



## Mystery Tests in der Modellregion Mecklenburgische Seenplatte

Kultur erkenn- und erlebbar machen: Verkaufsschulung im Rahmen des BMWi-Projektes „Die Destination als Bühne: Wie macht Kulturtourismus ländliche Regionen erfolgreich?“

Michael Deckert, dwif-Consulting GmbH Berlin  
09./10. Januar 2017



Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2018 dwif-Consulting GmbH. Dieses Dokument ist Teil der Präsentation und ohne die mündliche Erläuterung unvollständig.

**Wie steht es in der Mecklenburgischen Seenplatte um die touristische Beratungsqualität?**

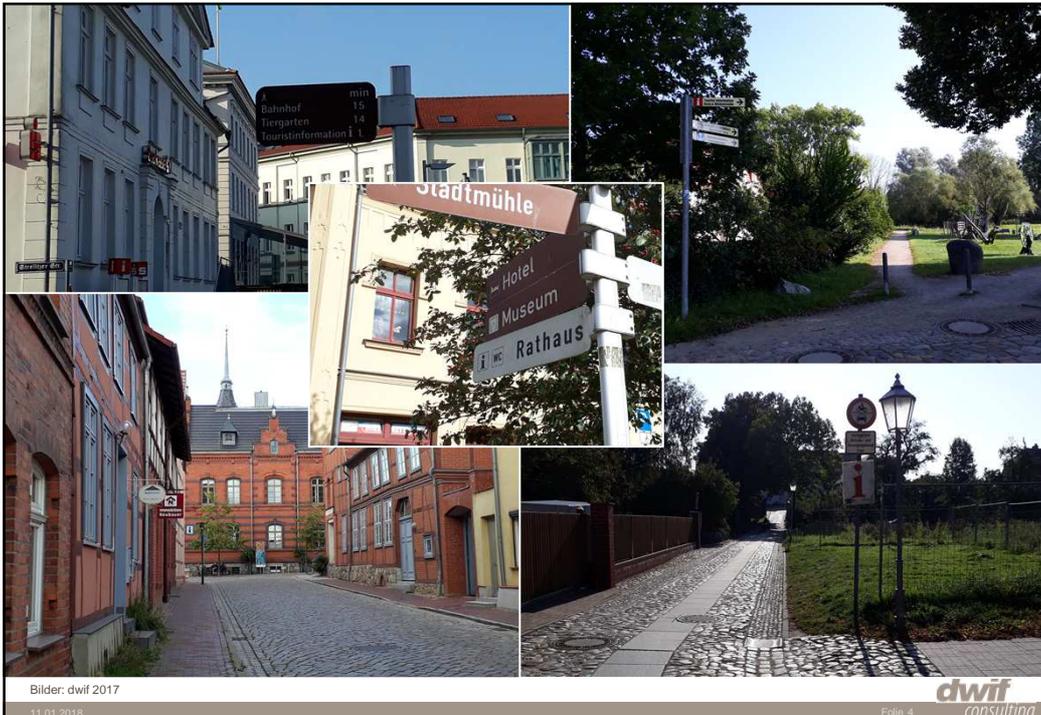
# Erreichbarkeit und Erscheinungsbild



11.01.2018

Folie 3

**dwif**  
consulting



Bilder: dwif 2017

11.01.2018

Folie 4

**dwif**  
consulting

## Erreichbarkeit: überwiegend positives Bild

### Tourist-Informationen

-  • Alle Touristeninformationen sind sehr gut und schnell erreichbar
-  • Schnelle Reaktionszeit: Spanne reicht von einer halben Stunde bis zu einem Tag
-  • TIs zumeist gut erreichbar und auffindbar



### Beherbergungsbetriebe

-  • Sehr schnelle und gute Erreichbarkeit
-  • 74 % der Betriebe antworteten noch am selben Tag auf die Anfrage
- Fünf Betriebe antworteten gar nicht oder brauchten dafür länger als einen Tag



**dwif**  
consulting

11.01.2018

Folie 5

## E-Mails überwiegend professionell gestaltet

**dwif**  
consulting

11.01.2018

Seite 6

## Positives Erscheinungsbild und Umfeld der TI



- attraktives Umfeld und ansprechende Gebäude



- Inneneinrichtung und Ausstattung: von attraktiv und modern (2) bis etwas älter, aber gepflegt und neutral



## Informationsangebot der TI



# Freundlichkeit und Kommunikation



11.01.2018

Folie 9

**dwif**  
consulting

## Verbesserungsbedarf in der persönlichen Kommunikation in einigen Tourist-Informationen



- sehr freundlich bis freundlich (eine Ausnahme!)
- professionelle Begrüßung und Verabschiedung



„Da müsste ich jetzt erstmal alles durchwählen.“

„Viel Spaß in ...!“

„Da müssten Sie dann selber anrufen.“



- ganze Bandbreite der Freundlichkeit vor Ort
- nur teilweise aktive Beratung



Folie 10

**dwif**  
consulting

## Großteils freundliche und aufgeschlossene Gesprächspartner in den Beherbergungsbetrieben

„Wir freuen uns auf Sie!“

„Vielleicht können Sie das ja mal googlen...“

„[Für weitere Fragen]... müssen Sie dann schon die Kurverwaltung kontaktieren!“

11.01.2018

Folie 11

**dwif**  
consulting

Beratungskompetenz



11.01.2018

Folie 12

**dwif**  
consulting

## Tourist-Informationen: Kulturinteresse der „Anfrager“...

### Anfrage

Von:

An:

Vollansicht ☆

29.09.2017 um 09:13 Uhr

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir und ein befreundetes Ehepaar wollen Anfang November (01-05.11) ein ver...  
in ... verbringen. Wir suchen für unseren Aufenthalt eine moderne/gepflegte  
Schlafzimmern und einem gemeinsamen Wohn-/Essbereich. Können Sie uns bitte  
inkl. Preis zukommen lassen?

Neben Aktivitäten in der Natur würden wir gerne ein paar Museen/Ausstellungen  
diesbezüglich einige Empfehlungen geben und uns die Kontaktdaten dieser E...  
haben Sie ja auch noch ein paar Tipps welche kulturellen Veranstaltungen in ...  
stattfinden?

Vielen Dank im Voraus.

Herzliche Grüße

### Szenario Telefintest

„Guten Tag, mein Name ist.... Wir  
möchten das verlängerte  
Wochenende vom 29.09-03.10 bei  
Ihnen in ... verbringen und suchen  
dafür eine Unterkunft.“

.... Wir sind vor allem an  
Einrichtungen und Veranstaltungen  
im Bereich Kunst und Kultur  
interessiert. Haben sie  
diesbezüglich in diesem Zeitraum  
Tipps?“

dwif  
consulting

11.01.2018

Folie 13

## ... wird kaum berücksichtigt, sehr gute Bearbeitung der Zimmeranfragen

„Etwas weiter entfernte  
Schlösser müsste ich  
jetzt recherchieren.“

„[Empfehlung]... da Sie  
das ja sicherlich auch  
interessiert.“

„Alle Highlights sind  
schon vorbei.“

Zimmeranfragen sehr gut bearbeitet:  
individuelle Angebote mit  
Vakanzabfrage/Preisangabe

Unterkunftsanfragen teilweise sehr  
ausführlich und umfangreich  
bearbeitet

### E-Mail

- keine Informationen zu kulturellen Einrichtungen/Veranstaltungen in der E-Mail enthalten (eine Ausnahme)

dwif  
consulting

Folie 14

## Persönliche Kenntnis erhöht Beratungsqualität



- Beratungskompetenz in der ganzen Bandbreite von inkompetent über kompetent, bis sehr kompetent
- **Aktive Gesprächsführung** und Nachfragen nach Interessen und Wünschen nur in einer TI
- **Produktkenntnis für kulturelle Angebote:** in der Hälfte der TIs nur befriedigend bis mangelhaft
- In der Hälfte der TIs wird statt Erklärungen auf **Prospekte** verwiesen
- **Internetrecherche** ist eher die Ausnahme denn die Regel



„Das weiß ich auch nicht, ich war selber noch nicht da.“

„Schauen Sie sich auch mal eine Kirche an?“

„Die Filmbeschreibung kenne ich genau, weil ich die vorhin in unseren Online-Veranstaltungskalender eingetragen habe.“

11.01.2018

Folie 15

dwif consulting



## Beherbergungsbetriebe: nur geringe Kenntnis des Kulturangebotes



- Buchungsanfrage zufriedenstellend bearbeitet
- Mehr als die Hälfte: nur wenige oder gar keine Kenntnisse zu kulturellen Einrichtungen/ Veranstaltungen in ihrer Region
- Häufig Verweis auf die Tourist-Information oder vorliegendes Prospektmaterial

„Ansonsten haben wir nur Sauna und Natur da.“

„Weiß ich aus'm Kopf nichts...“

„[...] aber deshalb habe ich mir so einen Ordner angelegt mit Sehenswürdigkeiten.“

„Wir haben hier so einen Flyer rumliegen, dann können Sie ja da gucken.“



- Über 80 % gingen lediglich auf die Buchungsanfrage ein!

11.01.2018

Folie 17

**dwif**  
consulting

## O-Töne aus den Beherbergungsbetrieben

„Kunstfreunde sind nur schwer hier hoch zu bekommen.“

„Was genau interessiert Sie denn?“

[Nachfrage, ob man noch weitere Informationen bekommen kann]  
„Nein, in diesem Moment nicht!“

„Hier habe ich ganz viele Prospekte liegen [...], da müsste ich jetzt selbst mal dran lesen.“

„...kaum Nachfrage hier...“

„Es gibt wohl in der Nähe so ein Schloss.“

„[Für weitere Fragen]... müssen Sie dann schon die Kurverwaltung kontaktieren.“

11.01.2018

Folie 18

**dwif**  
consulting

## Fazit und Gesamteindruck



**Auf Buchungsanfragen wird gut oder sehr gut reagiert.**



**Anfragen zu Kunst & Kultur über die Buchungsanfrage hinaus werden nicht oder kaum bearbeitet.**



**50/50 – Die Hälfte berät gut bis sehr gut, andere Hälfte mangelhaft oder schlecht.**

**Tourist-Informationen**

**Prospekt = Information = zufriedener  
Gast?**

**Große Bandbreite bei Freundlichkeit,  
Motivation und Beratungskompetenz**

**Was umfasst „Kunst & Kultur“?**



**Tourist-Informationen**

11.01.2018

Folie 21

**dwif**  
consulting



**Teilweise geringe Serviceorientierung  
und große Wissenslücken hinsichtlich  
kultureller Angebote**



**Nachfrage fehlt, deshalb keine richtige  
Angebotsstruktur/Ausarbeitung**



**Fragen, die über die Buchungsanfrage  
hinaus gehen, werden nicht bearbeitet.**

**Beherbergungsbetriebe**

11.01.2018

Folie 22

**dwif**  
consulting



**dwif-Consulting GmbH**

Beratung und Forschung für die Tourismusbranche und Freizeitwirtschaft

Ihr Ansprechpartner



**Michael Deckert**  
Tel.: 030/757 949 21  
m.deckert@dwif.de

Büro Berlin  
Marienstr. 19/20  
10117 Berlin

**dwif**  
consulting



twitter | facebook | google+ | xing | rss

Urheberschutz  
Alle Rechte vorbehalten. © 2017 dwif-Consulting GmbH. Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes und des Vertrags zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer ist ohne Zustimmung der dwif-Consulting GmbH unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung, Mikroverfilmung und Speicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.