



"Kundenbedürfnisse
besser verstehen!"



Mag. Martin Tröstl -
HTC Tourismusconsulting GmbH.

Zufriedenheit?

Zufriedenheit?

(Kunden)zufriedenheit =

der subjektive Soll-Ist-Vergleich
der Erwartung und der tatsächlich erhaltenen Leistung

Besonderheit Tourismus

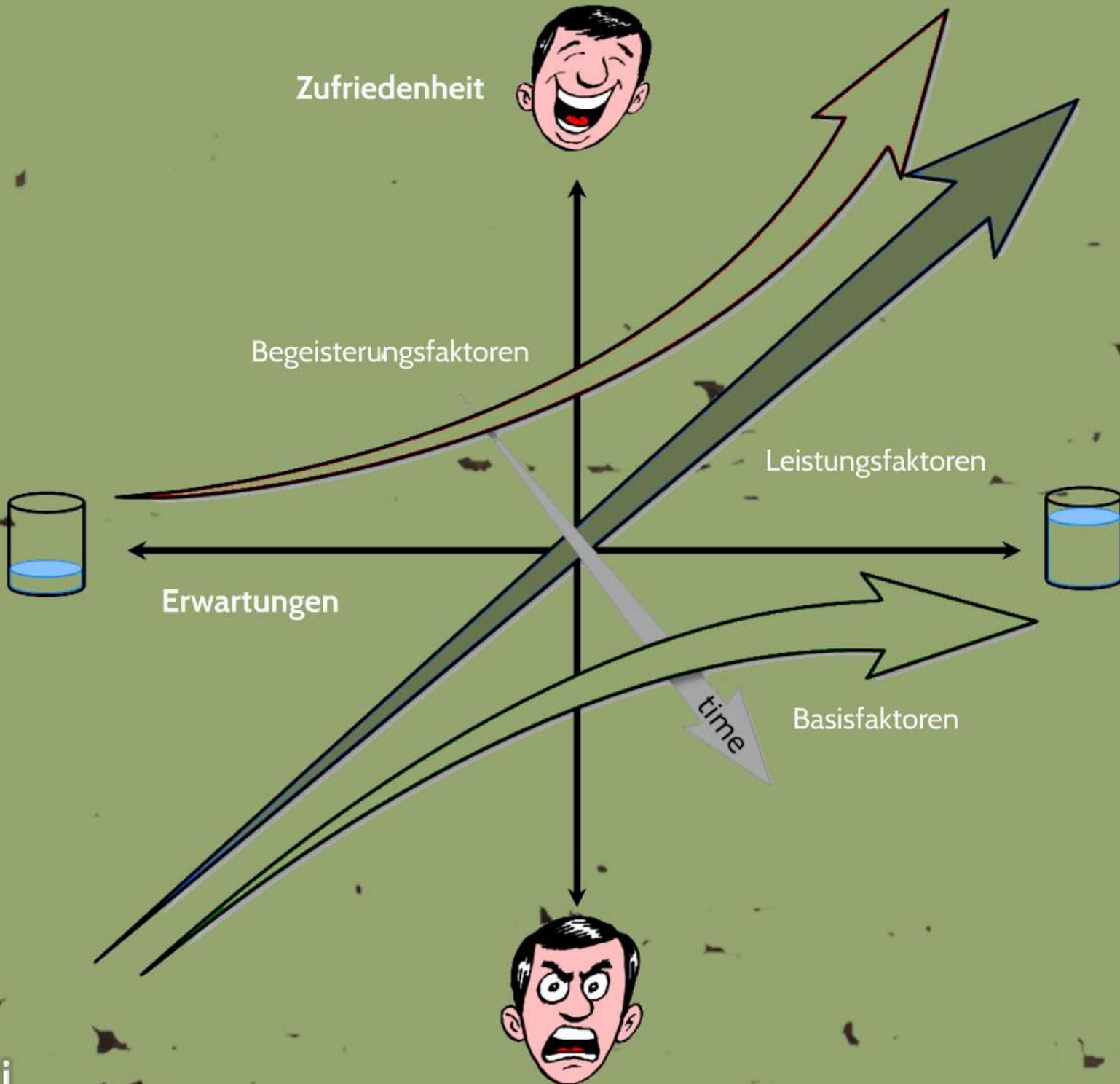


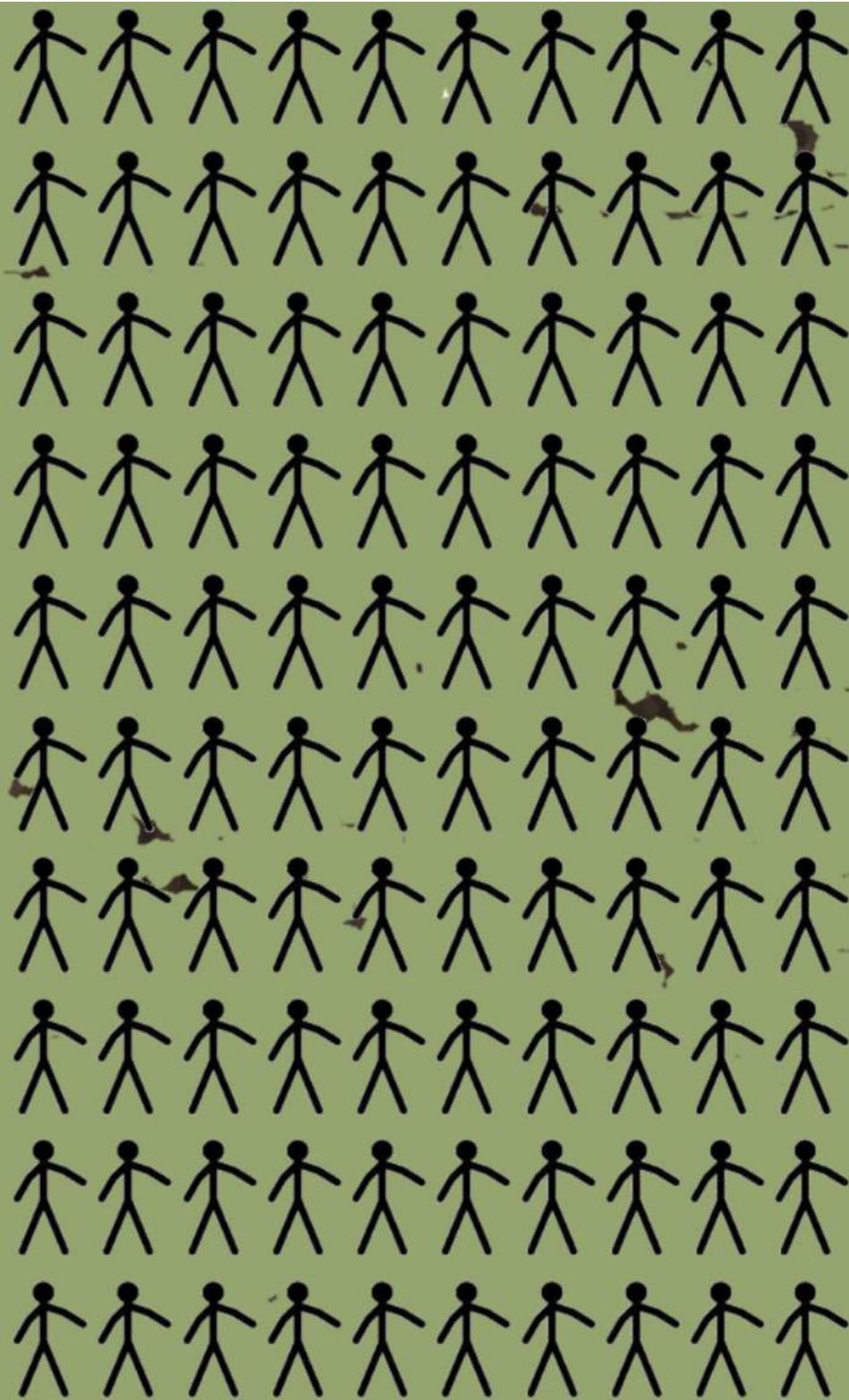
Kundenzufriedenheit =
Teilerwartungen/Teilzufriedenheiten

Qualität?

Qualität=

Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit des Produkts bzw. der Dienstleistung gemäß den Kundenerwartungen auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen.

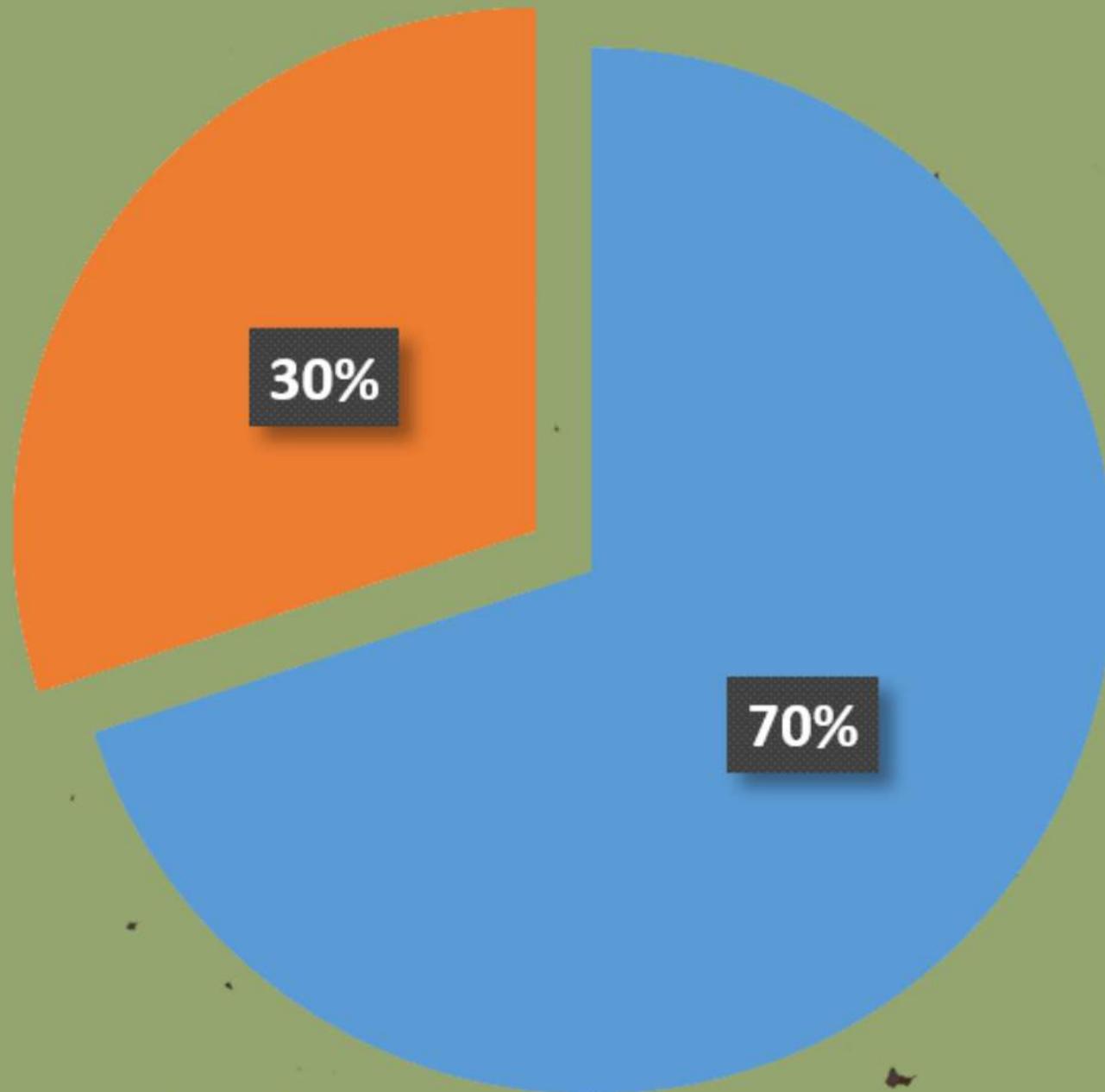




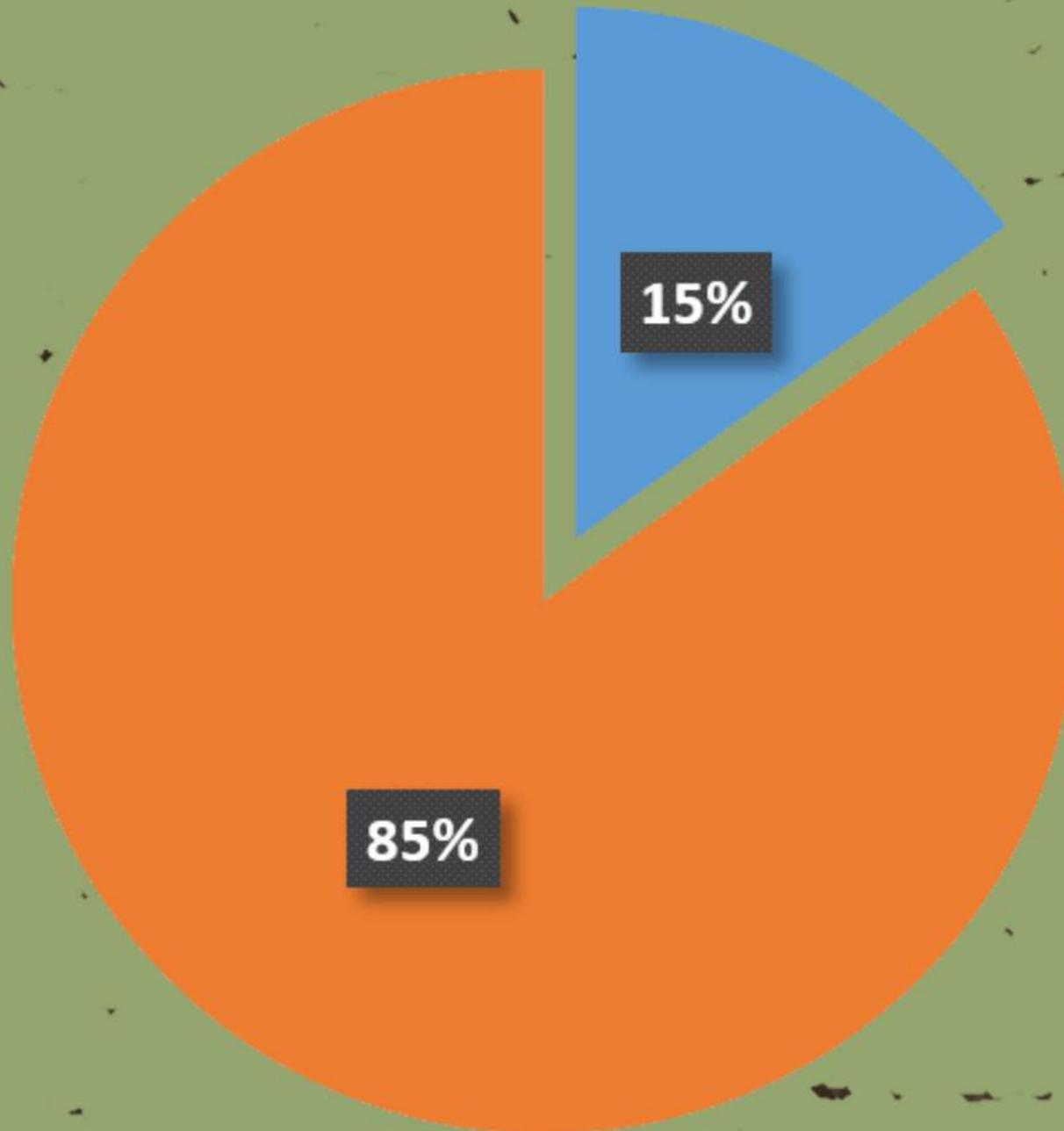
*"Wer keine Beschwerden hat -
hat auch bald keine Kunden mehr."*



Lesen Bewertungen



Lesen Bewertungen - Kunden



GBOO

Gästabefragung offen und online

Kondeor
MARKTFORSCHUNG

7 Sprachen

Deutsch, Englisch, Russisch, Spanisch,
Italienisch, Französisch, Slowakisch,

9 Touristische Leistungsträger

Destination, Beherbergungsbetrieb,
Gastronomiebetrieb, Radroute, Museen,
Musikfestival/Konzert/Open Air, Theater/
Oper, Veranstaltungen, Fitnessanlage

Umfassende Auswertungen

Möglichkeit nach
Zielgruppen/Zeiträumen zu filtern

Zufriedenheitswerte Leistungsbündel

+

subjektive Wichtigkeit der Teilbereiche

Gewohnheiten

Einstellungen

Werte

Segmentierung

Anreiz

Gewinnspiel

GBOO

Gästabefragung offen und online

Kondeor
MARKTFORSCHUNG

7 Sprachen

Deutsch, Englisch, Russisch, Spanisch,
Italienisch, Französisch, Slowakisch,

9 Touristische Leistungsträger

Destination, Beherbergungsbetrieb,
Gastronomiebetrieb, Radroute, Museen,
Musikfestival/Konzert/Open Air, Theater/
Oper, Veranstaltungen, Fitnessanlage

Zufriedenheitswerte
Leistungsbündel

+

subjektive Wichtigkeit der Teilbereiche

Gewohnheiten

Einstellungen

Werte

Segmentierung

Anreiz

Gewinnspiel

Umfassende Auswertungen

Möglichkeit nach
Zielgruppen/Zeiträumen zu filtern

„Weise ist nicht der, der die wenigsten Fehler macht,
sondern der, der am meisten aus ihnen lernt“
(Harvey Mackay).