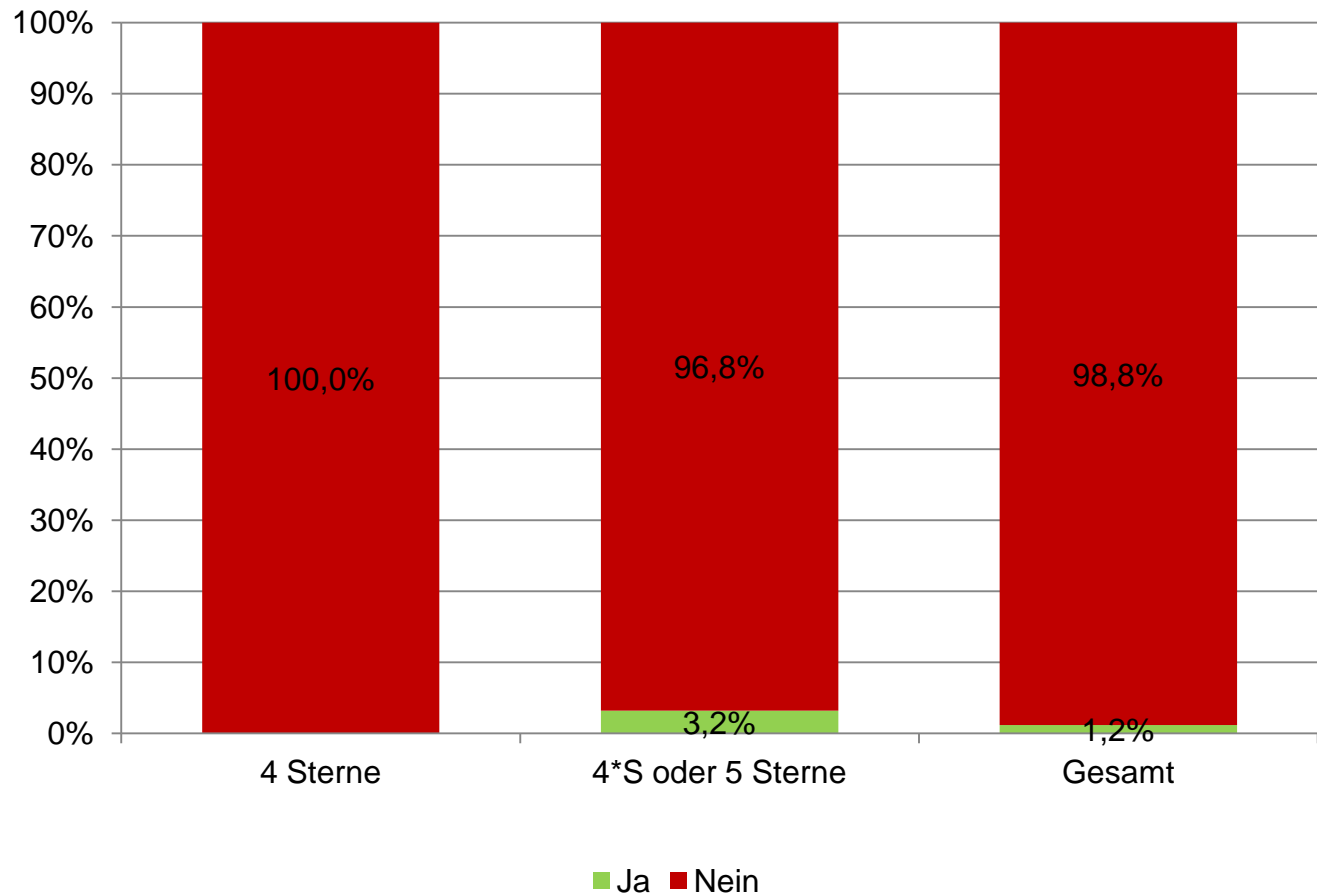


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



## Wurden die Besonderheiten des Hotels erwähnt?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

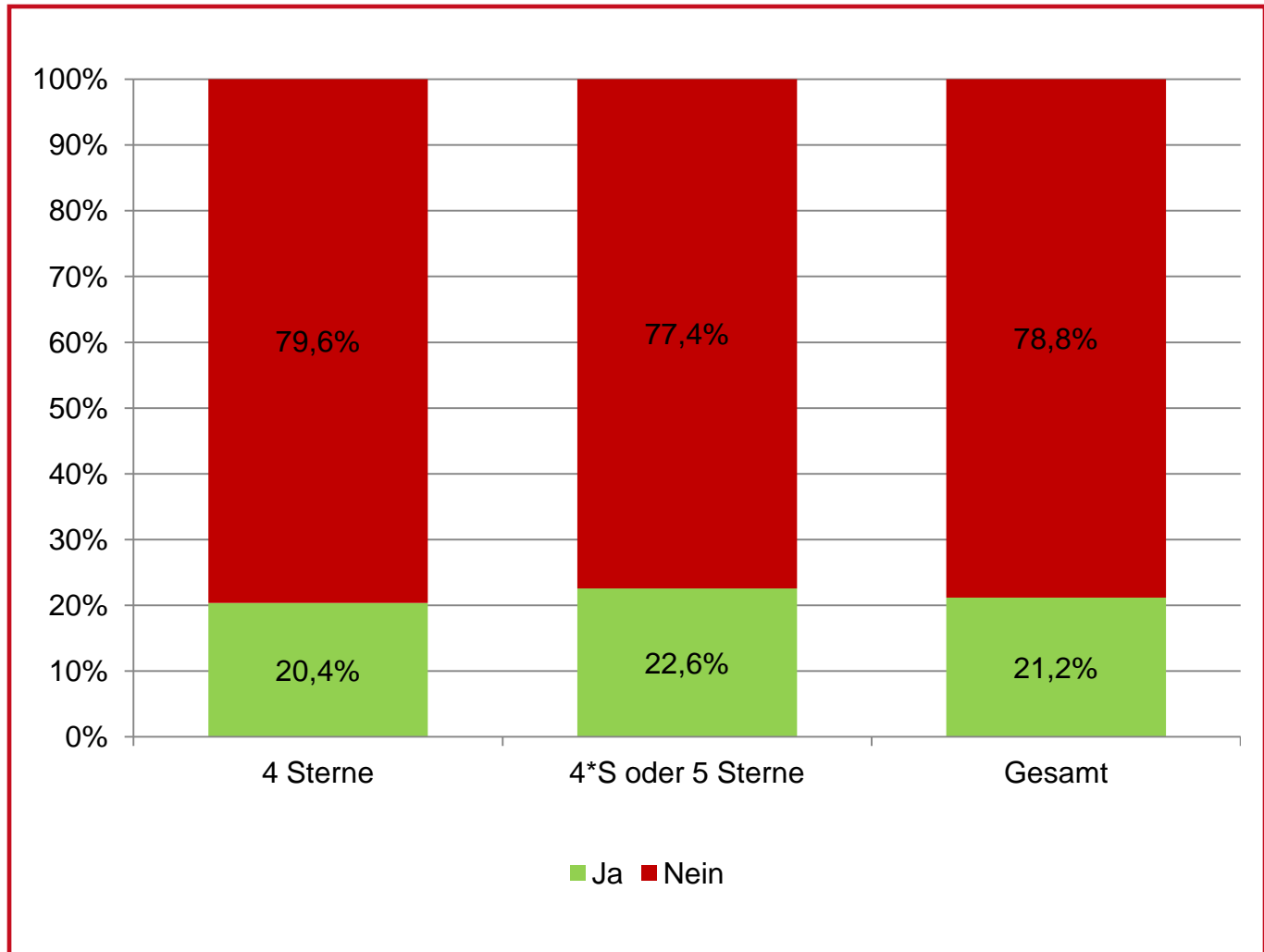


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



## Wurde auf die Homepage verwiesen?

### Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

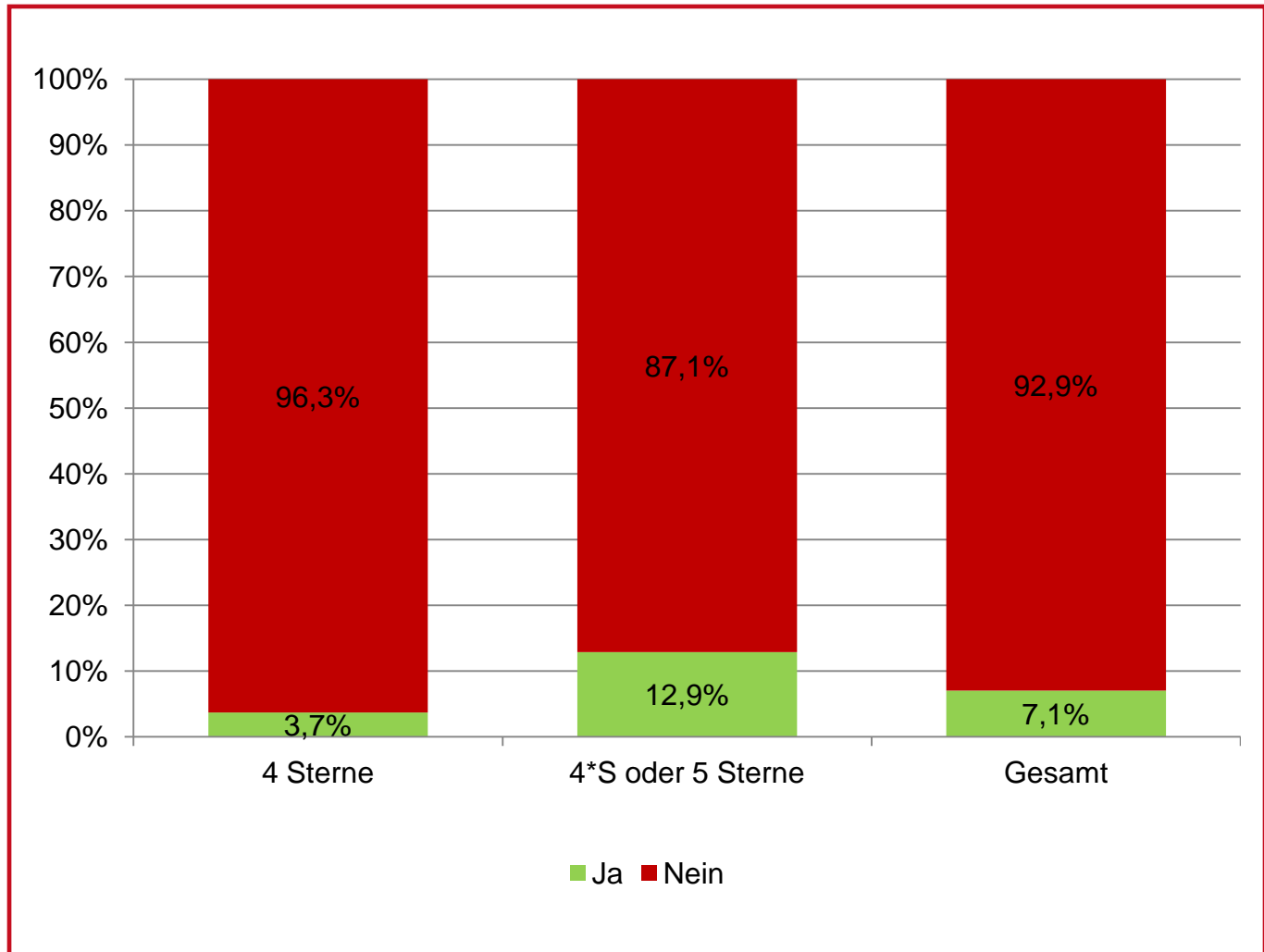


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)





## Wurde ein Newsletter angeboten?

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

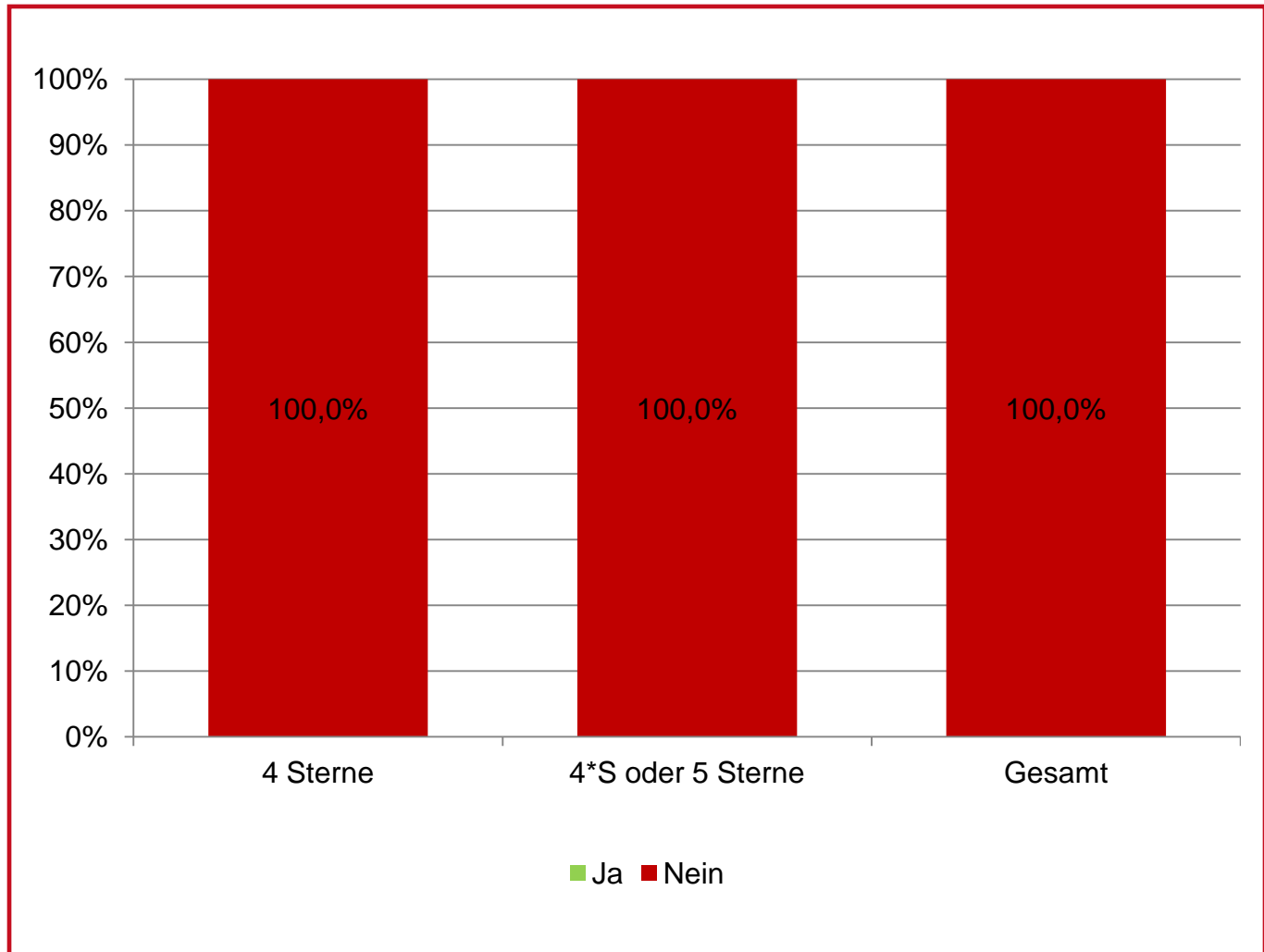


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Subjektive Bewertung der Auskunftsperson (Freundlichkeit)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

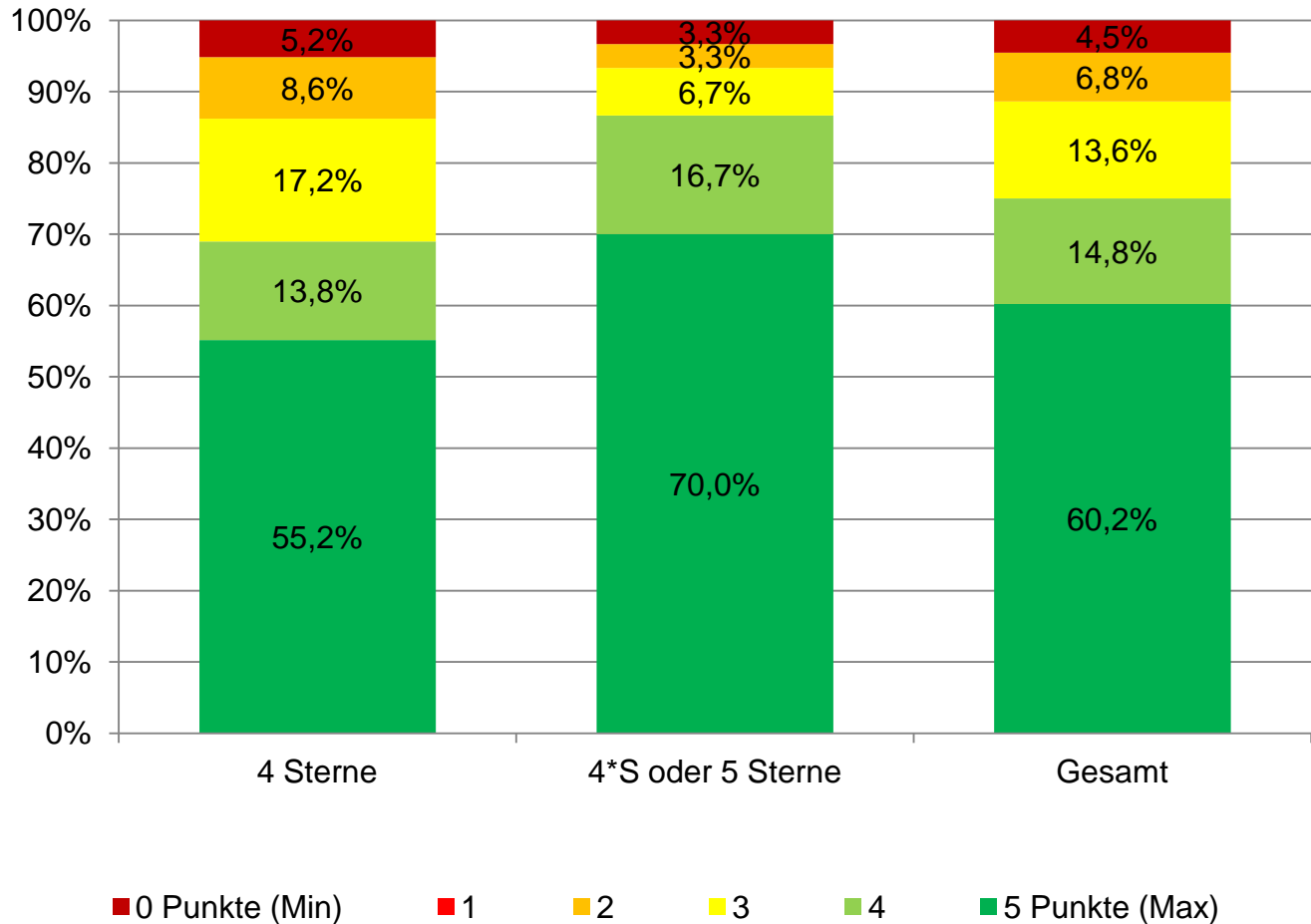


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Subjektive Bewertung der Auskunftsperson (Kompetenz)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

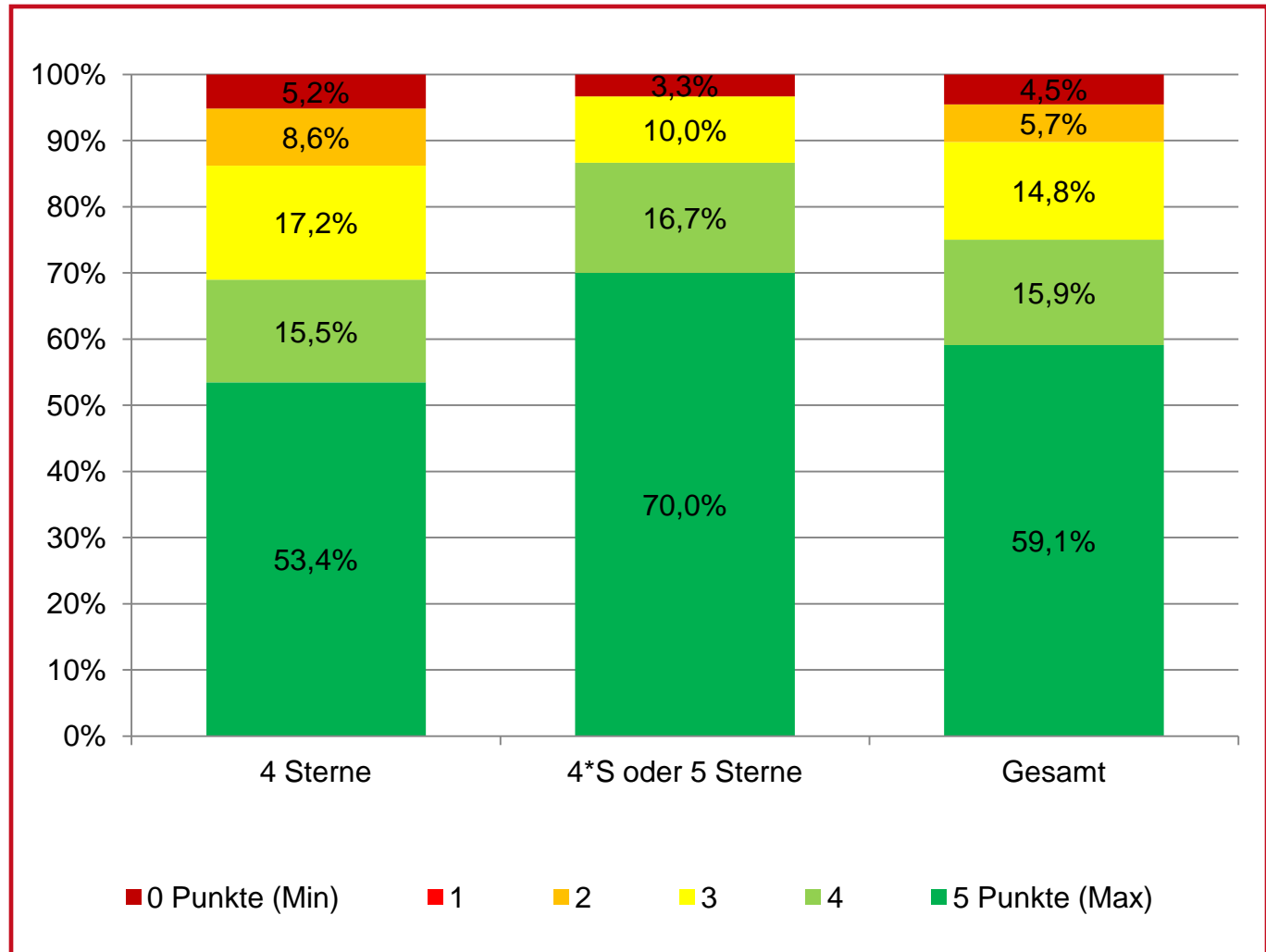


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Subjektive Bewertung der Auskunftsperson (Verständlichkeit)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

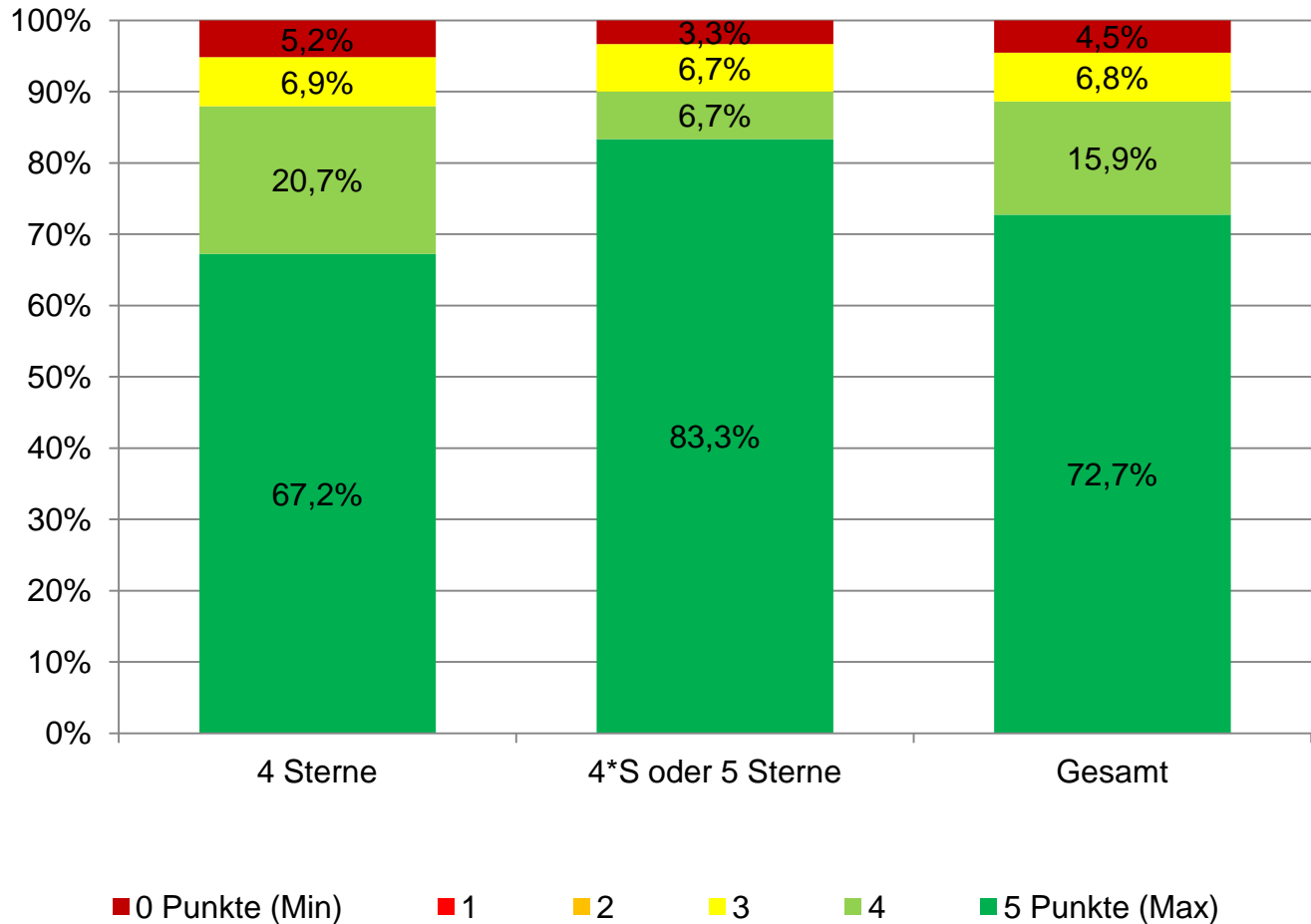


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Subjektive Bewertung der Auskunftsperson (Zuhörqualität)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

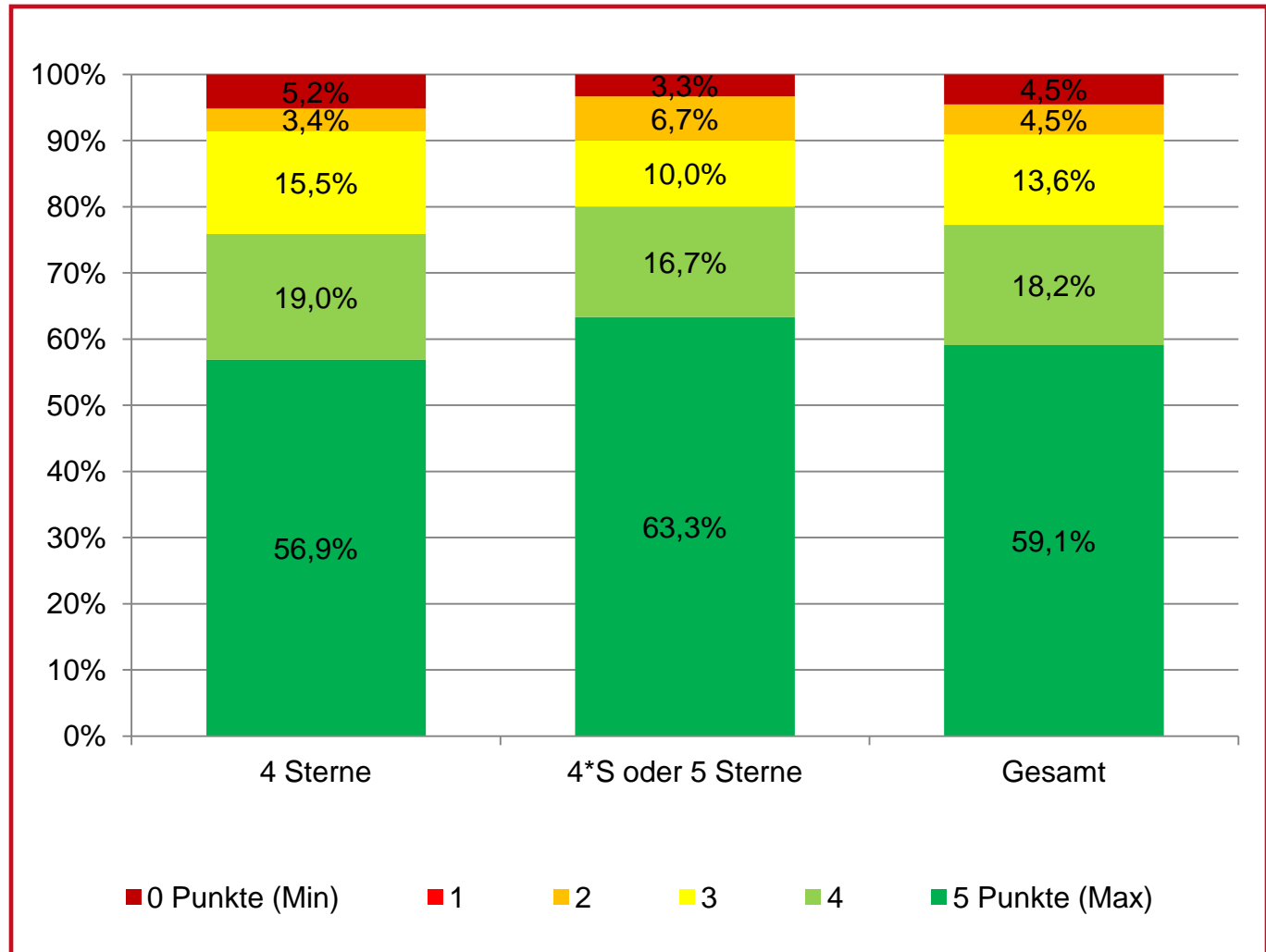


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)



# Subjektive Bewertung der Auskunftsperson (Sinnvolle Fragen)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

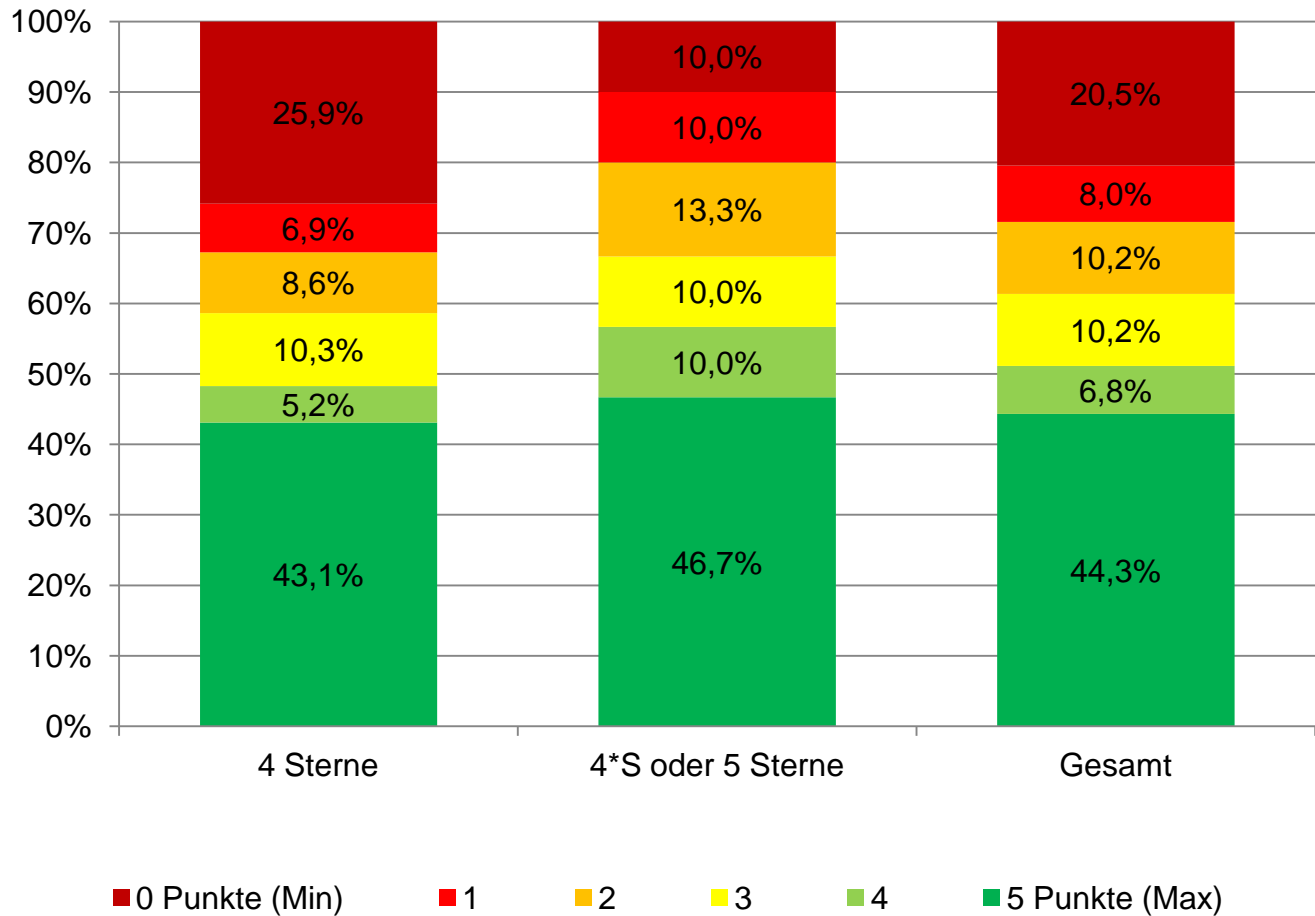


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Subjektive Bewertung der Auskunftsperson (Engagement)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

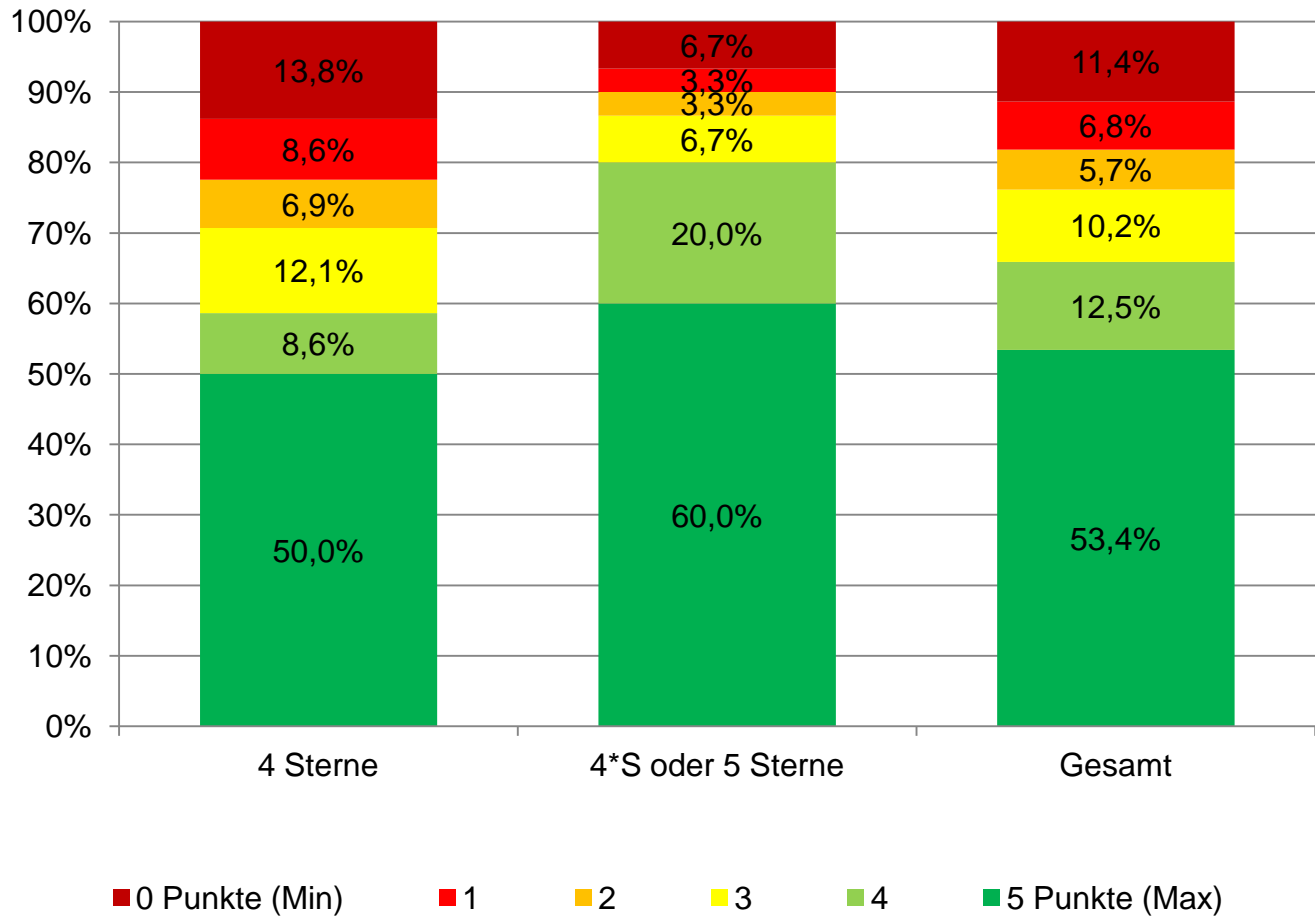


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Subjektive Bewertung der Auskunftsperson (Gesamteindruck)

Ihr Partner in  
den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

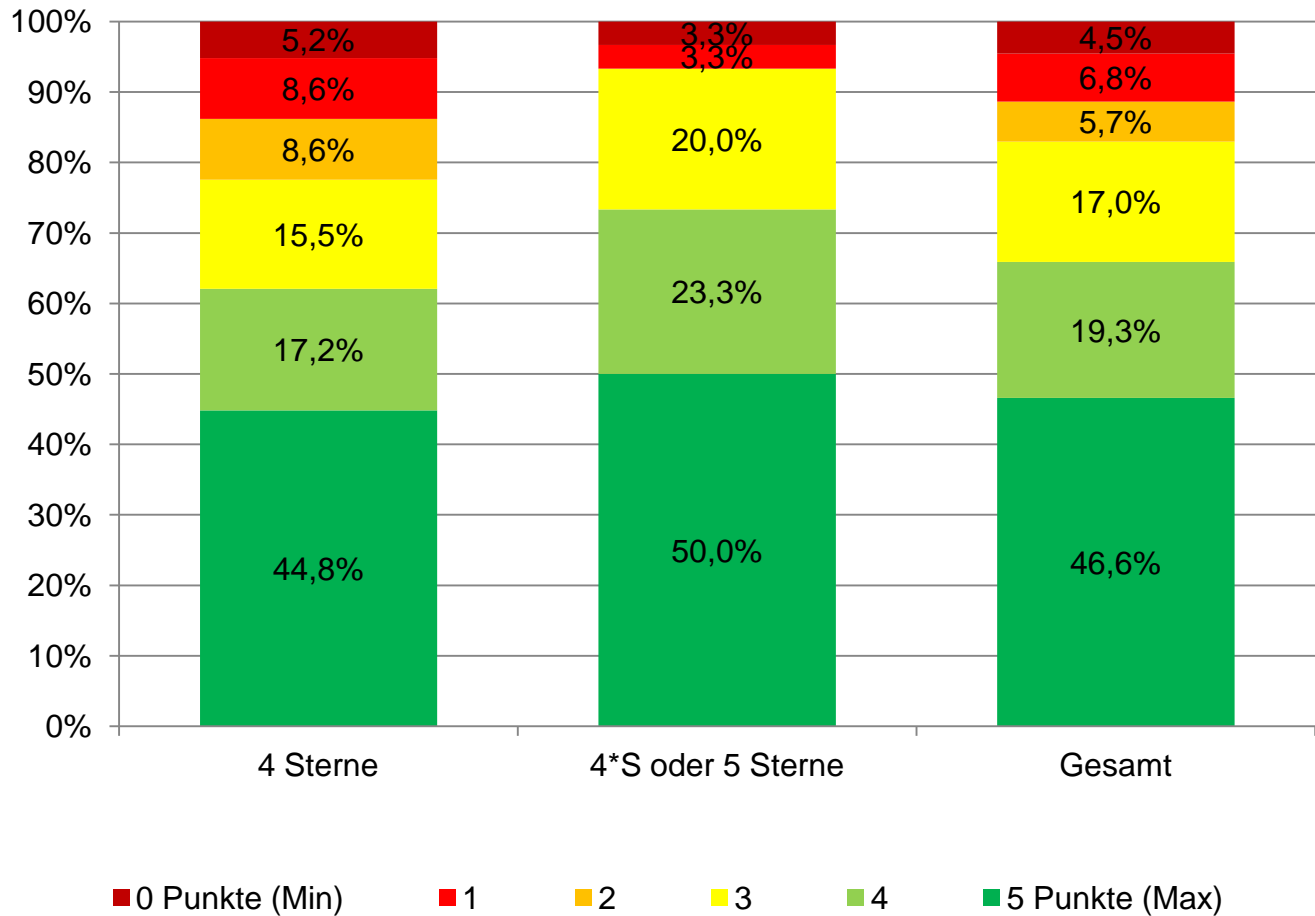


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com





# Wie motivierend und überzeugend war der Gesprächspartner? – Kunde will in diesem Hotel Urlaub machen



Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

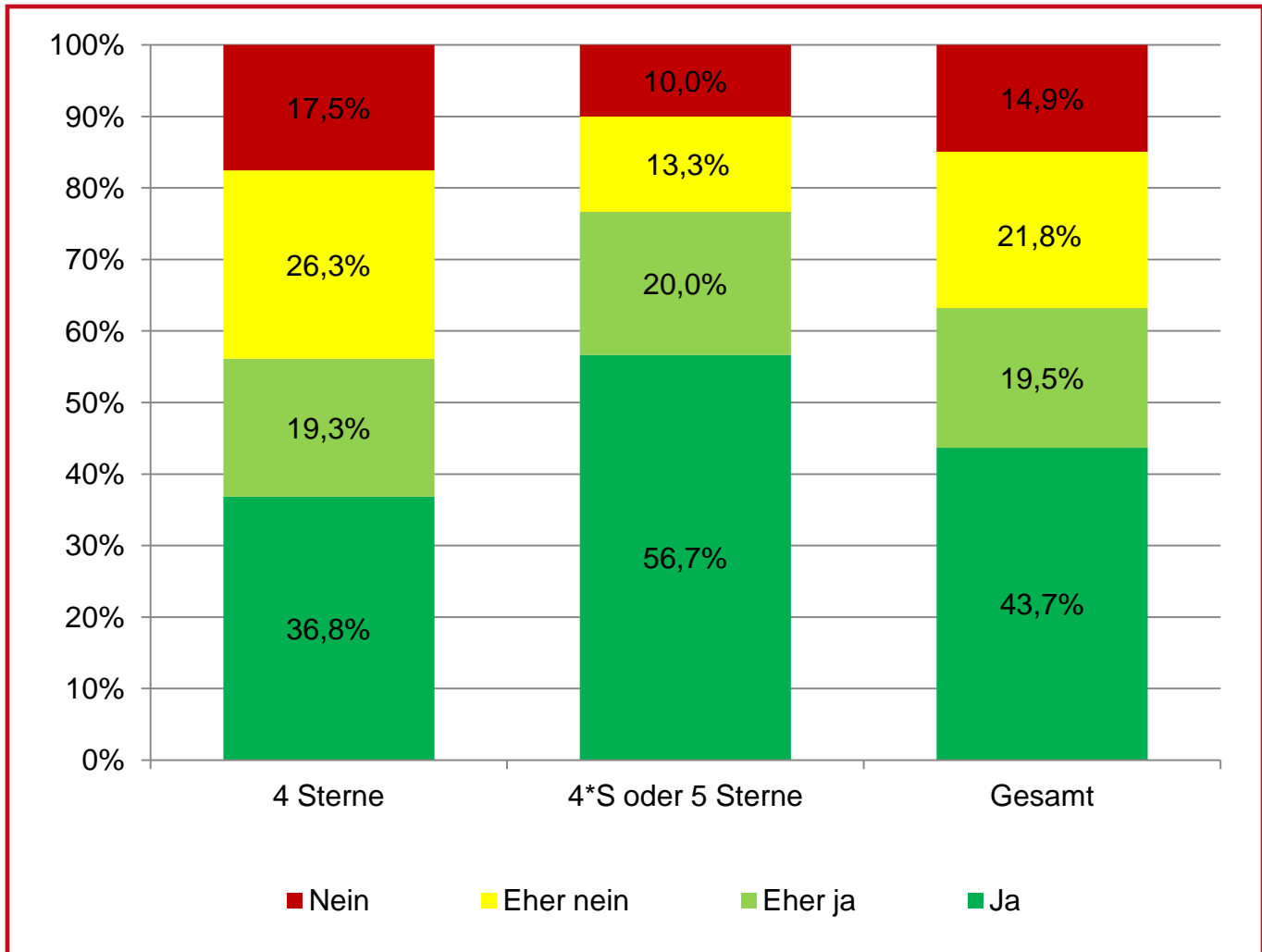


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Wie ist man verblieben?

Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping

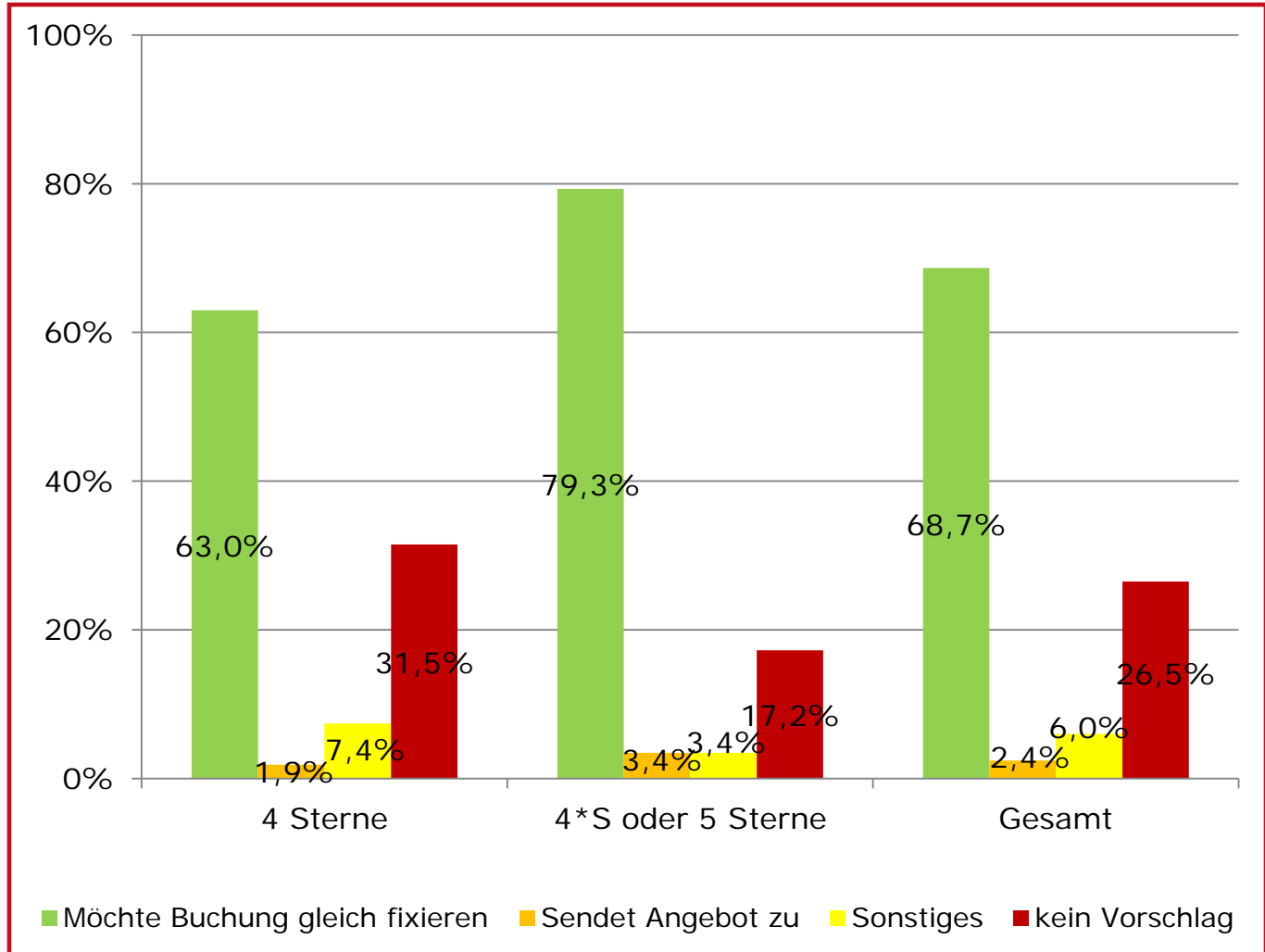


Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: office@telemark.co.at  
www.telemark-marketing.com



# Zusammenfassung



## Ihr Partner in den Bereichen:



Telefonmarketing



Marktforschung



Mystery-Calling



Mystery-Shopping



Seminare



Promotion

1140 Wien,  
Zehetnergasse 6  
Tel: +43 (0)1 892 85 85-0  
Fax: +43 (0)1 892 85 85-85  
Mail: [office@telemark.co.at](mailto:office@telemark.co.at)  
[www.telemark-marketing.com](http://www.telemark-marketing.com)

Fast 80% der Hotels haben innerhalb von 20 Sekunden abgehoben und erzielten in dieser Hinsicht einen sehr guten Wert. Leider ist aber anzumerken, dass in fast 10% der Fälle über eine Dauer von 90 Sekunden nicht abgehoben wurde. In dieser Situation legen die meisten Anrufer auf. Die Buchung wäre in diesem Fall für das Hotel vermutlich verloren.

In der Gesprächsführung ist positiv zu vermerken, dass 60% der Hotelmitarbeiter die Höchstpunktzahl von 5 Punkten in der Kategorie „Freundlichkeit“ erzielen konnten. Auf die Frage: „Hat sich der Gesprächspartner ausreichend Zeit genommen?“, antworten 64% mit „Ja“. Zwei Drittel der Getesteten konnten somit im Gespräch restlos überzeugen.

Allerdings geht auch viel Potenzial verloren: Nahezu ein Drittel schaffte es nicht, die Buchung zu fixieren und verweist den Anrufer auf einen weiteren Versuch auf der Internetplattform. Ist der Wunschtermin ausgebucht, so endet das Gespräch zumeist mit einem „Es tut mir leid“ anstelle einer Alternative: Nur in 25% der Anfragen wurden Alternativtermine vorgeschlagen.

Die Tests zeigen, dass die Daten des potenziellen Gastes selten erfragt werden, sodass eine Weiterverfolgung des Kontaktes für das Hotel unmöglich ist: Weniger als 10% der Gesprächspartner fragen nach den Kontaktdaten des Anrufers. Die Gelegenheit dem Interessenten die Vorzüge des Hotels gleich am Telefon, durch einen Verweis auf die Homepage oder die Zusendung von Informationsmaterial vorzustellen, wird nahezu ebenso nicht wahrgenommen.

Alles in allem hinterlässt die österreichische Hotellerie bei den Testern einen kundenorientierten Gesamteindruck mit einer 46%igen Höchstpunktzahl von 5 Punkten. Jedoch würden nur weniger als zwei Drittel der Anrufer nach dem Telefongespräch einen Urlaub im getesteten Hotel buchen!