

# Qualitäts-Check für Rügen - Ergebnisse der TrustYou-Analyse

Harald Machur  
Leiter Qualität & Nachhaltigkeit  
Tourismusverband MV

# Qualität („qualis“ = „wie beschaffen“)

## Produktbezogen:

Erfüllung von allgemein festgelegten Anforderungen

## Kundenbezogen:

die perfekte Realisierung aller Kundenanforderungen

ISO 9000:2005

-> identifizierbar?

## Transzendent:

Subjektive Erfahrung hinsichtlich der Eigenschaften...

-> meßbar?

Quelle: David A. Garvin

# Qualität

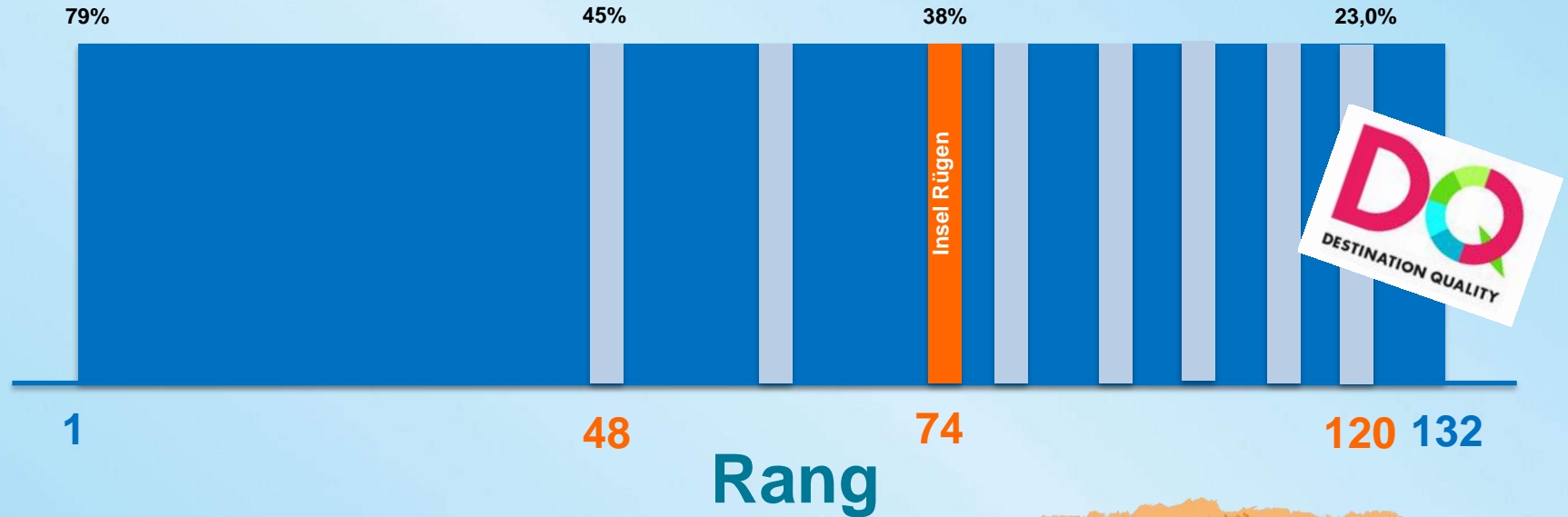
## Produktbezogen:





# MV-Destinationen im Bundesvergleich

## Anteil klassifizierter Hotels

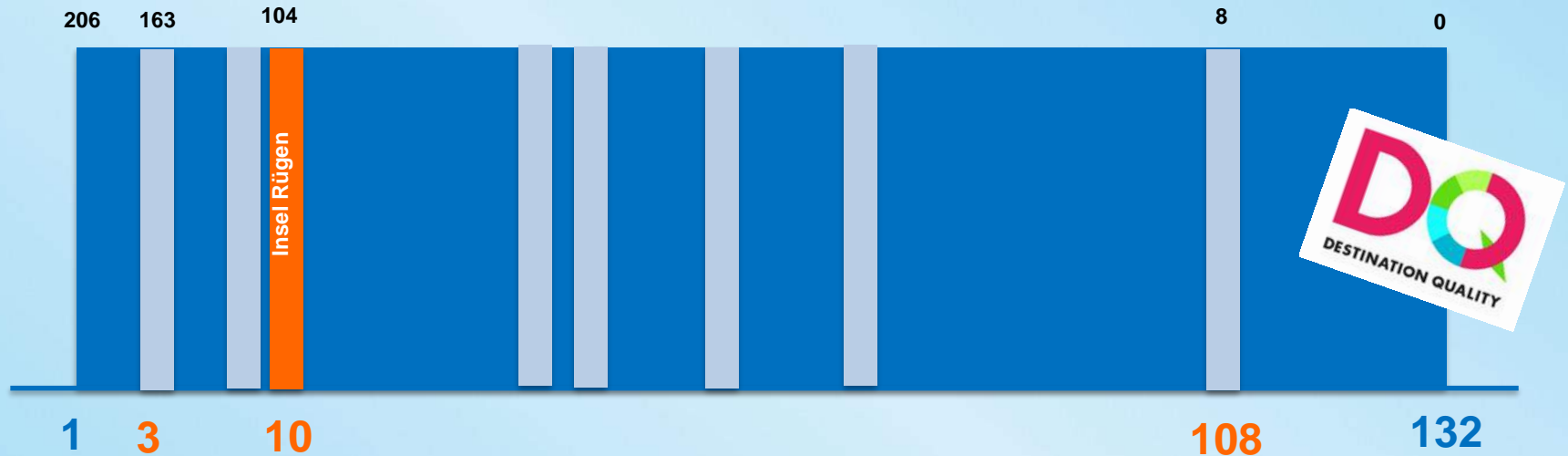


Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017



# MV-Destinationen im Bundesvergleich

## Klassifizierte FeWos/100T Ankünfte

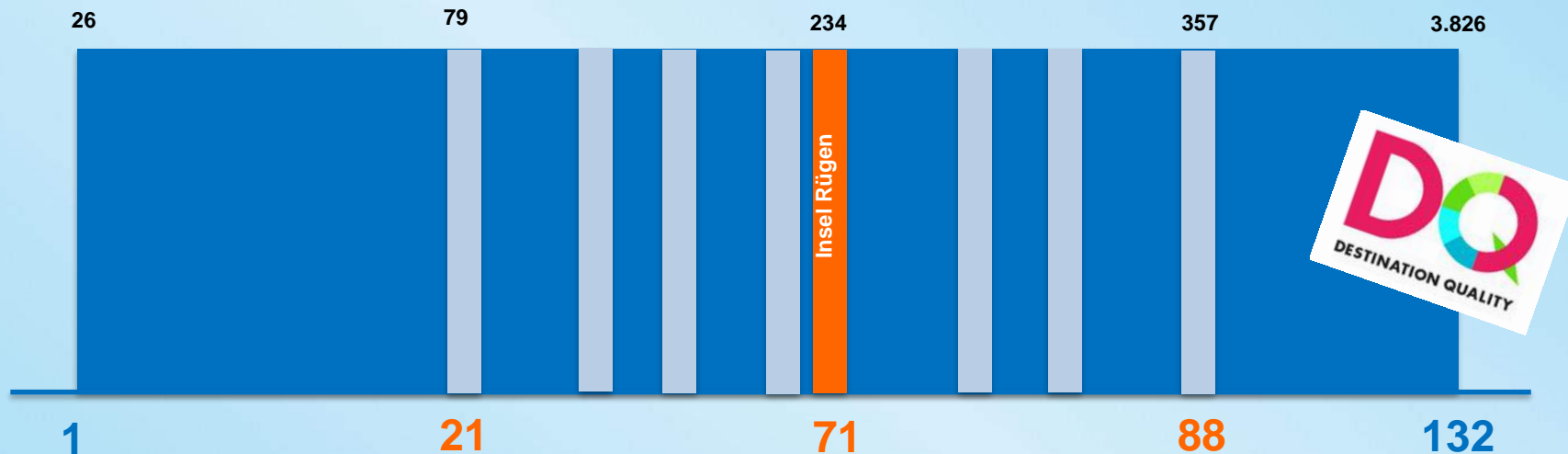


Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017

**Q**ualität



# MV-Destinationen im Bundesvergleich i-Marke-zertifizierte Touristinfos (1.000 Ankünfte je TI)



Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017





# MV-Destinationen im Bundesvergleich

## Service-Q-Betriebe je 100T Ankünfte



Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017

The screenshot shows a vacation rental listing interface. At the top, there are filter buttons for 'Fewo', 'Bewertung', 'Lage', and 'verfügt'. Below these is a large image of a white building with a red roof. To the right of the image is a booking form with fields for 'Anreise' (10.11.), 'Abreise' (17.11.), and 'Erwachsene' (2). A tooltip is visible over the '1F' icon, which is circled in red. The tooltip text reads: 'Klassifizierung nach DTV (Deutscher Tourismusverband e.V.)', 'Anzahl 'F' = Anzahl Ferienwohnungen im Objekt bewertet/ nicht bewertet', 'Anzahl 'P' = Anzahl Privatzimmer im Objekt bewertet/ nicht bewertet', and 'n.t.' = nicht klassifiziert.

**„Gute“ oder  
„schlechte“  
Qualität ?**

Quelle: <https://destinationsolutions.hrs.com> / 2018



**Q**ualität → Erwartung erfüllt? → **Z**ufriedenheit

Produktbezogen:  
Eigenschaften

Kundenbezogen:  
Anforderungen

Transzendent:  
Erfahrung



# Zufriedenheit

## Vergleich:

- a) zwischen einer erwarteten und einer eingetretenen Bedürfnisbefriedigung (Bedürfnis)
- b) zwischen einer erwarteten und einer tatsächlich beobachteten Eigenschaftsausprägung



## Bewertung

# Zufriedenheit

**TRUSTYOU** 



Sparkassen-  
Tourismusbarometer  
Ostdeutschland  
Länderverbundung Meckl. Vorpommern  
Lustigkult, 20. September 2017  
Tagen: **100%** (100%)  
Sparkassenbarometer (MS) mit Umverteilung von 100%  
Sparkassenbarometer (MS) mit Umverteilung von 100%  
Personen: 100%

Durchführung: **spif Consulting GmbH**  
Referenzen: Dr. Heideke Zuber  
Dr. Michael Erler



# Sparkassenbarometer

# Zufriedenheit



**Sparkassen-  
Tourismusbarometer  
Ostdeutschland**

Länderveranstaltung Meckl.-Vorpommern  
Ludwigslust, 20. September 2017

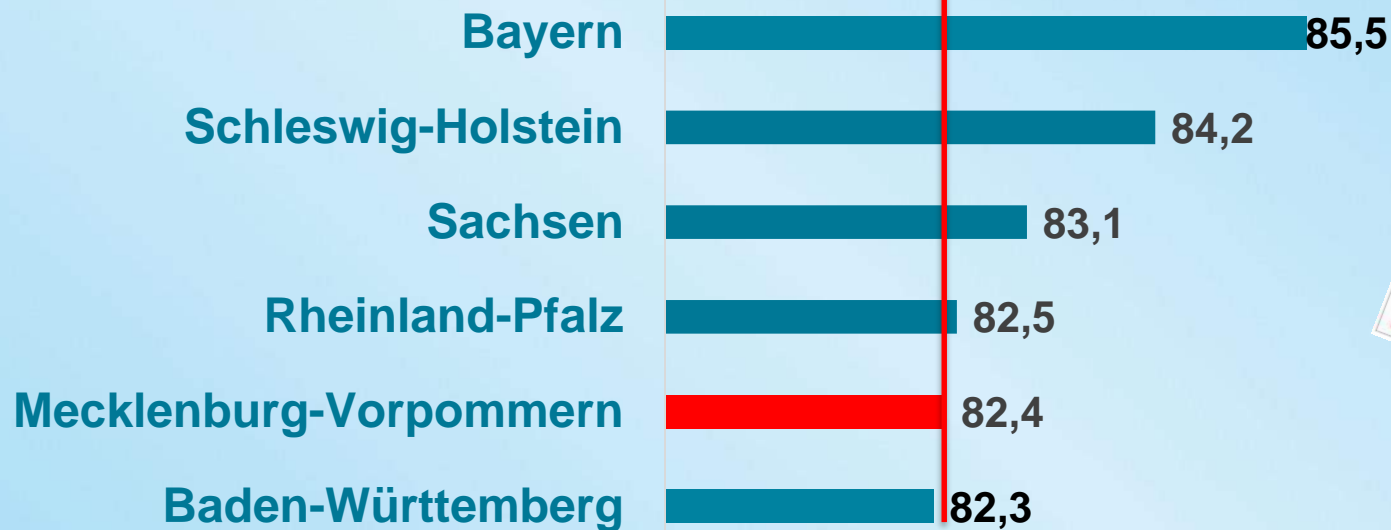
Träger **Ostdeutscher  
Sparkassenverband (OSV)**  
mit Unterstützung durch:  
**Sparkassen- und Giroverband  
Hessen-Thüringen**

Durchführung **dwif-Consulting GmbH**  
Referenten **Dr. Manfred Zeiner  
Dr. Mathias Feige**

Finanzgruppe  
Ostdeutscher Sparkassenverband



# TrustScore 2016



Quelle: OSV/DWIF 2017, Daten: TrustYou 2016

# Datenquelle „Qualität“: Destinationquality

**DQ**  
DESTINATION QUALITY

BETA  
MODUS

E-Mail Passwort EINLOGGEN

**Wissen, wo Ihre Destination steht. Auf einen Blick.**  
DQ liefert entscheidende Marktdaten für Ihre Region. Sehen Sie im direkten Vergleich, was in Ihrer Region besser oder vielleicht schlechter läuft als in anderen Destinationen.

**DATEN & FAKTEN**  
Bislang nicht verfügbare Informationen zu Ihrer Region durch innovative Verbindung verschiedener Datenquellen – amtliche Tourismusstatistik, Qualitätsdaten von TrustYou, DTV und Dehoga.

**RANKINGS & BENCHMARKS**  
Einzigartige Vergleiche mit Ihrem Wettbewerb in Form von Rankings & Benchmarks. Sehen Sie alle Ergebnisse Ihrer Region im Vergleich zu anderen Zielgebieten.

**INTUITIV & SCHNELL**  
Alle Informationen leicht verständlich auf den Punkt gebracht. Keine aufwändige Recherche mehr – deutlich schneller und kostengünstiger als eine eigene Datenerhebung.

Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de)

# Datenquelle „Qualität“: Destinationquality

## DQ REPORTS GIBT ES FÜR

### > DESTINATIONEN

Vergleich aller Destinationen und Tourismusregionen (LMO-vermarktete Destinationen)

### > STÄDTE

Vergleich aller Großstädte und Vergleich aller Mittelstädte mit mehr als 50.000 Übernachtungen

### > LANDKREISE

Vergleich aller Landkreise

### > INDUSTRIE- UND HANDELSKAMMERN

Vergleich aller Industrie- und Handelskammer-Bezirke

## DQ INDIVIDUALREPORTS

### > SIE SIND BEI DEN VORGENANNTEN REGIONSARTEN NICHT AUFGEFÜHRT?

Für alle anderen Regionsarten, wie z.B. Schutzgebiete, Ballungsräume, regionale Kooperationen, touristische Straßen, Mittelgebirge, bieten wir individuelle DQ Reports an.

### > SIE MÖCHTEN SICH MIT AUSGEWÄHLTEN WETTBEWERBERN VERGLEICHEN?

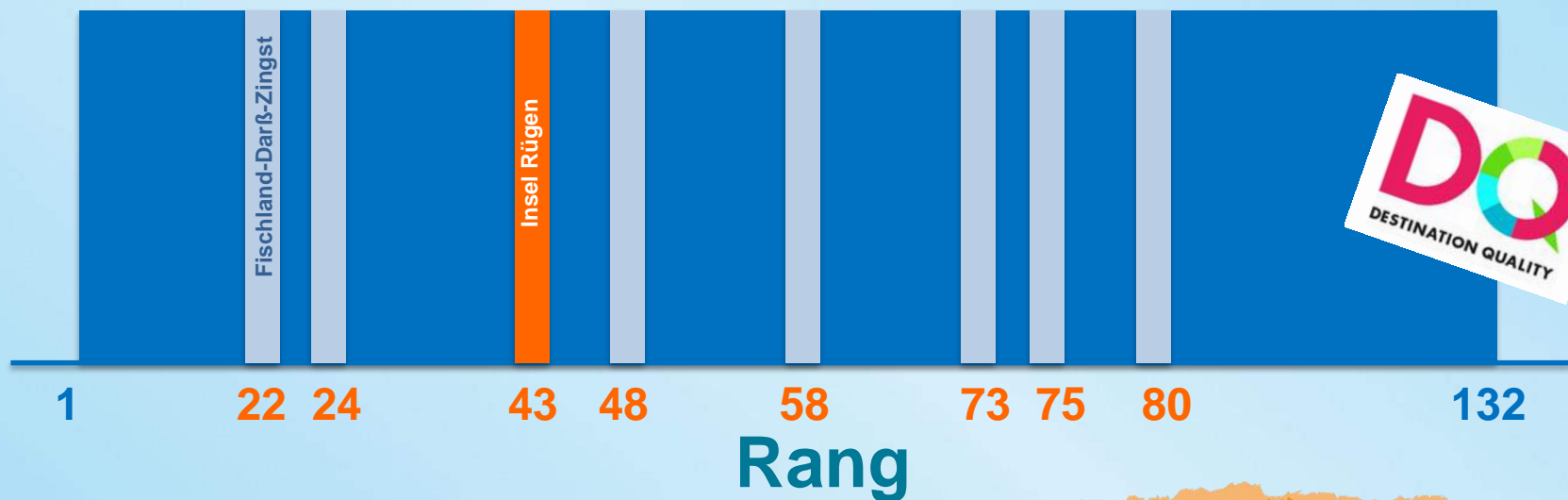
### > SPRECHEN SIE UNS GERNE AN.

Wir können jede Gebietskulisse und Auswertung auf Ihre Wünsche zuschneiden.

Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de)



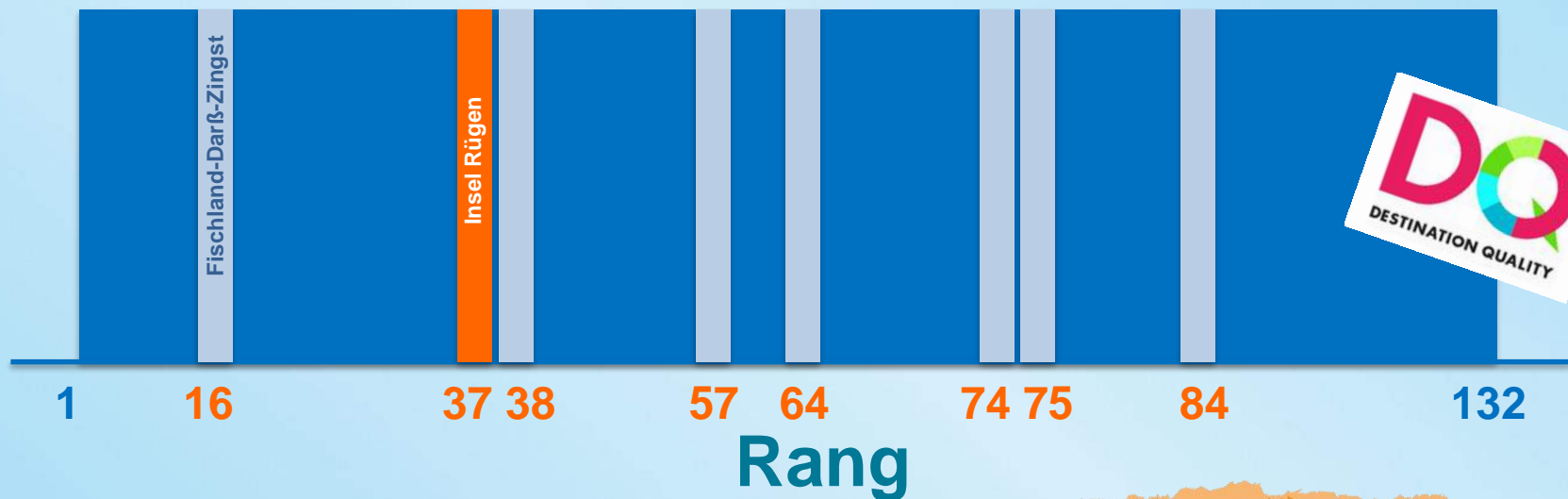
# MV-Destinationen 2016 Bundesvergleich nach TrustScore



Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2016

# MV-Destinationen 2017

## Bundesvergleich nach TrustScore



Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017

# MV-Destinationen im Landesvergleich nach TrustScore



Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017

# MV-Destinationen im Landesvergleich nach Gesamtnote



Quelle: TMV / Daten TrustYou 2017

# Anteil 4-5-Sterne-Unterkünfte an Gesamtklassifizierung



Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017



# Qualitäts-Check für Rügen

# Zufriedenheit

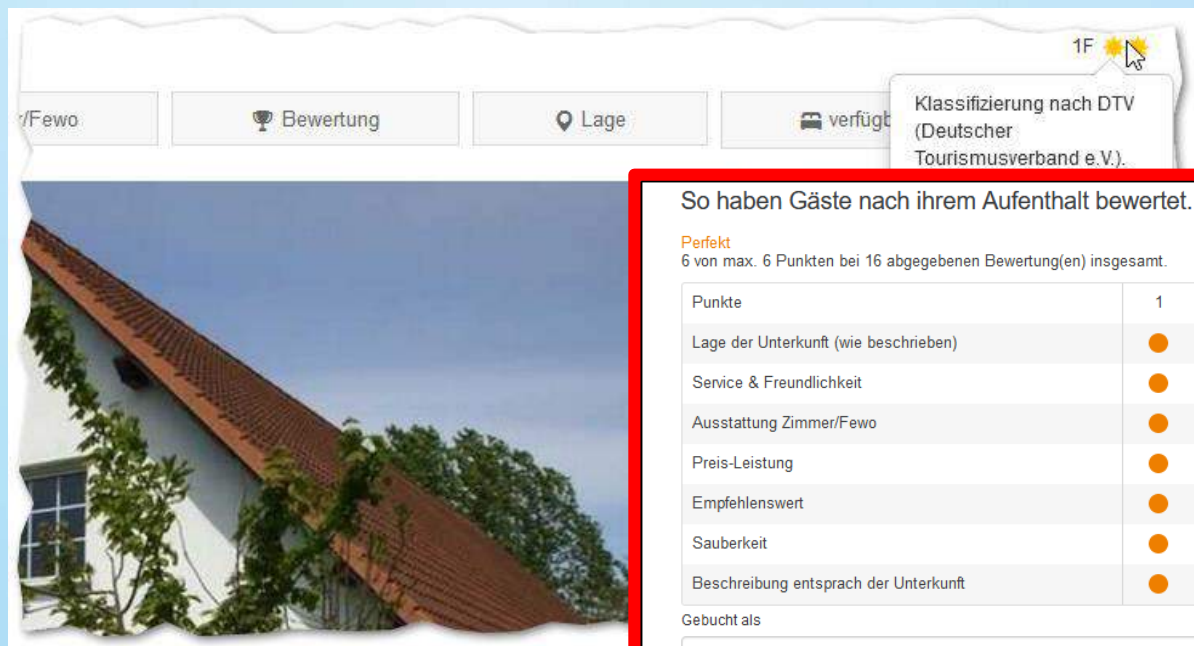
## - Ergebnisse der TrustYou-Analyse



The screenshot shows a website interface for vacation rentals. At the top, there are navigation buttons: "/Fewo", "Bewertung" (with a trophy icon), "Lage" (with a location pin icon), and "verfügt" (with a calendar icon). Below these is a large image of a white building with a red-tiled roof. To the right of the image is a search and filter panel with fields for "Anreise" (10.11.), "Abreise" (17.11.), and "Erwach:" (2). A tooltip is open over the "1F" icon, which is circled in red. The tooltip text reads: "Klassifizierung nach DTV (Deutscher Tourismusverband e.V.).", "Anzahl 'F' = Anzahl Ferienwohnungen im Objekt bewertet/ nicht bewertet", "Anzahl 'P' = Anzahl Privatzimmer im Objekt bewertet/ nicht bewertet", and "'n.t.' = nicht klassifiziert".

**„Gute“ oder  
„schlechte“  
Qualität ?**

Quelle: <https://destinationsolutions.hrs.com> / 2018



1F

/Fewo Bewertung Lage verfügbar

Klassifizierung nach DTV  
(Deutscher  
Tourismusverband e.V.).

**So haben Gäste nach ihrem Aufenthalt bewertet.**

**Perfekt**  
6 von max. 6 Punkten bei 16 abgegebenen Bewertung(en) insgesamt.

Punkte	1	2	3	4	5	6
Lage der Unterkunft (wie beschrieben)	●	●	●	●	●	
Service & Freundlichkeit	●	●	●	●	●	●
Ausstattung Zimmer/Fewo	●	●	●	●	●	●
Preis-Leistung	●	●	●	●	●	●
Empfehlenswert	●	●	●	●	●	●
Sauberkeit	●	●	●	●	●	●
Beschreibung entsprach der Unterkunft	●	●	●	●	●	●

Gebucht als

Quelle: <https://destinationsolutions.hrs.com/> / 2018



1F

Fewo Bewertung Lage verfügbar

Klassifizierung nach DTV  
(Deutscher  
Tourismusverband e.V.)

So haben Gäste nach ihrem Aufenthalt bewertet.

**Perfekt**  
6 von max. 6 Punkten bei 16 abgegebenen Bewertung(en) insgesamt.

Punkte	1	2	3	4	5	6
Lage der Unterkunft (wie beschrieben)	●	●	●	●	●	●
Service & Freundlichkeit	●	●	●	●	●	●
Ausstattung Zimmer/Fewo	●	●	●	●	●	●
Preis-Leistung	●	●	●	●	●	●
Empfehlenswert	●	●	●	●	●	●
Sauberkeit	●	●	●	●	●	●
Beschreibung entsprach der Unterkunft	●	●	●	●	●	●

Gebucht als

So haben  
**Perfekt**  
6 von max. 6 Pu

Quelle: <https://destinationsolutions.hrs.com/> / 2018

# TrustYou

**Z** TRUSTYOU  
**zufriedenheit**

- Gegründet 2008, Teil der Recruit Holding Japan
- Big Data: Sämtliche Reisebewertungen im Netz analysieren: 2,5 Mio Bewertungen / Woche
- Angebot: Cloud-Software-Produkte als Abo
- 50 Mio Reiseentscheidungen pro Monat, 150 DMO angeschlossen, 550.000 Leistungsträger



Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# TrustYou



- Ein wesentlicher Teil des besonderen Angebots von TrustYou ist die **linguistische Aufbereitung der unstrukturierten Texte und Meinungen** von Nutzern und Autoren.

Die automatische linguistische Bearbeitung soll dabei sicher stellen, dass aus jedem Einzeltext entsprechend die „wichtigsten“ Informationen erkannt, normalisiert, klassifiziert und anderen Aussagen gleicher Natur zugeordnet werden können.

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

Technologiepartner



Unabhängige Branchenexperten und Beratungspartner



Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

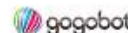


tmv.de

Hotelvereinigungspartner



OTAs, Meta-Suche & GDS



Eiseveranstalter



MV tut gut.

# TrustScore / Gesamtnote

## *Feriedorf Rugana*

Auf der sonnenreichen HALBINSEL WITTOW im Norden Rügens liegt, nur 500 m vom Strand entfernt, das familienfreundliche Feriedorf RUGANA

Die Anlage besteht aus stilvollen Fachwerkhäusern, die dorfähnlich angelegt sind. Jedes Haus beherbergt 4-6 Wohnungen, die in Sachen Komfort keine Wünsche offen lassen. Sie bieten jeweils Platz für 1-6 Personen und darüber hinaus verfügt jedes Haus über eine weitläufige Grün- und Gartenanlage. Maisonette- und Erdgeschosswohnungen haben zusätzlich eine Terrasse.

Ob sich Ihre Familie selbst versorgt oder Sie sich gern verwöhnen lassen, können Sie jeden Tag aufs Neue entscheiden. Der nahe gelegene Dorfladen bietet alles, was Sie als Selbstversorger benötigen und unser Restaurant steht Ihnen von morgens bis abends mit regionalen Spezialitäten zur Verfügung.

Alles, was Sie und Ihre Familie zum Freizeitvergnügen brauchen, finden Sie bei uns: Kinderspielplätze, Fahrradverleih, Bolzplatz, Fußballplatz, Minigolf, 9-Loch Swin-Golfplatz, Tischtennis und Kinderhaus mit Animation von Mai bis September. Und wenn das Wetter mal nicht so mitspielt, dann kann sich Ihre Familie drinnen im Hallenbad mit Babybecken, im

### Kategorie

Ferienwohnungen

+49 (0) 38391 9140

[direkt zur Webseite](#)

4.1 **Sehr Gut**    
  23 Bewertungen

# TrustScore / Gesamtnote

les Haus  
ieten  
ufige Grün-  
errasse.

eden Tag  
ersorger

latz,  
tter mal  
im

## Kategorie

### Ferienwohnungen

[+49 \(0\) 38391 9140](tel:+49383919140)


[direkt zur Webseite](#)


4.1 Sehr Gut  23 Bewertungen

Bewertungen


Kontakt

Anreise

4.1 Sehr Gut  Zusammenfassung aus 23 geprüften Bewertungen <sup>i</sup>

Alle ...   
100%

Alle   
100%

Familien   
100%

Bewertet mit **4.1/5** basierend auf Bewertungen von **allen Reisenden**.  
„Sehr gute Unterkunft. Nahe am Strand. Fantastischer Service. Herrlicher Strand.“

# Gesamtnote



- Die Gesamtnote eines Hotels auf einer **Skala von 0 bis 100** wird mit einem eigens dafür entwickelten Algorithmus berechnet. Um diese Note zu berechnen werden **neuere Bewertungen stärker gewichtet** als ältere. Die letzten 24 Monate werden dabei als Grundlage für die Berechnung verwendet.



# TrustScore

- Der TrustScore entspricht der Gesamtnote mit der Einschränkung, dass nur verifizierte Quellen berücksichtigt werden. **Als nichtverifizierte Quellen gelten Yelp, tripadvisor und facebook.**

# TrustYou: Nahezu unbegrenzte Analysen



Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)



The image shows a browser window displaying the login page for Trustyou.com. The browser's address bar shows the URL https://login.trusty.com. The page features the Trustyou logo at the top, followed by navigation buttons for 'Hotels' and 'Restaurants'. Below these is the logo for 'Tourismusverband MV' and a password field with a key icon. A prominent blue 'SIGN IN' button is visible, with a mouse cursor hovering over it. At the bottom of the login area, there are links for 'Forgot your password?' and 'Create an account'. On the left side of the browser window, there is a blue semi-transparent overlay containing white and red text statistics.

1 Bundesland  
8 Destinationen  
1.600 Leistungsträger  
500.000 Bewertungen

Quelle: www.trusty.com

# Sentimente: Zimmer

**Z** TRUSTYOU  
**zufriedenheit**

Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Zimmer Letzte 24 Monate
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	65,28
1 Gesamt MV (1504)	84,25	65,10

<input checked="" type="checkbox"/>	Zimmer	↑ 65
<input type="checkbox"/>	Zustand der Dusche	↓ 8
<input type="checkbox"/>	Klimaanlage	8
<input type="checkbox"/>	Zustand der Betten	↑ 11
<input type="checkbox"/>	Zustand der Minibar	↓ 13
<input type="checkbox"/>	Zustand des Fernsehers	↓ 17
<input type="checkbox"/>	Sauberkeit der Dusche	↑ 19
<input type="checkbox"/>	Zustand des Badezimmers	↑ 20

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Sentimente: Preis

**Z** TRUSTYOU   
**Zufriedenheit**

Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Preis Letzte 24 Monate	
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	62,25	<input checked="" type="checkbox"/> Preis ↑ 62
1 Gesamt MV (1504)	84,25	59,57	<input type="checkbox"/> Essenspreise ↑ 36
			<input type="checkbox"/> Frühstückspreis ↑ 52
			<input type="checkbox"/> Getränkepreise ↑ 56
			<input type="checkbox"/> Parkpreise ↓ 61
			<input type="checkbox"/> Preis-Leistungs-Verhältnis ↑ 75
			<input type="checkbox"/> Internetpreise ↑ 80

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Sentimente: Ausstattung

**Z** TRUSTYOU   
**Zufriedenheit**

Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Ausstattung Letzte 24 Monate
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	67,56
1 Gesamt MV (1504)	84,25	69,64

Ausstattung	Wert
<input checked="" type="checkbox"/> Ausstattung	↓ 68
<input type="checkbox"/> Alte/Neue Einrichtungen	↓ 39
<input type="checkbox"/> Architektur	↓ 69
<input type="checkbox"/> Aufzug	↓ 20
<input type="checkbox"/> Außenanlagen	↑ 83
<input type="checkbox"/> Außensportanlagen	↑ 80
<input type="checkbox"/> Behinderteneinrichtungen	↓ 48
<input type="checkbox"/> Eingangsbereich	↓ 48
<input type="checkbox"/> Einrichtungen für Kinder	↑ 78

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Sentimente: Einrichtungen für Kinder

**Z** TRUSTYOU   
ufriedenheit

Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Einrichtungen für Kinder Letzte 24 Monate
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	77,86
1 Gesamt MV (1504)	84,25	80,76

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Sentimente: Einrichtungen für Kinder

**Z** TRUSTYOU  
Zufriedenheit

Bewertungen mit Themen mit Bereichs-Einrichtungen für Kinder

88/100

Booking.com

**Wir würden jederzeit wiederkommen**

2018-10-31

Das Essen für das Kind war super lecker, alle waren sehr freundlich, **Kidsclub für unsere 2-jährige Tochter ein absolutes**

★★★★★

Jenny

**Highlight** und die Zimmer bzw. Appartements sehr schön und baby-/kindgerecht ausgestattet

Suite Hotel Binz

[Alles lesen](#)



60/100

Google

... age ist perfekt! Frühstück ist auch gut. Angebot für Kinder sehr gut. Schwimmbad (wirklich kalt) und **Spielplatz sehr gut.**

2018-10-28

Haben Ferienwohnung für 3 Personen gebucht. Anreise 17 Uhr und um 10 Uhr Zimmer räumen finde ich n ...

★★★★☆

Sandra All

[Alles lesen](#)

IFA Rügen Hotel...



67/100

Booking.com

**Ein solides Hotel, das aber Luft nach oben hat. Für Familien mit Kindern bestens geeignet.**

2018-10-23

... r gar nicht alles nutzen, weil wir viel unterwegs waren. Die freie Nutzung des Splash und des **Indoorspielplatzes ist**

★★★★☆

Petra

**optimal.** Auch die Öffnungszeiten hier waren perfekt, immerhin bis 22 Uhr, sodass man fast täglich nach ...

Precise Resort ...

[Alles lesen](#)



92/100

Booking.com

**Ein sehr empfehlenswertes Objekt für Kurzurlaub in Sassenitz.**

2018-10-22

... m Zeitvertreib sind aussergewöhnlich gut, große Sauna mit Whirlpool und Ruheraum, **Billardraum und Kinderspielzimmer**

★★★★★

Christina

**aussergewöhnlich Haus vorhanden.** Die Hausdame war sehr hilfsbereit, fleissig und nett Wir kommen wieder! Leider ...

Villa Nause

[Alles lesen](#)



Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)



# Sentimente: Einrichtungen für Behinderte

**Z** TRUSTYOU   
ufriedenheit

Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Behinderteneinrichtungen Letzte 24 Monate
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	48,00
1 Gesamt MV (1504)	84,25	51,42


Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Sentimente: Einrichtungen für Behinderte

**Z** TRUSTYOU   
Zufriedenheit

92/100  Booking.com  
2018-10-27  
Christian  
Solthus Am See


**Super Hotel in sehr schöner weitläufiger Umgebung**  
... m wandern oder Rad fahren. Kostenloser großer Parkplatz. Das Menü ist sehr zu empfehlen. Leider kein Aufzug für  
Gehbehinderte  
[Alles lesen](#)

80/100  TripAdvisor  
2018-10-22  
Michi H  
Loev Hotel & Sp...

**Schöner Kurzurlaub**  
... schscheibe, die die halb so lang ist, wie die Wanne. Der Einstieg in die Wanne ist für Personen mit Einschränkungen sicher  
nicht so leicht. An der Wand befindet sich ein gefüllter Duschgelspender. Bei Ankunft sind außer ...  
[Alles lesen](#)

92/100  Booking.com  
2018-10-16  
Jenny  
Binzer Sterne

**Es waren 4 schöne Tage gewesen uns hat es super gefallen...wir würden gerne wiederkommen**  
... i Kleinkinder dabei waren war leider unser Apartment zu klein für uns. Es wäre toll gewesen wenn die Anlage Barrierefrei  
gewesen wäre.  
[Alles lesen](#)

75/100  Booking.com  
2018-10-14  
Dieter

**Insgesamt war der Aufenthalt sehr schön.**  
... s oft auf die gebührenpflichtigen Parkplätze (7 Euro pro Tag) ausgewichen werden musste. Das Hotel ist nicht  
behindertengerecht. Viele Treppen und kein Fahrstuhl. Für gehbehinderte Menschen daher nicht zu empfehlen.

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)



# Sentimente: Internet



Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Internet Letzte 24 Monate
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	29,81
1 Gesamt MV (1504)	84,25	32,96

<input checked="" type="checkbox"/> Internet	↓ 30
<input type="checkbox"/> Internetpreise	↑ 80
<input type="checkbox"/> Zustand des WLAN	↑ 30

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Sentimente: Gebäude




Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Gebäude Letzte 24 Monate
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	60,50
1 Gesamt MV (1504)	84,25	61,53


Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)


# Sentimente: Gebäude

**Z** TRUSTYOU   
**Zufriedenheit**

Bewertungen mit Treffern im Bereich Gebäude

**100**/100  **TripAdvisor**  
 2018-10-30  
 Ras S  
*Familienhotel Vi...*  
**Schönes Hotel und nettes Personal**  
 ... n zu einem einwöchigen Seminar vorort. Das Hotel ist sehr sauber. Zwar ist die **Inneneinrichtung etwas älter aber in einer sehr guten Qualität**. Frühstück, Mittag- und Abendessen waren wirklich vorzüglich. Zum Strand sind ...  
[Alles lesen](#)

**79**/100  **Booking.com**  
 2018-10-30  
 Christoph  
*Loev Hotel & Sp...*  
**Good**  
 ... adäquat. Waschtisch war gelockert, die Lampen sind verstaubt, die Bilder im Zimmer vergilbt. **Das Haus ist in die Jahre gekommen**, ohne in die Jahre zu haben.  
[Alles lesen](#)

**100**/100  **Booking.com**  
 2018-10-30  
 Susanne  
*Hotel Glückauf*  
**Gemütliche Unterkunft mit sehr freundlichem Personal/Inhaber.**  
 ... ksbuffet und die hauseigene Tiefgarage. Das gemietete Apartment mit drei Zimmern auf zwei Ebenen und **Terrasse war super** für den Aufenthalt mit drei Personen.  
[Alles lesen](#)

Quelle: www.trustyou.com

# Sentimente: Antwortquote

**Z** TRUSTYOU   
ufriedenheit

Name	Gesamtnote Letzte 24 Monate	Antwortquote Letzte 24 Monate
RÜGEN-ALLE (393)	85,05	14%
1 Gesamt MV (1504)	84,25	21%

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Sentimente: Antwortquote

**Z** **TRUSTYOU**  
**zufriedenheit**

Name	Antworten Letzte 24 Monate ▲	Beantwortbare Bewertungen Letzte 24 Monate	Antwortquote 1 Stern Letzte 24 Monate	Antwortquote 2 Sterne Letzte 24 Monate	Antwortquote 3 Sterne Letzte 24 Monate	Antwortquote 4 Sterne Letzte 24 Monate
...	0	426	0%	0%	0%	0%
...	0	11	-	-	-	0%
...	0	253	0%	0%	0%	0%
...	0	22	-	-	-	0%
...	0	279	-	0%	0%	0%
...	0	1	-	-	-	-
...	0	191	0%	0%	0%	0%
...	0	241	0%	0%	0%	0%
...	0	0	-	-	-	-
...	0	1	-	-	-	-
<b>RÜGEN-ALLE</b>	<b>11276</b>	<b>79507</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>	<b>13%</b>	<b>12%</b>

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Bewertungen: Tag Cloud

**Z** TRUSTYOU   
**zufriedenheit**



Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# „Randfaktoren“ werden mitbewertet!



A screenshot of a TrustYou review interface. The review is for Booking.com, dated 2018-10-08, and was published on 2018-10-27. The reviewer's name is redacted. The review text reads: "Trotz alledem war es ein schöner Urlaub, kommen gern wieder , Sehr schöne Lage . Gute Gaststätten . Wunderschöner Strand , viele Ausflugsmöglichkeiten bei". The words "Sehr schöne Lage", "Gute Gaststätten", and "Wunderschöner Strand" are highlighted in green. At the bottom of the review box, there are several action buttons: "Antworten", "Mit Vorlage antworten", "Sentiment bearbeiten", and "Weiterleiten". To the right of these buttons is a yellow button labeled "Aufgabe hinzufügen". The background of the screenshot shows a blurred interface with some text like "räsche", "waren", and "Booking.com".

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# „Randfaktoren“ werden mitbewertet!

**Z** TRUSTYOU  
Zufriedenheit

**46/100** [Booking.com](#)  
2018-10-08  
★★★★☆ Veröffentlicht am  
2018-10-27  
Elli

**Trotz alledem war es ein schöner Urlaub, kommen gern wieder , aber gern in ein anderes Haus mit Sehr schöne Lage . Gute Gaststätten . Wunderschöner Strand , viele Ausflugsmöglichkeiten bei jedem Wetter. Sauberkeit war ungenügend . Teilweise Geschirr verschmutzt bzw. Töpfe , Inventarliste stimmt nicht mehr überein , Gläser fehlen , Teppiche sehr verschmutzt , Tische waren vom Vorgänger nicht gesäubert . Fenster im unter Schlafzimmer lässt sich nur ankippen , Dusche läuft schlecht ab und im Bad unangenehmer Geruch , Sonnenschirm kaputt , Küchengeräte kaputt ,**

[Antworten](#) [Mit Vorlage antworten](#) [Sentiment bearbeiten](#) [Weiterleiten](#) [Aufgabe hinzufügen](#)

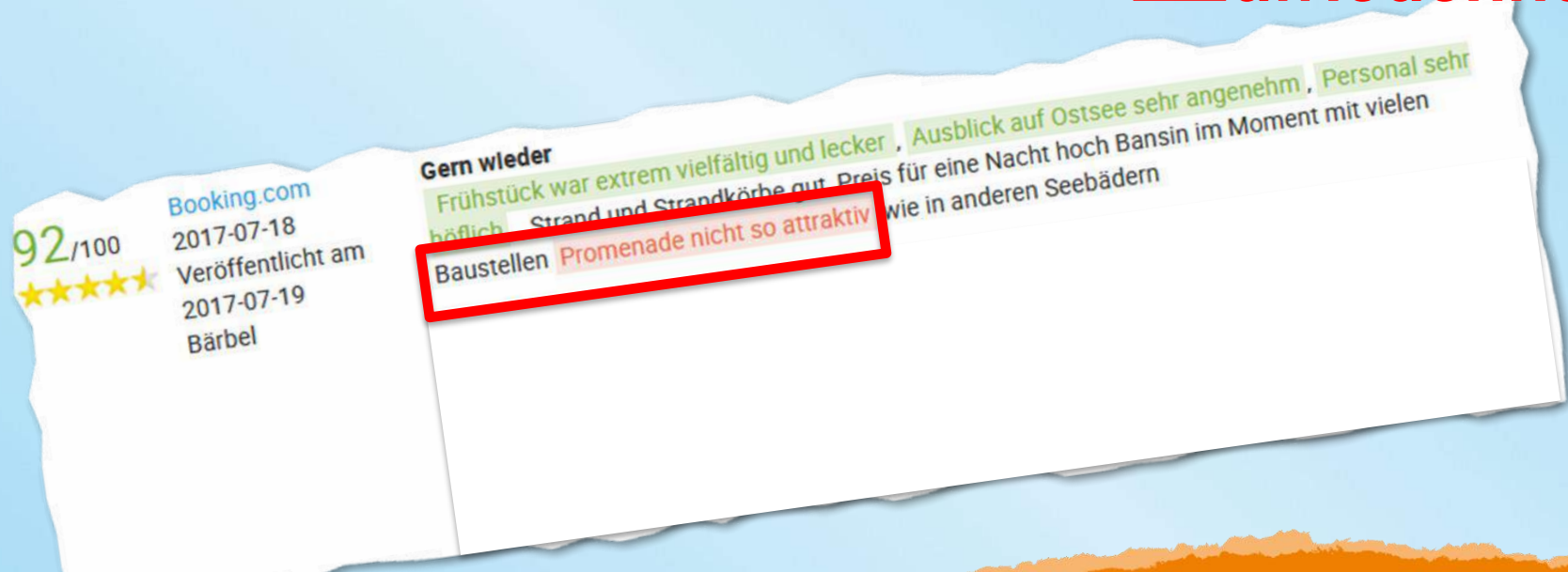
[Booking.com](#) [Excellent](#)

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)



„Randfaktoren“ werden mitbewertet

**Z** **TRUSTYOU**  
**Zufriedenheit**



Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Mit Gästen kommunizieren

**Z** TRUSTYOU  
Zufriedenheit

Booking.com  
92/100  
2017-07-18  
Veröffentlicht am  
7-07-18  
★★★★★

**Antworten**

99%  
Hohe Antwortquote

**Gern wieder**  
Frühstück war extrem vielfältig und lecker, Ausblick auf Ostsee sehr angenehm, Personal sehr höflich, Strand und Strandkörbe gut, Preis für eine Nacht hoch Bansin im Moment mit vielen Baustellen, Promenade nicht so attraktiv wie in anderen Seebädern

Offentlich beantwortet am 2017-07-18

Sehr geehrte Frau Bärbel, vielen Dank, dass Sie unser gast waren. Über Ihre lobenden Worte und Ihre hochwertige Bewertung in den einzelnen Kategorien haben mein Team und ich uns sehr gefreut. Vielen Dank dafür. Wir wünschen Ihnen auf diesem Weg alles Liebe und Gute und freuen uns sehr, wenn die Reise Sie wieder einmal zu uns führt und wir für Sie da sein dürfen. Dann sind auch hoffentlich die Baustellen wieder weg. Zur Zeit ist einiges im Bau um die Seebrücke Bansins. Für heute verbleiben wir mit sonnigen Grüßen Beate Böse & das Team

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Aus Bewertungen lernen

**Z** TRUSTYOU   
**Zufriedenheit**

71 /100

Booking.com

2016-12-08



Veröffentlicht am

2017-03-16

Birgit

## Ein netter Aufenthalt in der Penslon

Frühstück war völlig ausreichend. Leider mit Aufbackbrötchen. Frische wären schöner gewesen. Prima finde ich die Kleine Snackbar. So kann man sich auch zwischendurch wenn man rein kommt noch einmal einen Kaffee oder Tee machen. Gerade in der kalten Jahreszeit. Die Inhaberin ist sehr nett auf uns zugekommen als wir ankamen. Wir haben besprochen, dass es zukünftig für große Gäste (ab 1,80m) Oberbetten in XXL Ausführung geben wird. Mein Mann und ich sind beide sehr groß und wir haben uns unsere Oberbetten von zu Hause mitgebracht. Der Inhaber hat versprochen das zu ändern. Eine Doppelzi Ausstattung sagt er legt er sich für solche Anfragen hin. Der Parkplatz ist recht schwierig und hoppelig zu finden (zum Glück gibt es Schilder)

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Qualität ← Zusammenhang ? → Zufriedenheit



# Rang Mecklenburg-Vorpommerns nach weiteren Qualitätsindikatoren im Deutschland-Vergleich (13 Bundesländer)



Quelle: [www.destinationquality.de](http://www.destinationquality.de) / Daten 2017

**Haben diese  
Qualitätsinitiativen  
wirklich  
Einfluss auf die Reputation  
unserer Urlaubsangebote  
bei unseren Gästen?**



Qualität

Zusammenhang ?

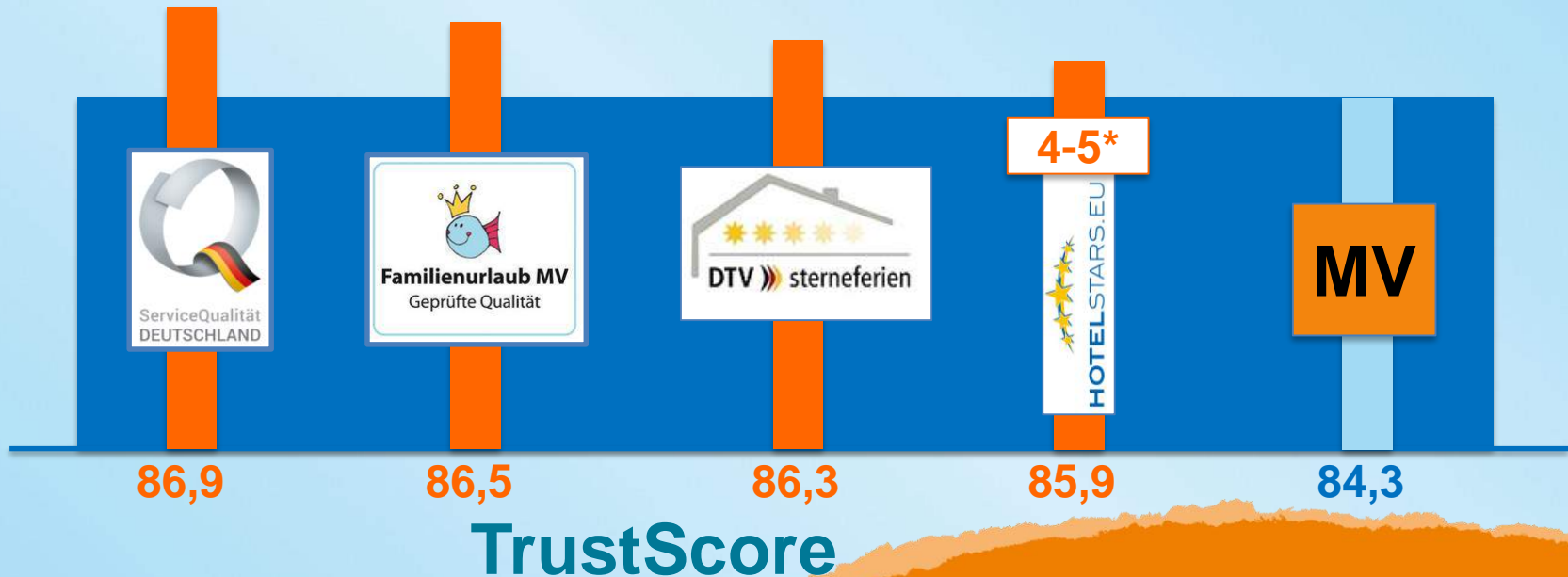
Zufriedenheit



JA, sie sind hilfreich!



# Bessere Gästebewertung durch Qualitätsmanagement



Quelle: TMV / TrustYou 11/2018

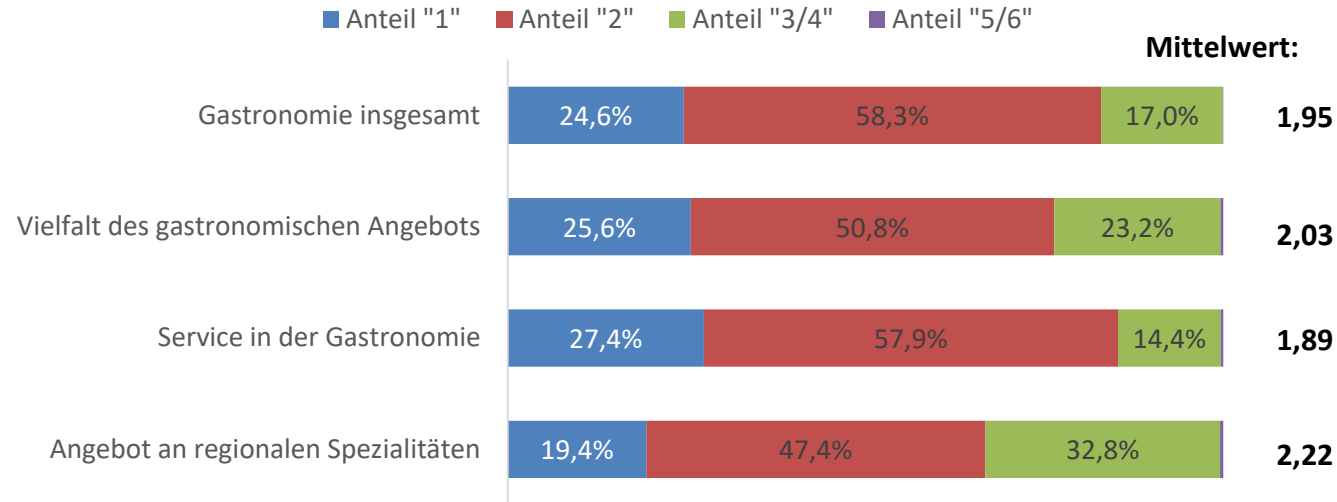


# Qualitätsaward Tourismus MV (ab 2017)

- **Engagement** der Akteure als Ganzheit honorieren
- Mehrere Indikatoren verschneiden, Gesamtbasis auswerten (Beherbergung ist nur ein Teil), mögliche Ergänzung durch FeWo, POI, Erreichbarkeit, Digitalisierung, Business, „innere“ Qualität (Bevölkerung)
- **Destinationsbewertung** → Gästescore
- Einbettung der Datenanalysen in bundesweite Weiterentwicklungen von Qualitäts-Messverfahren und MaFo-Systemen
- **Fortführung** → **Nutzenstiftung:**  
Aufmerksamkeit auf das Thema erzeugen, Handlungsdruck aufbauen.

# Zufriedenheit

## Zufriedenheit der Rügen-Urlauber 2015/2016 mit der Gastronomie

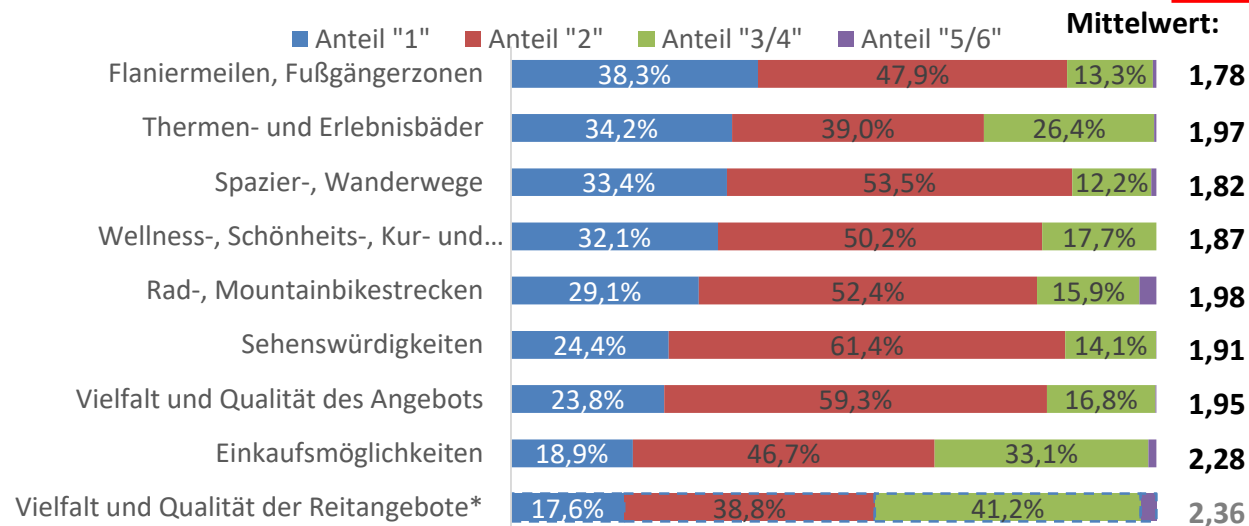


Quelle: Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus, Gästebefragung 2015/2016

Skala von 1=„äußerst begeistert“ bis 6=„eher enttäuscht“

# Zufriedenheit

## Zufriedenheit der Rügen-Urlauber 2015/2016 mit den Angeboten - Teil 1



\*Fallzahl unter 100 = nur Tendenzaus

Quelle: Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus, Gästebefragung 2015/2016

Skala von 1=„äußerst begeistert“ bis 6=„eher enttäuscht“

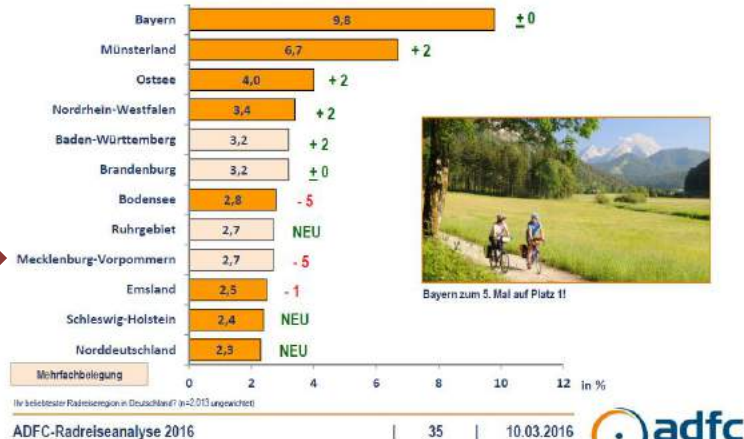
# Zufriedenheit mit den Radwegen im Land nimmt ab

# Zufriedenheit



## beliebteste Radregion Inland

Die Top Ten (10 von 142 genannten Radregionen):



Bayern zum 5. Mal auf Platz 1!

- Durchschnittliche Zufriedenheit mit den Radwegen in MV verschlechtert sich von 1,78 im Sommer 2009 auf 2,04 im Sommer 2016
- Damals vergaben 91% die Note 1 oder 2 für die Radwege, nun sind es nur noch 81% der Urlauber
- Auch die Radreiseanalyse bescheinigt eine nachlassende Beliebtheit MVs als Radregion

# Qualitätsdefizite aus der Anonymität holen!

Beispiel: „DIE Schlechtwetterangebote sind schlecht / unzureichend“:

**Wo?** ...Welche(r) Ort, welche Einrichtung?

**Was?** ...Keine vorhanden, nicht geöffnet, schlechter Inhalt,...?

**Wer?** ...ist verantwortlich für Behebung, Verbesserung, Neuaufbau?

**Welche?** ...Gäste/Zielgruppen suchen/vermissen welche Angebote?

**Warum?** ...wird das Problem nicht gelöst?

**Wer?** ...kann/muss unterstützen?



# Qualitätsdefizite aus der Anonymität holen!

Beispiel: „DIE Radwege sind schlecht (geworden)“:

**Wo?** ...Welche(r) Radweg(e), Abschnitt...?

**Was?** ...Belag, Beschilderung, Lückenschluss, einzelne Schäden?

**Wer?** ...ist verantwortlich für Behebung, Verbesserung, Unterhaltung?

**Warum?** ...ist es zum aktuellen Zustand gekommen?

**Wann?** ...wird das Problem gelöst?

**Wer?** ...kann/muss unterstützen?



# Spätestens jetzt wird aus...

# ....Destination Marketing...



# ... Destination Management!



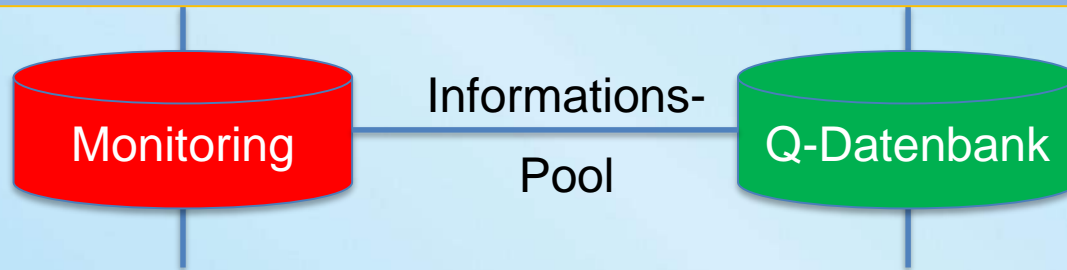
Quelle: DWIF/OSV 2017

# Verbindlichkeit und Transparenz herstellen!

**„Qualitätsnetzwerk“ MV**

Politische Durchsetzung und Sicherstellung

Ad-hoc-Vernetzung der Verantwortlichkeiten



**Qualitäts-Manager,  
-Ranger, -Coaches**

Ansprechpartner-Pool innerhalb Destinationen,  
destinationsübergreifend und landesweit (Verbände)

# Herausforderungen

53000



660



638



250

9000



3320



# Qualitätsmanagement



Auszeichnung umwelt- und klimafreundlich Reisen

# Herausforderungen

- **Qualitätsfaktoren identifizieren, Prioritäten setzen**
- **Kommunikation und Information über Systeme und Akteure**
- **Handlungsatlas Infrastrukturentwicklung, Investitionsbedarf**
  
- **Qualitätslabel fokussieren, Synergien entwickeln**
- **Durchsetzung verstetigen, nachhaltige finanzielle Basis schaffen**
- **Personelle Absicherung Qualitätsmanager und Coaches**

# Aktuelle Anforderungen an Umsetzung QMS

- **DTV-Klassifizierung**: Prüferpool erweitern, Schulungsangebote ausbauen. Regionen unterstützen.
- **SQD**: Service-Qualität branchenübergreifend intensivieren
- **I-Marke** (Tourist-Infos): Prüferpool erweitern, Flächendeckung erreichen
- **QMF** (Familie): Hoher Qualitätsanspruch mit Zertifizierungsaufwand in Übereinstimmung bringen
- **RfA** (Reisen für Alle): Hoher Aufwand und Feldarbeit, lohnenswerte Ergebnisse. Verstetigen!
- **Radurlaub**: ADFC Radwege-Zertifizierung, bed&bike, Akute Anforderungen umsetzen
- **Wandern**: Wanderverband Qualitätswanderwege sichern und weiterentwickeln
- **Landurlaub**: verschiedene QM-Systeme (Bauernhof, Fischereihof, Reiterhof) weiterentwickeln
- **MQM** (Maritimes Q-M): Neuausrichtung, mit DTV, Kanuverband, Bundesländer BB, SH
- **Reiten**: Reitwege entwickeln, Reitwegegesetz

# Leuchttürme Qualität

[Mecklenburgische Ostseeküste »](#)



## Handbikertouren

Speziell für Handbiker und Rolliwanderer bietet Deutschlands schöner Norden barrierefreie Entdeckungstouren.

[Handbikertouren im Überblick »](#)

[Mecklenburgische Seenplatte »](#)



## Strandzugänge

Rollstuhlgerichte Zugänge zu Seebrücken, Molen und Stränden ermöglichen einen grenzenlosen Genuss der Ostsee.

[Liste ansehen »](#)



*Natur erleben für alle*

## Barrierefreies Wandern

Wanderangebote ohne Einschränkungen versprechen große Abenteuer zwischen Meer, Wald und Seen.

[Grenzenlose Wandertouren »](#)

**Reisen für Alle** 

*Gepürfte Urlaubsqualität*

## Reisen für Alle

Zertifizierte Qualität für einen barrierefreien Urlaub.

*Sorglos in den Urlaub*

## Barrierefrei Reisen

Reiseangebote für Menschen mit Einschränkungen von Haustür zu Haustür und Unterstützung am Urlaubsort

## Tourismus für Alle

Tourismusverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.  
Anschritt: Konrad-Zuse-Straße 2, 18057 Rostock

Annette Rösler  
Telefon: 0381-40 30 676 Fax: 0381-40 30 555  
E-Mail: a.roesler@auf-nach-mv.de

# Leuchttürme Qualität



*Familienurlaub mit Qualitätssiegel*  
Darauf können Familien vertrauen

**Ansprechpartner:**

Frau Mirka Vaarnas

fon +49 381 40 30-662; fax -555

[m.vaarnas@auf-nach-mv.de](mailto:m.vaarnas@auf-nach-mv.de)

# Leuchttürme Qualität



ServiceQualität  
DEUTSCHLAND

## ServiceQualität Deu

Wir wollen, dass Sie sich  
Deutschland. Wir Zing  
Servicequalität in unser

Identifikation der eigenen Mitarbeiter.  
Qualitätsversprechen an Sie – unseren Gästen.  
Zufriedenheit ist Gradmesser unseres Handelns.  
es wurde auch die Service Q Gemeinde Os

Weiterlesen

*Zingst ist erste Service Q Gemeinde  
Mecklenburg-Vorpommerns!*

*Zingster Hoteliers, Gastronomen, Vermieter und andere touristische Anbieter haben das Thema aufgegriffen und wollen die Servicequalität in ihren Unternehmen nachhaltig verbessern. Alle Gäste sollen*



# Zusammenfassung: Rügen im Überblick



Indikator	Rügen Note	Rang Rügen in MV	Rang MV Durchschnitt	Unterdurchschnittlich	Überdurchschnittlich
Gesamtnote	85,05	3	5		2
Performance	84,86	3	4		1
Hotel	85,79	3	3	0	0
Zimmer	65,28	3	4		1
Preis	62,25	3	4		1
Preis-Leistungs-Verhältnis	75,38	4	6		2
Service	90,07	2	6		4
Freundlichkeit	95,30	4	5		1
Frühstück	89,22	3	4		1
F&B	82,90	3	5		2
Ausstattung	67,56	6	5	-1	

Quelle: [www.trustyou.com](http://www.trustyou.com)

# Zusammenfassung: Rügen im Überblick



Indikator	Rügen Note	Rang Rügen in MV	Rang MV Durchschnitt	Unterdurchschnittlich	Überdurchschnittlich
Einrichtungen für Kinder	77,86	3	3	0	0
Behinderteneinrichtungen	48,00	6	4	-2	
Internet	29,81	7	5	-2	
Sauberkeit	72,04	4	4	0	0
Gebäude	60,50	6	6	0	0
Außenanlagen	83,23	5	3	-2	
Lage	87,84	8	6	-2	
Strand	92,46	3	4		1
Anbindung an öffentliche Verkehrsmittel	95,87	2	5		3
Antwortquote	14%	8	3	-5	
Weiterempfehlungsrate	84%	3	7		4

Quelle: TMV/TrustYou Analytics 11/2018

# Was kann ich als Anbieter beitragen?

- Bewertungen lesen
- Bewertungen beantworten
- Defizite verbessern
- Mit regionalen Akteuren zusammenarbeiten
- Coaching und Weiterbildung aus Klassifizierungen nutzen
- In die lokalen Prozesse einbringen...



# Was kann ich als Anbieter beitragen?

... in die lokalen Prozesse einbringen:

~~„It´s not my job“~~



## Vielen Dank.



EINLADUNG

# INSEL RÜGEN TOURISMSTAG 2018

Wie viel Qualität  
steckt in Rügen?

Kurhaus Binz, Kurhaus-Saal  
23. November 2018

