









		Anerkennung als Werkzeug				Anerkennung als Werkzeug					
	Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung.										
	10 Zusatzpunkte										
	Anerkennung SQD Mystery Check										
	16 Zusatzpunkte* 							16 Zusatzpunkte*	16 Zusatzpunkte*		
	1. Voraussetzung ist die Teilnahme am Q-Seminar. 2. Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung. 3. Die Zertifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.	Bei dem Prädikat „Familienfreundlicher Ort“ gibt es Zusatzpunkte für eine Touristinformatio mit DTV i-Marke.	Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.							Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung.	
			Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung ab 3 Sternen Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.								
	Die Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland wird als Wahlkriterium anerkannt.		Die Klassifizierung wird als Kernkriterium anerkannt. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.wanderbares-deutschland.de angezeigt.							Die Klassifizierung wird als Kernkriterium anerkannt.	
			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.							Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.	
											

3.7 Wechselwirkungen der Qualitätsinitiativen

In den letzten Jahren hat sich immer stärker gezeigt, dass sich die einzelnen Qualitätsinitiativen gegenseitig bedingen. Klassifizierungen werden durch spezifische Themenlabels erweitert, die sich auf eine bestimmte Zielgruppe, wie z. B. Wanderer, Radfahrer oder Familien spezialisiert haben. Zusätzlich ergänzen insbesondere Zertifizierungen, wie ServiceQualität Deutschland die klassischen Qualitätssiegel durch die Orientierung auf Servicestandards, Betriebsabläufe und die Teambildung. Die Verknüpfungen der einzelnen Qualitätssiegel sind mittlerweile in den Prüfkriterien, Anerkennungsmöglichkeiten und Zusatzpunkten deutlich erkennbar. Die Wechselwirkungen und Vorteile unter den bundesweiten sowie sachsenspezifischen Qualitäts- und Themeninitiativen können der Matrix entnommen werden.

bd LESERBEISPIEL

Die Ferienwohnung ist bereits mit ServiceQualität Deutschland zertifiziert. Dafür erhält diese 16 Zusatzpunkte im Rahmen der DTV-Klassifizierung für Ferienwohnungen, -häuser und -zimmer.

* Es werden maximal 16 Zusatzpunkte vergeben, auch wenn mehrere Qualitätssiegel vorliegen.

4. Entwicklung der Gästezufriedenheit

Qualitätsinitiativen helfen bei der Qualitätssicherung und Einführung von Standards. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Initiativen erhalten Betriebe immer wieder neue Impulse und Hilfestellungen, wie sie ihr Angebot an die aktuellen Gästeanforderungen ausrichten können. Doch nicht nur die Qualitätsinitiativen geben Aufschluss über die Qualitätsorientierung im sächsischen Tourismus, sondern auch die Meinungen der Sachsenurlauber bieten Rückschlüsse über die Qualität des Angebotes. Die Auswertung des Gästefeedback hilft ebenfalls bei der Angebotsverbesserung: Qualitätsinitiativen und Onlinebewertungen ergänzen sich. Neben der Auswertung von Onlinebewertungen geben auch Gästebefragungen hilfreiche Informationen zur Gästezufriedenheit. Zur ganzheitlichen Beurteilung der Qualitätsentwicklung im sächsischen Tourismus sind diese Instrumente genauso wichtig und ergänzen die Kennzahlen der Qualitätsinitiativen optimal.

Überblick Deutschland

	TrustScore 2018	
Deutschland	83,5	+ 0,7
1. Bayern	86,6	+0,5
2. Schleswig-Holstein	85,4	+0,7
3. Rheinland-Pfalz	85,0	+2,1
4. Sachsen	84,5	+1,2
5. Mecklenburg-Vorpommern	83,3	+0,6
6. Baden-Württemberg	82,8	+0,3
7. Niedersachsen	82,8	+0,9
8. Brandenburg	82,4	+0,6
9. Thüringen	82,0	+0,2
10. Sachsen-Anhalt	81,9	+0,2
11. Saarland	81,5	+1,0
12. Nordrhein-Westfalen	80,5	+0,3
13. Bremen	80,3	+0,5
14. Hessen	78,8	+0,1
15. Hamburg	78,6	+0,9
16. Berlin	78,2	-0,3

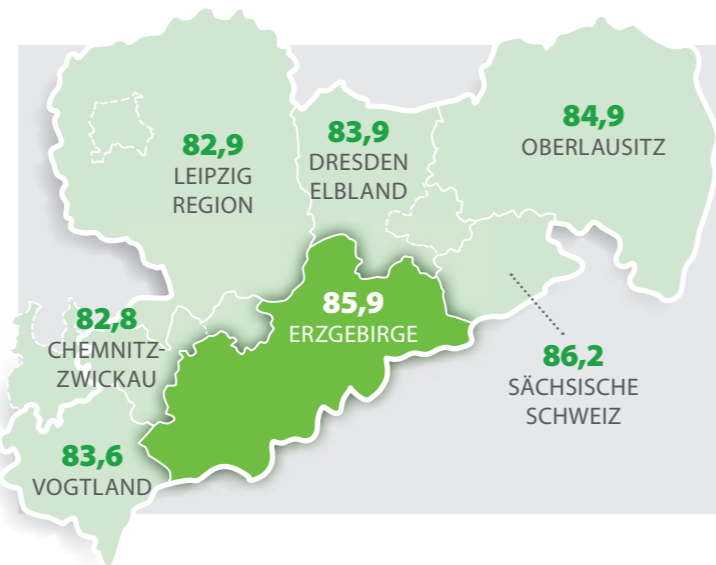
WAS IST DER TRUSTSCORE? Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzern auf über 250 Reisebewertungs- und Social-Media-Webseiten aus. Mithilfe statistischer Verfahren lässt sich aus allen erfassten Kommentaren der sogenannte „TrustScore“ auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 (positivste Ausprägung) errechnen. Er ist kein bloßer Durchschnittswert aller Beurteilungen, sondern eine Maßeinheit für die Zufriedenheit der Kunden.

Die Entwicklung im Detail

	2018	2017	2015	2013
Anzahl an Bewertungen	410.883	314.189	216.597	155.357
Anzahl an erfassten Betrieben	2.470	2.206	1.400	k.A.
Antwortquote	34%	36%	25%	19%
Betriebe, die auf Bewertungen reagieren	62%	43%	32%	k.A.

Regionales Ranking der Gästezufriedenheit

Stand: 01.01.–31.12.2018



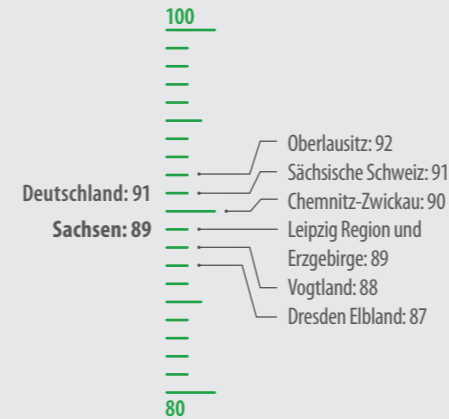
	2018	2017	2015	2013
Erzgebirge	85,9	84,2	82,9	83,1
Dresden Elbland	83,9	83,5	k.A.	k.A.
Dresden	83,8	83,8	83,9	84,0
Elbland	83,9	82,9	82,4	81,8
Leipzig Region	82,9	80,6	79,4	79,5
Leipzig	83,0	82,0	79,4	79,3
Region Leipzig	83,6	79,0	79,4	79,7
Oberlausitz	84,9	83,7	83,4	81,7
Sächsische Schweiz	86,2	85,5	81,9	81,6
Vogtland (gesamt)	83,6	83,2	82,2	81,4
Vogtland Sachsen	84,1	83,8	83,1	81,8
Vogtland Thüringen	81,9	81,2	79,5	80,4
Chemnitz-Zwickau	82,8	81,6	k.A.	k.A.
Chemnitz	81,7	80,3	80,4	81,4
Landkreis Zwickau	83,1	81,8	81,6	80,1
SACHSEN	84,5	83,3	82,2	81,9

Gästezufriedenheit in Punkto Service, Ausstattung und Preis

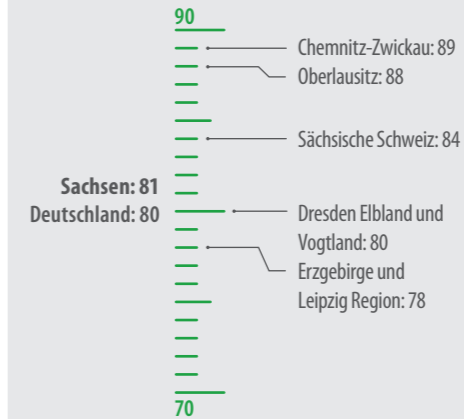
Diese exklusive Auswertung zeigt die Gästezufriedenheit in einzelnen Bereichen, wie Service, Außenanlage oder Zimmerausstattung auf. Auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten bewerten die

Sachsenurlauber das Angebot. Positiv, aber auch kritisch. Die Bewertungen liefern hilfreiche Hinweise, die zur Qualitätsverbesserung beitragen.

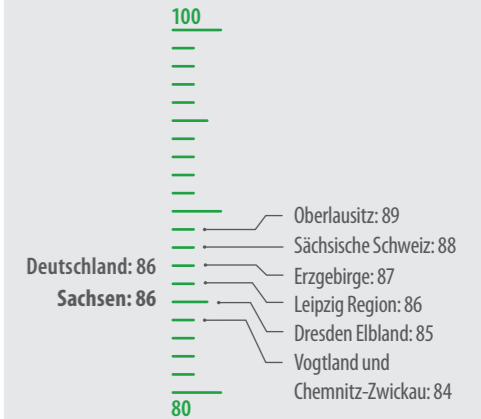
Service



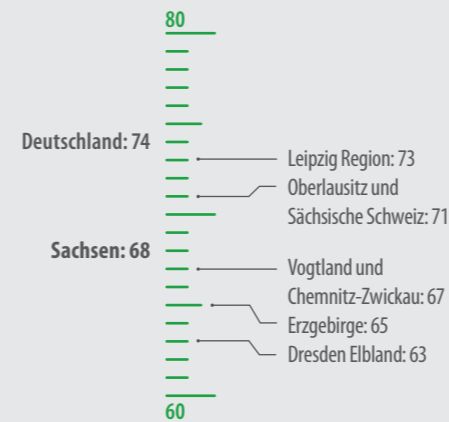
Außenanlage



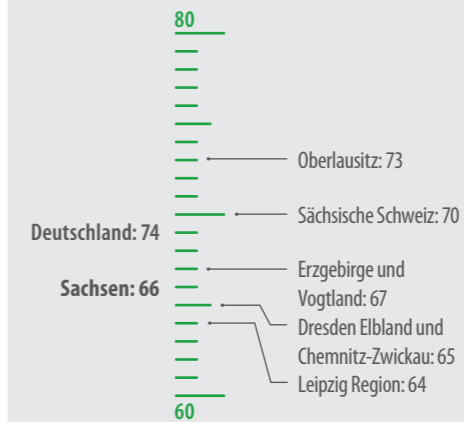
Hotel



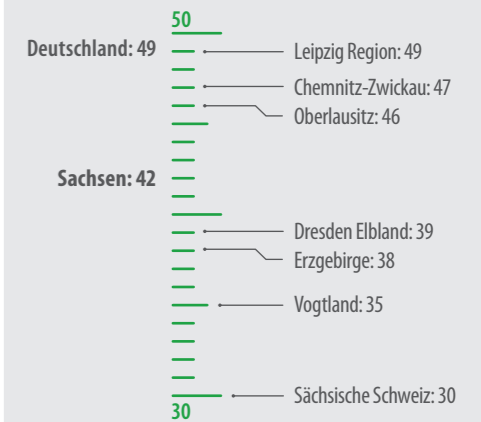
Preis



Zimmer



Internet



UNSER TIPP

Der „Leitfaden zum richtigen Umgang mit Onlinebewertungen“ bietet viele nützliche Hinweise und Empfehlungen für Betriebe. Dieser steht unter www.ltv-sachsen.de/digitalisierung zum Download zur Verfügung.

Sie haben Fragen zum Thema Onlinebewertungen und Buchungsportale? Sprechen Sie uns an!

KONTAKT

Landestourismusverband Sachsen e. V.

Messering 8 // Haus F, 01067 Dresden

Telefon: 0351 49191-20

E-Mail: eibenstein@ltv-sachsen.de

Home: www.ltv-sachsen.de/digitalisierung

