

MEDIENINFORMATION

TravelScout24 erhält Deutschen Servicepreis 2017

Das Online-Reisebüro TravelScout24 überzeugt das Deutsche Institut für Service-Qualität und n-tv in der Kategorie Tourismus-Portale

Offenbach, 9. März 2017_ Dass guter Service auch belohnt wird, zeigt der Deutsche Servicepreis 2017. Diesen hat das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) gemeinsam mit n-tv Mitte Februar an die besten Unternehmen aus 17 Kategorien in Berlin verliehen. In der Kategorie „Tourismus-Portale“ gewinnt TravelScout24 mit der Gesamtnote gut und 77,2 von 100 möglichen Punkten.

Es wurde verdeckt die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter sowie die Qualität und Schnelligkeit der Antworten per E-Mail- und Telefonberatung getestet. Darüber hinaus fanden Prüfungen der Internetauftritte durch Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites statt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit.

Für die Testnutzer vom Deutschen Institut für Service-Qualität zeichnet sich der Internetauftritt von TravelScout24 besonders durch den hohen Informationswert mit zahlreichen nützlichen Inhalten wie einem Glossar und vielen Hotelvideos aus. Darüber hinaus besticht das Online-Reisebüro in der Kommunikation per E-Mail: Auf Anfragen wird stets vollständig, sehr individuell sowie ausgesprochen freundlich geantwortet.

„Der Markt an Reiseanbietern im Internet ist mittlerweile extrem groß und auch unübersichtlich geworden. Da ist es verständlich, dass sich Nutzer, die online eine Reise planen oder buchen, einen ganzheitlichen Service mit kompetenten Ansprechpartnern an jedem Punkt ihrer Reiseplanung wünschen. Die Verleihung des Deutschen Servicepreis' 2017 ist ein deutliches Zeichen, dass wir diese Erwartung sehr ernst nehmen und kontinuierlich in den Ausbau unseres Beratungsangebots investieren“, erklärt Mark Schumacher, Vice President von TravelScout24.

Diese Auszeichnung ist für TravelScout24 kein Einzelfall, denn das Online-Reisebüro wurde in den letzten Jahren mehrfach für sein umfassendes Serviceangebot ausgezeichnet und entwickelt dieses konsequent weiter. Ganzheitliche Betreuung und Beratung der Reisenden stehen dabei im Mittelpunkt und sind nicht das einzige, aber sicherlich eines der wichtigsten Alleinstellungsmerkmale von TravelScout24.

Auswahl der Auszeichnungen für TravelScout24 der letzten zwei Jahre:

2017 – Deutscher Servicepreis 2017

2017 – Bestnote für Kundenservice per E-Mail, gemeinsame Untersuchung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) und n-tv

2017 – „Bestes Reisevergleichsportale 2017“, Untersuchung des Deutschen Kundeninstituts (DKI) im Auftrag der WirtschaftsWoche

2016 – „Günstige Pauschalreisen & einfache Website-Bedienung“, Test des Verbraucherportals Finanztip

2016 – Telefonische Erreichbarkeit von Reisevergleichsportalen, Test der Zeitschrift „Reise & Preise“

2015 – Gesamtsieger, Test der größten deutschen Reiseportale der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien und N24

2015 – „Top Reise-Webseite 2015“ im Bereich Reisevermittler, Computer BILD & Statista

Zur Studie: Der Deutsche Servicepreis 2017 wird in insgesamt 17 Kategorien verliehen. Im Bereich Tourismus-Portale erfolgte durch das Deutsche Institut für Service-Qualität eine neue Auswertung der Studien Ferienhausportale, Hotelportale, Kreuzfahrtportale, Mietwagenportale, Portale für Privatunterkünfte und Reiseportale. In Summe bewertete das Deutsche Institut für Service-Qualität in diesem Bereich 65 Unternehmen anhand von 1.997 Servicekontakten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Schlüsselkriterien waren dabei Wartezeiten sowie die Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter. Darüber hinaus fanden Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und eine detaillierte Inhaltsanalyse der einzelnen Websites statt. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit.

Die vollständige Studie gibt es online unter: <http://disq.de/2017/20170214-Servicepreis-Tourismus-Portale.html> und <http://disq.de/servicepreis-2017.html>

Über TravelScout24

Beratung und Kundenservice stehen bei dem seit 2002 aktiven Reisebüro im Internet an erster Stelle. Diese sehr gute Servicequalität bestätigt nicht zuletzt die Stiftung Warentest dem Online-Reisebüro mit dem Testsieg im Vergleich der Online-Reiseportale (Ausgabe 11/2012, Note: Gut (2,3)). Unter www.travelscout24.de können Kunden einfach und effizient die für sie passenden Angebote zum besten Preis aus einer Vielzahl von Produkten auswählen. TravelScout24 versteht sich als Fullservice-Reisebüro, das immer wieder neue Inspiration rund um das Thema Reisen gibt und sich vom Wettbewerb der Online-Reiseanbieter durch Kompetenz und Transparenz abhebt. TravelScout24 wird von der Triplemind GmbH betrieben. Zu Triplemind gehören verschiedene touristische Portale wie billigweg.de, reiseservice.de, unterkunft.de und reiseveranstalter.com sowie Themenportale wie z.B. mietwagen.info oder Destinationsportale wie dublin.de, irland.com, zypern.de, marrakesch.com u.a.

TravelScout24 ist Teil der Scout24-Gruppe, eine der führenden Unternehmensgruppen von Online-Marktplätzen in Europa. Die sechs Marktplätze der Scout24-Gruppe, ImmobilienScout24, AutoScout24, FriendScout24, FinanceScout24, JobScout24 und TravelScout24 sind in 18 Ländern präsent. Als starker Partner unterstützt Scout24 seine Kunden bei wichtigen Entscheidungen, insbesondere in den Lebensbereichen Wohnen, Mobilität, Partnerschaft und Finanzen. Rund acht Millionen Internetnutzer vertrauen monatlich den Angeboten der Scout24-Gruppe. Weitere Informationen finden Sie unter www.travelscout24.de