LANDESTOURISMUSVERBAND SACHSEN

Qualitätsbericht Sachsen 2018

Entwicklung bundesweiter Qualitätsinitiativen und Gästezufriedenheit im sächsischen Tourismus

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 3

2. Entwicklung ausgewählter, bundesweiter Qualitätsinitiativen ... 4
- 2.1 Deutsche Hotelklassifizierung ... 5
- 2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen ... 7
- 2.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer ... 9
- 2.4 ServiceQualität Deutschland ... 11
- 2.5 DTV i-Marke ... 13
- 2.6 Weitere Qualitätsinitiativen ... 15
  - *2.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen ... 15*
  - *2.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland ... 16*
  - *2.6.3 ADFC Bett+Bike ... 17*

3. Entwicklung der Gästezufriedenheit ... 20
- 3.1 Gästezufriedenheit anhand von Onlinebewertungen ... 20
- 3.2 Ausgewählte Ergebnisse der Gästebefragung in Sachsen ... 23

4. Qualitätsaufgaben der Landes- und Regionalebene ... 24

1. Einleitung

„Wohin wollen wir denn nächstes Jahr in den Sommerurlaub fahren?“, Marie ist schon wieder auf der Suche nach dem nächsten Reiseziel für ihre Familie. Ihr Mann möchte gern in die Berge und Mountainbiken, aber die Kinder haben viel mehr Lust auf Strand und Baden gehen. Marie würde am liebsten Wandern gehen und auch ein bisschen Kultur erleben. Alle Interessen bei der Urlaubsplanung unter einen Hut zu bekommen, ist mal wieder nicht leicht für sie. Maxi ruft, „Mama, aber bitte nicht so ein schnödes Hotel wie in diesem Jahr. Ich mag lieber wieder in ein Bungalow!“ Da mischt sich auch Leon ein: „am besten direkt am Wasser mit eigenem Bootsanleger.“ Marie schüttelt mit dem Kopf, „habt ihr noch weitere Wünsche?“. Da greift ihr Mann ein, „Bungalow geht nur in Ordnung, wenn es auch Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe gibt und ein Frühstücksservice angeboten wird. Den Stress, wie vor 2 Jahren, mach ich nicht nochmal mit …“

Urlaub heißt Quality Time. Und Quality Time steht für unvergessliche Erlebnisse, höchste Zufriedenheit und besten Service. Um genau das im Urlaub zu haben, informiert sich der Gast bereits im Vorfeld intensiv über die Angebote und Dienstleistungen, die er in seinem gewünschten Urlaubsziel in Anspruch nehmen möchte. Portale werden durchsucht, Beschreibungen und die Meinung anderer Gäste gelesen. Durch seine Reiseerfahrungen weiß er ganz genau, auf was es bei einem perfekten Urlaub ankommt.

Die Reiseansprüche der Gäste zu kennen, ist nicht immer leicht. Besonders da jeder Gast andere Erwartungen hat. Genau an dieser Stelle beginnt das Qualitätsmanagement. Denn das Qualitätsempfinden der Gäste setzt sich aus zahlreichen einzelnen Bausteinen zusammen: Es fängt bei der Informationssuche an, geht über das Übernachtungs- und Freizeitangebot, hin zur Infrastruktur und dem Kontakt mit Personal und Einheimischen. Das Gesamtpaket muss stimmen und begeistern. Dann setzt auch der Erfolg ein.

Das Thema Qualität ist im sächsischen Tourismus fest verankert. Die Tourismusstrategie Sachsen 2020 sowie deren Fortschreibung 2025 beinhaltet die Angebots- und Servicequalität touristischer Leistungsträger als ein zentrales Kriterium für die Bewertung der Wettbewerbsfähigkeit der Destinationen. Die Qualitätskennzahlen helfen bei der touristischen Entwicklung. Dabei dienen zukünftig neben bundesweit etablierten Qualitätsinitiativen auch Onlinebewertungen als Messinstrument für die Qualitätsarbeit. Diese geben wesentliche Rückschlüsse zur Zufriedenheit der Sachsenurlauber.

Einen Überblick zur Qualitätsentwicklung in Sachsen bietet der vorliegende Qualitätsbericht. Er hält nicht nur Kennzahlen und Steckbriefe zu ausgewählten, bundesweiten Qualitätsinitiativen und deren Wechselwirkungen untereinander bereit, sondern auch Informationen zur Entwicklung der Gästezufriedenheit. Abschließend werden Tipps zur Qualitätsarbeit geben, die dabei helfen sollen, die Qualitätsbestrebungen im Reiseland Sachsen weiter zu optimieren.

2. Entwicklung ausgewählter, bundesweiter Qualitätsinitiativen

In Deutschland gibt es mittlerweile unzählige Qualitätsinitiativen, die es den Gästen bei der Reiseentscheidung nicht immer leichter machen. Vorrangig helfen diese aber insbesondere touristischen Leistungsträgern ihre Qualität zu definieren, zu entwickeln und gleichzeitig zu sichern. Damit sind Qualitätsinitiativen in erster Linie Instrument für die Verbesserung der Qualitätsstandards, Ausstattung und Serviceabläufe im Unternehmen. Erst an zweiter Stelle steht die Orientierung für den Gast.

Zu den klassischen Beherbergungsklassifizierungen haben sich weitere Themenlabels auf Bundes, Landes- und Regionalebene hinzugesellt. Ergänzt werden diese mit Zertifizierungen, die sich auf die Dienstleistungsqualität und Betriebsprozesse spezialisiert haben. Die wichtigsten bundeweit anerkannten Qualitätsinitiativen werden im folgenden Kapitel vorgesellt. Neben der quantitativen Entwicklung in Deutschland und Sachsen werden in einem Steckbrief die wichtigsten Hintergrundinformationen zu Zielgruppe, Inhalten und Nutzen vorgestellt.

Folgende bundesweit relevante Qualitätsinitiativen wurden ausgewählt:

Klassifizierung

- Deutsche Hotelklassifizierung
- Deutsche G-Klassifizierung
- DTV Klassifizierung für Ferienwohnungen, -häuser und -zimmer

Zertifizierung

- ServiceQualität Deutschland
- DTV i-Marke

Themenlabels

- BVCD-/ DTV-Klassifizierung von Campingplätzen
- Wanderbares Deutschland
- ADFC Bett+Bike

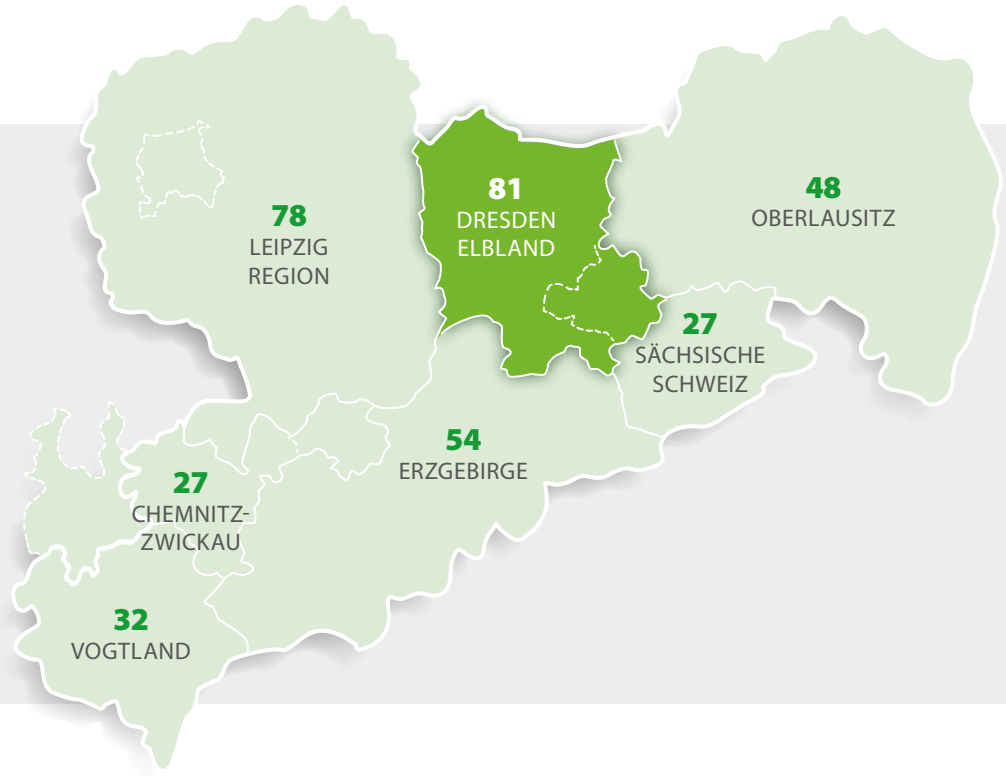
2.1 Deutsche Hotelklassifizierung

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe

1. Bayern	1.566 Betriebe	18,9 %	10. Thüringen	256 Betriebe	3,1 %
2. Baden-Württemberg	1.353 Betriebe	16,4 %	11. Schleswig-Holstein	248 Betriebe	3,0 %
3. Nordrhein-Westfalen	1.273 Betriebe	15,4 %	12. Sachsen-Anhalt	211 Betriebe	2,6 %
4. Niedersachsen	744 Betriebe	9,0 %	13. Brandenburg	183 Betriebe	2,2 %
5. Rheinland-Pfalz	643 Betriebe	7,8 %	14. Hamburg	148 Betriebe	1,8 %
6. Hessen	563 Betriebe	6,8 %	15. Saarland	85 Betriebe	1,0 %
7. Sachsen	**335 Betriebe**	**4,0 %**	16. Bremen	71 Betriebe	0,9 %
8. Mecklenburg-Vorpommern	320 Betriebe	3,9 %	**DEUTSCHLAND**	**8.274 Betriebe**	**100 %**
9. Berlin	275 Betriebe	3,3 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2018



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Dresden Elbland	81	97	102
Dresden	*53*	*62*	*64*
Sächsisches Elbland	*28*	*35*	*38*
Leipzig Region	78	71	61
Leipzig	*43*	*45*	*35*
Region Leipzig	*35*	*26*	*26*
Chemnitz-Zwickau	27	k. A.	k. A.
Chemnitz	*14*	*15*	*16*
Landkreis Zwickau	*13*	*k. A.*	*k. A.*

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	54	66*	62*
Oberlausitz	48	40	35
Sächsische Schweiz	27	29	26
Vogtland (gesamt)	32	k. A.	k. A.
Vogtland Sachsen	*21*	*21*	*20*
Vogtland Thüringen	*11*	*k. A.*	*k. A.*
SACHSEN	**336**	**339**	**322**

** Inklusive Landkreis Zwickau*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA)

Seit wann gibt es die Initiative?
Bereits seit 1996 bietet der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) das bundesweit einheitliche Klassifizierungssystem an. Seit 1. Januar 2010 gilt für Hotels in Deutschland das einheitliche, europäische Hotelklassifizierungssystem Hotelstars Union. Daran sind mittlerweile 17 europäische Länder angeschlossen, u.a. Österreich, Tschechien, Niederlande.

Was ist das Ziel?
Die Deutsche Hotelklassifizierung mit ihren fünf international anerkannten Kategorien bietet eine verlässliche Entscheidungshilfe bei der Wahl des Hotels. Die Gäste erhalten dadurch eine transparente Übersicht und Sicherheit über die Leistungen und Angebote, die ihnen in den klassifizierten Häusern zur Auswahl stehen. Die Zusatzauszeichnungen „Superior“ und „Garni“ werden für eine genauere Unterscheidung eingesetzt.

Wer ist die Zielgruppe?
Beteiligen können sich Beherbergungsbetriebe mit mehr als acht Betten, die einen eindeutigen Hotelcharakter aufweisen.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Egal ob ein oder fünf Sterne-Klassifizierung: Alle werden nach objektiven Kriterien vergeben, regelmäßig überprüft und modernisiert. Zur Vergabe gelten definierte Mindestkriterien je Sternekategorie, die durch den Betrieb erfüllt werden müssen. Die Vor-Ort-Prüfung erfolgt durch eine eigens ausgebildete, unabhängige Kommission. Diese setzt sich aus Vertretern des DEHOGA, der IHK und des regionalen Tourismusverbandes zusammen. Durch die Prüfung erhält der Betrieb Rückschlüsse zur Verbesserung der Ausstattungsqualität sowie des Beschwerdemanagements.
Die Deutsche Hotelklassifizierung ist das populärste Instrument zur Klassifizierung von Unterkünften mit dem höchsten Bekanntheitsgrad unter den touristischen Qualitätssiegeln. Aufgrund der Bekanntheit stellt die Klassifizierung einen wichtigen Wettbewerbsvorteil für Betriebe dar. Die Darstellung der Sterne bietet einen entsprechenden Marketingeffekt. Nach erfolgreicher Klassifizierung erhält der Betrieb ein repräsentatives Messingschild zur Anbringung im Außenbereich sowie eine Urkunde über die Klassifizierung. Die Klassifizierung ermöglicht den Beherbergungsbetrieben eine deutlichere Positionierung und damit weitaus bessere Absatzchancen.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Das Siegel ist drei Jahre gültig. Danach besteht die Möglichkeit es erneut zu beantragen.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Seit 01.01.2015 gilt der aktuelle Kriterienkatalog. Die Anpassung und Aktualisierung der Kriterien erfolgt durch die Hotelstars Union in 2018. Voraussichtlich ab 01.01.2019 treten die überarbeiteten Kriterien in Kraft.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weiterführende Informationen stehen unter
www.dehoga-bundesverband.de und **www.hotelstars.eu**
zur Verfügung.

UNSER TIPP

Es besteht die Möglichkeit eine unverbindliche und kostenfreie Test-Klassifizierung nach den Sterne-Kriterien der Deutschen Hotelklassifizierung vornehmen zu lassen. Sprechen Sie die KollegInnen der SAXONIA Fördergesellschaft für das Hotel- und Gaststättengewerbe im Freistaat Sachsen mbH einfach an.

KONTAKT
SAXONIA Fördergesellschaft
für das Hotel- und Gaststättengewerbe
im Freistaat Sachsen mbH
Tharandter Straße 5, 01159 Dresden
Telefon: 0351 4289522
E-Mail: info@saxonia-gastgewerbe.de
Home: www.saxonia-gastgewerbe.de

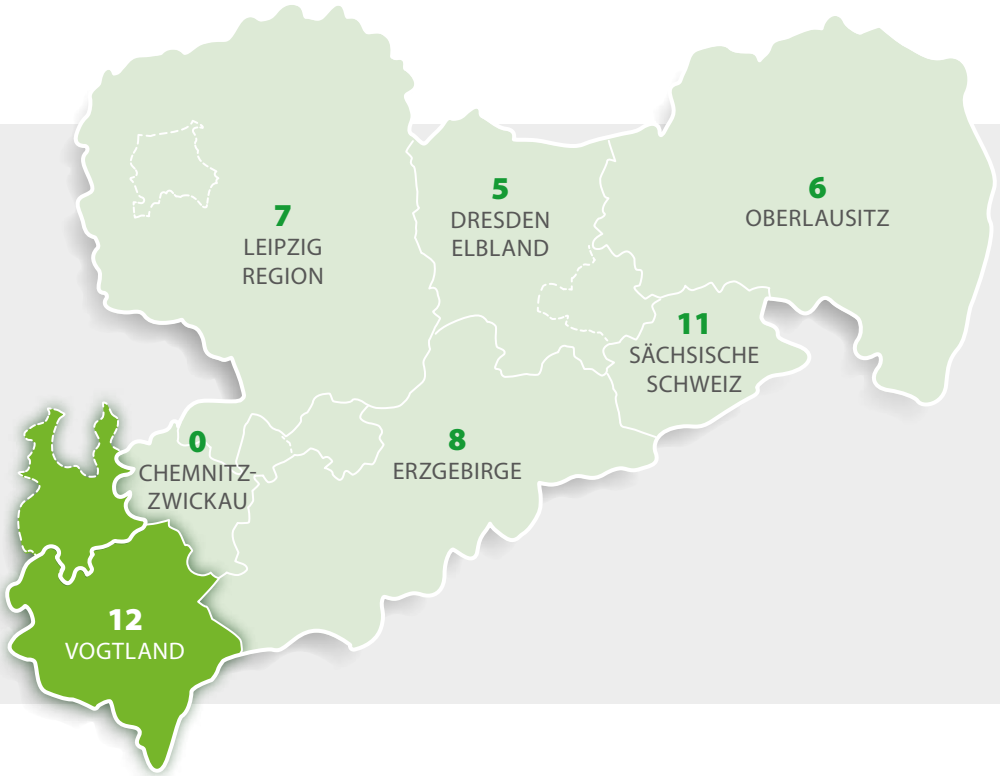
2.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe

1. Bayern	186 Betriebe	27,1 %	10. Sachsen-Anhalt	14 Betriebe	2,0 %
2. Baden-Württemberg	118 Betriebe	17,2 %	11. Mecklenburg-Vorpommern	7 Betriebe	1,0 %
3. Rheinland-Pfalz	80 Betriebe	11,7 %	12. Saarland	6 Betriebe	0,9 %
4. Niedersachsen	55 Betriebe	8,0 %	12. Schleswig-Holstein	6 Betriebe	0,9 %
5. Nordrhein-Westfalen	52 Betriebe	7,6 %	13. Berlin	1 Betriebe	0,1%
6. Thüringen	49 Betriebe	7,1 %	14. Hamburg	0 Betriebe	
7. Sachsen	**46 Betriebe**	**6,7 %**	14. Bremen	0 Betriebe	
8. Brandenburg	38 Betriebe	5,5 %	**DEUTSCHLAND**	**686 Betriebe**	**100 %**
9. Hessen	28 Betriebe	4,1 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2018



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Dresden Elbland	5	5	5
Dresden	*1*	*2*	*2*
Sächsisches Elbland	*4*	*3*	*3*
Leipzig Region	7	7	10
Leipzig	*0*	*2*	*3*
Region Leipzig	*7*	*5*	*7*
Chemnitz-Zwickau	0	k. A.	k. A.
Chemnitz	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*0*	*k. A.*	*k. A.*

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	8	8*	10*
Oberlausitz	6	6	4
Sächsische Schweiz	11	12	12
Vogtland (gesamt)	12	k. A.	k. A.
Vogtland Sachsen	*9*	*12*	*9*
Vogtland Thüringen	*3*	*k. A.*	*k. A.*
SACHSEN	**46**	**50**	**50**

** inklusive Landkreis Zwickau*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA)

Seit wann gibt es die Initiative?
In Kooperation mit dem Deutschen Tourismusverband (DTV) wurde 2005 die Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen (G-Klassifizierung) eingeführt. Die Koordinierung erfolgt mittlerweile ebenfalls über das einheitliche, europäische Hotelklassifizierungssystem Hotelstars Union.

Was ist das Ziel?
Wie bei der Deutschen Hotelklassifizierung zielt die G-Klassifizierung ebenfalls darauf ab, auch bei kleineren Häusern eine zusätzliche Angebotstransparenz und Sicherheit für Gäste zu schaffen. Durch das fünfstufige System der Sterneklassifizierung erhält der Gast im Vorfeld die Informationen, welche Standards erfüllt werden und der Betreiber hat durch die Klassifizierung einen deutlichen Wettbewerbsvorteil.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen wendet sich an Beherbergungsbetriebe mit mehr als neun Gästebetten und nicht mehr als 20 Gästezimmern, die keinen Hotelcharakter aufweisen. Darüber hinaus darf in dem Betriebsnamen der Begriff „Hotel“ nicht enthalten sein.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Mit der G-Klassifizierung sollen Qualitätsstandards auch bei kleineren Betrieben geschaffen bzw. gesichert werden. Generell profitieren die Betriebe von der Bekanntheit des Sternesystems ihrer „großen Schwester“, der Deutschen Hotelklassifizierung. Damit stellt sie für Anbieter einen klaren Wettbewerbs- und Marketingvorteil dar. Ebenfalls wertvoll sind die Einschätzung und hilfreichen Empfehlungen zu Schwachstellen und Verbesserungspotentialen des Angebotes, die der Inhaber während des Prüfverfahrens erhält.
G-klassifizierte Betriebe erhalten ein attraktives Emaille-Schild, das mit dem der Deutschen Hotelklassifizierung nicht verwechselt werden kann. Zur Unterscheidbarkeit der Klassifizierungssysteme für den Gast wird den Sternen stets ein „G“ vorangestellt.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die G-Klassifizierung hat eine begrenzte Gültigkeit von drei Jahren und kann nach Ablauf wiederholt werden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Der aktuelle Kriterienkatalog gilt seit 1. Juli 2011. In 2018 erfolgt eine Anpassung und Aktualisierung der Kriterien, welche voraussichtlich ab 01.01.2019 gelten.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden.
Weiterführende Informationen gibt es unter
www.g-klassifizierung.de

UNSER TIPP

Die G-Klassifizierung ist besonders für Betriebe in ländlichen Reiseregionen geeignet. Sie haben Fragen dazu? Ihr kompetenter Ansprechpartner in Sachsen ist die SAXONIA Fördergesellschaft für das Hotel- und Gaststättengewerbe im Freistaat Sachsen mbH.

GUT ZU WISSEN

Neben der Hotel- und G-Klassifizierung bietet der DEHOGA Sachsen e. V. in Kooperation mit dem ADAC auch das themenspezifische Qualitätssiegel **„Motorradfreundlicher Hotelbetrieb in Sachsen“** an. Dabei werden die Betriebe gezielt auf die zielgruppengerechte Ausstattung und entsprechende Serviceangebote für Motorradfahrer geprüft. Voraussetzung ist eine gültige Hotel- oder G-Klassifizierung.

KONTAKT
SAXONIA Fördergesellschaft für das Hotel- und Gaststättengewerbe im Freistaat Sachsen mbH
Tharandter Straße 5, 01159 Dresden
Telefon: 0351 4289522
E-Mail: info@saxonia-gastgewerbe.de
Home: www.saxonia-gastgewerbe.de

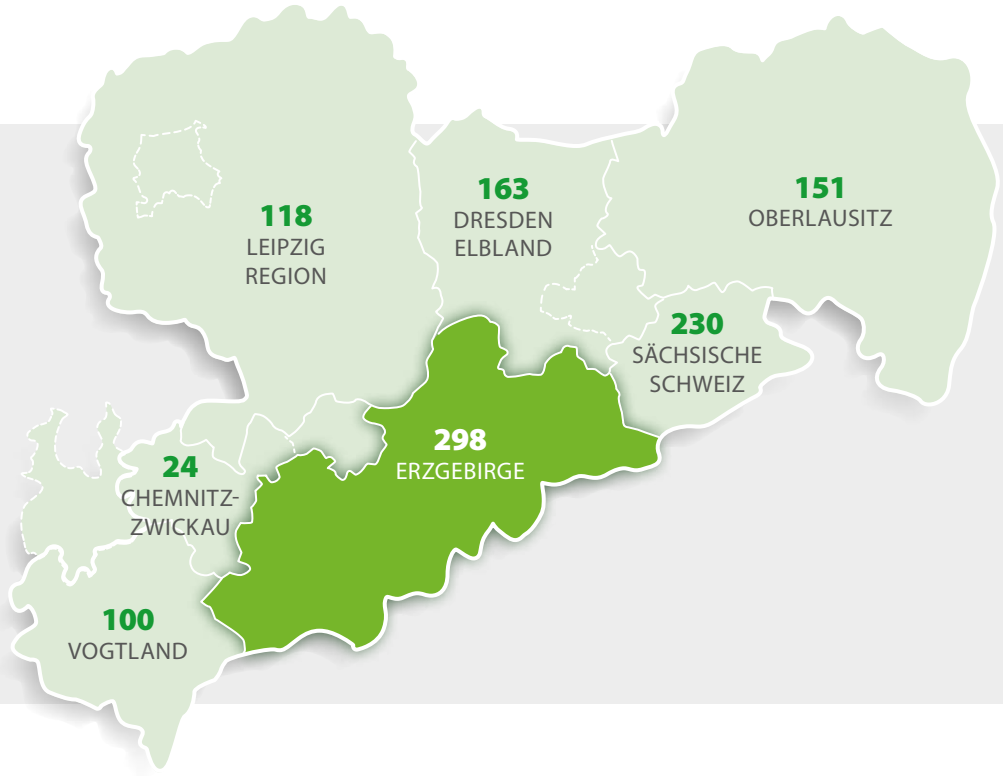
2.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe

1. Bayern	15.403 Betriebe	30,76 %	**10. Sachsen**	**1065 Betriebe**	**2,13 %**
2. Schleswig-Holstein	8.102 Betriebe	16,18 %	11. Thüringen	729 Betriebe	1,46 %
3. Baden-Württemberg	6.313 Betriebe	12,61 %	12. Sachsen-Anhalt	318 Betriebe	0,64 %
4. Niedersachsen	5.914 Betriebe	11,81 %	13. Saarland	265 Betriebe	0,53 %
5. Mecklenburg-Vorpommern	4.187 Betriebe	8,36 %	14. Berlin	18 Betriebe	0,04 %
6. Rheinland-Pfalz	3.370 Betriebe	6,73 %	15. Bremen	14 Betriebe	0,03 %
7. Nordrhein-Westfalen	1.967 Betriebe	3,93 %	16. Hamburg	8 Betriebe	0,02 %
8. Brandenburg	1.229 Betriebe	2,45 %	**DEUTSCHLAND**	**50.091 Betriebe**	**100 %**
9. Hessen	1.189 Betriebe	2,37 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2018



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2018	Juni 2015
Dresden Elbland	163	124
Dresden	*86*	*17*
Sächsisches Elbland	*77*	*107*
Leipzig Region	118	117
Leipzig	*0*	*0*
Region Leipzig	*118*	*117*
Chemnitz-Zwickau	24	k. A.
Chemnitz	*5*	*1*
Landkreis Zwickau	*19*	*k. A.*

	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	298	363*
Oberlausitz	151	164
Sächsische Schweiz	230	293
Vogtland (gesamt)	100	k. A.
Vogtland Sachsen	*81*	*97*
Vogtland Thüringen	*19*	*k. A.*
SACHSEN	**1065**	**1.159**

** Inklusive Landkreis Zwickau*

Anmerkung:
Eine statistische Auswertung nach Regionen ist erst seit dem Jahr 2014 möglich.

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV)

Seit wann gibt es die Initiative?
Die Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und -zimmer wurde bereits 1994 eingeführt.

Was ist das Ziel?
Das Qualitätsversprechen für den Gast! Die offiziellen DTV-Sterne signalisieren dem Gast: Diese Unterkunft ist nach den Sternekriterien des Deutschen Tourismusverbandes geprüft und bewertet. Je nach Ausstattung und Service wird die Unterkunft, wie bei den DEHOGA-Klassifizierungen, mit ein bis fünf Sternen ausgezeichnet – von einfach bis erstklassig. Das sorgt für Transparenz und qualitative Angebote im Ferienwohnungsmarkt.

Wer ist die Zielgruppe?
Die DTV-Sterne richten sich an Ferienwohnungen, Ferienhäuser und -zimmer mit bis zu neun Betten. Auch Ferienparks mit mindestens 15 Wohneinheiten (Ferienwohnung/-häuser) können sich zertifizieren lassen.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Die DTV-Klassifizierung wird durch die jeweilige Tourismusorganisation vor Ort durchgeführt. Dazu kommt ein vom DTV geschulter Prüfer direkt zum Anbieter und führt die Klassifizierung anhand des Kriterienkataloges durch. Im Rahmen des Beratungsgespräches erhält der Gastgeber eine umfassende Einschätzung und wichtige Hinweise zum eigenen Angebot sowie Optimierungsvorschläge. Für Gäste bieten die DTV-Sterne ebenfalls mehr Transparenz und Orientierung im Angebot von Ferienunterkünften.
Nach erfolgreicher Klassifizierung erhält der Anbieter einen kostenlosen Eintrag auf dem DTV-Infoportal www.sterneferien.de. Auf der eigenen Webseite, in Printprodukten und auf den Buchungsportalen kann mit den Sternen geworben werden. Für die eindeutige Unterscheidung zu den DEHOGA-Sternen wird den DTV-Sternen der Buchstabe „F“ vorangestellt.
Darüber hinaus bietet die DTV-Klassifizierung weitere Vorteile, wie die Bereitstellung von rechtlichen Informationen zur Vermietung, Tipps zum Umgang mit Gästebeschwerden und Best-Practice-Beispiele sowie einen Zugang zum Online-Shop mit verschiedenen Sterne-Produkten.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die DTV-Sterne sind ebenfalls für 3 Jahre gültig. Im Anschluss kann der Anbieter über eine Folgeklassifizierung entscheiden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Der Kriterienkatalog wird turnusmäßig alle drei Jahre überarbeitet. Der DTV hat in 2018 dazu ein Überarbeitungsgremium aus 20 Tourismusexperten einberufen. Der überarbeitete Kriterienkatalog wird zum 1. Januar 2019 in Kraft treten.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weitere Informationen finden Sie unter
www.deutschertourismusverband.de
Über die neu installierte Lizenznehmersuche unter
www.deutschertourismusverband.de sowie auf
www.sterneferien.de können Sie nachschauen, wer der zuständigen Prüfer für die DTV-Klassifizierung in Ihrer Region ist.

WUSSTEN SIE SCHON?

Die DTV-Sterne werden jetzt auch auf den bekannten Ferienwohnungs-Buchungsportalen, wie Bestfewo, traumferienwohnung, e-domizil, ferienwohnungen.de etc. dargestellt. Dies funktioniert über eine einfache Schnittstellenfunktion. Im eigenen Profil des jeweiligen Portals muss nur die DTV-ID eingetragen werden. Dann wird die vergebene Sternekategorie automatisch beim Objekt angezeigt.

KONTAKT:
Deutscher Tourismusverband e. V./
Deutscher Tourismusverband Service GmbH
Telefon: 030 856 215 130
E-Mail: kontakt@deutschertourismusverband.de
Home: www.deutschertourismusverband.de

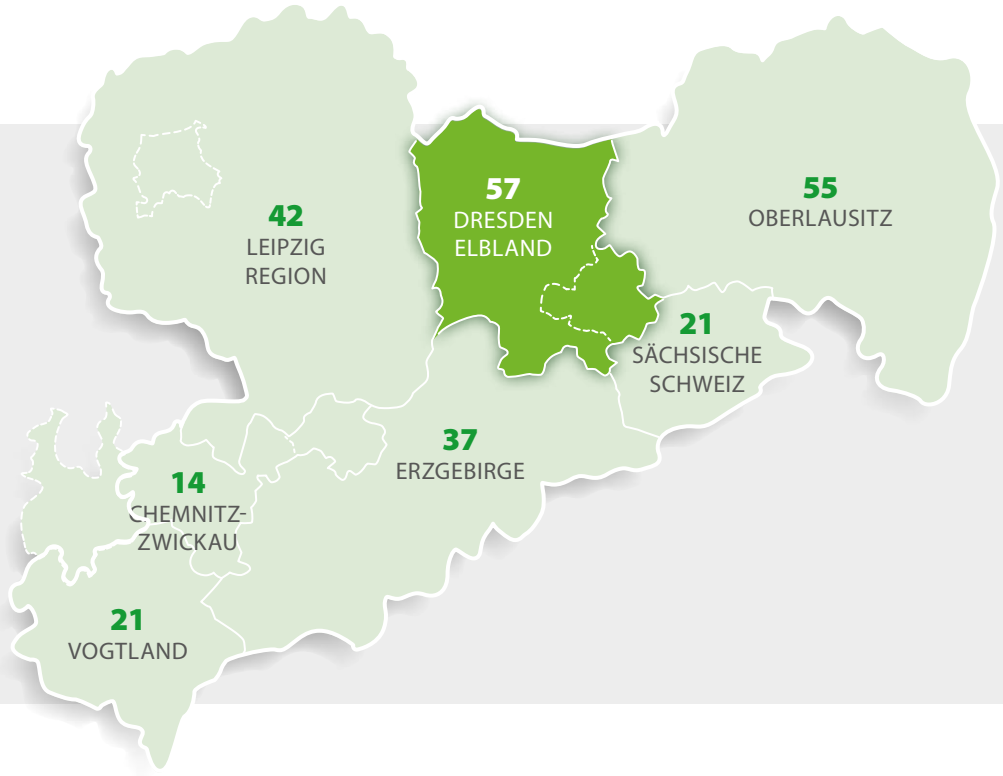
2.4 ServiceQualität Deutschland

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe

1. Rheinland-Pfalz	399 Betriebe	13,8 %	10. Mecklenburg-Vorpommern	94 Betriebe	3,2 %
2. Brandenburg	343 Betriebe	11,8 %	11. Hessen	93 Betriebe	3,2 %
3. Niedersachsen	322 Betriebe	11,0 %	12 .Schleswig-Holstein	92 Betriebe	3,2 %
4. Bayern	304 Betriebe	10,5 %	13. Thüringen	89 Betriebe	3,1 %
5. Nordrhein-Westfalen	285 Betriebe	9,8 %	14. Berlin	50 Betriebe	1,7 %
6. Baden-Württemberg	279 Betriebe	9,6 %	15. Bremen	31 Betriebe	1,1 %
7. Sachsen	**244 Betriebe**	**8,4 %**	16. Hamburg	25 Betriebe	0,9 %
8. Saarland	129 Betriebe	4,4 %	**DEUTSCHLAND**	**2904 Betriebe**	**100 %**
9. Sachsen-Anhalt	125 Betriebe	4,3 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2018



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Dresden Elbland	57	79	86
Dresden	*36*	*51*	*51*
Sächsisches Elbland	*21*	*28*	*35*
Leipzig Region	42	45	45
Leipzig	*14*	*17*	*18*
Region Leipzig	*28*	*28*	*27*
Chemnitz-Zwickau	14	18	k. A.
Chemnitz	*6*	*8*	*7*
Landkreis Zwickau	*8*	*10*	*k. A.*

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	37	39	49
Oberlausitz	55	56	28
Sächsische Schweiz	21	33	33
Vogtland (gesamt)	21	k. A.	k. A.
Vogtland Sachsen	*18*	*24*	*28*
Vogtland Thüringen	*3*	*k. A.*	*k. A.*
SACHSEN	**244**	**294**	**276**

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
ServiceQualität Deutschland e.V.
Der Landestourismusverband Sachsen e.V. (LTV SACHSEN) ist Träger und Ansprechpartner für sächsische Betriebe.

Seit wann gibt es die Initiative?
Die Initiative ServiceQualität Deutschland wurde in Sachsen 2003 gestartet. Seit 2010 wird das Schulungs- und Zertifizierungssystem bundesweit umgesetzt. Der deutschlandweite Verein ServiceQualität Deutschland e.V. wurde im Jahre 2012 gegründet.

Was ist das Ziel?
ServiceQualität Deutschland unterstützt Unternehmen dabei, die Servicequalität nachhaltig und kontinuierlich zu verbessern. Das System lässt sich leicht in den Betriebsalltag integrieren und hilft dabei, die eigenen Prozesse und Abläufe zu analysieren und zu optimieren. Das System ist damit einzigartig. Kein anderes touristisches Qualitätssiegel zielt auf die internen Unternehmensprozesse ab.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Initiative richtet sich an alle Dienstleister, insbesondere klein- und mittelständische Unternehmen im Tourismus, z. B. Hotels, Ferienwohnungen, Restaurants, Jugendherbergen, Touristinformationen, Museen, Freizeiteinrichtungen und Einzelhändler.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Ein Qualitätsbetrieb profitiert sowohl durch die Optimierung interner Abläufe als auch durch die Steigerung der Kundenzufriedenheit. Es zeigt sich, dass Qualitätsbetriebe im Onlineranking 4 Punkte besser abschneiden, als Betriebe ohne Zertifizierung. Dies bestätigte zuletzt das S-Tourismusbarometer 2017.

Durch die individuelle Wahl von einzelnen Q-Werkzeugen kann jedes Unternehmen den Schwerpunkt seiner Zertifizierung selbst bestimmen. Mit der Servicekette lassen sich die Abläufe aus Kundensicht erfassen. Durch den Direkteinstieg in eine der drei Stufen können Betriebe selbst bestimmen, wie intensiv sie sich dem Thema Servicequalität widmen möchten. Unterstützung erhalten die Betriebe durch die Feedbackberichte zu den Q-Werkzeugen, welche Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten des eigenen Angebotes geben. Durch die Zertifizierung wird das Image verbessert, Kosten reduziert und es erfolgt eine engere Kundenbindung. Zudem stärkt ServiceQualität Deutschland die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen, da sie sich aktiv in Veränderungsprozesse mit ihren Ideen einbringen können.
Für die Kommunikation wird Betrieben nach erfolgreicher Zertifizierung eine Q-Plakette, eine Urkunde sowie das Q-Logo zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus findet eine öffentlichkeitswirksame Auszeichnung (bei Erstzertifizierung) statt und die Betriebe erhalten Zugang zu exklusiven Veranstaltungen und Weiterbildungsformaten des LTV SACHSEN.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland ist 3 Jahre gültig. Danach besteht die Möglichkeit einer Folgezertifizierung.

Wann war die letzte Überarbeitung?
In den letzten 2 Jahren wurde das System ServiceQualität Deutschland grundlegend überarbeitet und flexibilisiert. Seit Mai 2018 können sich Betriebe nach der neuen Systematik zertifizieren lassen.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weitere Informationen sind unter **www.q-deutschland.de** abrufbar.

UNSER TIPP

Sie beteiligen sich bereits an anderen bundesweit anerkannten Qualitätssiegeln? Bei ServiceQualität Deutschland können Sie sich diese bei der Zertifizierung als ein Werkzeug anerkennen lassen. Fragen Sie einfach bei den KollegInnen des LTV SACHSEN nach!

KONTAKT
Landestourismusverband Sachsen e. V.
Telefon: 0351 49191-18
E-Mail: servicequalitaet@ltv-sachsen.de
Home: www.ltv-sachsen.de/sqd

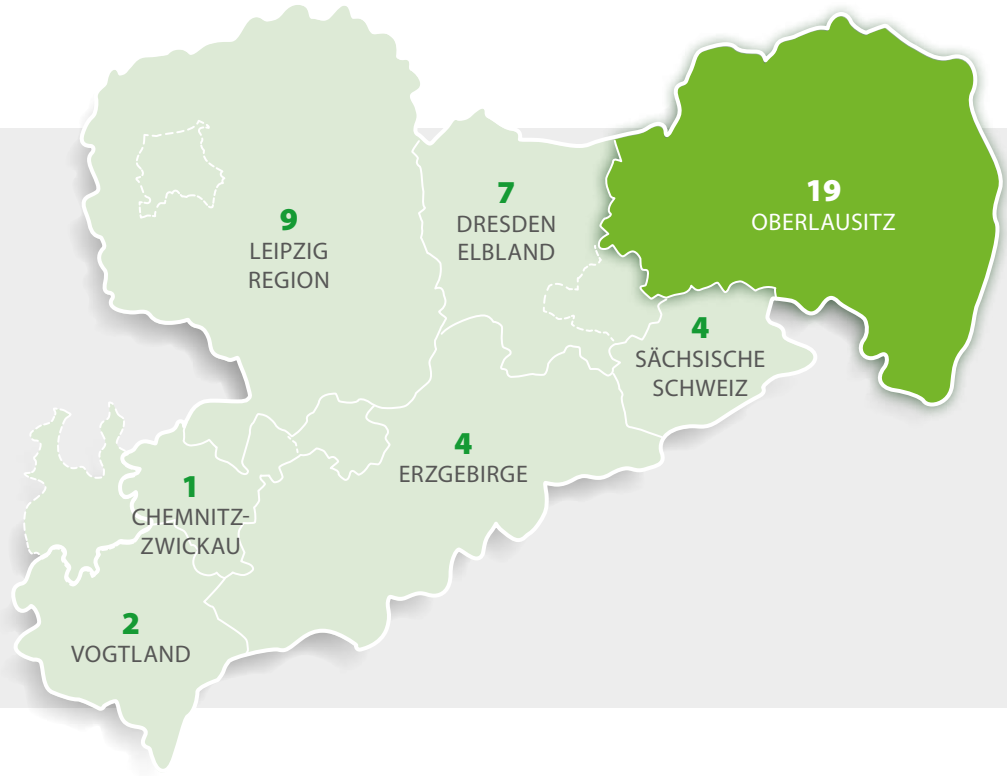
2.5 DTV i-Marke

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe

1. Niedersachsen	150 Betriebe	20,5 %
2. Baden-Württemberg	81 Betriebe	11,1 %
3. Bayern	74 Betriebe	10,1 %
4. Brandenburg	73 Betriebe	10,0 %
5. Rheinland-Pfalz	70 Betriebe	9,6 %
6. Nordrhein-Westfalen	59 Betriebe	8,1 %
7. Sachsen	**45 Betriebe**	**6,1%**
8. Thüringen	44 Betriebe	6,0 %
9. Schleswig-Holstein	42 Betriebe	5,7 %
10. Mecklenburg-Vorpommern	31 Betriebe	4,2 %
11. Hessen	24 Betriebe	3,3 %
12. Sachsen-Anhalt	24 Betriebe	3,3 %
13. Saarland	6 Betriebe	0,8 %
14. Berlin	5 Betriebe	0,7 %
15. Bremen	4 Betriebe	0,5 %
16. Hamburg	0 Betriebe	0,0%
DEUTSCHLAND	**732 Betriebe**	**100 %**

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2018



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Dresden Elbland	7	6	5
Dresden	*2*	*1*	*1*
Sächsisches Elbland	*5*	*5*	*4*
Leipzig Region	9	8	5
Leipzig	*1*	*1*	*1*
Region Leipzig	*8*	*7*	*4*
Chemnitz-Zwickau	1	1	1
Chemnitz	*1*	*1*	*1*
Landkreis Zwickau	*0*	*k. A.*	*k. A.*

	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	4	3	2
Oberlausitz	19	18	17
Sächsische Schweiz	4	3	1
Vogtland (gesamt)	2	k. A.	k. A.
Vogtland Sachsen	*1*	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	*1*	*k. A.*	*k. A.*
SACHSEN	**45**	**40**	**32**

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Tourismusverband e.V. (DTV)

Seit wann gibt es die Initiative?
Vor mehr als 50 Jahren zeichnet der Deutsche Tourismusverband deutschlandweit die ersten „Anerkannten Tourist-Informationsstellen" mit dem i-Zeichen aus. Mit der i-Marke führte der DTV in 2006 ein modernes Qualitätssiegel für Touristinformationen ein.

Was ist das Ziel?
Die Kompetenz- und Aufgabenfelder von modernen Touristinformationen lassen sich heutzutage nicht mehr auf einfache Service-Anfragen der Gäste reduzieren. Mit der Zeit haben sich viele Anforderungen in Bezug auf die Leistungen gesteigert, die Gäste erwarten beste Ausstattungs-, Informations- und Servicequalität. Darauf hat sich die DTV i-Marke mit dem Kriterienkatalog spezialisiert.

Wer ist die Zielgruppe?
Die DTV i-Marke ist ausschließlich für Touristinformationen bestimmt.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Das weiße i auf rotem Grund und den Zusatz „Geprüfte Touristinformation. Zertifiziert vom Deutschen Tourismusverband e.V." dürfen exklusiv Touristinformationen verwenden, die sich dem unangekündigtem Qualitätscheck durch einen unabhängigen Prüfer unterziehen. Dieser überprüft die 14 Mindestkriterien und bewertet die Touristinformation anhand von 40 weiteren Kriterien. Vor Ort erfolgt ein ausführliches Beratungsgespräch mit Tipps zum Service, der Ausstattung und dem Angebot. Im Nachgang gibt es einen umfangreichen Auswertungsbericht, der auch als Argumentationshilfe gegenüber Finanzierungs- und Förderstellen genutzt werden kann. Gäste erhalten dadurch ein Qualitätsversprechen für kundenorientierten und qualitätsbewussten Service.
Nach bestandener Grundprüfung erhalten die Touristinformationen die Zertifizierungsurkunde, das i-Marke-Schild sowie eine öffentlichkeitswirksame Auszeichnung durch den LTV SACHSEN (bei Erstzertifizierung). Darüber hinaus dürfen die geprüften Touristinformationen das Logo der i-Marke für ihre Kommunikation nutzen. Der DTV und seine Partner stellen weitere exklusive Serviceleistungen zur Verfügung. Im DTV-Onlineshop gibt es attraktive Werbematerialien mit dem Logo der i-Marke.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die Auszeichnung ist drei Jahre gültig. Anschließend ist eine neue Überprüfung erforderlich.

Wann war die letzte Überarbeitung?
In regelmäßigen Abständen findet eine Überarbeitung des Kriterienkataloges durch ein Expertengremium statt. Die letzte Überarbeitung wurde in 2017 durchgeführt. Seit 2018 ist der überarbeitete Kriterienkatalog gültig.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Weitere Informationen sind unter:
www.deutschertourismusverband.de abrufbar.

GUT ZU WISSEN

Bei der erweiterten Stärken- und Schwächenanalyse erhalten Sie noch mehr hilfreiche Impulse und Vorschläge zur Optimierung des Serviceangebotes in der Touristinformation. In Kombination mit der i-Marke-Lizenz sind Sie bestens beraten.
Noch mehr Verbesserungsvorschläge erhalten Sie mit den vier verschiedenen Mystery-Checks: geprüft werden Email- und Telefonanfragen, Homepage und Prospekt. Damit sind Sie Ihrer Konkurrenz immer einen Schritt voraus!
Weitere Informationen dazu geben Ihnen die MitarbeiterInnen des DTV!

KONTAKT
Deutscher Tourismusverband e. V. /
Deutscher Tourismusverband Service GmbH
Telefon: 030 856 215 0
E-Mail: kontakt@deutschertourismusverband.de
Home: www.deutschertourismusverband.de

2.6 Weitere Qualitätsinitiativen

2.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen

	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	0	3*
Dresden Elbland	2	3
Dresden	*0*	*0*
Elbland	*2*	*3*
Leipzig Region	1	2
Leipzig	*0*	*1*
Region Leipzig	*1*	*1*
Oberlausitz	1	1
Sächsische Schweiz	3	4
Vogtland (gesamt)	1	1
Vogtland Sachsen	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	*0*	*k. A.*
Chemnitz-Zwickau	1	0
Chemnitz	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*1*	*k. A.*
Sachsen	**9**	**14**
DEUTSCHLAND	**462**	**480**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich 12. Platz
(insgesamt 12 beteiligte Bundesländer)

** inklusive Landkreis Zwickau*

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Mit bis zu fünf Sternen kann ein Campingplatz, der sich den freiwilligen Kontrollen unterzogen hat, klassifiziert werden. Die Vor-Ort-Überprüfung erfolgt durch ein Auditoren-Team und bietet Empfehlungen zu Service-, Leistungs- und Ausstattungsstandards. Gegenüber dem Gast sind die Sterne ein Qualitätsversprechen.
Als Nachweis erhalten erfolgreich klassifizierte Campingplätze neben dem offiziellen Zertifikat auch eine Gültigkeitsplakette sowie ein Klassifizierungsschild. Die Sterne können ebenfalls für Werbemaßnahmen (Homepage, Print-Medien etc.) genutzt werden.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die Zertifizierung der Campingplätze ist drei Jahre gültig. Danach kann eine Folgeklassifizierung beantragt werden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Die Richtlinien und Bewertungskriterien wurden vom BVCD und DTV gemeinsam mit Praktikern im Jahr 2000 entwickelt und stetig der veränderten Nachfrage und Marktentwicklung angepasst. Der aktuelle Erhebungs- und Bewertungsbogen ist seit März 2018 gültig.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Unter **www.bvcd.de** oder **www.deutschertourismusverband.de** stehen alle relevanten Informationen zur Verfügung.

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e.V. (BVCD) und der Deutsche Tourismusverband e.V.
In Sachsen erfolgt die Umsetzung der Initiative durch den Verband der Camping- und Wohnmobilwirtschaft in Sachsen e.V. (VCWS).

Seit wann gibt es die Initiative?
Das Klassifizierungssystem wurde im Jahr 2000 eingeführt.

Was ist das Ziel?
Mit der BVCD-/ DTV-Klassifizierung soll die Qualität des Infrastruktur-, Dienstleistungs- und Serviceangebotes auf Camping- und Freizeitanlagen in Deutschland gesichert und verbessert werden. Ziel ist es außerdem, Qualitätsstandards zu definieren und damit die Konkurrenzfähigkeit der Unternehmen zu stärken.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Klassifizierung durch BVCD/DTV ist für jeden Campingplatzunternehmer in Deutschland möglich, unabhängig von einer Mitgliedschaft im BVCD bzw. seinen Landesverbänden.

UNSER TIPP

Für die Klassifizierung von sächsischen Campingplätzen ist der Verband der Camping- und Wohnmobilwirtschaft in Sachsen e.V. (VCWS) zuständig. Für Fragen steht Ihnen neben dem Landesverband auch der BVCD sehr gern zur Verfügung.

KONTAKT
Bundesverband der Campingwirtschaft
in Deutschland e.V.
Telefon: 030 33778320
E-Mail: info@bvcd.de I www.bvcd.de

Verband der Camping- und Wohnmobilwirtschaft
in Sachsen e.V. (VCWS)
Telefon: 037204 582122
E-Mail: geschaeftsstelle@camping-in-sachsen.de
Home: www.camping-in-sachsen.de

2.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland

	Juni 2018	Juni 2015
Dresden Elbland	0	0
Dresden	*0*	*0*
Elbland	*0*	*0*
Leipzig Region	4	0
Leipzig	*0*	*0*
Region Leipzig	*4*	*9*
Chemnitz-Zwickau	0	0
Chemnitz	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*0*	*0*
Erzgebirge	13	13*
Oberlausitz	0	0
Sächsische Schweiz	1	0
Vogtland (gesamt)	18	0
Vogtland Sachsen	*15*	*15*
Vogtland Thüringen	*3*	*k. A.*
Sachsen	**33**	**37**
DEUTSCHLAND	**1.600**	**1.620**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich Platz 9
(insgesamt 12 beteiligte Bundesländer)

** inklusive Landkreis Zwickau*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Deutscher Wanderverband e.V.

Seit wann gibt es die Initiative?
Um die Qualität der Wanderwege und ihrer Infrastruktur zu steigern, wurde 2004 die Zertifizierung „Qualitätsweg Wanderbares Deutschland" entwickelt. Seit 2005 setzt der Deutsche Wanderverband gemeinsam mit seinen regionalen touristischen Kooperationspartnern bundesweite Qualitätsstandards für wanderfreundliche Unterkunfts- und Gastronomiebetriebe um.

Was ist das Ziel?
Mit dem Siegel „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland" soll das Qualitätsbewusstsein bei Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben für die Zielgruppe der Wandergäste gesteigert werden. Ziel ist es, in Wanderregionen nicht nur die lokalen Service- und Angebotsketten zu optimieren, sondern auch durch geeignete Qualitätsstandards die Gästeerwartungen zu befriedigen. Damit wird die Verbesserung eines nachhaltigen Wandertourismus in Deutschland angestrebt.

Wer ist die Zielgruppe?
Die Initiative richtet sich an Unterkünfte und Gaststätten in deutschen Wanderregionen.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Das Siegel hilft Gastgebern bei der Spezialisierung auf die Zielgruppe von Wanderern. Die Überprüfung zielt auf eine spezielle und zielgruppenspezifische Ausstattung, Verpflegung und Serviceleistungen ab. Bei der Überprüfung erhalten die Betriebe wertvolle Hinweise und Anregungen zur betriebsinternen Qualitätsoptimierung. Zudem bietet das Siegel Gästen eine transparente und verlässliche Orientierungshilfe.
Zertifizierte Betriebe bekommen eine Urkunde sowie ein Leistungsversprechen für Wandergäste. Zudem profitieren Qualitätsgastgeber von der Vermarktung des Qualitätszeichens sowie den Leistungen des Deutschen Wanderverbandes.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Das Siegel ist für 3 Jahre gültig und kann erneut beantragt und geprüft werden.

Wann war die letzte Überarbeitung?
Mit der Einführung in 2005, wird ständig an der Verbesserung der Kriterien gearbeitet. So wurde 2018 die dritte Überarbeitung der Kriterien vorgenommen.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Auf den Internetseiten **www.wanderbares-deutschland.de** und **www.wanderverband.de** sind weiterführende Informationen abrufbar.

GUT ZU WISSEN

Wanderbares Deutschland bietet noch weitere Auszeichnungen an:

- Mittlerweile tragen 202 Wanderwege deutschlandweit das Prädikat **„Qualitätsweg Wanderbares Deutschland"**. In Sachsen sind das: Vogtland Panorama Weg, Kammweg Erzgebirge-Vogtland, „Höhensteig" Rundweg,Oberlausitzer Bergweg.
- Es können auch kurze, thematische Qualitätswege zwischen 4 bis 20 km Länge und besonderen thematischen Bezug seit 2015 zertifiziert werden. Deutschlandweit gibt es bislang 75.
- Seit 2014 können sich ganze Regionen als **„Qualitätsregion"** auszeichnen lassen, dazu zählen das Sauerland, Räuberland, Frankenwald und ZweiTälerLand.

KONTAKT
Deutscher Wanderverband Service GmbH
Telefon: 0561 93873-0
E-Mail: info@wanderverband.de
Home: www.wanderverband.de

2.6.3 ADFC Bett+Bike

	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	13	15*
Dresden Elbland	34	39
Dresden	18	19
Elbland	16	20
Leipzig Region	35	42
Leipzig	4	3
Region Leipzig	33	39
Oberlausitz	68	79
Sächsische Schweiz	11	8
Vogtland (gesamt)	12	k. A.
Vogtland Sachsen	7	7
Vogtland Thüringen	5	k. A.
Chemnitz-Zwickau	3	k. A.
Chemnitz	0	1
Landkreis Zwickau	3	k. A.
Sachsen	**173**	**191**
DEUTSCHLAND	**5.208**	**5.652**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich — Platz 10

** inklusive Landkreis Zwickau*

STECKBRIEF

Wer ist Träger der Initiative?
Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club (ADFC)

Seit wann gibt es die Initiative?
Die Initiative gibt es seit 1996.

Was ist das Ziel?
Die Qualifizierung von Beherbergungsbetrieben für die Wünsche und Anforderungen von Radreisenden steht im Fokus von Bett+Bike.

Wer ist die Zielgruppe?
Angesprochen werden fahrradfreundliche Unterkünfte aller Art und aller Kategorien in maximal fünf Kilometer Entfernung zu einem Radfernweg.

Welchen Nutzen hat eine Beteiligung für den Betrieb?
Durch die Erfüllung der 6 Mindestkriterien sowie 3 von 10 zusätzlichen Serviceleistungen erhalten die Betriebe einen Standard an zielgruppenspezifischer Ausstattung, Service und Zusatzleistungen, auf die Radreisende Wert legen. Auf diesen Mindeststandard können sich Gäste in allen Bett+Bike-Unterkünften verlassen. Dieser wird durch einen Bett+Bike-Betriebsberater vor Ort überprüft.

Zertifizierte Betriebe erhalten eine Urkunde, Plakette und das Bett+Bike-Logo für Ihre eigenen Marketingmaßnahmen. Darüber hinaus profitieren die Anbieter von zahlreichen Marketingvorteilen in Print- und Onlinepräsentationen. Zusätzlich erhalten Betriebe eine fachliche Betreuung durch den ADFC.

Wie lange ist das Siegel gültig?
Die Gültigkeit (1 Jahr) wird über einen jährlichen Teilnahmebeitrag geregelt und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht fristgerecht gekündigt wird.

Wann war die letzte Überarbeitung?
In 2018 wurde ein überarbeiteter Kriterienkatalog eingeführt. Die Mindestkriterien wurden beibehalten und die Zusatzkriterien erweitert. Die Zahl der zu erfüllenden Zusatzkriterien wurde von 2 auf 3 erhöht.

Wo können weitere Informationen abgerufen werden?
Unter **www.bettundbike.de** können alle relevanten Informationen abgerufen werden.

WUSSTEN SIE SCHON?

… dass es deutschlandweit 35 klassifizierte Radrouten in Deutschland und 3 im Ausland gibt?
Seit 2013 können sich auch ganze Regionen als **ADFC-RadReiseRegion** zertifizieren lassen. Regionen, die nachhaltig die Planung ihrer Radwege und eines darauf abgestimmten touristischen Angebots über Jahre vorangetrieben haben, werden dafür mit der Qualitätsauszeichnung belohnt. Den Titel tragen mittlerweile 6 Regionen, u. a. Heideregion Uelzen, Schlosspark im Allgäu, Chiemsee-Chiemgau, Wesermarsch.

KONTAKT
ADFC Bett+Bike Service GmbH
Mohrenstraße 69, 10117 Berlin
Telefon: 030 20914980
E-Mail: kontakt@bettundbike.de
Home: www.bettundbike.de

Regionalmanagement ADFC Sachsen
Petersteinweg 18, 04107 Leipzig
Telefon: 0341 2155545
E-Mail: bettundbike@adfc-sachsen.de

Wechselwirkungen mit…/Vorteile bei…

Zertifiziert/Klassifiziert mit…

		Anerkennung als Werkzeug				
	Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung.					
	Zusatzpunkte bei Stufe I: 4 Punkte Stufe II: 6 Punkte Stufe III: 10 Punkte					
	Anerkennung SQD Mystery Check					
	16 Zusatzpunkte*					
	1. Vorraussetzung ist die Teilnahme am Q-Seminar. 2. Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung. 3. Die Zertifzierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.	Bei dem Prädikat „Familienfreundlicher Ort“ gibt es Zusatzpunkte für eine Touristinformation mit DTV i-Marke.	Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.			
				Es muss mindestens eine 3 Sterne-Klassifizierung bestehen. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.		
	Die Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland wird als Wahlkriterium anerkannt.		Die Sterne-Klassifizierung ist Vorraussetzung für die Zertfizierung. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.wanderbares-deutschland.de angezeigt.			
			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.			

* Es werden maximal 16 Zusatzpunkte vergeben, auch wenn mehrere Qualtätsiegel vorliegen.

VITAL URLAUB	wanderbares deutschland	bett+bike adfc	
Anerkennung als Werkzeug			
	16 Zusatzpunkte*	16 Zusatzpunkte*	
			Die Sterne-Klassifizierung ist Vorraussetzung für die Zertifizierung.
			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.

Wechselwirkungen der Qualitätsinitiativen

In den letzten Jahren hat sich immer stärker gezeigt, dass sich die einzelnen Qualitätsinitiativen gegenseitig bedingen. Klassifizierungen werden durch spezifische Themenlabels erweitert, die sich auf eine bestimmte Zielgruppe, wie z. B. Wanderer, Radfahrer oder Familien spezialisiert haben. Zusätzlich ergänzen insbesondere Zertifizierungen, wie ServiceQualität Deutschland die klassischen Qualitätssiegel durch die Orientierung auf Serivcestandards, Betriebsabläufe und die Teambildung. Die Verknüpfungen der einzelnen Qualitätssiegel sind mittlerweile in den Prüfkriterien, Anerkennungsmöglichkeiten und Zusatzpunkten deutlich erkennbar. Die Wechselwirkungen und Vorteile unter den bundesweiten sowie sachsenspezifischen Qualitäts- und Themeninitiativen können der Matrix entnommen werden.

LESEBEISPIEL

Die Ferienwohnung ist mit den DTV-Sternen klassifiziert. Diese sind Voraussetzung für Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland und werden nach erfolgreicher Zertifizierung unter www.wanderbares-deutschland.de angezeigt.

3. Entwicklung der Gästezufriedenheit

Qualitätsinitiativen helfen bei der Qualitätssicherung und Einführung von Standards. Durch die kontinuierliche Weiterentwicklung der Initiativen erhalten Betriebe immer wieder neue Impulse und Hilfestellungen, wie sie ihr Angebot an den aktuellen Gästeanforderungen ausrichten können. Doch nicht nur die Qualitätsinitiativen geben Aufschluss über die Qualitätsorientierung im sächsischen Tourismus, auch die Meinungen der Sachsenurlauber liefern Aussagen zur Qualität des Angebotes. Die Auswertung des Gästefeedback hilft ebenfalls bei der Angebotsverbesserung: Qualitätsinitiativen und Onlinebewertungen ergänzen sich. Neben der Auswertung von Onlinebewertungen geben auch Gästebefragungen hilfreiche Informationen zur Gästezufriedenheit. Zur ganzheitlichen Beurteilung der Qualitätsentwicklung im sächsischen Tourismus sind diese Instrumente genauso wichtig und ergänzen die Kennzahlen der Qualitätsinitiativen optimal.

3.1 Gästezufriedenheit anhand von Onlinebewertungen

Die Entwicklungen im Bereich der Onlinebewertungen sind beachtlich. Auch in 2017 setzt sich der Wachstumstrend fort. Bundesweit führen drei Bundesländer die Riege an: Bayern, Schleswig-Holstein und Sachsen. Die Qualitätsmesslatte für den Beherbergungsmarkt hängt hoch. Die sächsischen Reiseregionen punkten im Wettbewerb mit Gastfreundschaft.

WAS IST DER TRUSTSCORE? Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzern auf über 250 Reisebewertungs- und Social-Media-Webseiten aus. Mithilfe statistischer Verfahren lässt sich aus allen erfassten Kommentaren der sogenannte „TrustScore“ auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 (positivste Ausprägung) errechnen. Er ist kein bloßer Durchschnittswert aller Beurteilungen, sondern eine Maßeinheit für die Zufriedenheit der Kunden.

Überblick Deutschland

	TrustScore 2017
1. Bayern	86,1
2. Schleswig-Holstein	84,7
3. Sachsen	**83,3**
4. Rheinland-Pfalz	82,9
5. Mecklenburg-Vorpommern	82,7
6. Baden-Württemberg	82,5
7. Niedersachsen	81,9
8. Thüringen	81,8
8. Brandenburg	81,8
9. Sachsen-Anhalt	81,7
10. Saarland	80,5
11. Nordrhein-Westfalen	80,2
12. Bremen	79,8
13. Hessen	78,7
14. Berlin	78,5
15. Hamburg	77,7
Deutschland	**82,8 (+0,2)**

ENTWICKLUNG ONLINEBEWERTUNGEN IN SACHSEN

Rund um den Globus werden jedes Jahr über 90 Millionen Bewertungen verfasst. Davon entfallen allein über 314.000 auf Sachsen. Die Entwicklungen innerhalb der letzten Jahre sind signifikant. Das verdeutlichen die Zuwächse an Betrieben, für die Onlinebewertungen abgegeben werden sowie die Anzahl an veröffentlichten Bewertungen. Es zeigt sich, dass sich die sächsischen Beherbergungsbetriebe ebenfalls mit diesem Trend auseinandersetzen, denn auch im Umgang mit den Onlinebewertungen ist eine positive Entwicklung abzulesen. In 2015 arbeiteten knapp ein Drittel der Betriebe mit den eigenen Onlinebewertungen, in 2017 sind es bereits 43 %. Jede dritte Bewertung wird in 2017 beantwortet, 2015 war es noch jede Vierte.

NEUE ISO-NORM FÜR ONLINEBEWERTUNGEN

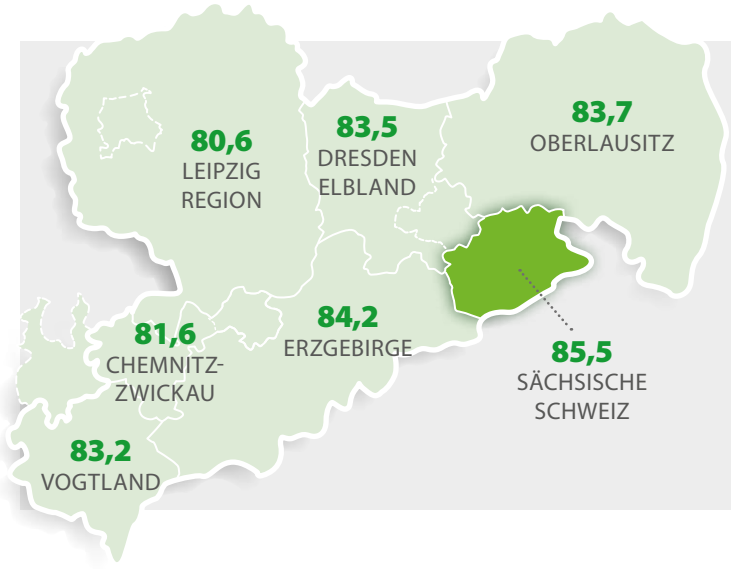
Jeder Zweite bucht keine Unterkunft mehr, ohne vorher die Meinungen anderer Gäste auf Bewertungsportalen zu lesen. Doch welchen Plattformen und Bewertungen sind angesichts ihrer unüberblickbaren Masse überhaupt noch zu trauen? Eine verlässliche Antwort gibt die im Juli 2018 veröffentlichte Norm ISO 20488:2018 „Online-Kundenbewertungen – Grundsätze und Anforderungen für die Erhebung, Moderation und Veröffentlichung“. Im Detail heißt das nun: Die Bewertungsportale sind angehalten, eine redaktionelle Kontrolle einzurichten. Zukünftig sollen nur noch Bewertungen von echten Gästen zugelassen werden, was voraussetzt, dass diese auch tatsächlich die Leistung in Anspruch genommen haben. Darüber hinaus sollen auch die Anbieter die Möglichkeit erhalten, auf Bewertungen reagieren zu können. Ein sehr guter Ansatz für mehr Transparenz und Glaubwürdigkeit im Internet. Dennoch bleibt abzuwarten, wie die Bewertungsportale die neue Norm implementieren.

Die Entwicklung im Detail

	2017	2015	2013
Anzahl an Bewertungen	314.189	216.597	155.357
Anzahl an erfassten Betrieben	2.206	1.400	k. A.
Antwortquote	36 %	25 %	19 %
Betriebe, die auf Bewertungen reagieren	43 %	32 %	k. A.

Regionales Ranking der Gästezufriedenheit

Stand: 01.01.–31.12.2017

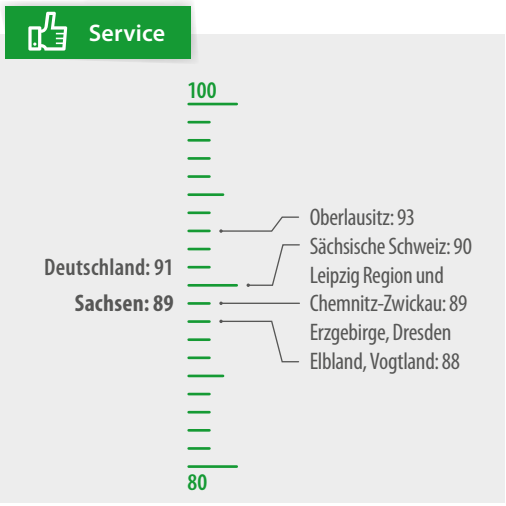


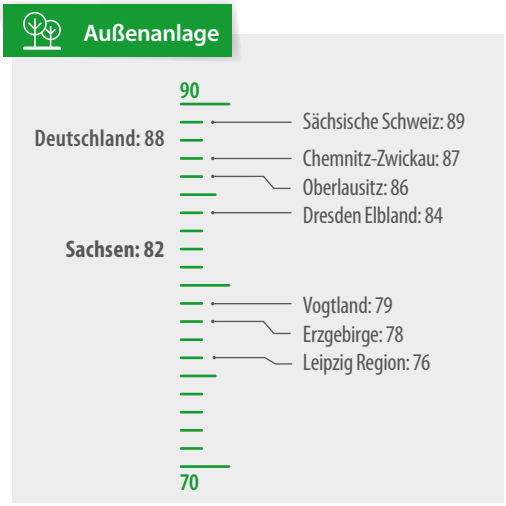
	2017	2015	2013
Dresden Elbland	83,5	k. A.	k. A.
Dresden	*83,8*	*83,9*	*84,0*
Elbland	*82,9*	*82,4*	*81,8*
Leipzig Region	80,6	79,4	79,5
Leipzig	*82,0*	*79,4*	*79,3*
Region Leipzig	*79,0*	*79,4*	*79,7*
Chemnitz-Zwickau	81,6	k. A.	k. A.
Chemnitz	*80,3*	*80,4*	*81,4*
Landkreis Zwickau	*81,8*	*81,6*	*80,1*
Erzgebirge	84,2	82,9	83,1
Oberlausitz	83,7	83,4	81,7
Sächsische Schweiz	85,5	81,9	81,6
Vogtland (gesamt)	83,2	82,2	81,4
Vogtland Sachsen	*83,8*	*83,1*	*81,8*
Vogtland Thüringen	*81,2*	*79,5*	*80,4*
SACHSEN	**83,3**	**82,2**	**81,9**

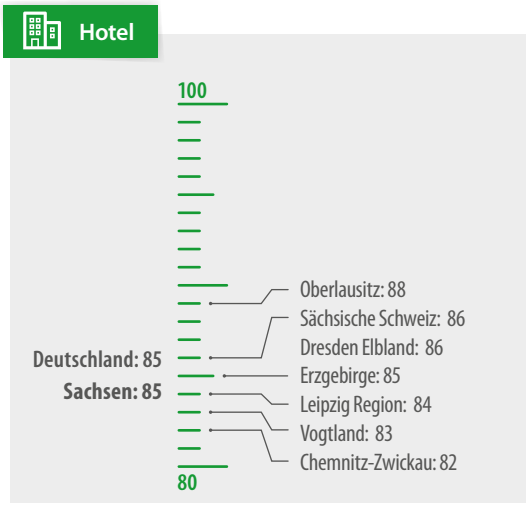
Gästezufriedenheit in Punkto Service, Ausstattung und Preis

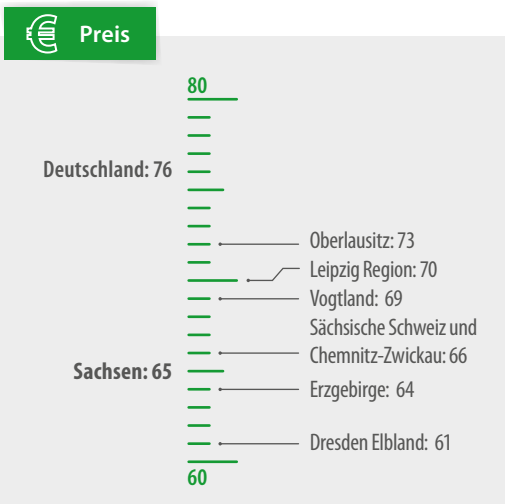
Diese exklusive Auswertung zeigt die Gästezufriedenheit in einzelnen Bereichen, wie Service, Außenanlage oder Zimmerausstattung auf. Auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten bewerten die Sachsenurlauber das Angebot. Positiv, aber auch kritisch. Die Bewertungen liefern hilfreiche Hinweise, die zur Qualitätsverbesserung beitragen.

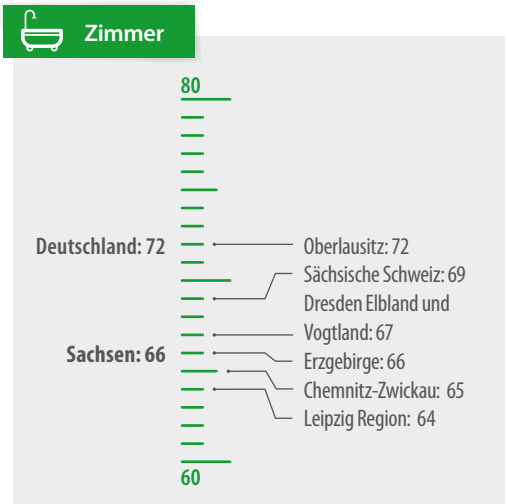
Ranking der sächsischen Reiseregionen

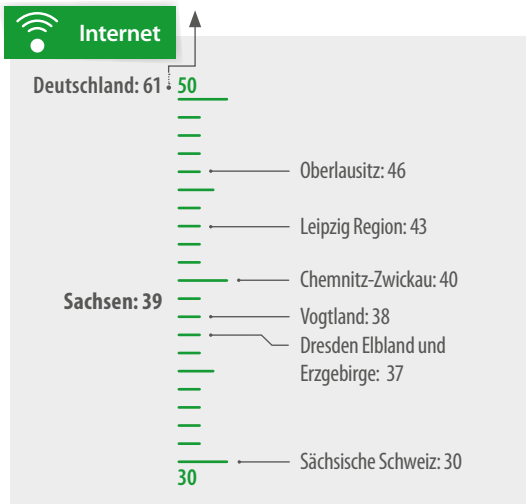












UNSER TIPP

Der „Leitfaden zum richtigen Umgang mit Onlinebewertungen" bietet viele nützliche Hinweise und Empfehlungen für Betriebe. Dieser steht unter www.ltv-sachsen.de/digitalisierung zum Download zur Verfügung.
Sie haben Fragen zum Thema Onlinebewertungen und Buchungsportale? Sprechen Sie uns an!

KONTAKT
Landestourismusverband Sachsen e. V.
Telefon: 0351 49191-20
E-Mail: eibenstein@ltv-sachsen.de
Home: www.ltv-sachsen.de/digitalisierung

3.2 Ausgewählte Ergebnisse der Gästebefragung in Sachsen

Nicht nur die Onlinebewertungen bestätigen die hohe Gästezufriedenheit der Sachsenurlauber, sondern auch die von Juni 2015 bis Mai 2016 durchgeführte Gästebefragung. In dem genannten Zeitraum wurden insgesamt 3.860 Touristen zu ihren Urlaubsaufenthalten in Sachsen befragt, 2.433 davon vor Ort und 1.427 online. Die Online-Stichprobe ist repräsentativ für die deutschsprachige Wohnbevölkerung ab 14 Jahren. Vor Ort wurden ebenso deutsche Urlaubsreisende ab 14 Jahren befragt. Neben den Fragen zum allgemeinen Reiseverhalten (z. B. Unterkunftsart, Verkehrsmittel der Anreise oder Informationsquellen) ging es auch um die Einschätzung der Zufriedenheit unterschiedlicher Angebotsfacetten (z. B. der Qualität und Vielfalt der Gastronomie, Kultur- oder Sportangebote).

Die Zielgruppen in Sachsen, mit den höchsten Zufriedenheitswerten sind:

1. Rad- und Wanderurlauber
2. Familienurlauber
3. Kultururlauber

Die „Gästebefragung Sachsen und Regionen – Ergebnisbericht 2016“ finden Sie unter: **www.sachsen-tourismus.de/partner/kooperationenthemen/marktforschung/**

UNSER TIPP

Sie sind auf der Suche nach aktuellen Marktforschungsdaten? Die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH legt großen Wert auf die genaue Analyse touristischer Kennzahlen sowie eine breite und qualifizierte Marktforschung. Mindestens zweimal im Jahr wird auch ein TMGS Newsletter Marktforschung versandt. Für Anfragen stehen Ihnen die KollegInnen sehr gern zur Verfügung.

KONTAKT
Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH
Telefon: 0351 4917014
E-Mail: gilbrich.tmgs@sachsen-tour.de
Home: www.sachsen-tourismus.de/partner

Die fünf wichtigsten Angebotseigenschaften des Reiselandes Sachsens für die Gästeloyalität (d.h. Gesamtbewertung, Weiterempfehlungsbereitschaft und Wiederbesuchsabsicht) sind:

TOP 5 Bewertungskategorien	Sachsen Gesamt	Dresden	Elbland	Leipzig Region	Chemnitz	Erzgebirge	Oberlausitz	Sächsische Schweiz	Vogtland
Gastfreundschaft	88	82 7. Platz	96 1. Platz	84 6. Platz	93 4. Platz	89 5. Platz	78 8. Platz	95 2. Platz	94 3. Platz
Qualität des Übernachtungsangebotes	84	89 2. Platz	89 2. Platz	83 3. Platz	83 3. Platz	77 4. Platz	66 5. Platz	91 1. Platz	91 1. Platz
Landschaft/ Natur	82	80 5. Platz	93 3. Platz	69 6. Platz	26 7. Platz	94 2. Platz	82 4. Platz	99 1. Platz	93 3. Platz
Qualität des gastronomischen Angebotes	81	86 2. Platz	95 1. Platz	80 4. Platz	84 3. Platz	76 6. Platz	63 7. Platz	79 5. Platz	84 3. Platz
Verkehrsanbindung/ Erreichbarkeit	80	87 3. Platz	90 2. Platz	83 5. Platz	93 1. Platz	54 7. Platz	59 6. Platz	90 2. Platz	86 4. Platz

4. Qualitätsaufgaben der Landes- und Regionalebene

Glückliche Gäste, die gern erneut ihren Urlaub in Sachsen verbringen, sind der Schlüssel zum langfristigen Erfolg des Reiselandes Sachsen. Die einzelnen Bausteine, die bei der Qualitätssicherung und -entwicklung helfen, wurden in den vorangegangen Kapiteln vorgestellt. Klar ist: Ein professionelles Qualitätsmanagement sichert letztendlich die erfolgreiche Etablierung am Markt. Damit sich dieses Ziel einstellt und sich die Qualität nachhaltig weiterentwickelt, sind nicht nur die kleinen und mittelständigen, familiengeführten Unternehmen im sächsischen Tourismus gefragt. Viel mehr ist es auch Aufgabe der Regional- und Landesebene, die Qualität im Tourismus voranzutreiben, zu sensibilisieren und zu kontrollieren. Die Tourismusstrategie Sachsen 2020 sowie deren Fortschreibung 2025 bildet dazu den strategischen Rahmen.

Instrumente zur Qualitätssicherung in den Betrieben

- Beteiligung an passenden bundesweit, anerkannten Qualitätsinitiativen und Themenlabels
- Etablierung eines betrieblichen Qualitätsmanagement, z. B. mit Hilfe von ServiceQualität Deutschland
- Professioneller Umgang und Auswertung von Onlinebewertungen
- Kontinuierliches Gästefeedback, z. B. durch Gästebefragungen

Aufgaben und Instrumente für Qualitätsmanagement auf regionaler Ebene

Die regionale Ebene hat eine sehr wichtige Rolle bei der Qualitätsentwicklung des Sachsentourismus inne. Sie organisiert, lenkt und leitet die konsequente Gästeorientierung und Servicequalität in den Reiseregionen. Als Vorbild lebt die zuständige Destinationsmanagementorganisation (DMO) die Qualitätsprozesse vor.

Quelle: In Anlehnung an S-Tourismusbarometer 2017

Den DMOs stehen für diese Managementaufgabe zahlreiche Instrumente zur Verfügung. Nicht zuletzt ist es immer sinnvoll, die generellen Aufgaben der DMO mit dem Qualitätsmanagement zu kombinieren. So wird von Anfang an die Qualität sichergestellt und kontinuierlich weiterentwickelt. Wesentliche Grundlage ist die Verankerung der Qualitätsmaßnahmen in der jeweiligen Destinationsstrategie.

Die Werkzeuge sind vielfältig und reichen von der eigenen Zertifizierung über die Umsetzung von Qualitätsprüfungen bis hin zu Weiterbildungsangeboten und der Einbindung in die Kommunikationsmaßnahmen.

MANAGEMENT

- ☑ Qualität als Führungsaufgabe entlang Customer Journey
- ☑ Individuelle Ziele in Qualitätsstrategie verankern
- ☑ Eigene Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland

SENSIBILISIERUNG & KOMMUNIKATION

- ☑ Konkreter Ansprechpartner zum Thema Qualität
- ☑ Information und Motivation zur Beteiligung an relevanten Qualitätsinitiativen, wie ServiceQualität Deutschland, DTV i-Marke, DEHOGA Hotel- und G-Klassifizierung, DTV Klassifizierung von Ferienwohnungen, -häusern und -zimmern
- ☑ Sensibilisierung zur Bedeutung von Onlinebewertungen, z. B. durch Kommunikation und Unterstützung Wettbewerb Gästeliebling
- ☑ Herausstellen von Qualitätsbetrieben in Printprodukten, auf der Homepage, vorrangige Einbindung in Pauschalen etc.
- ☑ Durchführung von regionalen Gästebefragungen, z. B. in Touristinformationen, in Beherbergungsbetrieben, Kultur- und Freizeiteinrichtungen
- ☑ Information über Mitglieder-/Partnernewsletter, Geschäftsbericht und Kooperationsbroschüren
- ☑ Öffentliche Auszeichnung im Rahmen von Veranstaltungen (z. B. Tourismustage, Mitgliederversammlungen)
- ☑ Berücksichtigung in Stellungnahmen zu Förderanträgen
- ☑ Einbindung in Produktarbeitsgruppen bis hin zur Definition von Qualitätskriterien

UNTERSTÜTZUNG

- ☑ Weiterbildung, Produktschulungen, Treffs und Foren zum Erfahrungsaustausch
- ☑ Angebot geschlossener Q-Seminare
- ☑ Weiterführung von initiierten Formaten (z. B. Vermieterworkshops, regelmäßige Treffen der Touristinformationen)

PRÜFAKTIVITÄTEN

- ☑ Lizenznehmer DTV-Klassifizierung FeWo
- ☑ Prüfkommission DEHOGA-Klassifizierung
- ☑ Weiterentwicklung thematischer/regionaler Qualitätssiegel

Aufgaben und Instrumente auf Landesebene

Der Landestourismusverband Sachsen e.V. ist der erste Ansprechpartner in Sachsen, wenn es um das Thema Qualität im Tourismus geht. In seiner Facharbeit ist Qualität ein fester Bestandteil.

- ■ Ansprechpartner für die bundesweit anerkannten Qualitätsinitiativen sowie Prüftätigkeit
- ■ Träger, Prüf- und Koordinierungsstelle der Initiative ServiceQualität Deutschland in Sachsen
- ■ Sensibilisierung, Qualifizierung und Professionalisierung der touristischen Akteure
- ■ Angebot von Weiterbildungen, Veranstaltungen und themenspezifischen Vorträgen
- ■ Herausgabe von Leitfäden, Studien etc.
- ■ Analyse und Auswertung von Onlinebewertungen für Sachsen
- ■ Umsetzung des Wettbewerbes Gästeliebling zur Sensibilisierung der sächsischen Beherbergungsbetriebe für Onlinebewertungen
- ■ Interessensvertretung und Beteiligung an Weiterentwicklung der Qualitätsinitiativen auf Bundesebene

Platz für Ihre Notizen

Impressum

Herausgeber:
Landestourismusverband Sachsen e. V.
Messering 8 // Haus F, 01067 Dresden
Telefon +49 351 49191-0
Fax +49 351 49191-29
E-Mail info@ltv-sachsen.de
Internet www.ltv-sachsen.de

Redaktion:
Mandy Eibenstein
Referentin Qualität, Bildung und Innovation
Landestourismusverband Sachsen e. V.

Gestaltung:
Saxonia Werbeagentur im SV SAXONIA VERLAG GmbH
Lingnerallee 3, 01069 Dresden

Fotos/Abbildungen:
Landestourismusverband Sachsen e. V./phopress

Quellen:
Angaben und Statistiken vom Deutschen Tourismusverband e. V. | DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH | Deutscher Wanderverband e. V. | Allgemeiner Deutscher Fahrradclub | Deutscher Campingverband e. V. | TrustYou GmbH | ServiceQualität Deutschland e. V. | Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH | Sparkassen-Tourismusbarometer Jahresbericht 2017 und 2018, Ostdeutscher Sparkassenverband

Redaktionsschluss:
Juli 2018

Im Auftrag:
Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

STAATSMINISTERIUM
FÜR WIRTSCHAFT
ARBEIT UND VERKEHR

Freistaat
SACHSEN

www.ltv-sachsen.de