LANDESTOURISMUSVERBAND SACHSEN

QUALITÄTSREPORT SACHSEN 2019

Entwicklung bundesweiter Qualitätsinitiativen und Gästezufriedenheit im sächsischen Tourismus

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis **2**

1. Einleitung 3

2. Was gibt's Neues? Ansprechpartner und Neuerungen im Überblick 4

3. Entwicklungen ausgewählter bundesweiter Qualitätsinitiativen 6

3.1 Deutsche Hotelklassifizierung 6

3.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen 7

3.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer 8

3.4 ServiceQualität Deutschland 9

3.5 DTV i-Marke 10

3.6 Weitere Qualitätsinitiativen. 11

3.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen *11*

3.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland *11*

3.6.3 ADFC Bett+Bike *11*

3.7 Wechselwirkungen der Qualitätsinitiativen 12

4. Entwicklung der Gästezufriedenheit 14

1. Einleitung

„Wir kommen auf jeden Fall wieder!"…

… das ist wohl das beste Kompliment, das ein Gastgeber bzw. ein Unternehmen erhalten kann. An dieser Stelle hat er alles richtig gemacht: Qualität und Preis haben gestimmt, der Gast ist zufrieden und wird das Unternehmen weiterempfehlen. Doch unterschiedliche Kunden haben unterschiedliche Erwartungen. Diese zu erfüllen und den Gast dabei immer wieder positiv zu überraschen, das ist die Kernaufgabe von Qualitätsmanagement. Qualitätsinitiativen setzen genau hier an: Sie helfen 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.

Das Thema Qualität ist im sächsischen Tourismus fest verankert. In der fortgeschriebenen Tourismusstrategie Sachsen 2025 stellt die Angebots- und Servicequalität touristischer Leistungsträger ein zentrales Kriterium für die Bewertung der Wettbewerbsfähigkeit einer Destination dar. Dabei dienen neben bundesweit etablierten Qualitätsinitiativen auch Onlinebewertungen als Messinstrument für die Qualitätsarbeit. Diese geben wesentliche Rückschlüsse zur Zufriedenheit der Sachsenurlauber.

Der Qualitätsreport konzentriert sich auf die wichtigsten, bundesweit anerkannten Qualitätsinitiativen und liefert einen kompakten Überblick zur Qualitätsentwicklung in Sachsen. Neben Informationen zu Ansprechpartnern und wichtigen Neuerungen, zeigt er die Wechselwirkungen zwischen einzelnen Qualitätsinitiativen auf und liefert Informationen zum Beteiligungsstand im Länder- und Zeitvergleich. Weiterhin gibt er Aufschluss über die Entwicklung der Gästezufriedenheit in Sachsen.

Eine anregende Lektüre wünscht
Ihr Landestourismusverband Sachsen e.V.

2. Was gibt's Neues? Ansprechpartner und Neuerungen im Überblick

Initiative	Kontakt	Aktuelles/Neuerungen
Deutsche Hotelklassifizierung	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 Web www.saxonia-gastgewerbe.de	Die aktualisierten Kriterien der Hotelstars Union sind ab 2020 wirksam. In diesem Zusammenhang werden die Mindestkriterien von 270 auf 250 reduziert. Aspekte der Digitalisierung und Nachhaltigkeit stehen zukünftig stärker im Fokus. Positiv bewertet werden u. a. Unternehmen, die über eine, für mobile Endgeräte optimierte Website verfügen und mit Qualitätsmanagementsystemen und/oder Ökolabeln arbeiten.
Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen	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 Web www.saxonia-gastgewerbe.de	Die Überarbeitung der Kriterien der G-Klassifizierung fand 2018 statt. Seit Jahresbeginn 2019 finden die neuen Kriterien Anwendung. Ähnlich der Deutschen Hotelklassifizierung rücken Kriterien zur Angebotsqualität und zum Umweltbewusstsein stärker in den Vordergrund. Betriebe mit nachhaltigen Angeboten können eine höhere Punktzahl erreichen, was sich im Gesamtergebnis widerspiegelt.
DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer	Deutscher Tourismusverband e. V./ Deutscher Tourismusverband Service GmbH Schillstraße 9, 10785 Berlin Telefon 030 856 215 130 E-Mail kontakt@deutschertourismusverband.de Web www.deutschertourismusverband.de	Der DTV hat seine Klassifizierungskriterien für Ferienhäuser, -wohnungen und Privatzimmer überarbeitet und zum 1. Januar 2019 eingeführt. Zukünftig werden auch Gästebewertungen in das System einfließen. Dafür kooperiert der DTV mit TrustYou. Die zur Verfügung gestellten Bewertungsdaten bilden den Qualitätsindex und versetzen die DTV-Prüfer vorab in die Lage, die Informationen in die Klassifizierung und Beratung der Gastgeber einfließen zu lassen. Die Kooperation wird auch die Vermarktungsmöglichkeit der geprüften Betriebe erhöhen. Sie können künftig neben den DTV-Sternen mit ihrem erreichten TrustScore (Maß der Kundenzufriedenheit) werben.
ServiceQualität Deutschland	Landestourismusverband Sachsen e. V. Messering 8 // Haus F, 01067 Dresden Telefon 0351 49191-18 E-Mail servicequalitaet@ltv-sachsen.de Web www. ltv-sachsen.de/sqd	Seit 2018 bietet ServiceQualität Deutschland mit einer individuellen Werkzeugauswahl, einem benutzerfreundlicheren Onlinetool und neuen, praktischen Angeboten mehr Flexibilität und Praxisnähe. Auch das wichtige Thema Nachhaltigkeit rückt stärker in den Fokus: So haben Unternehmen seit Anfang 2019 die Möglichkeit, den TourCert Check im Rahmen der Q-Zertifizierung umzusetzen – ohne zusätzliche Kosten.

Initiative	Kontakt	Aktuelles/Neuerungen
DTV i-Marke	Deutscher Tourismusverband e. V./ Deutscher Tourismusverband Service GmbH Schillstraße 9, 10785 Berlin Telefon 030 856 215 0 E-Mail kontakt@deutschertourismusverband.de Web www.deutschertourismusverband.de	Die letzte Überarbeitung des Kriterienkatalogs erfolgte in 2017. Eines der zuvor 15 Mindestkriterien wurde gestrichen (Reiserücktrittversicherung), die 40 Kriterien der Grundprüfung wurden angepasst und aktuelle Trends aufgenommen. Diese berücksichtigen insbesondere Aspekte der Nachhaltigkeit und Digitalisierung, der Sprachkompetenz in Englisch bis hin zu gästefreundlichen Öffnungszeiten an den Wochenenden.
BVCD-/ DTV-Klassifizierung von Campingplätzen	Bundesverband der Campingwirtschaft in Deutschland e. V. Telefon 030 33778320 E-Mail info@bvcd.de Web www.bvcd.de Landesverband Sachsen e. V. Telefon 037204 582122 E-Mail geschaeftsstelle@camping-in-sachsen.de Web www.camping-in-sachsen.de	Die Kriterien für die Klassifizierung von Campingplätzen werden jährlich auf den Prüfstand gestellt und ggf. angepasst. Zur Überarbeitung 2019 wird die Einführung der Superior-Klasse diskutiert.
Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland	Deutscher Wanderverband Service GmbH Telefon 0561 93873-0 E-Mail info@wanderverband.de Web www.wanderverband.de	Seit Oktober 2018 gelten die überarbeiteten Kriterien zur Vergabe des Zertifikates „Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland“. Die Überarbeitung der Kriterien erfolgte im Rahmen eines Qualitätsausschusses und unter Einbeziehung aller Kooperationspartner. Wichtigste Neuerung: Die Klassifizierung eines Betriebs (DEHOGA, DTV, BVCD etc.) ist nun nicht mehr zwingende Voraussetzung für die Zertifizierung als Qualitätsgastgeber, kann aber als Kernkriterium anerkannt werden. Ist ein Betrieb nicht klassifiziert, muss allerdings eine Zusatzprüfung von 21 Mindestkriterien erfolgen.
ADFC Bett+Bike	ADFC Bett+Bike Service GmbH Telefon 030 20914980 E-Mail kontakt@bettundbike.de Web www.bettundbike.de Regionalmanagement ADFC Sachsen Telefon 0341 2155545 E-Mail bettundbike@adfc-sachsen.de	Die seit 2019 gültigen Kriterien rücken den Trend der Elektromobilität verstärkt in den Vordergrund und berücksichtigen Angebote zur E-Bike- oder Pedelec-Vermietung, Lademöglichkeiten für Fahrradakkus und Reparaturmöglichkeiten für Elektrofahrräder.

3. Entwicklung ausgewählter bundesweiter Qualitätsinitiativen

3.1 Deutsche Hotelklassifizierung

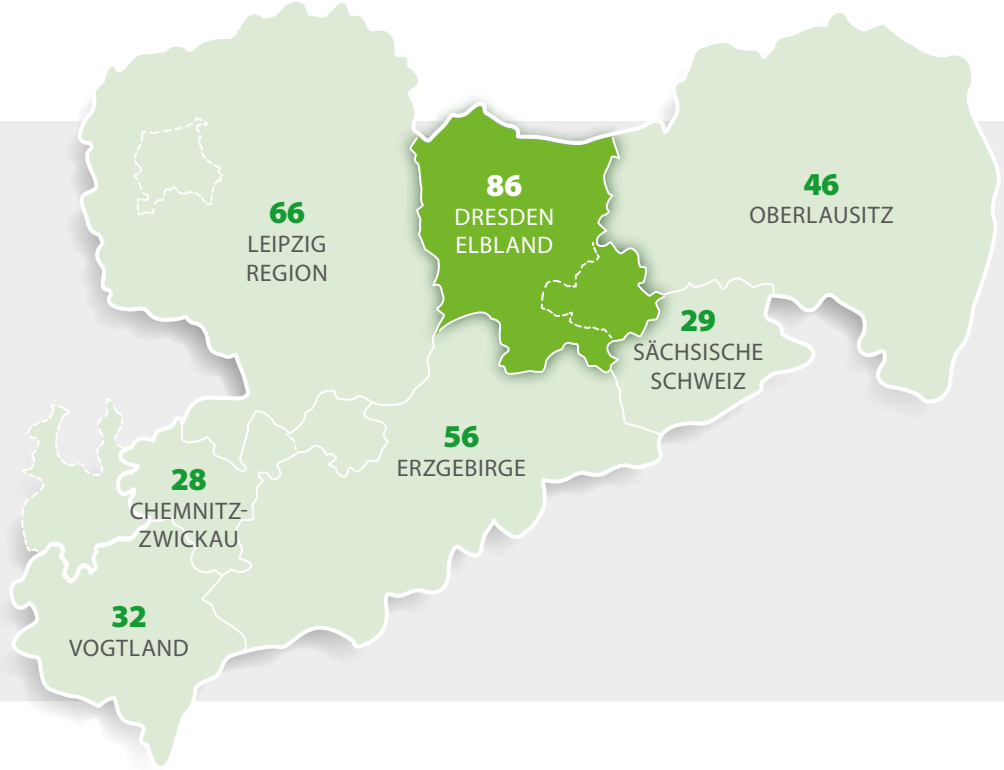
HOTELSTARS.EU
DEUTSCHE HOTELKLASSIFIZIERUNG

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Januar 2019*

1. Bayern	1.539	19,0 %)	10. Thüringen	241	3,0 %
2. Baden-Württemberg	1.305	16,1 %	11. Schleswig-Holstein	216	2,7 %
3. Nordrhein-Westfalen	1.278	15,8 %	12. Brandenburg	202	2,5 %
4. Niedersachsen	797	9,9 %	13. Sachsen-Anhalt	178	2,2 %
5. Rheinland-Pfalz	636	7,9 %	14. Hamburg	136	1,7 %
6. Hessen	541	6,7 %	15. Saarland	76	0,9 %
7. Sachsen	**313**	**3,9 %**	16. Bremen	67	0,8 %
8. Mecklenburg-Vorpommern	304	3,8 %	**DEUTSCHLAND**	**8.083**	**100 %**
9. Berlin	254	3,1 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2019



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	56	54	66*	62*
Dresden Elbland	86	81	97	102
Dresden	*54*	*53*	*62*	*64*
Sächsisches Elbland	*32*	*28*	*35*	*38*
Leipzig Region	66	78	71	61
Leipzig	*42*	*43*	*45*	*35*
Region Leipzig	*24*	*35*	*26*	*26*
Oberlausitz	46	48	40	35
Sächsische Schweiz	29	27	29	26
Vogtland (gesamt)	32	32	k.A.	k.A.
Vogtland Sachsen	*22*	*21*	*21*	*20*
Vogtland Thüringen	*10*	*11*	*k.A.*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	28	27	k.A.	k.A.
Chemnitz	*15*	*14*	*15*	*16*
Landkreis Zwickau	*13*	*13*	*k.A.*	*k.A.*
SACHSEN **	**333**	**336**	**339**	**322**

** Inklusive Landkreis Zwickau*

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

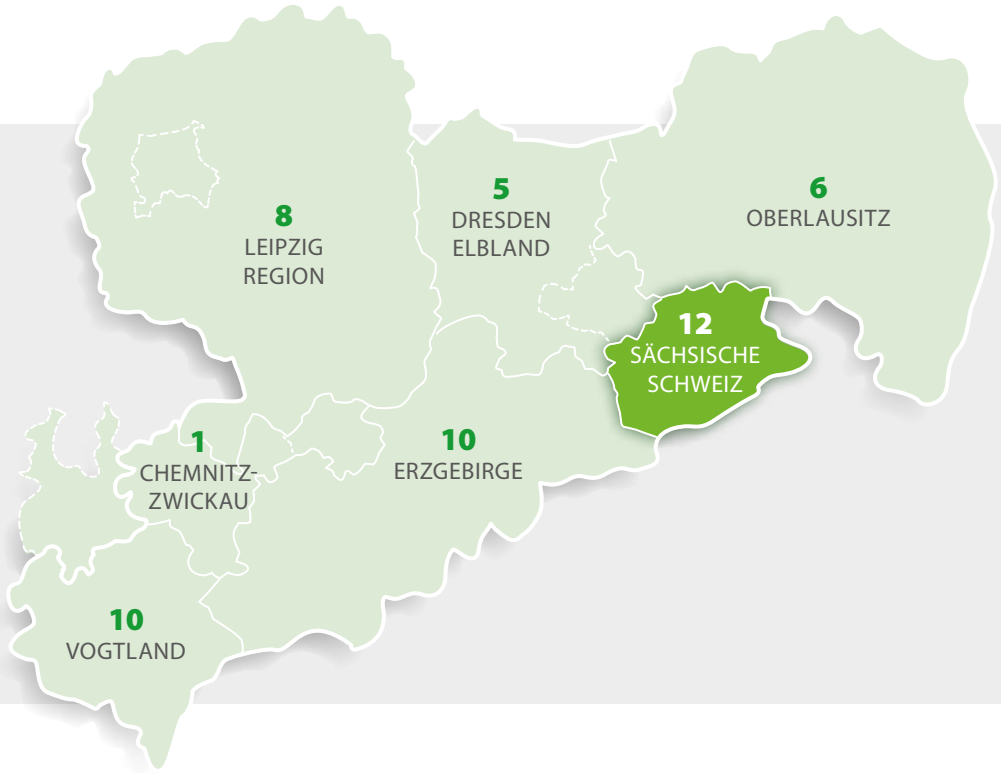
3.2 Deutsche Klassifizierung für Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Januar 2019*

1. Bayern	184	28,5 %
2. Baden-Württemberg	105	16,3 %
3. Rheinland-Pfalz	75	11,6 %
4. Thüringen	49	7,6 %
5. Sachsen	**46**	**7,1 %**
6. Nordrhein-Westfalen	45	7,0 %
7. Niedersachsen	44	6,8 %
8. Brandenburg	40	6,2 %
9. Hessen	29	4,5 %
10. Sachsen-Anhalt	9	1,4 %
11. Saarland	7	1,1 %
12. Mecklenburg-Vorpommern	6	0,9 %
13. Schleswig-Holstein	6	0,9 %
14. Berlin	1	0,2 %
15. Hamburg	0	0,0 %
16. Bremen	0	0,0 %
DEUTSCHLAND	**646**	**100 %**

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2019



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	10	8	8*	10*
Dresden Elbland	5	5	5	5
Dresden	*1*	*1*	*2*	*2*
Sächsisches Elbland	*4*	*4*	*3*	*3*
Leipzig Region	8	7	7	10
Leipzig	*1*	*0*	*2*	*3*
Region Leipzig	*7*	*7*	*5*	*7*
Oberlausitz	6	6	6	4
Sächsische Schweiz	12	11	12	12
Vogtland (gesamt)	10	12	k.A.	k.A.
Vogtland Sachsen	*7*	*9*	*12*	*9*
Vogtland Thüringen	*3*	*3*	*k.A.*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	1	0	k.A.	k.A.
Chemnitz	*1*	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*0*	*0*	*k.A.*	*k.A.*
SACHSEN **	**49**	**46**	**50**	**50**

** inklusive Landkreis Zwickau*

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

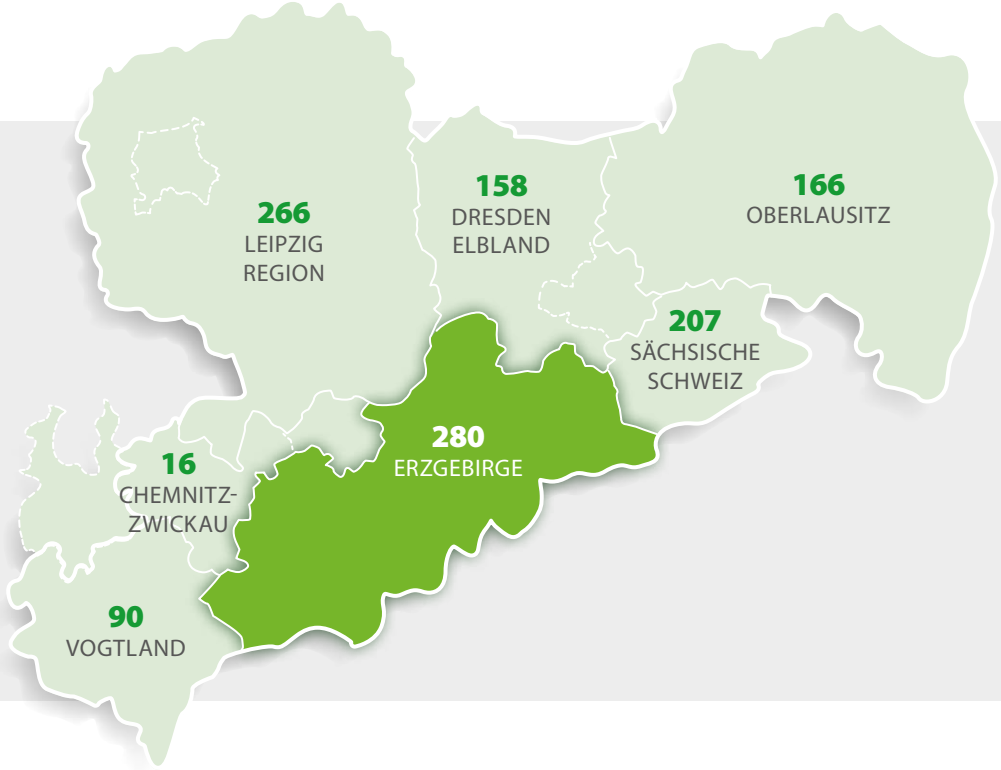
3.3 DTV-Klassifizierung für Ferienhäuser, -wohnungen und Ferienzimmer

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juni 2019*

1. Bayern	14.554	30,09 %	**10. Sachsen**	**1.164**	**2,41 %**
2. Schleswig-Holstein	8.068	16,68 %	11. Thüringen	672	1,39 %
3. Baden-Württemberg	5.923	12,24 %	12. Sachsen-Anhalt	318	0,66 %
4. Niedersachsen	5.547	11,47 %	13. Saarland	261	0,54 %
5. Mecklenburg-Vorpommern	4.361	9,02 %	14. Bremen	13	0,03 %
6. Rheinland-Pfalz	3.233	6,68 %	15. Berlin	11	0,02 %
7. Nordrhein-Westfalen	1.874	3,87 %	16. Hamburg	10	0,02 %
8. Hessen	1.191	2,46 %	**DEUTSCHLAND**	**48.372**	**100 %**
9. Brandenburg	1.172	2,42 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2019



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	280	298	363*
Dresden Elbland	158	163	124
Dresden	*89*	*86*	*17*
Sächsisches Elbland	*69*	*77*	*107*
Leipzig Region	266	118	117
Leipzig	*138*	*0*	*0*
Region Leipzig	*128*	*118*	*117*
Oberlausitz	166	151	164
Sächsische Schweiz	207	230	293
Vogtland (gesamt)	90	100	k.A.
Vogtland Sachsen	*71*	*81*	*97*
Vogtland Thüringen	*19*	*19*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	16	24	k.A.
Chemnitz	*5*	*5*	*1*
Landkreis Zwickau	*11*	*19*	*k.A.*
SACHSEN **	**1.164**	**1.065**	**1.159**

** Inklusive Landkreis Zwickau*

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

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

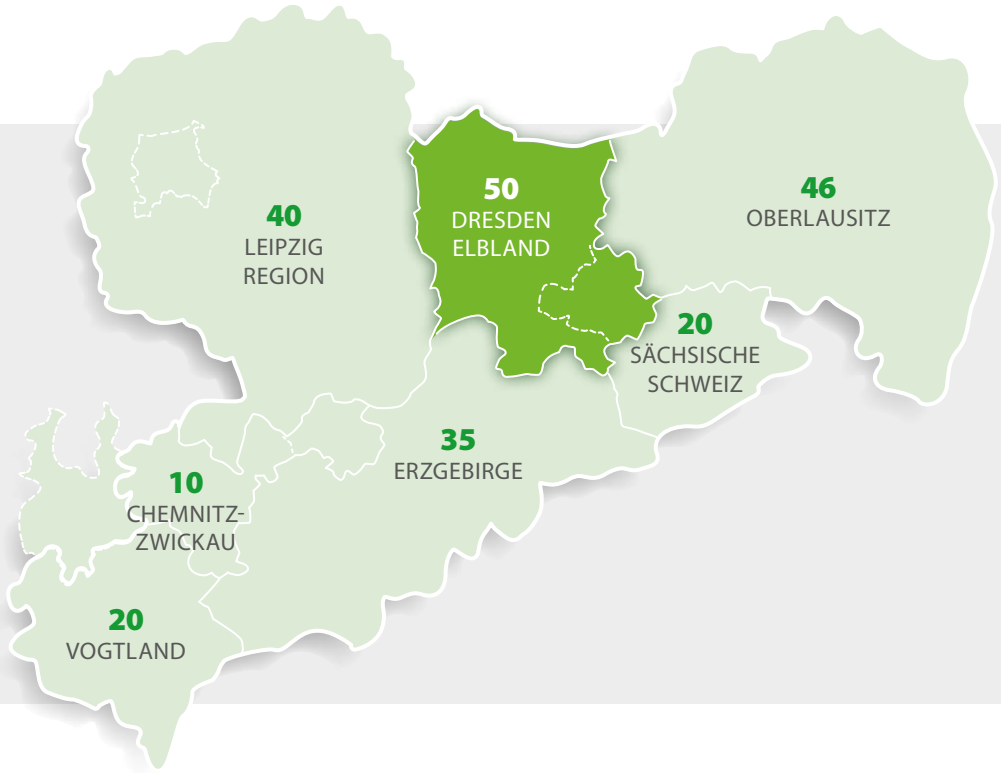
3.4 ServiceQualität Deutschland

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juni 2019*

1. Brandenburg	334	13,7 %	10. Saarland	97	4,0 %
2. Rheinland-Pfalz	316	13,0 %	11. Schleswig-Holstein	78	3,2 %
3. Niedersachsen	296	12,2 %	12. Mecklenburg-Vorpommern	77	3,2 %
4. Bayern	231	9,5 %	13. Hessen	65	2,7 %
5. Sachsen	**218**	**9,0 %**	14. Berlin	31	1,3 %
6. Baden-Württemberg	217	8,9 %	15. Bremen	22	0,9 %
7. Nordrhein-Westfalen	202	8,3 %	16. Hamburg	22	0,9 %
8. Thüringen	128	5,3 %	**DEUTSCHLAND**	**2436**	**100 %**
9. Sachsen-Anhalt	102	4,2 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2019



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	35	37	39	49
Dresden Elbland	50	57	79	86
Dresden	*31*	*36*	*51*	*51*
Sächsisches Elbland	*19*	*21*	*28*	*35*
Leipzig Region	40	42	45	45
Leipzig	*14*	*14*	*17*	*18*
Region Leipzig	*26*	*28*	*28*	*27*
Oberlausitz	46	55	56	28
Sächsische Schweiz	20	21	33	33
Vogtland (gesamt)	20	21	k.A.	k.A.
Vogtland Sachsen	*17*	*18*	*24*	*28*
Vogtland Thüringen	*3*	*3*	*k.A.*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	10	14	18	k.A.
Chemnitz	*5*	*6*	*8*	*7*
Landkreis Zwickau	*5*	*8*	*10*	*k.A.*
SACHSEN **	**218**	**244**	**294**	**276**

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

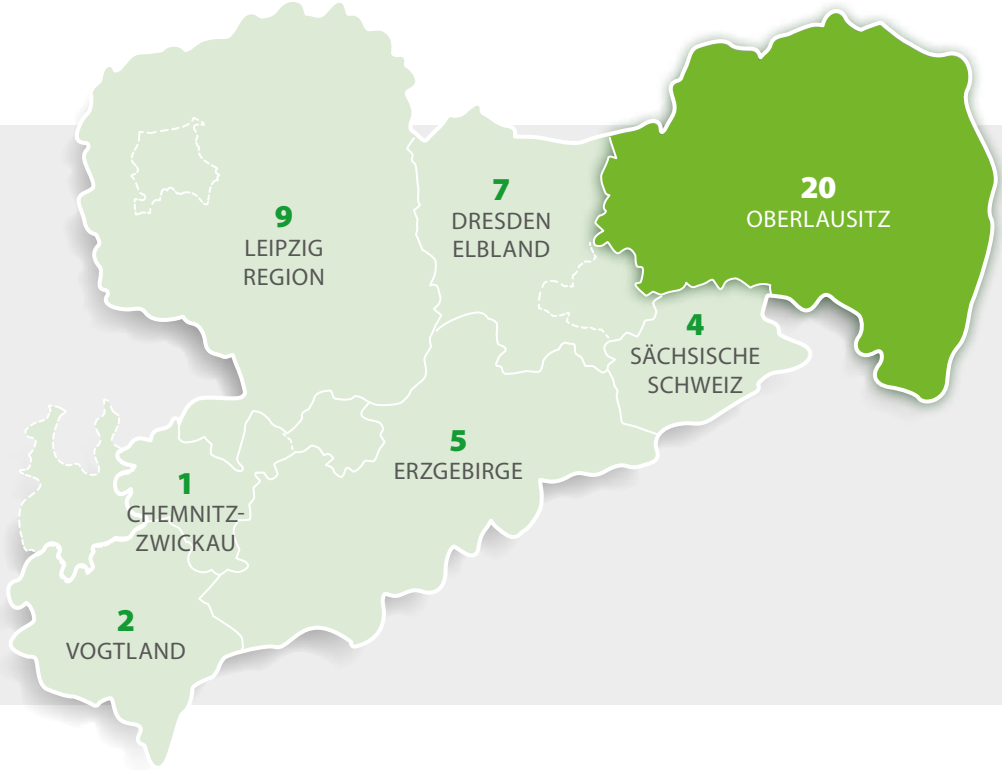
3.5 DTV i-Marke

Bundesranking nach Anzahl ausgezeichneter Betriebe *Stand: Juni 2019*

1. Niedersachsen	151	20,9 %	10. Schleswig-Holstein	32	4,4 %
2. Bayern	81	11,2 %	11. Sachsen-Anhalt	25	3,5 %
3. Baden-Württemberg	76	10,5 %	12. Hessen	23	3,2 %
4. Brandenburg	70	9,7 %	13. Saarland	7	1,0 %
5. Rheinland-Pfalz	69	9,6 %	14. Berlin	6	0,8 %
6. Nordrhein-Westfalen	51	7,1 %	15. Bremen	4	0,6 %
7. Sachsen	**47**	**6,5%**	16. Hamburg	0	0,0%
8 .Thüringen	44	6,1 %	**DEUTSCHLAND**	**722**	**100 %**
9. Mecklenburg-Vorpommern	36	5,0 %			

Anzahl der ausgezeichneten Betriebe in Sachsen

Stand: Juni 2019



Die Entwicklung im Detail

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015	Juli 2012
Erzgebirge	5	4	3	2
Dresden Elbland	7	7	6	5
Dresden	*2*	*2*	*1*	*1*
Sächsisches Elbland	*5*	*5*	*5*	*4*
Leipzig Region	9	9	8	5
Leipzig	*1*	*1*	*1*	*1*
Region Leipzig	*8*	*8*	*7*	*4*
Oberlausitz	20	19	18	17
Sächsische Schweiz	4	4	3	1
Vogtland (gesamt)	2	2	k.A.	k.A.
Vogtland Sachsen	*1*	*1*	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	*1*	*1*	*k.A.*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	1	1	1	1
Chemnitz	*1*	*1*	*1*	*1*
Landkreis Zwickau	*0*	*0*	*k.A.*	*k.A.*
SACHSEN **	**47**	**45**	**40**	**32**

*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

3.6 Weitere Qualitätsinitiativen

3.6.1 BVCD-/DTV-Klassifizierung von Campingplätzen

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	0	0	3*
Dresden Elbland	2	2	3
Dresden	*0*	*0*	*0*
Elbland	*2*	*2*	*3*
Leipzig Region	1	1	2
Leipzig	*0*	*0*	*1*
Region Leipzig	*1*	*1*	*1*
Oberlausitz	2	1	1
Sächsische Schweiz	3	3	4
Vogtland (gesamt)	1	1	1
Vogtland Sachsen	*1*	*1*	*1*
Vogtland Thüringen	*0*	*0*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	1	1	0
Chemnitz	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*1*	*1*	*k.A.*
Sachsen	**10**	**9**	**14**
DEUTSCHLAND	**480**	**462**	**480**

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

** inklusive Landkreis Zwickau*

3.6.2 Qualitätsgastgeber Wanderbares Deutschland

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	12	13	13*
Dresden Elbland	0	0	0
Dresden	*0*	*0*	*0*
Elbland	*0*	*0*	*0*
Leipzig Region	4	4	0
Leipzig	*0*	*0*	*0*
Region Leipzig	*4*	*4*	*9*
Oberlausitz	0	0	0
Sächsische Schweiz	1	1	0
Vogtland (gesamt)	15	18	0
Vogtland Sachsen	*14*	*15*	*15*
Vogtland Thüringen	*1*	*3*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	0	0	0
Chemnitz	*0*	*0*	*0*
Landkreis Zwickau	*0*	*0*	*0*
Sachsen	**31**	**33**	**37**
DEUTSCHLAND **	**1.500**	**1.600**	**1.620**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich Platz 9
(insgesamt 11 beteiligte Bundesländer)

** inklusive Landkreis Zwickau*
*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

3.6.3 ADFC Bett+Bike

	Juni 2019	Juni 2018	Juni 2015
Erzgebirge	14	13	15*
Dresden Elbland	34	34	39
Dresden	*18*	*18*	*19*
Elbland	*16*	*16*	*20*
Leipzig Region	38	37	42
Leipzig	*6*	*4*	*3*
Region Leipzig	*32*	*33*	*39*
Oberlausitz	62	68	79
Sächsische Schweiz	11	11	8
Vogtland (gesamt)	11	12	k.A.
Vogtland Sachsen	*7*	*7*	*7*
Vogtland Thüringen	*4*	*5*	*k.A.*
Chemnitz-Zwickau	3	3	k.A.
Chemnitz	*0*	*0*	*1*
Landkreis Zwickau	*3*	*3*	*k.A.*
Sachsen	**169**	**173**	**191**
DEUTSCHLAND **	**5080**	**5208**	**5.652**

Rankingplatz Sachsen im Bundesvergleich Platz 10

** inklusive Landkreis Zwickau*
*** Gesamtwert Sachsen ohne Vogtland Thüringen*

Zertifiziert/Klassifiziert mit...

Wechselwirkungen mit.../Vorteile bei...

	ServiceQualität DEUTSCHLAND	TOURIST INFORMATION	G-KLASSIFIZIERUNG.DE	DEUTSCHE HOTELKLASSIFIZIERUNG	DTV Klassifizierung	FAMILIEN URLAUB IN SACHSEN
ServiceQualität DEUTSCHLAND		Anerkennung als Werkzeug				
TOURIST INFORMATION	Es gibt Zusatzpunkte für die Zertifizierung.					
G-KLASSIFIZIERUNG.DE	10 Zusatzpunkte					
DEUTSCHE HOTELKLASSIFIZIERUNG	Anerkennung SQD Mystery Check					
DTV Klassifizierung	16 Zusatzpunkte*					
FAMILIEN URLAUB IN SACHSEN	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.	Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.			
VITAL URLAUB				Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung ab 3 Sternen Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.sachsen-tourismus.de angezeigt.		
wanderbares deutschland	Die Zertifizierung mit ServiceQualität Deutschland wird als Wahlkriterium anerkannt.		Die Klassifizierung wird als Kernkriterium anerkannt. Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.wanderbares-deutschland.de angezeigt.			
bett+bike			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.			

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

VITAL URLAUB	wanderbares deutschland	bett+bike adfc	
Anerkennung als Werkzeug			
	16 Zusatzpunkte*	16 Zusatzpunkte*	
			Voraussetzung ist eine gültige Klassifizierung.
			Die Klassifizierung wird als Kernkriterium anerkannt.
			Die Sterne-Klassifizierung wird unter www.bettundbike.de angezeigt.

3.7 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 bereits mit ServiceQualität Deutschland zertifiziert. Dafür erhält diese 16 Zusatzpunkte im Rahmen der DTV-Klassifizierung für Ferienwohnungen, -häuser und -zimmer.

4. 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 die aktuellen Gästeanforderungen ausrichten können. Doch nicht nur die Qualitätsinitiativen geben Aufschluss über die Qualitätsorientierung im sächsischen Tourismus, sondern auch die Meinungen der Sachsenurlauber bieten Rückschlüsse über die 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.

Überblick Deutschland

	Trustscore 2018	Veränderung ggü. 2017
Deutschland	**83,5**	**+ 0,7**
1. Bayern	86,6	+ 0,5
2. Schleswig-Holstein	85,4	+ 0,7
3. Rheinland-Pfalz	85,0	+ 2,1
4. Sachsen	**84,5**	**+ 1,2**
5. Mecklenburg-Vorpommern	83,3	+ 0,6
6. Baden-Württemberg	82,8	+ 0,3
7. Niedersachsen	82,8	+ 0,9
8. Brandenburg	82,4	+ 0,6
9. Thüringen	82,0	+ 0,2
10. Sachsen-Anhalt	81,9	+ 0,2
11. Saarland	81,5	+ 1,0
12. Nordrhein-Westfalen	80,5	+ 0,3
13. Bremen	80,3	+ 0,5
14. Hessen	78,8	+ 0,1
15. Hamburg	78,6	+ 0,9
16. Berlin	78,2	- 0,3

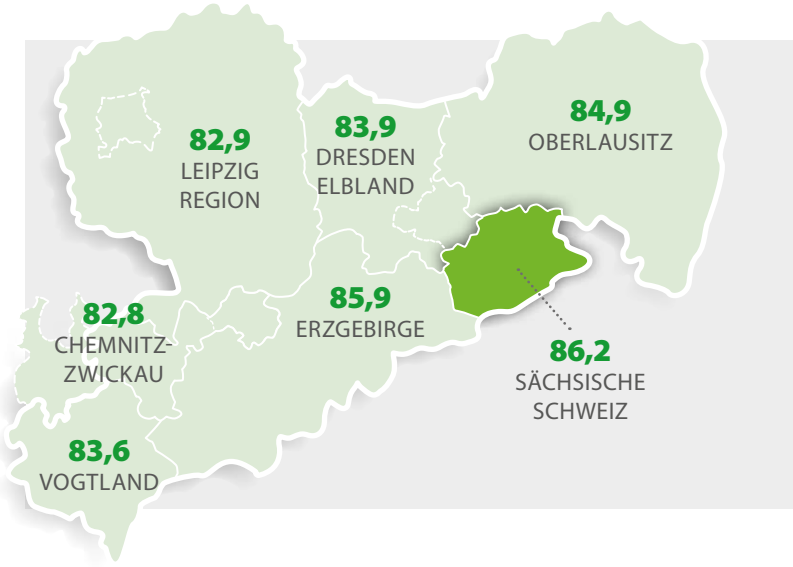
WAS IST DER TRUSTSCORE? Die Metasuchmaschine TrustYou wertet alle Beurteilungen von Nutzern auf über 250 Reisebewertungs- und Social-Media-Webseiten aus. Mithilfe statistischer Verfahren lässt sich aus allen erfassten Kommentaren der sogenannte „TrustScore“ auf einer Skala von 0 (negativste Ausprägung)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

Die Entwicklung im Detail

	2018	2017	2015	2013
Anzahl an Bewertungen	410.883	314.189	216.597	155.357
Anzahl an erfassten Betrieben	2.470	2.206	1.400	k.A.
Antwortquote	34 %	36 %	25 %	19 %
Betriebe, die auf Bewertungen reagieren	62 %	43 %	32 %	k.A.

Regionales Ranking der Gästezufriedenheit

Stand: 01.01.–31.12.2018

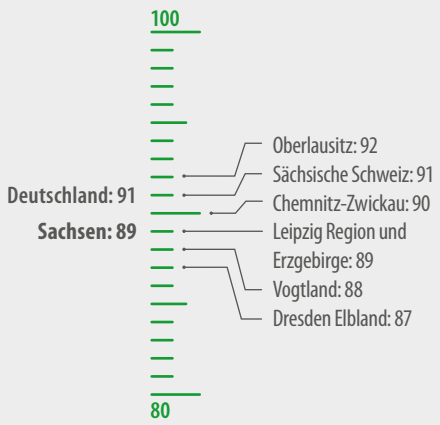


	2018	2017	2015	2013
Erzgebirge	85,9	84,2	82,9	83,1
Dresden Elbland	83,9	83,5	k.A.	k.A.
Dresden	*83,8*	*83,8*	*83,9*	*84,0*
Elbland	*83,9*	*82,9*	*82,4*	*81,8*
Leipzig Region	82,9	80,6	79,4	79,5
Leipzig	*83,0*	*82,0*	*79,4*	*79,3*
Region Leipzig	*82,6*	*79,0*	*79,4*	*79,7*
Oberlausitz	84,9	83,7	83,4	81,7
Sächsische Schweiz	86,2	85,5	81,9	81,6
Vogtland (gesamt)	83,6	83,2	82,2	81,4
Vogtland Sachsen	*84,1*	*83,8*	*83,1*	*81,8*
Vogtland Thüringen	*81,9*	*81,2*	*79,5*	*80,4*
Chemnitz-Zwickau	82,8	81,6	k.A.	k.A.
Chemnitz	*81,7*	*80,3*	*80,4*	*81,4*
Landkreis Zwickau	*83,1*	*81,8*	*81,6*	*80,1*
SACHSEN	**84,5**	**83,3**	**82,2**	**81,9**

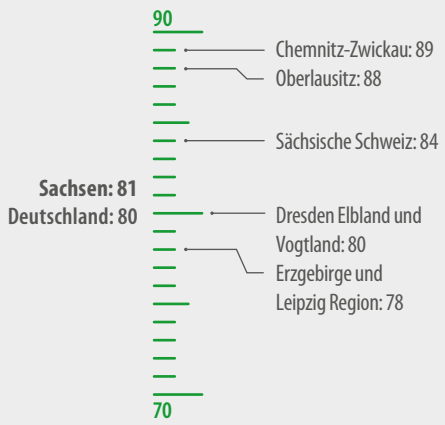
Gästezufriedenheit in Punkto Service, Ausstattung und Preis

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.

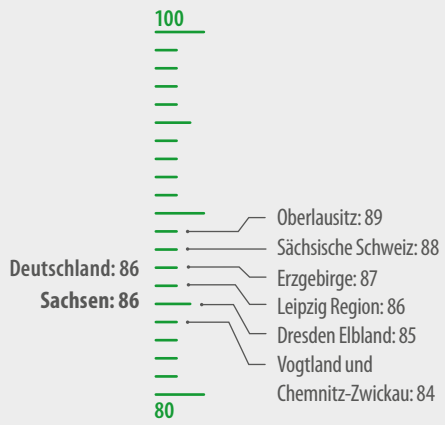
Service



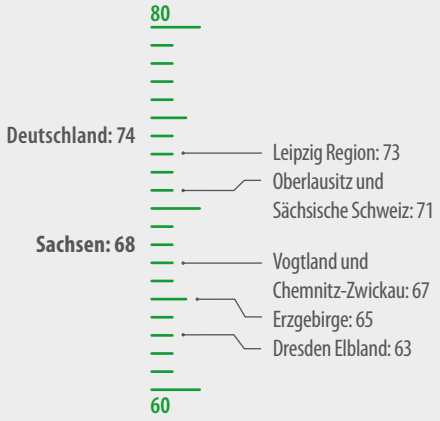
Außenanlage



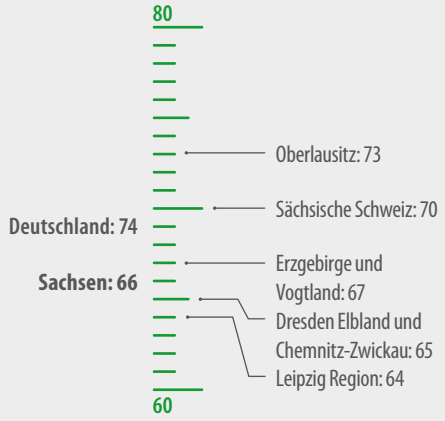
Hotel



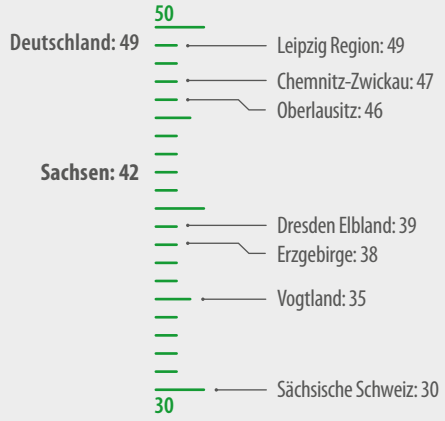
Preis



Zimmer



Internet



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.
Messering 8 // Haus F,
01067 Dresden
Telefon: 0351 49191-20
E-Mail: eibenstein@ltv-sachsen.de
Home: www.ltv-sachsen.de/digitalisierung

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:
Landestourismusverband Sachsen e. V.
Mandy Eibenstein, Stefanie Braungardt

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

Fotos/Abbildungen:
Yvonne Richter (Titelmontage) | LTVSACHSEN_Phopress (S. 3)

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 bis 2019 | Ostdeutscher Sparkassenverband

Stand der Bezugsdaten:
Qualitätsinitiativen: Januar 2019, Juni 2019 | Onlinebewertungen: 01.01. bis 31.12.2018

Redaktionsschluss:
Oktober 2019

Im Auftrag:
Sächsisches Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

Diese Maßnahme wird mitfinanziert durch Steuermittel auf der Grundlage des vom Sächsischen Landtag beschlossenen Haushaltes.

www.ltv-sachsen.de