



## Service-Check „Fremdenverkehrsämter“ Teil 1: Email

**München, 17. Januar 2013 - Winterzeit ist Reiseplanungszeit und dabei taucht natürlich die eine oder andere Frage zu einem Feriengebiet auf. Was für ein Glück, dass es Fremdenverkehrsämter, Marketinggesellschaften und ähnliche Organisationen gibt, an die man sich mit seinen Anliegen wenden kann. Doch wie kompetent und kundenfreundlich ist deren Service wirklich?**

Dieser Frage ist der Münchner Unternehmensberater Peter Höfl nachgegangen. Bei einer Stichprobe beliebter Zielgebiete nahm sein Team die Servicequalität anhand sogenannter Mystery-Mails und Mystery-Calls unter die Lupe. Mit diesen Methoden kontrollieren Höfl und seine Tester seit fünfzehn Jahren den Service in Unternehmen der unterschiedlichsten Branchen und tragen so zur Verbesserung der Dienstleistungen bei. Lesen Sie hier die Zusammenfassung der Ergebnisse des Email-Tests.

Für den Test wurden Anfang Dezember 2012 zeitlich versetzt jeweils zwei Mails in deutscher Sprache an 28 Vertretungen verschickt. Darunter waren 5 deutsche Städte, 5 deutsche Bundesländer und 18 Büros beliebter Reiseländer. Die Testfragen waren durchaus lösbar: In einer unserer Mails ging es um die Bestimmungen für Touristen zum Thema Angeln und in der zweiten Mail wurde bei den fremdsprachigen Zielgebieten nach einem deutschen Arzt gefragt, bzw. in den deutschsprachigen Gebieten nach einem spanisch sprechenden Arzt.

Die Mailadressen haben die Tester im Internet auf den Seiten der Vertretungen recherchiert. Manche Destinationen boten auf ihrer Website Kontaktformulare an, die bewusst nicht genutzt wurden, da hier bei einem fehlerhaften Versand keine Meldungen erfolgen und der Bearbeitungsprozess schlechter zu dokumentieren ist. In diesen Fällen wurde z.B. auf Mailadressen im Impressum zurück gegriffen. Dies entspricht auch dem Verhalten des realen Kunden, der stets die gleiche Erwartungshaltung für den Service hat, unabhängig davon, auf welchem Kommunikationskanal er an das Unternehmen heran tritt.

„Natürlich erhebt diese Stichprobe nicht den Anspruch einer repräsentativen oder gar wissenschaftlichen Untersuchung“, sagt Höfl, „doch zeigt sie schon sehr schön, dass es sehr deutliche Unterschiede beim Verständnis darüber gibt, was Kundenservice bedeutet.“

Dabei war zum Beispiel schon sehr überraschend, dass die Büros der Schweiz und von Niedersachsen keine der Mailanfragen beantworteten. Komplette ohne Resonanz blieben die Mails sonst nur noch bei der dominikanischen Republik und Ägypten.

Elf Vertretungen reagierten nur auf eine der beiden Mails. Darunter befinden sich die Städte Hamburg, Berlin und Dresden und die Bundesländer Bayern, Schleswig-Holstein und Baden-Württemberg. Von den ausländischen Vertretungen gesellen sich Dänemark, Niederlande, Tunesien und die spanischen Büros in Frankfurt und Berlin zu diesem Kreis.

Bei den Antwortzeiten gibt es grundsätzlich Positives zu vermelden. Wenn ein Antwort kam, dann in der Regel am noch am gleichen oder am nächsten Tag. Mehrtägige Wartezeiten waren eine Ausnahme, den Rekord hält Tunesien mit einer Antwortdauer von 18 Tagen. Anerkennung verdient ebenso, dass der Stil der erhaltenen Mails höflich war, formale Kriterien meist eingehalten wurden und Rechtschreibfehler nicht übermäßig häufig auftraten.

Die Qualität der Antworten selbst war wiederum recht unterschiedlich. Sie reichte von der Aussage „Diese Frage kann ich Ihnen nicht beantworten“ bis zur individuell recherchierten Antwort. Erkennbar wird daraus das Selbstverständnis der Büros und die Serviceorientierung. Selbst wenn eine Frage nicht beantwortet werden konnte, so bemühten sich doch eine Reihe von Büros zumindest weiterführende Ansprechpartner zu benennen.



Auf eine Benotung oder ein Qualitätsurteil zu den einzelnen Institutionen wurde bewusst verzichtet. Peter Höfl sagt dazu: „Mit dieser Stichprobe wollen wir niemanden an den Pranger stellen, sondern darauf aufmerksam machen, dass bei allem Engagement in den Social Media auch die klassischen Kommunikationskanäle nicht vernachlässigt werden dürfen. Servicequalität besteht nicht nur aus Smalltalk auf Facebook, bunten Portalen mit vielen Buchungsmöglichkeiten und Informationsüberflutung. Dieser kleine Test erinnert daran, dass im Wettbewerb der Destinationen um den Gast bereits wenige Worte, ein erkennbares Bemühen, ein professionelles und sympathisches Auftreten den Ausschlag für die Buchungsentscheidung geben können.“

Hier das Fazit zu den Mailergebnissen der einzelnen untersuchten Vertretungen:

### **Deutsche Städte**

#### Hamburg (info@hamburg-tourismus.de):

Eine der Anfragen blieb unbeantwortet, bei der anderen kam die Antwort schon nach einer guten Stunde. Vorsichtshalber stand beim Emailabsender schon mal „Reservation“ und im Text erfuhren wir dann, dass man sich nicht zuständig fühlte, da man ausschließlich touristische Informationen gäbe. Die Höflichkeit der Textbausteine wirkt floskelhaft. Der lustlose Eindruck, wird noch dadurch verstärkt, dass in der Signatur zwar noch ein i.A. steht, dahinter aber kein Mitarbeitername mehr folgt.

#### Berlin (info@visitberlin.de):

Eine der Anfragen blieb unbeantwortet, bei der anderen kam die Antwort innerhalb weniger Stunden am selben Tag. Etwas merkwürdig mutete der Absender „Schriftliche Information visitBerlin“ an. Das Bedanken für die Anfrage erfolgte und unser Anliegen wurde mit hilfreichen und zielorientierten Links einwandfrei gelöst. Die Verabschiedung „Wir freuen uns von Ihnen zu hören“ wirkte in dem Kontext etwas deplatziert.

#### Dresden (info@dresden.travel):

Eine der Anfragen blieb unbeantwortet, bei der anderen kam die Antwort innerhalb weniger Stunden am selben Tag. Für die Anfrage hat man sich bedankt, wir erfuhren leider nicht, wer der Mitarbeiter ist. Unsere Frage wurde konkret beantwortet und das Problem gelöst. Alles in sachlichem knappem Ton.

#### Köln (info@koelntourismus.de)

Die Antworten aus Köln kamen innerhalb kürzester Zeit und klärten unsere Fragen. Der Stil war freundlich/sachlich. In einem Fall litt das äußere Erscheinungsbild etwas durch „copy & paste“.

#### München (tourismus@muenchen.de)

Beide Mails wurden am gleichen Tag innerhalb weniger Stunden bearbeitet. Auffällig war der lange Absender „München Tourismus Öffentlichkeitsarbeit - Informations- und Beschwerdemanagement“ und der Betreff der Mail, der sich aus unserem Namen, einem Teil der Mailadresse, einem Stichwort zum Thema und einer zweistelligen Nummer zusammensetzte. Das wirkt auf den ersten Blick schwerfällig und bürokratisch, was oberflächlich auch für die Sprache gilt. Die Informationen waren jedoch einwandfrei und individuell recherchiert, so dass unsere Anliegen sehr gut gelöst wurden. In der Verabschiedung zeigte sich durch das Eingehen auf die geschilderte Ausgangssituation unsere Mail sogar Empathie.



## **Bundeshländer:**

Niedersachsen (info@tourismusniedersachsen.de)

Leider keine Antwort auf die Mails

Bayern (tourismus@bayern.info)

Die Antwort erfolgte innerhalb eines Werktages. Wir wurden kurz und knapp belehrt, dass zu unserer Fragestellung (spanisch sprechender Arzt) keine Informationen vorlägen. Immerhin bat der anonyme Mitarbeiter oder Mitarbeiterin um Verständnis und wünschte frohe Feiertage.

Schleswig-Holstein (info@sh-tourismus.de)

Auf unsere Anfragen an die Info-Adressen kam beide Male zunächst eine Abwesenheitsnotiz von (verschiedenen Mitarbeitern). Vier Tage später erhielten wir auf unsere erste Anfrage dann doch eine Antwort, allerdings nicht von der Tourismus-Agentur selbst. Die Mail war nämlich an den Fischereiverband weitergeleitet worden, der sie dann auch detailliert beantwortet hat. Insofern wurde zwar das Anliegen gelöst, von einem Kundendialog kann man dennoch nicht sprechen. Auf die zweite Mail kam keine weitere Antwort.

Baden-Württemberg (info@tourismus-bw.de)

Auf unsere erste Mail erhielten wir die Fehlermeldung „Host or domain name not found“. Da wir das nicht glauben konnten und wollten, versuchten wir es in diesem Fall ausnahmsweise über das Kontaktformular, wo erst einmal alle möglichen Pflichtangaben erforderlich waren. Die Antwort, die wir dann einen Tag später über die ursprünglich genutzte Adresse erhielten, stimmte auch nicht gerade positiv. Lapidar wurden wir auf „örtliche (Angel-)Verbände“ verwiesen. Immerhin bedankte man sich für die Nachricht. Unsere zweite Mail, die wir diesmal ohne Fehlermeldung an die info-Adresse schickten blieb gänzlich unbeantwortet.

Mecklenburg-Vorpommern (info@auf-nach-mv.de)

Die Antworten kamen innerhalb weniger Stunden und nach einer halben Stunde. Die Frage nach einem spanischen Arzt konnte nicht beantwortet werden und wir erhielten nur allgemeine Tipps. Zum Thema Angeln gab es hingegen hilfreiche und umfassende Informationen. Bei den Mails war das Layout der Nachrichten nicht einheitlich, was bereits beim Absender begann. Unglücklich war in einem Fall die optische Erscheinung, da mit der Ausgangsmail begonnen wurde.

## **Reiseländer**

Ägypten (staatlich@aegyptisches-fremdenverkehrsamt.de)

Leider keine Antwort auf die Mails

Dänemark (daninfo@visitdenmark.com)

Auf die erste Mail erhielten wir keine Antwort, die zweite Nachricht wurde innerhalb weniger Stunden beantwortet. Es gab ausführliche allgemeine Infos, die das Thema der Frage nicht ganz trafen. Dafür gab es noch den Link und Telefonnummer zu den Ansprechpartnern in der Region, so dass uns zumindest bedingt geholfen wurde. Für die Anfrage wurde sich bedankt und der Stil der Mail war sachlich und höflich. Den Namen des Mitarbeiters, der sich mit unserem Anliegen befasst hatte, erfuhren wir leider nicht.

Dominikanische Republik (germany@godominicanrepublic.com)

Leider keine Antwort auf die Mails



Frankreich (info.de@rendezvousenfrance.com)

Zunächst bekamen wir auf unsere Fragen einen Autoresponder, der sagte, dass unser Anliegen „umgehend“ beantwortet werden würde. Tatsächlich erhielten wir die Antwort in beiden Fällen innerhalb von 24 Stunden. In einem Fall wurde unser Anliegen mit einem Merkblatt beantwortet, das vollkommen den Kern der Frage traf. Die zweite Antwort war individuell recherchiert und kommentiert und enthielt ebenfalls ein pdf als Anhang. Die Form war einwandfrei und der Stil der Mails freundlich und höflich, sogar ein gewisses Einfühlungsvermögen wurde spürbar. Ohne Zweifel einer der Sieger im Bereich der Mailanfragen.

Griechenland (info@gzf-eot.de)

Die Antwortzeit lag für beide Mails im Bereich von 2 Tagen. Die Antwort auf die erste Mail half weiter, lieferte Hintergrundinfos und verwies auf einen weiterführenden Partner. Bei unserer zweiten Anfrage wurde anscheinend versucht, vor Ort zu recherchieren. Da von dort wohl keine Antwort kam, wurden wir informiert und man gab uns die Kontaktdaten des Ansprechpartners vor Ort.

Italien (frankfurt@enit.it)

Beide Antworten kamen innerhalb einer Stunde! Wenig aussagekräftig war der Absender „Frankfurt“. Die hilfreichen Informationen waren individuell recherchiert und in die Mail kopiert. Dadurch ergab sich allerdings das Problem, dass der optische Eindruck der Mails unter den verschiedenen Farben und Schriften litt.

Kroatien (info@visitkroatien.de)

Die Antworten kamen am gleichen Tag innerhalb weniger Stunden. Als Lösung wurden uns jeweils Links angeboten, die die Fragen zwar nicht vollständig beantworteten, doch immerhin ein Stück weiterhalfen.

Mexico (contacteurope@visitmexico.com)

Beide Mails wurden innerhalb von 24 Stunden beantwortet. Den Antworten war das Bemühen um einen Lösung anzusehen, wenngleich die Informationen nur teilweise hilfreich waren. Dominiert wurden die freundlichen Mails von Werbung.

Niederlande (info-de@holland.com)

Auf die Mails erfolgte sofort eine automatische Bestätigung mit dem Versprechen, dass die Nachricht „schnellstmöglich“ bearbeitet wird. Bei der ersten Mail bedeutete dies eine Wartezeit von 17 Kalendertagen und auf die Antwort zu unserer zweiten Mail warten wir nach über einem Monat immer noch. Für unsere erste Mail hat sich das Warten in gewisser Weise gelohnt, denn als Antwort erhielten wir einen einschlägigen Link und im Anhang ein Merkblatt als pdf, so dass keine Fragen mehr offen blieben. Ein Bedanken für die Anfrage fand nicht statt und der Ton der Mail war freundlich/sachlich.

Österreich (urlaub@austria.info)

Die Antworten kamen innerhalb von 24 Stunden. Unsere erste Anfrage wurde professionell beantwortet mit der Nennung eines Ansprechpartners, einem nützlichen Link und dem Angebot eines Prospektversandes. Das Anliegen unserer zweiten Mail wurde durch die Nennung eines Kontaktes gelöst, der weiterhelfen könnte.

Polen (info.de@polen.travel)

Die Antwortzeit lag für beide Mails im Bereich von 24 Stunden. In der ersten Mail war die Antwort eingeschränkt hilfreich, denn der weiterführende Link brachte uns zu einer ausschließlich polnischen Website. Für unsere zweite Frage waren die relevanten Informationen gut recherchiert. Beide Mails waren sachlich und freundlich. Als Absender erschien der Mitarbeitername.



Schweiz (info@myswitzerland.com)  
Leider keine Antwort auf die Mails

Spanien (berlin@tourspain.es und frankfurt@tourspain.es)  
Da das Land über mehrere Vertretungen verfügt, wählten wir zufällig zwei davon für unseren Test aus. Es traf Berlin und Frankfurt. Die erste Anfrage wurde von keinem der beiden Büros beantwortet. Die Antwort auf die zweite Mail erreichte uns aus Frankfurt am nächsten Tag und aus Berlin eine Woche später. Beide Antworten waren individuell recherchiert, kommentiert und lösten das Problem. Von der Aufmachung waren die Antwortmails so unterschiedlich, dass man meinen könnte, sie kämen von verschiedenen Unternehmen. Bei beiden tauchte als Absender der Mitarbeitername auf und der Betreff war geändert.

Thailand (info@thailandtourismus.de)  
Auf eine Antwort warteten wir vier Tage, die andere kam innerhalb von 24 Stunden. Beide Mails zeugten davon, dass man sich mit unserem Problem beschäftigt hatte, waren aber unter dem Strich kaum hilfreich. Einmal wurden wir an eine Zeitschrift verwiesen und bei unserer Frage nach einem deutsch sprechenden Arzt erhielten wir einen Link zu einem ehemaligen Arzt, der sich zur Ruhe gesetzt hat und jetzt Hautcremes vertreibt. Der Stil der Mails ohne Signatur wirkt unprofessionell.

Türkei (goturkey.com)  
Dieses Land stellt einen Sonderfall dar, da offenbar gerade Umstellungen erfolgen. Unsere ersten Mails setzten wir auf die Büros in Berlin und Frankfurt unter der „goturkey“-Adresse ab. Alle Mails kamen mit der Meldung „Quota exceeded“ zurück, die normalerweise bedeutet, dass das Postfach voll ist. Alternativ waren auf der Website noch Mailadressen angeboten worden, die zur Botschaft in Berlin, bzw. zum Kulturattaché in Frankfurt führten. Von beiden erhielten wir auf unsere Arztfrage innerhalb von 24 Stunden eine Antwort. Die Berliner Botschaft beantwortete unsere Frage mit einem passenden Link, aus dem man bereits die beste Möglichkeit herausgesucht hatte. Die Liste gab es auch aus Frankfurt. Obwohl im Fernsehen derzeit Werbespots für die Türkei mit Hinweis auf die Seite „goturkey.com“ laufen, ist die Seite momentan nur auf Englisch verfügbar und die von uns geprüften Adressen werden dort im Augenblick nicht angeboten.

Tunesien (info@tunesien.info)  
Auf die Beantwortung unserer ersten Mail warteten wir 18 Tage und zu der zweiten Nachricht kam bis heute keine Antwort. Die Lösung, die wir auf unsere Frage in der ersten Mail erhielten, bestand aus zwei kurzen und prägnanten Sätzen, die unser Anliegen erschöpfend beantworteten.

Die Resultate des 2. Teils, den Mystery-Calls, werden am 31. Januar 2013 veröffentlicht.

**Kontakt:** Peter Höfl, Unternehmensberater  
Zündterstrasse 12  
80689 München  
Tel. 089 25549188  
Email: info@peter-hoefl.de  
Web: www.peter-hoefl.de



Peter Höfl ist Unternehmensberater in München und widmet sich seit 15 Jahren hauptsächlich der Qualitätsoptimierung in Communication-Centern. Dazu gehört z.B. die Überprüfung der Beratungsqualität der Mitarbeiter von Hotlines durch Mystery-Calls, die bereits in einer Vielzahl von Branchen und bei namhaften Unternehmen dazu beigetragen haben, den Service zu verbessern.