

CASE STUDY

Touristik/Online Gästebefragung

DER KUNDE

Die sagenumwobene und weltberühmte Fluss-Destination „Romantischer Rhein“ setzt erfolgreich seit über einem Jahr die Online-Gästebefragung der IRS CONSULT ein. Die zahlreichen Bewertungen und Meinungen, die mittels mehrerer Fragebögen gesammelt werden, helfen der Region, das touristische Geschehen mit den Augen der Gäste zu sehen.



DAS PROJEKT

„Fallbeispiel Romantischer Rhein“

Das Abbild der Destination wird anhand der abgefragten Themenbereiche wie **Gästezufriedenheit, Gästebetreuung, Wünsche und Anregungen der Gäste, allgemeine Trends und Demographie** konstruiert. Dazu werden die Ergebnisse der einzelnen teilnehmenden Orte auf der regionalen Ebene zusammengefasst. Vorteil der Fragebögen auf Ortsebene ist, dass **jeder Ort einzeln** wie auch die **gesamte Destination** begutachtet werden kann.

Die Vorteile der eingesetzten standardisierten Online-Gästebefragung:

- Individuell einsetzbar: Der Fragebogen kann ohne Probleme an die jeweiligen touristischen Profile angepasst werden.
- Eigenes Design: Logo oder Grafik nach Wunsch im Fragebogen integriert.
- Ergebnisse als Excel-Tabelle jederzeit aktuell abrufbar (für die weitere Verwendung der Daten).
- Zeitsparende Auswertungen durch eine leistungsstarke Software.
- Standardisierte Fragen für ein einfaches Benchmark



CASE STUDY

Touristik/Online Gästebefragung

DAS PROJEKT

Nach Abstimmung haben alle teilnehmenden Orte aus der Region „Romantischer Rhein“ einen Link mit dem fertig erstellten Fragebogen zugesandt bekommen, der nun auf den jeweiligen Homepages eingesetzt wurde.

Zu den jeweiligen graphischen Auswertungen der Ergebnisse in „Echtzeit“ wurde ein weiterer Link zur Verfügung gestellt. Diese Auswertungsergebnisse können durch die Orte jederzeit „live“ abgerufen werden, sobald der Fragebogen zum ersten Mal beantwortet wurde.

Mit der Online-Gästebefragung können die einzelnen Orte der Region und die Destination selbst schnell und zuverlässig erfahren, was ihre Gäste an ihrem Ort, an ihren Mitarbeitern und ihrem Service schätzen.

STATEMENT DES KUNDEN

Die touristischen Akteure der Region „Romantischer Rhein“ haben in verschiedenen Workshops die wichtigsten zukünftigen Aufgaben definiert. Neben der Intensivierung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit ist die „Marktforschung“ eines unserer Hauptthemen.

Die Online-Gästebefragung, die wir mit IRS CONSULT durchführen ermöglicht uns, unsere Gäste, ihre Wünsche und Vorstellungen kennenzulernen.

Die Auswertung der Fragebogen ist jederzeit – einfach und schnell – möglich; zudem stimmt auch das Preis-Leistungsverhältnis.

IRS CONSULT ist uns ein verlässlicher und kompetenter Partner, bei dem wir uns sehr gut aufgehoben fühlen. Unsere Zusammenarbeit ist hervorragend – partnerschaftlich und zielorientiert.



Frau Claudia Schwarz
Geschäftsführerin
Romantischer Rhein Tourismus GmbH