



## Reisebürobefragung 2023: Studiosus punktet am Counter

Chief Marketing Officer Guido Wiegand. Quelle: Studiosus

29.06.2023

### Reisebürobefragung 2023: Studiosus punktet am Counter

Von Freundlichkeit über Fachkompetenz bis hin zur telefonischen

Erreichbarkeit: Die Ergebnisse der diesjährigen Reisebürobefragung von Studiosus sind sehr erfreulich. Das ist angesichts der besonderen Bedingungen der letzten Jahre alles andere als selbstverständlich. Top-Beurteilungen bekamen einmal mehr die Produktqualität, Angebotsvielfalt sowie die Studiosus-Reiseleiterinnen und Reiseleiter. An der Befragung nahmen 568 Reisebüros teil, die repräsentativ für den Vertrieb des Veranstalters sind.

Nach Corona-Krise, Flug-Chaos und Co. sind die Ergebnisse der diesjährigen Reisebürobefragung von Studiosus mit großer Spannung erwartet worden. Chief Marketing Officer Guido Wiegand: "Schwierige Zeiten liegen hinter uns. Daher hätte man denken können, dass die Zufriedenheit der Reisebüros mit unserer Arbeit gelitten hat. Doch mitnichten: In wesentlichen Positionen wie der Kulanz und telefonischen Erreichbarkeit konnten wir uns nochmals deutlich verbessern." Das Ergebnis sei umso höher einzuschätzen, so Wiegand, als sich insgesamt eine Veranstalterkritische Haltung in Bezug auf die Servicequalität in der Branche breitgemacht habe.

### Studiosus-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter hervorragend bewertet

Von einem hohen Niveau kommend wurden die Studiosus-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter beispielsweise in punkto Freundlichkeit (96 Prozent der Befragten stimmten mit "sehr gut" und "gut"), Fachkompetenz (98 Prozent), Zuverlässigkeit (97 Prozent) und Hilfsbereitschaft (95 Prozent) noch besser bewertet als 2019. Top-Beurteilungen von den Reisebüro-Experten bekamen auch diesmal wieder die Produktqualität (100 Prozent), Angebotsvielfalt (99 Prozent) sowie die Studiosus-Reiseleiterinnen und Reiseleiter (98 Prozent). Schon beim diesjährigen Counterbeirat-Treffen des Veranstalters und im Rahmen des Münchner Counterforums habe man gehört, dass die Reisebüro-Expertinnen und -Experten mit dem Studiosus-Krisenmanagement sehr zufrieden waren - jetzt folgte noch der quantitative Beweis.

Außerdem haben aus Sicht der Reisebüro-Verkäufer die Bearbeitungsgeschwindigkeit zugenommen und sich die Sonderwunschbearbeitung verbessert. Ebenso verbessert hat sich die Zufriedenheit mit der Flugbearbeitung. "In diesem Punkt konnten wir uns am meisten steigern. Wir haben die Krise genutzt, um qualitativ besser zu werden", so Wiegand. Studiosus habe deutlich in die IT investiert und unter anderem die Flugsoftware Hitchhiker angebunden. "Damit konnten wir das Flugchaos ordentlich managen. Der Flug ist die Achillesferse und wir sind immer noch nicht da, wo wir hin wollen. Aber das liegt derzeit hauptsächlich am sehr schwierigen Umfeld".

### Ausgewählte Reisebüros repräsentativ für den eigenen Vertrieb

Befragt hatte Studiosus 1200 Reisebüros, 568 haben zwischen Mitte April und Anfang Mai teilgenommen. Ausgewählt wurden dabei Büros, die repräsentativ für den eigenen Vertrieb sind. Studiosus hat dabei überproportional Reisebüros angeschrieben, die viele Studiosus-Reisen verkaufen, daneben auch einige weniger gute Verkäufer sowie verschiedene Vertriebsorganisationen. Um für Transparenz zu sorgen, bekamen alle Reisebüros, die ihre Bewertung eingeschickt hatten, im Nachgang die Ergebnisübersicht zugeschickt.

[← Zurück zur Übersicht](#)

[Druckansicht](#) | [Download Bild \(JPG\)](#)

**Intensiverleben**