Stadt Helmstedt 06.11.2009
Der Bürgermeister
Wirtschaft, Tourismus, Kultur

B106/09

B e k a n n t g a b e

an den Verwaltungsausschuss
über den Ausschuss für Wirtschaft, Kultur, Tourismus

Bestandsaufnahme der Servicequalität touristischer Leistungsträger in Niedersachsen 2009 – Prüfung der „Info am Markt"

Im Herbst 2004 wurde das Schulungs- und Qualitätssiegelprogramm „ServiceQualität Niedersachen", ein Projekt zur Verbesserung der Servicequalität in der gesamten Tourismus- und Freizeitbranche in Niedersachsen, gestartet. Die Träger der „ServiceQualität Niedersachsen" und der Sparkassenverband Niedersachsen haben bereits im Vorfeld der Initiative eine Bestandsaufnahme der Servicequalität touristischer Leistungsträger in Niedersachsen durchgeführt. Ziel war, einen Status quo der Servicequalität der touristischen Dienstleister in Niedersachsen zu ermitteln.

Für die Ausgabe 2009 des jährlich erscheinenden Sparkassen-Tourismusbarometers (Gesamtbild der Tourismusentwicklung) fand eine erneute Überprüfung zahlreicher Tourist-Informationen, Regionalverbände und Beherbergungsbetriebe statt. Ein Schwerpunkt bei der diesjährigen Analyse war nach vier Jahren eine erneute Bestandsaufnahme der Servicequalität touristischer Leistungsträger. Die Überprüfung erfolgte auf verschiedenen Stufen der touristischen Dienstleistungskette. Insgesamt wurden 169 Institutionen, darunter 155 Tourist-Informationen, 13 Regionalverbände sowie die TourismusMarketing Niedersachsen GmbH (TMN) analysiert. Auf betrieblicher Ebene wurde eine Zufallsstichprobe aus DEHOGA Hotel- und Hotel garni-Mitgliedsbetrieben in Niedersachsen gezogen.

Auch die Serviceleistungen der „Info am Markt" standen seit September 2008 auf dem Prüfstand. Insgesamt wurden jeweils zwei telefonische und drei E-Mail-Anfragen (darunter auch eine Beschwerde-Mail) gestellt. Zusätzlich erfolgte die Inaugenscheinnahme der „Info am Markt" mit einem Testbesuch vor Ort.

Alle Tests zielten vorrangig darauf ab zu prüfen, ob dem Gast standardmäßig für einen konkreten Zeitraum Angebote zu vakanten Unterkunftsmöglichkeiten unterbreitet und Informationen zum Ort, zur Region oder Hinweise zu Veranstaltungen im angegebenen Zeitraum vermittelt werden können. Weiterhin wurden zielgruppenspezifische Zusatzfragen z. B. zum Thema Wandern, Familienurlaub und Radurlaub gestellt.

Insgesamt hat die „Info am Markt" ein gutes Ergebnis erzielt. Durch kundenfreundliches Verhalten und gute Serviceleistungen hat Helmstedt Platz 18 von 155 getesteten Tourist-Informationen belegt.

Da die „Info am Markt" leider nicht über ein Online-Buchungssystem verfügt, können keine gezielten Aussagen zu freien Kapazitäten der Beherbergungsbetriebe getroffen werden. Eine regelmäßige Mitteilung der Helmstedter Gastgeber zu verfügbaren Zimmern erfolgt nicht. In der Regel wird daher bei telefonischen Anfragen und Anfragen per E-Mail das Übersenden des Gastgeberverzeichnisses angeboten und um direkte Kontaktaufnahme mit der dann favorisierten Unterkunft gebeten.

Um den Wünschen des Gastes vor Ort allerdings gerecht zu werden, wird seit einigen Monaten die branchenübliche Serviceleistung angeboten und Quartiere direkt vermittelt. Buchungen werden für Gäste Helmstedts kostenlos vorgenommen. Für diese Dienstleistung entrichtet jedes Beherbergungsunternehmen pro Jahr eine Bearbeitungsgebühr von 20,-- € an die Stadt Helmstedt (mithin 400 € pro Jahr).

Die Auswertung über die Servicequalität in der „Info am Markt“ zeigt, dass die generelle Beratungsqualität weiterhin ausbaufähig ist. Darüber hinaus ist die Ausarbeitung spezieller Angebote z. B. für den Familienurlaub erforderlich.

Weiterhin wird die Verwaltung in Kürze mit den Beherbergungsunternehmen in Kontakt treten und ein Modell erarbeiten, in welcher Form eine Zusammenarbeit möglich ist. Ziel sollte sein, auch ohne technische Systemunterstützung künftig Übernachtungsangebote unterbreiten zu können.

Die Kurzanalyse für die „Info am Markt“ ist anliegend beigefügt.

Abschließend kann zum jetzigen Zeitpunkt bereits erfolgreich auf das Jahr 2009 zurückgeblickt werden. Helmstedt gewinnt bei Tagesurlaubern immer mehr an Beliebtheit. Neben den Tagestouristen, die täglich die Stadt „auf eigene Faust“ besichtigen wurden bisher 136 Stadtführungen gebucht und weitere Angebote für Stadtrundgänge für die Vorweihnachtszeit ausgearbeitet. Nachfolgend ist die Entwicklung für Buchungen von Stadtführungen in Helmstedt in den vergangenen 6 Jahren gegenübergestellt.

Jahr	**Anzahl der Stadtführungen**	**Teilnehmerzahlen**
2004	61	1.250
2005	71	1.688
2006	75	1.936
2007	75	1.795
2008	129	2.350
2009	136 (Stand 04.11.2009)	2.977

Um Kenntnisnahme wird gebeten.

(Eisermann)