

Nr. 997

15. Oktober 2010

Heute mit folgenden Themen:

- Studie: Leipzig ist touristenfreundlichste Stadt Deutschlands
- Wandern beliebteste Freizeitaktivität der Deutschen außer Haus

Studie: Leipzig ist touristenfreundlichste Stadt Deutschlands

Bad Windsheim (ARCD) – An buntem Informationsmaterial über Attraktionen, Sehenswürdigkeiten oder Veranstaltungen herrscht in Deutschlands Tourismusbüros meist kein Mangel. Doch wenn es um eine individuelle Beratung geht, reicht es für die örtlichen Büros in großen Städten laut einer Studie des Instituts für Servicequalität im Durchschnitt bestenfalls für die Note „Befriedigend“. Nur ein Fünftel der getesteten Tourismusbüros bietet vor Ort eine gute Beratung – aber mehr als die Hälfte von ihnen schafft bei den Serviceleistungen lediglich ein „Ausreichend“. In zwei Dritteln der angefragten Beratungen gehen die Mitarbeiter nicht individuell genug auf die Wünsche ihrer Kunden ein. Geheimtipps oder Informationen aus erster Hand: Fehlanzeige! Deutliche Defizite zeigen sich auch bei Anfragen per Telefon oder E-Mail. In jedem dritten Gespräch reagieren die Mitarbeiter eher unfreundlich. Über die Hälfte der E-Mails enthalten orthografische oder grammatischen Fehler. Und 15 Prozent der Anfragen bleiben sogar ohne Antwort. Als „Touristenfreundlichste Stadt 2010“ schaffte es Leipzig mit kenntnisreicher Beantwortung von Anfragen und einem breiten Angebot von Dienstleistungen unter Deutschlands Tourismusmetropolen auf den ersten Platz. Auf Rang zwei folgte Düsseldorf durch motivierte Gesprächspartner, die sich viel Zeit für ihre Kunden nehmen. Drittplatzierte Stadt wurde Dresden, gefolgt von Köln, Hamburg und Berlin auf dem sechsten Platz. Noch hinter Essen, Frankfurt und Stuttgart landete Münchens Tourismusorganisation auf dem letzten Platz! Offenbar gibt es in Deutschlands Tourismushochburgen Berlin und München einen Trend, sich beim Service auf alten Lorbeeren auszuruhen. Bei der Studie wurden offizielle Tourismusbüros in zehn führenden deutschen Städten nach Kundenfreundlichkeit und Leistung getestet und bewertet. Kriterien im Servicebereich waren die persönliche Beratung vor Ort und am Telefon, die Beantwortung von E-Mail-Anfragen und der Internetauftritt. ARCD

Diese Meldung hat 2.050 Zeichen.

Wandern beliebteste Freizeitaktivität der Deutschen außer Haus

Bad Windsheim (ARCD) – Rund 40 Millionen oder 56 Prozent aller Deutschen gehen gerne wandern, 15 Prozent von ihnen sogar regelmäßig. Dies geht aus einer jetzt in Berlin vorgestellten „Grundlagenuntersuchung Freizeit- und Urlaubsmarkt Wandern“ im Auftrag des Deutschen Wanderverbandes hervor. Die wichtigsten Beweggründe sind: Natur erleben, etwas für die Gesundheit tun sowie der Wunsch nach Ruhe und Erholung. Dabei legt der Einzelne pro Jahr durchschnittlich rund 90 Kilometer zurück. Bei allen Wanderern zusammen summiert sich das



Presse-Information

auf 3,6 Milliarden Kilometer Wegstrecke. „Jährlich werden in Deutschland rund 370 Millionen Wanderungen ohne Übernachtung unternommen“, sagte Heinz-Dieter Quack vom Europäischen Tourismus Institut (ETI) aus Trier bei der Vorstellung der Studie in Berlin. Durchschnittlich sind Wanderer zweidreiviertel Stunden unterwegs. Mit zunehmendem Alter wächst außerdem der Spaß am Wandern. Der Anteil regelmäßig wandernder Personen ist in der Altersklasse der 65- bis 74-Jährigen mit 28 Prozent am höchsten. Von den 16- bis 24-Jährigen wollen hingegen nur 5,3 Prozent regelmäßig wandern. Die Wanderlust ist in Deutschland nach Regionen ungleich ausgeprägt und zeigt ein deutliches Süd-Nord-Gefälle. So liegt in Schleswig-Holstein der Anteil der Wandermuffel um fast 20 Prozent über dem bundesweiten Durchschnitt. Wie die Untersuchung zeigt, sind aktive Wanderer deutlich interessierter an Umweltthemen. Trotzdem fahren die meisten mit dem Auto zum Ausgangspunkt. Von denen, die Bus und Bahn benutzen, ist weniger als ein Drittel mit der Erreichbarkeit von Wanderzielen durch den ÖPV uneingeschränkt zufrieden. Hier sieht der Deutsche Wanderverband „einen klaren Auftrag“ für Verbesserungen an die Adresse von Verkehrsentwicklern, Touristikern und Verkehrsbetrieben gerichtet. Erstmals wurden in der Studie Wanderer nach Lebensstilen eingeteilt. Dabei sind die wichtigsten Kernzielgruppen nicht etwa die „Bodenständigen“. Vielmehr sind die „Anspruchsvollen“, „Realisten“ und insbesondere die „Weltoffenen“ besonders aufgeschlossen für Wandertouren. Längst hat sich das Wandern zu einem jährlich 11 Milliarden schweren Freizeitmarkt in Deutschland entwickelt: 3,5 Milliarden Euro kostet die Ausrüstung, etwa 6 Milliarden geben Tagestouristen und 1,7 Milliarden übernachtende Wanderer aus. Rund 144.000 Arbeitsplätze hängen direkt von dieser Freizeitaktivität ab. Die Grundlagenuntersuchung ist nach Angaben der Verfasser die erste nationale Untersuchung dieser Art. Befragt wurden 3000 Bürger ab 16 Jahre. Weitere 4500 Menschen wurden vor Ort auf Wanderwegen interviewt. **ARCD**

Diese Meldung hat 2.661 Zeichen.

Über den ARCD

Der Auto- und Reiseclub Deutschland e.V. mit Sitz im fränkischen Bad Windsheim ist Deutschlands einziger Auto- und Reiseclub. Von hier aus betreut der ARCD seine rund 100.000 Mitglieder individuell und rund um die Uhr – mit eigener, permanent besetzter Notrufzentrale und 1.400 Pannenhelfern allein in Deutschland. Im europäischen Ausland arbeitet der ARCD mit den dort etablierten Assisteuren und Versicherern zusammen. Neben umfassenden Schutzbrieleistungen und der Unterstützung durch einen speziellen Clubhilfe-Fonds bietet der ARCD seinen Mitgliedern vielfältige und exklusive touristische Leistungen. Als Gründungsmitglied des 2007 aus der Taufe gehobenen Verbundes Europäischer Automobilclubs EAC engagiert sich der ARCD zudem aktiv in allen Fragen der Verkehrspolitik und Verkehrssicherheit im Sinne seiner Mitglieder. Diese informiert der Club mit der Zeitschrift „Auto&Reise“ unterhaltsam und kompetent über alles Wissenswerte rund um die Titelthemen des Magazins.

