

Mystery Check

**Service-Qualität bevor der Gast anreist –
wie gut sind wir?**



Mitgliederversammlung LANDURLAUB Mecklenburg-Vorpommern e.V.
24.03.2012 in Klockenhagen

Konstanze Lock und Sandra Hippauf
Marketingberaterinnen LANDURLAUB M-V e.V.

Rolf Blumberg und Familie gehen auf Reise...



Versendete Anfrage an 155 Anbieter per E-Mail

Hallo,

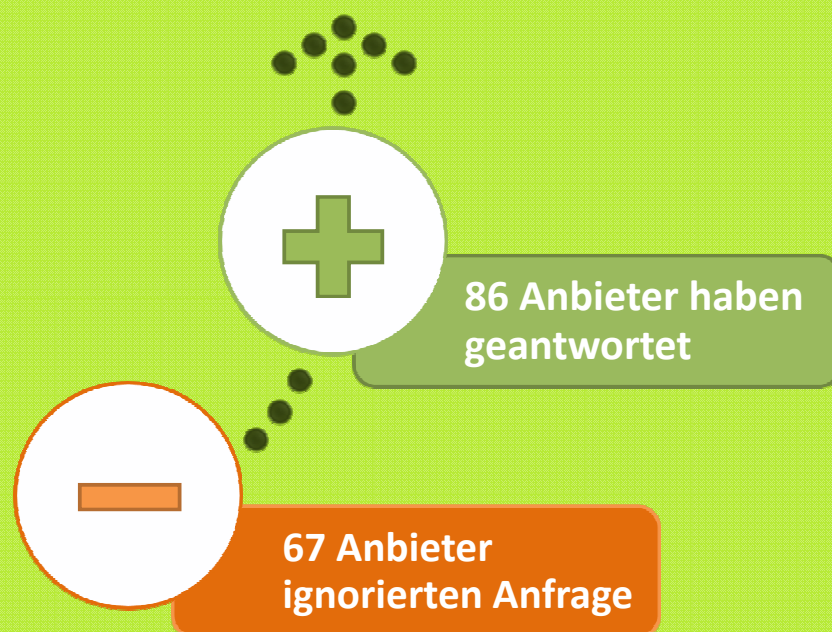
wir sind eine Familie mit zwei Kindern (3 und 15 Jahre) und möchten gerne in den Herbstferien (03.10.2012-21.10.2012) für 7 Tage Urlaub in Mecklenburg-Vorpommern machen. Wir suchen eine familienfreundliche Unterkunft, in der wir uns selbst verpflegen können - gern aber mit Frühstück oder Brötchenservice. Wir sind sehr aktiv und möchten viel vom Land kennenlernen, was könnten wir bei Ihnen unternehmen? Da wir oft mit dem Rad unterwegs sind, möchten wir auch im Urlaub nicht darauf verzichten. Können wir bei Ihnen Räder ausleihen? Gern möchte ich mit meinem Sohn an einem Tag Angeln gehen, welche Möglichkeiten gibt es bei Ihnen, was brauchen wir dazu? Zusätzlich hat auch meine Frau in dieser Zeit ihren 40. Geburtstag, haben Sie für diesen Tag einen besonderen Tipp für uns?

Vielleicht haben Sie ein Spezialangebot für uns?

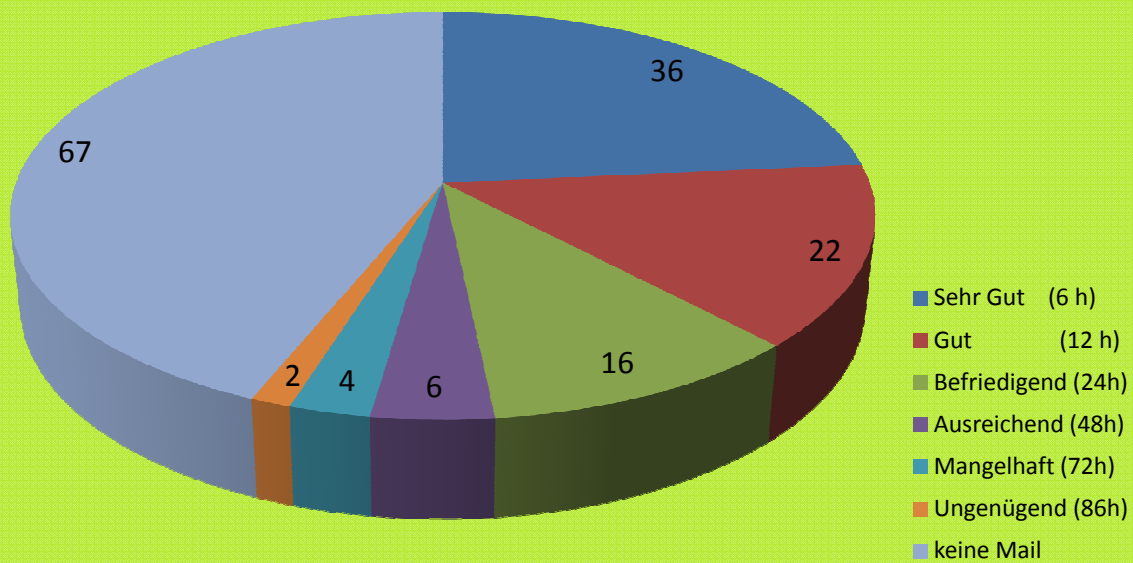
Mit freundlichen Grüßen

Rolf Blumberg

Wie würden Sie auf Desinteresse reagieren?



Schnelle Reaktionen der Leistungsträger

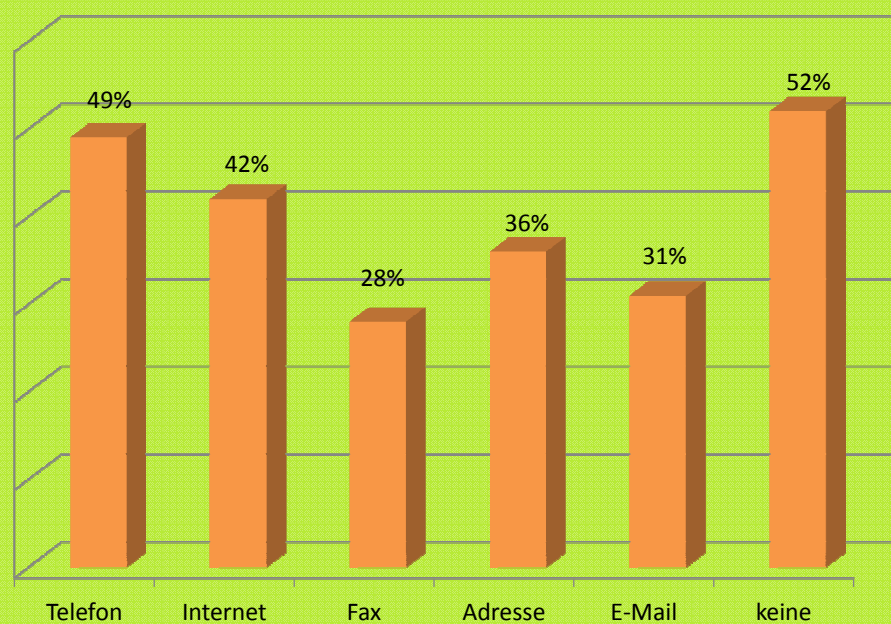


24.03.2012

Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

5

Kontaktdaten = Mangelware???



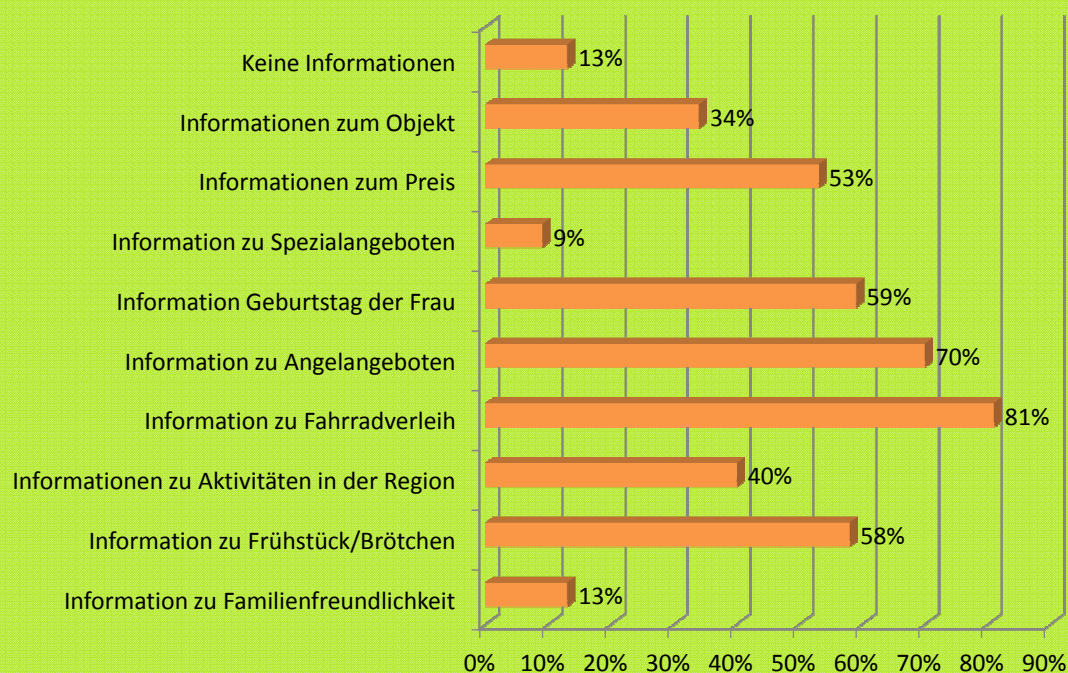
Bei 55% der Anbieter war kein Zusammenhang zwischen der E-Mail-Adresse und dem Objekt vorhanden.

24.03.2012

Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

6

Fehlende Informationen zu Objekt und Preis



24.03.2012

Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

7

Lichtjahre zwischen günstig und teuer

Basis: 1 Woche ohne Frühstück für 4 Personen



24.03.2012

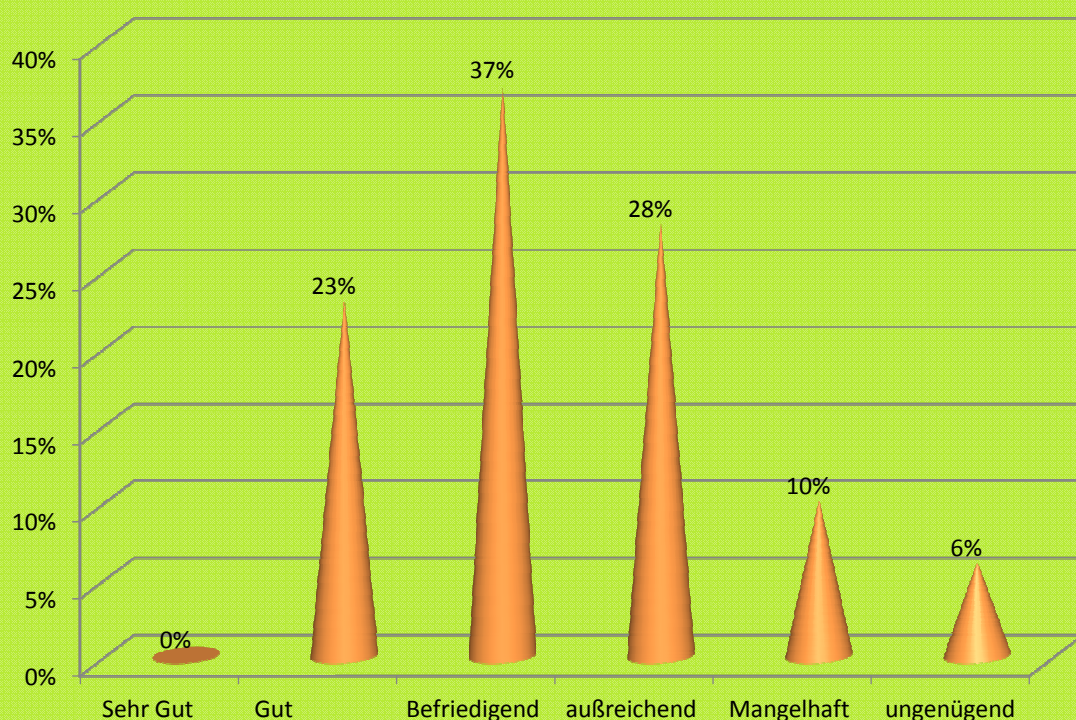
Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

8

350.000 EUR geschenkt – Frage der Endreinigung

- 16% der Anbieter erhoben einen zusätzlichen Preis auf die Endreinigung
- Laut Preisangabenverordnung sind stets Endpreise anzugeben inkl. Endreinigung!
- 16% verhielten sich demnach ordnungswidrig und können mit einer Geldbuße bis zu 25.000 EUR geahndet werden
- Gesamtwert der Geldbuße bei Rolf Blumberg: **350.000 EUR**

Gesamtbewertung: **Gesamtnote 3,5**



Positive Aspekte

➤ Zufriedenstellende Anzahl an Rückmeldungen von Anbietern

➤ Einfügen einer individuellen Betreffzeile

„Urlaubsplatzangebot Insel Usedom „Alte Schule“ (Rüdiger Franzke, Alte Schule)

„Urlaub im Oktober auf dem Rügen-Ferienhof“ (Tanja Kewitz, Rügen-Ferienhof)

„Buchungsanfrage bei Darss-Apart (Hans-Georg Walther, Darss-Apart)

➤ Freundliche Ansprache der Familie

„Guten Tag sehr geehrter Herr Blumberg, Schön, dass Sie uns gefunden haben.“
(Rüdiger Franzke, Alte Schule)

„Ein freundliches Hallo von der Insel Rügen!“ (Silke Stephan, Landurlaub und Sanddornhexe)

➤ Erwähnen von Sonderangeboten

„Alternativ können Sie auch das Angebot ‚Tiere & Radeln‘ anbieten. Dieses enthält 7 Übernachtungen in der o.g. Ferienwohnung...inkl. Fahrräder für 1 Tag und 1x 10,-€ Gutschein für Reitunterricht bzw. Ponyreiten. Das Angebot kostet...“ (Heike Schmidt, Pferde-Ferien Hirschburg)

➤ Betonung der Kinderfreundlichkeit

„...ein kinderfreundliches Haus mit Baumhaus, Laufräder, Spielwiese. Tiere zum Anfassen und Streicheln. Unsere Pferde Moritz und Tommi freuen sich auf Kontakte mit Kindern sowie unsere Esel Joschy und Maxi“ (Ruth Drews, Pension Drews)

➤ Sehr nette Verabschiedung des Gastes

„Internette Grüße“ (Iris Rossmann, Ferienhof Poggendiek)

➤ Freundliche Nachricht, dass ausführliche Antwort später erfolgt

„Hallo Herr Blumberg, danke für Ihre Anfrage. Sie können in Ihren Herbstferien gern zu uns kommen. Ausführlich werde ich morgen auf Ihre Fragen antworten – ich habe schon einige Ideen. Jetzt muss ich jedoch noch etwas den Geburtstag meiner Tochter vorbereiten – sie wird morgen 8.“ (Bianka Moras, Waldhof)

➤ Gutes Eingehen auf individuelle Fragen

„Angelmöglichkeiten gibt's verschiedene: Grundsatzfrage hier Süß- oder Salzwasserangeln...spannend ist hier ganz sicher ein Tagestörn auf der Ostsee, also Salzwasserangeln, mit einem Anbieter, der alles bietet...auch die Anmietung von führerscheinfreien Motorbooten ist möglich“ (Steffen Gäde, Ferienhaus Kastanie)

„Was den Geburtstag Ihrer Frau betrifft, ist es mit einem Tipp mit Blick auf ein kleines Kind aus eigener Erfahrung immer etwas ‚anders‘...Fahrt mit der Molli...Fahrt auf der Ostsee mit der MS Baltica...nach Kühlungsborn zum Candlelight Dinner ins Vielmeer. Letzteres ist unser persönliches Lieblingsrestaurant. Warum erfahren Sie nach einem Besuch.“(Steffen Gäde, Ferienhaus Kastanie)

24.03.2012

Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

13

Mitsenden von Bildern, Flyern und Fotocollagen

Urlaub auf dem Grenzer Ökohof

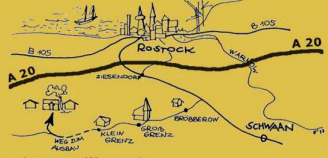
30 Min. zur Ostsee, südlich von Rostock gelegen, per Rad zum Natur-Badesee, Schafe, Pferde, Hühner, Natur...



Natur riechen, Bio schmecken, grenzenlos fühlen, neue Perspektiven sehen ...

In unserem gerade fertig gestellten Ferien-Apartment können Sie auf 35qm mit 1-4 Personen die Natur genießen. Medienfrei, tierfreundlich, mit herrlichem Ausblick und rein aus ökologischen Materialien gebaut.

Wir bieten je nach Saison Hofprodukte vom Feld oder von unseren Tieren: selbstgebackenes Brot und Kuchen, Schafswurst, Schweinefleisch, Eier, Gemüse und Obst



Grenzer Ökohof, Ausbau 8, 18258 Klein Grenz, www.grenzer-oekohof.de britta.c.wolff@gmx.de

Genießen Sie die Sommertage bei uns auf dem Land !



Britta Wolf,
Grenzer
Ökohof

24.03.2012

Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

14

Werben Sie mit Ihren Qualitätssiegeln & Zertifizierungen



Axel Bellinger, Ferienwohnanlage „Alte Molkerei“

Persönliche Worte

„Frühstück- und Brötchenservice bieten wir grundsätzlich nicht an, jedoch fragen die Großmütter unserer Kinder ob sie das mal mit einbringen sollen, soll heißen geht nicht gibt's nicht: Wenn gewünscht, organisieren wir das mit“ (Steffen Gäde, Ferienhaus Kastanie)

„Angeln: Von A wie Aal bis Z wie Zander ... verspricht kapitale Fänge“ (Lydia Vaske, Usedom-Bike & Suites Hotel)

„Seit ca. 2 Jahren leite ich die Line-Dance Gruppe in Mühl Rosin. Wenn Sie einmal in diese Tanzrichtung schnuppern möchten“ (Andrea Bittl, Herrenhaus Koitendorf)

„Ich hoffe, ich habe nicht nur Ihr lukullisches Interesse geweckt.“ (Birgit Roth-Neuschild, Rügen-Ruhe Rattelwitz)

„Guten Abend Herr Blumberg, vielen Dank für Ihre Anfrage. mir gefällt auch die Art Ihrer Fragestellung“ (Christian Wagner, Landhaus am Teich)

„Frühstück können wir leider nicht anbieten, aber frische bunte (weiße, braune und grüne!) Eier können Sie bei uns bekommen (Ulrike Baumann-Bergmann, Ferienbauernhof Zempow)

Persönliche Worte

„Hier können Sie mit Ihrem Sohn auch ein kleines Lagerfeuer machen, Würstchen grillen und es sich gut gehen lassen (falls der Fisch gerade mal nicht anbeißt)“ (Ruth Böckmann, Bauernhof SaBö-Café-Hofladen-Urlaub)

„Meine Frau ist Fliegerin in einem Ultraleicht-Fliegerclub und kann Gästeflüge organisieren“ (Thomas Thielicke, Villa Eden Peene)

„Grundsätzlich ist zum Geburtstag Ihrer Frau alles möglich. An was haben Sie gedacht? Schweine ausmisten, Traktorfahren über den Acker oder eine Kutschfahrt über die Kranichinsel Ummanz“ (André Strack, Bauer Lange®)

„Warum nicht einmal etwas ganz verrücktes machen, einmal durch die Stadt mit einem Tschaika wie damals Honecker und Walter Ulbricht?“ (Rita Falkert, FeWo Ribnitz-Damgarten)

„Der Tipp für die Geburtstagsfeier: Ein kleines Sektfrühstück direkt am Ostseestrand. Da wir uns die Sonneninsel nennen, haben wir für solche Höhepunkte auch immer schönes Wetter - versprochen“ (Rüdiger Franzke, Alte Schule)

Negative Aspekte

➤ Keine Antwort auf die Wünsche des Gastes

Hinweis: immer auf Fragen eingehen, auch wenn man einen Punkt nicht selbst "bedienen" kann, können Kontaktdaten von Partnern weiterhelfen

➤ Unvollständige bzw. teilweise fehlende Kontaktdaten (Signatur)

Hinweis: immer mit vollständigen Daten arbeiten

➤ Falsche Anrede (kein Name, Rechtschreibfehler, falsches Geschlecht)

Hinweis: immer auf die korrekte Anrede achten

➤ Teilweise nur Verweis auf Homepage

Hinweis: so viele Informationen wie möglich bereitstellen

➤ Fehlende Bilder

Hinweis: Emotionen wecken

➤ Fehlende Preise sowie Beschreibung der Objekte und Zimmer

Hinweis: so viele Informationen wie möglich bereitstellen

➤ Kein E-Mail Zusammenhang

Hinweis: Zusammenhang zwischen E-Mail-Adresse und Objekt herstellen

➤ Störende E-Mail Animationen

Hinweis: Keine E-Mail Animationen verwenden



➤ Antwort unter der Anfrage von Herrn Blumberg

Hinweis: Über der Anfrage mit der E-Mail beginnen; individuelle Betreffzeile einfügen

➤ Schlechte Formatierung/Layout (Unterschiedliche Farben und Größen

Hinweis: Eine Schriftart, Schriftfarbe und -größe wählen

➤ Fehlerhafte Grammatik und Rechtschreibung, z.B. alle Wörter klein geschrieben

Hinweis: Auf korrekte Schreibweise achten

➤ Unfreundliche Verabschiedung, z.B. MFG

Hinweis: Auf freundliche Verabschiedung achten

- „Rufen Sie mich bitte an“ (aber keine Kontaktdaten in der Mail)

Hinweis: Vollständige Kontaktdaten angeben

- „Ich melde mich später“ (aber keine Rückmeldung)

Hinweis: Nie etwas ankündigen, was nicht umsetzbar ist.

- Keine persönliche Antwort (0815 Weiterleiten)

Hinweis: Individuelle Antworten erstellen/Bedürfnisse der Kunden integrieren

- Kaum Erwähnung von Kooperationspartnern

Hinweis: Kooperationen/Netzwerke nutzen

- Keine Erwähnung von Möglichkeiten des Reiserücktritts

Hinweis: Infos zur Reiserücktrittsversicherung mitsenden

Negative Beispiele

„Hallo! Wir haben das Haus für 6 Pers. mit 3 Schlafzimmer noch frei, Brötchen gibt es bei uns am Kiosk (50m) entfernt, der Preis beträgt 50€ pro Tag, Wasser nach Verbrauch Endreinigung im Preis enthalten. Mit freundl. Gruß“

„Leider können wir Ihnen unter den Voraussetzungen kein Angebot erstellen, da wir in der Saison nur Halbpension anbieten, jedoch keine Selbstversorgung.“

„wir bieten unser fh nicht mit frühstück an. da wir auf dem land wohnen ist auch mit dem service etwas schwierig ... angebote für freizeit und geburtstag sind schwer zu machen, ich kenne sie ja nicht.“

„Sehr geehrter Herr Blumberg, Frühstück und Brötchenservice können wir leider nicht bieten, Fahrräder stehen zur Verfügung - allerdings nicht mit Kindersitz. Angeln ist in der Gegend möglich aber genaueres kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Mit freundlichen Grüßen“

„Sehr geehrter Herr Blumberg, vielen Dank für Ihre Anfrage. Bitte rufen Sie mich an ... um Ihre Fragen zu beantworten.“

Negative Beispiele

„Den Buchungskalender finden Sie auf der Homepage ... Wir wünschen für Sie, dass die von Ihnen ins Auge gefasste Urlaubszeit noch frei ist.“

„Die Beschreibungen aller Wohnungen mit allen Angaben finden Sie auf unserer Homepage www.xyz.de Hier können Sie auch die Verfügbarkeit mit dem Buchungskalender der Wohnungen überprüfen - dato die Preise etc. entnehmen.“

„Einige Fahrräder habe ich selbst im Verleih, jedoch ohne Kindersitz. Da sie auch im Laufe der Zeit nicht mehr von optimaler Qualität sind, stelle ich diese kostenlos zur Verfügung.“

„Hallo Familie Blumberg, wir könnten Ihnen eine Ferienwohnung unten oder oben, dass heißt jeweils mit einem Doppelzimmer und unten ein Zimmer mit zwei Betten oder oben einem Spitzboden mit 2 Betten für x€ plus x€ oder x€ Endreinigung.“

„Bei Interesse besuchen sie meine Webseite xyz.de und buchen Sie dort ein.“

24.03.2012

Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

23

Erfolgsformel

Hohe Qualität der Rückmeldungen

+ Beschreibung Wohneinheiten und Preis

+ Schnelle Reaktionszeit

+ Gute Rechtschreibung und Formatierung

+ Nutzung von Kooperationen

+ mit etwas Besonderem herausstechen

= Erhöhung der Buchungserfolge

24.03.2012

Mitgliederversammlung LANDURLAUB M-V e.V.

24

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

**Und weiter geht es mit dem praktischen Teil
von Frau Lock...**