

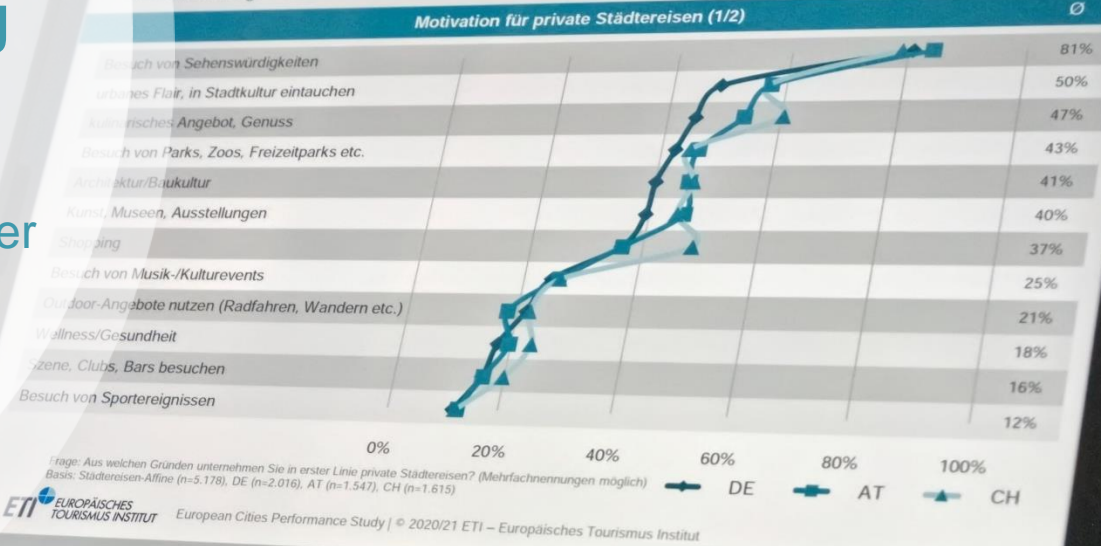
Online-Gästebefragung

Kontinuierliche Messung der Erlebnismotive, Customer Experience und Zufriedenheit Ihrer Gäste an relevanten Kontaktpunkten Ihrer Destination

powered by

PROJECT 

Die Hauptmotivation für private Städtereisen ist mit Abstand der Besuch von Sehenswürdigkeiten.



Online-Gästebefragung in Ihrer Destination

Gästebefragung: Monitoring der Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Gäste

Die kontinuierliche Online-Gästebefragung bietet Ihnen eine datenbasierte Grundlage für die fokussierte und zielgenaue Ansprache von Reisenden sowie für die zielgruppengerechte Entwicklung sowie Platzierung von Angeboten.

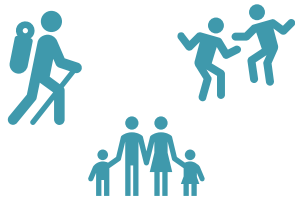
- Erfassen der aktuellen **Gästebedürfnisse und -wünsche**, sodass sensibel auf die Befindlichkeiten der Gäste reagiert werden kann
- Erfassen des stärksten Besuchsmotivs aus unterschiedlichen Zielgruppenperspektiven („**The Reason Why**“)
- Erfassen der **nachfrageseitigen Inanspruchnahme** und **Bewertung** des touristischen **Angebotsportfolios** durch die Gäste in Ihrer Destination
- Erfassen der **Customer Experience** Ihrer Gäste und Identifizieren von **Optimierungsbedarfen** entlang der Customer Journey

Online-Gästebefragung in Ihrer Destination

Schwerpunkte der Online-Gästebefragung

Wer sind ihre Gäste?

- Woher kommen Ihre Gäste?
Und wer sind diese im Detail?
- Wie lässt sich der Aufenthalt Ihrer Gäste charakterisieren?
- Was ist das spezifische Leitmotiv Ihrer Gäste?



Wie ist das Informations-/Buchungsverhalten?

- Über welche Medien werden Ihre Gäste inspiriert und wo informieren sie sich?
- Wo buchen Ihre Gäste?
- Welche Unterkünfte bevorzugen Ihre Gäste?
- Welche Unterschiede gibt es zwischen den Sinus-Milieus®?*

Wie ist das Besuchserlebnis Ihrer Gäste vor Ort?

- Was unternehmen Ihre Gäste und wie bewegen Sie sich vor Ort?
- Wie zufrieden sind Ihre Gäste mit dem Aufenthalt und den Angeboten/Einrichtungen?
- Wie hoch ist die Weiterempfehlungsbereitschaft?
- Wie zufrieden sind die einzelnen Sinus-Milieus®?*



Online-Gästebefragung in Ihrer Destination

Use Case: Online-Gästebefragung in Köln

- An der Online-Befragung von Köln-Gästen zur Bestimmung der Gästestruktur- und -bedürfnisse im November und Dezember 2020 haben sich insgesamt gut **2.700 Personen beteiligt** – somit wurde trotz Corona-Lockdown und Reisebeschränkungen eine sehr gute Beteiligung erreicht.
- Die Verbreitung der Befragung erfolgte über den Newsletter sowie die Social Media Kanäle von KölnTourismus.
- KölnTourismus verwendet die Ergebnisse der Online-Gästebefragung für eine fundierte **Zielgruppenanalyse** sowie die **Optimierung der Marktbearbeitung** und die zukünftige **Zielgruppenansprache und Produktentwicklung**.



VisitKoeln

16. November um 02:28 · 🌐

!?! Wir brauchen eure Unterstützung, denn wir wollen eure Erwartungen und Bedürfnisse in Zukunft noch besser erfüllen. Unter www.koelntourismus.de/planen-informieren/gaestebefragung möchten wir euch bitten, uns 10-12 Minuten eurer kostenbaren Zeit für eine Gästebefragung zu schenken 🙏 Als Dank für eure Teilnahme gib'ts auch tolle Preise 🥳

#inKöllezeHus #visitkoeln



Gästabefragung Köln Tourismus

Um die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Gäste noch besser erfüllen zu können, bitten wir Sie, die folgenden Fragen zu beantworten. Die Befragung zu Ihren Reismotiven, Informations- und Buchungswegen, Ihren Aktivitäten und Ihrer Zufriedenheit vor Ort sowie die anonymisierte Einordnung Ihres Interessensprofils nimmt in etwa 10-12 Minuten in Anspruch.

Als Dankeschön für Ihre Teilnahme an der Befragung verlosen wir unter allen, die sich bis zum 31. Dezember 2020 beteiligt haben, folgende Gewinne:

- 2 x 2 Übernachtungen inklusive Frühstück (Wochenende) für 2 Personen im Excelsior Hotel Ernst
- 5 x 2 Tickets für den Kölner Zoo
- 5 x 2 Tickets für TimeRide Köln
- 5 x 2 Tickets für die Turmbesteigung des Kölner Doms
- 5 x 2 Tickets für das Schokoladenmuseum inklusive Schoko-Präsent

Mit freundlicher Unterstützung von



Excelsior Hotel Ernst



Kölner Zoo



TimeRide VR Köln

[Mehr erfahren](#)

[Mehr erfahren](#)

[Mehr erfahren](#)

Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Online-Gästebefragung in Ihrer Destination

Eckdaten zur Online-Befragung



Online-Befragung (Ø Interviewdauer ca. 10 Min.) von **Tages- und Übernachtungsgästen** in Ihrer Destination



Zeitraum der Durchführung der Befragung nach **individueller Absprache** – z.B. über zwei Monate, nach Durchführung einer Marketing-Kampagne etc.



Rekrutierung der Befragungsteilnehmer über die (Online-)Kanäle Ihrer Destination, z.B. über die Website, Newsletter, Social Media Kanäle, ggf. Auslage von Einladungskarten zur Teilnahme an der Gästebefragung an Hochfrequenzstandorten und Betrieben
(*Rekrutierung erfolgt über den Auftraggeber*)



Möglichkeit der **kontinuierlichen Durchführung der Online-Befragung** – in Eigenregie oder über einen fortlaufenden Zugang zu den Ergebnissen der Befragung über das Europäische Tourismus Institut

Online-Gästebefragung in Ihrer Destination

Integrierte Leistungsinhalte

- **Standardbefragung** (zur Einordnung im Benchmark)
- **Individualisierung** der Standardbefragung an die **örtlichen Gegebenheiten Ihrer Destination** (Abstimmung themenspezifischer Attraktionen für die Abfrage der Aktivitäten, Erlebnismuster und Zufriedenheit in Abstimmung mit der Destination/dem Auftraggeber)
- **Programmierung** der Online-Befragung, **Branding** mit dem Logo Ihrer Destination und Bereitstellung als integrierbarer Weblink z.B. für die Streuung per Website, E-Mail, Social Web
- **Aufbereitung der Ergebnisse** in einem Chartbericht



Online-Gästebefragung in Ihrer Destination

Preisübersicht zur Online-Gästebefragung

Erstauswertung der Gästebefragung

- Durchführung und Auswertung der Gästebefragung in einem zu definierenden Zeitraum **2.950,00 Euro**
- *optional*: Integration der Sinus-Milieus[®] und Auswertung der Befragung nach Sinus-Milieus[®] **auf Anfrage**
- *optional*: Präsentation der Ergebnisse vor einem ausgewählten Gremium **1.050,00 Euro**

Weiterführung der Gästebefragung

- kontinuierliche Weiterführung der Gästebefragung inkl. Zugang zur grafischen Darstellung der Ergebnisse (ohne Differenzierung nach Teilgruppen) **390,00 Euro pro Jahr**
- Erstellung weiterer Detail-Reports (z.B. halbjährlich, jährlich): **1.550,00 Euro pro Detail-Report**

Kontakt für Rückfragen



www.eti-institut.de



www.projectm.de



www.tourismusperspektive.com



www.corona-navigator.de



www.kompetenzzentrum-tourismus.de



www.destinationquality.de



Jurriën Dikken
Tel: +49 40 419 23 96 26
dikken@eti-institut.de



Peter C. Kowalsky
Tel: +49 40 419 23 96 16
peter.kowalsky@projectm.de

ETI  **EUROPÄISCHES
TOURISMUS INSTITUT**

powered by **PROJECT** 



Digitale Marktforschung und Datenmanagement im Tourismus.

Daten, Analysen, Monitoring, Controlling und Benchmarking für die
Performance Ihrer Destination.

Kontakt und weitere Informationen unter www.eti-institut.de