

Transparente Qualität:

25.10.2012

Transparente Qualität:

Studiosus veröffentlicht Gästebewertungen im Internet

Als erster Studienreise-Veranstalter veröffentlicht Marktführer Studiosus im Internet Gästebewertungen seiner Reisen. Die Ergebnisse basieren auf der kontinuierlichen Auswertung von Fragebögen, mit denen Studiosus nach der Reise die Kundenzufriedenheit in puncto Reiseverlauf, Unterkunft, Beförderung und Reiseleitung ermittelt. Dabei wird auch abgefragt, ob der Gast seine jeweilige Reise und Studiosus als Veranstalter weiterempfehlen kann. Die Rücklaufquote betrug im letzten Jahr 67,3 Prozent. Dadurch ist gewährleistet, dass die Bewertung auch wirklich repräsentativ ist. Im Unterschied zu manchen Produktbewertungen im Netz, bei denen "Gefälligkeitsbewertungen" möglich sind, ist dies bei Studiosus ausgeschlossen. Denn es können nur Bewertungen von Kunden einfließen, die selbst gereist sind. Geschäftsführer Peter-Mario Kubsch: "Bei uns wird nichts beschönigt und nichts weggelassen. Wir veröffentlichen dieselben Daten, mit denen wir intern auch unser Qualitätsmanagement betreiben." Erstmals werden die Gästebewertungen auf www.studiosus.com (<http://www.studiosus.com/>) am 27. Oktober 2012 zu sehen sein. Präsentiert werden sie anonym, kumuliert und ohne Personenbezug. Das Verfahren wurde im Juli 2012 vom TÜV Rheinland einem Audit unterzogen und separat nach der Qualitätsnorm ISO 9001:2008 zertifiziert.

Qualität mit System: Studiosus reagiert und nimmt Stellung

Dass der Marktführer bei Studienreisen die Veröffentlichung der Kundenmeinung nicht scheuen muss, liegt an der hohen Qualität seiner Produkte. Immerhin empfehlen laut Studiosus-Fragebogenanalyse 2012 durchschnittlich 93 Prozent ihre konkrete Reise und sogar 96,2 Prozent den Veranstalter Studiosus allgemein weiter. "Diese extrem hohe Weiterempfehlung an Freunde und Bekannte ist der wichtigste Grund, warum neue Kunden auf unsere Reiseangebote aufmerksam werden", sagt Kubsch. Dennoch: Auch bei Studiosus klappt nicht immer alles auf Anhieb. Manchmal muss ein Hotel kurzfristig ausgetauscht werden, manchmal erweckt die Reiseausschreibung eine falsche Erwartungshaltung bei den Gästen. Wenn das einmal der Fall sein sollte, reagiert Studiosus sofort im Rahmen seines Qualitätsmanagementsystems, das ebenfalls vom TÜV Rheinland zertifiziert ist. In das Gästeurteil fließen natürlich auch diese Fälle ein. Bei einer Weiterempfehlungsquote von unter 80 Prozent geben die Studiosus-Gebietsleiter, welche die Reisen verantworten, zudem immer einen Kommentar im Internet ab. Darin nehmen sie Stellung und zeigen auf, welche Schritte zur Steigerung der Qualität eingeleitet wurden. Viele Kommentare wird es aber wohl auch künftig nicht geben: Nur bei sechs Prozent aller im Jahr 2012 durchgeführten Reisen lag die Weiterempfehlungsquote unterhalb der 80-Prozent-Marke.

Pressekontakt

Dr. Frano Ilic, Pressesprecher der Unternehmensgruppe

Telefon: +49-89-50060-505, E-Mail: frano.ilic@studiosus.com (<mailto:frano.ilic@studiosus.com>)