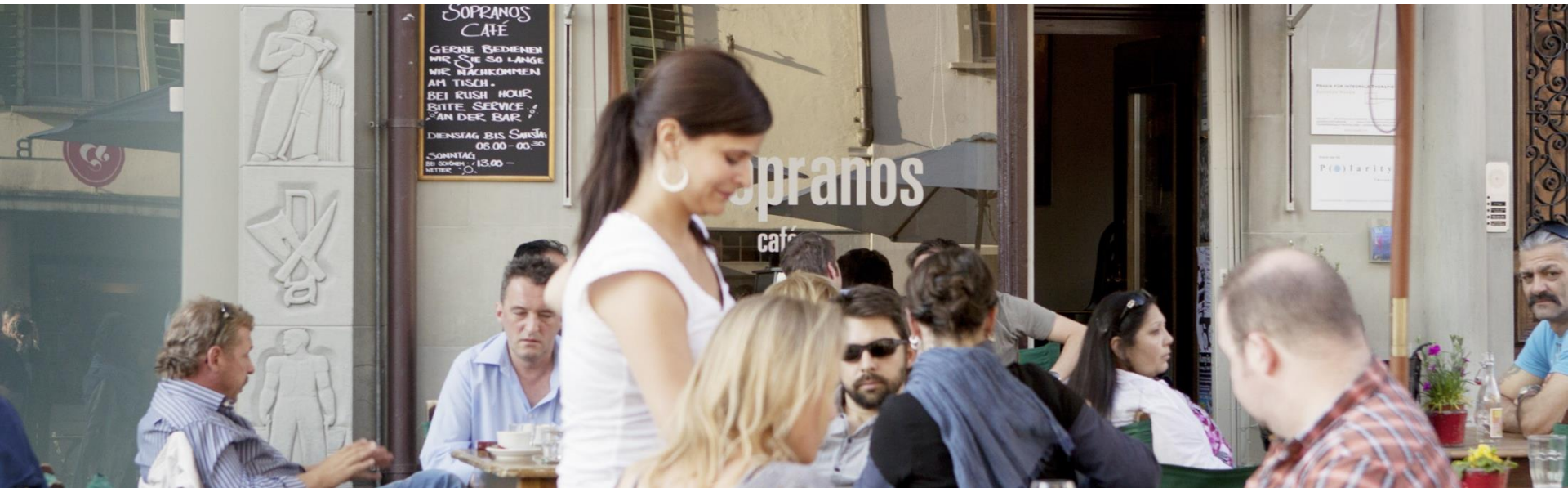


Bedeutung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

Ergebnisse der Gäste- und Bevölkerungsbefragung 2015



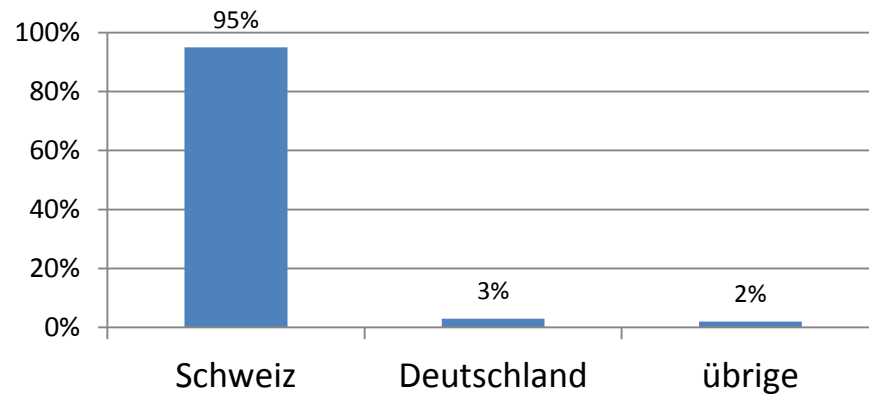
Beschreibung der Umfrage

- Online-Befragung (Versand des Links via Newsletter und Flyer)
- Zielgruppe: Gäste und Bevölkerung in der Zentralschweiz
- Befragungsort:
 - 5 Tourismusorganisationen der Zentralschweiz
 - 5 touristische Unternehmen der Zentralschweiz
- Zeitraum der Befragung: 9. Februar 2015 – 7. März 2015
- n = 1'383 (Anzahl befragte Personen)
 - davon Gäste: 887
 - davon Bevölkerung: 496
- Zusätzlicher Vergleich mit der Befragung von touristischen Anbietern oder Leistungsträgern vom Herbst 2014 (n = 114)

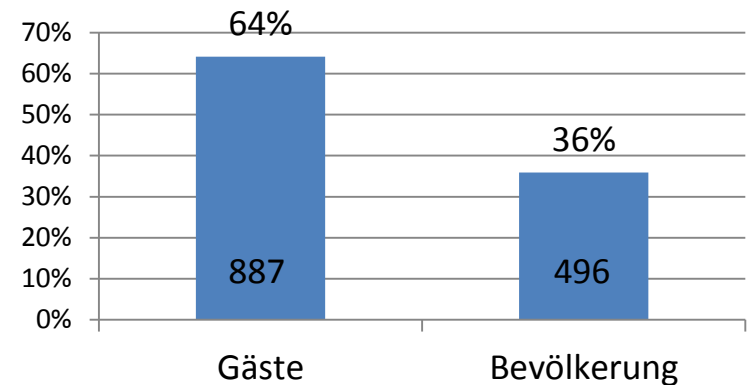
Beschreibung der Stichprobe

n = 1'383

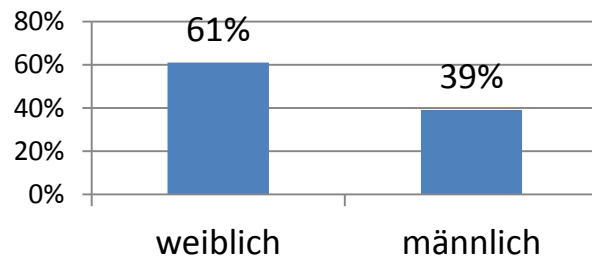
Herkunft der Befragten



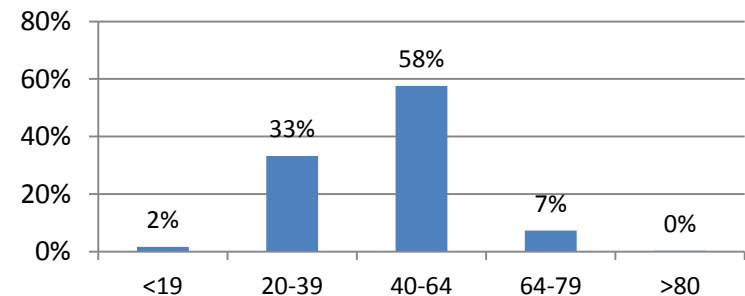
Anteil Gäste und Bevölkerung



Geschlecht



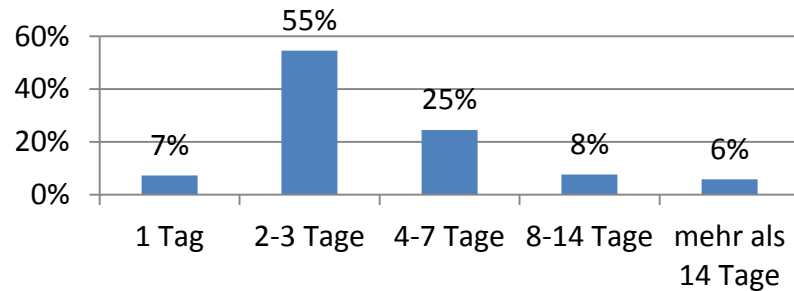
Alter



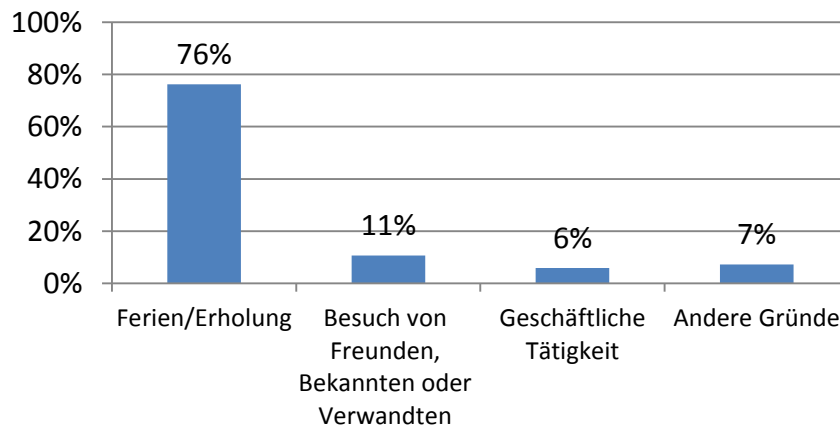
Beschreibung der Stichprobe

Gätestruktur (Anzahl befragter Gäste: 887)

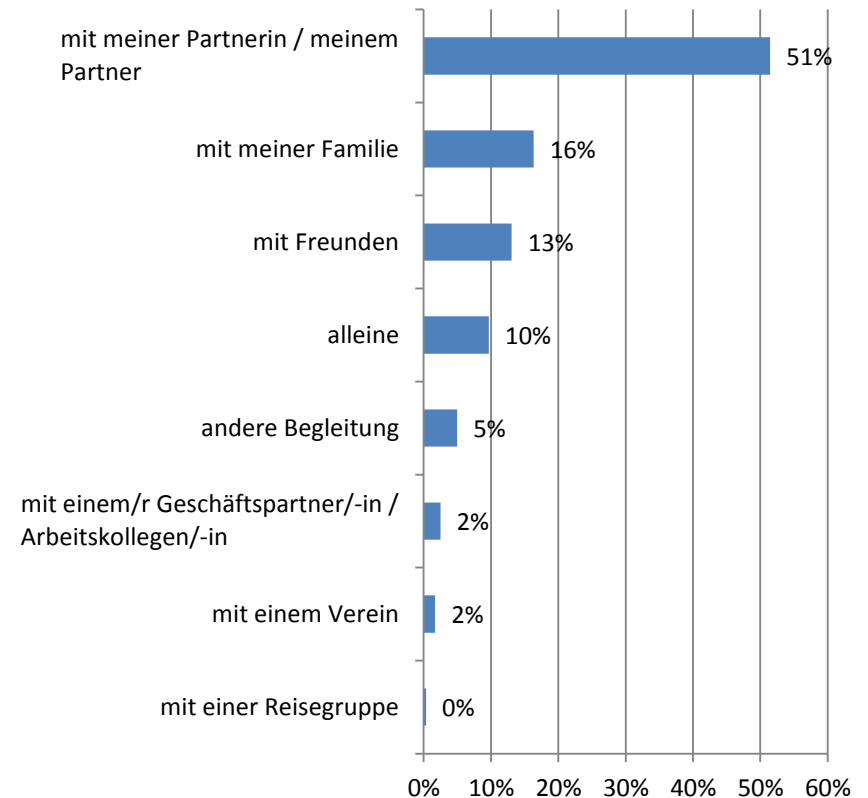
Aufenthaltsdauer



Reisegrund



Reisebegleitung



Bedeutung der Gastfreundschaft für den Buchungsentscheid

Aus Sicht der befragten Gäste

Rang	Faktoren	Mittelwert
1	Unterkunft	2.73
2	Gastfreundschaft	3.82
3	Landschaft	3.89
4	Preis	4.40
5	Essen	4.57
6	Erreichbarkeit der Destination	4.58
7	Lokale Kultur	4.80
8	Lokale Aktivitäten und Attraktionen	4.99
9	Wetter / Klima	5.48
10	Nachhaltigkeit	5.75

→ Für **48%** der befragten Gäste ist **Gastfreundschaft** unter den **Top-3** der relevanten Faktoren für den Buchungsentscheid.

Frage: Wie wichtig waren für Sie persönlich die folgenden Faktoren für die Buchung von Ferien/eines Aufenthalts in der Zentralschweiz? Wichtigster Faktor = Rang 1, unwichtigster Faktor = Rang 10

n = 887

Bedeutung der Gastfreundschaft für den Buchungsentscheid: Sicht Gäste vs. Experten

Gäste		
Rang	Faktoren	Mittelwert
1	Unterkunft	2.73
2	Gastfreundschaft	3.82
3	Landschaft	3.89
4	Preis	4.40
5	Essen	4.57
6	Erreichbarkeit der Destination	4.58
7	Lokale Kultur	4.80
8	Lokale Aktivitäten und Attraktionen	4.99
9	Wetter / Klima	5.48
10	Nachhaltigkeit	5.75

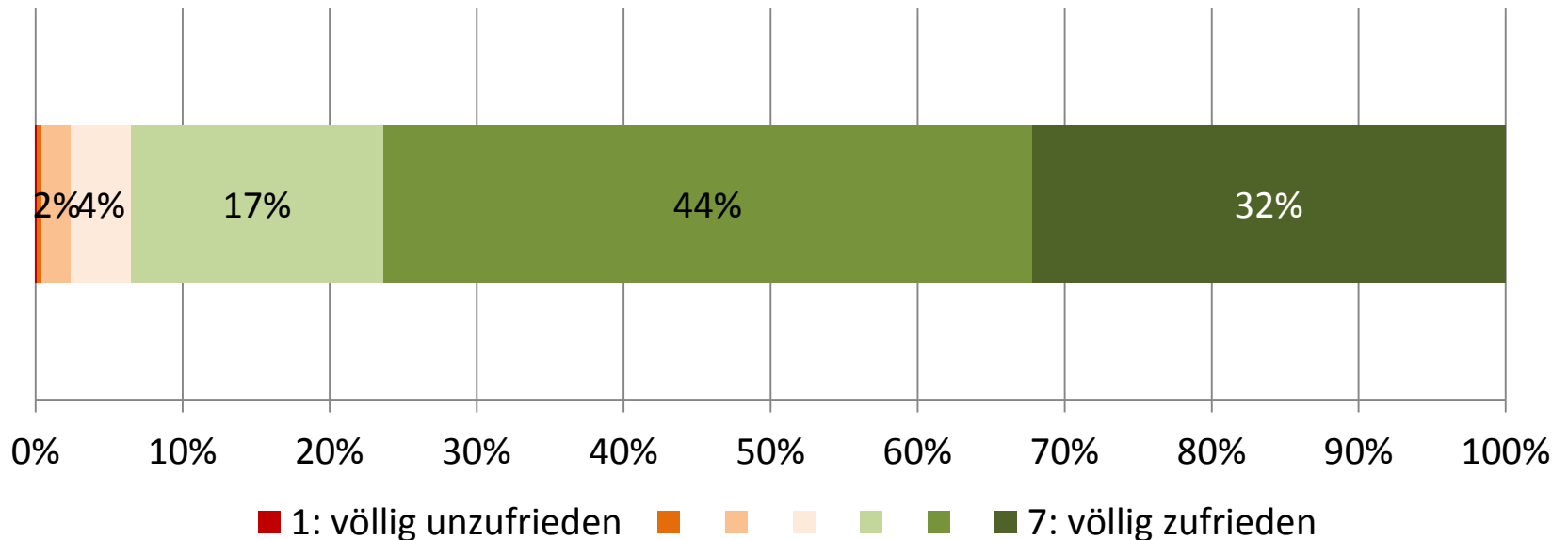
vs.

Anbieter/Anbieterinnen		
Rang	Faktoren	Mittelwert
1	Landschaft	2.88
2	Lokale Aktivitäten und Attraktionen	3.82
3	Preis	4.34
4	Unterkunft	4.89
5	Erreichbarkeit der Destination	4.90
6	Gastfreundschaft	4.94
7	Wetter / Klima	5.97
8	Essen	6.80
9	Lokale Kultur	7.29
10	Nachhaltigkeit	9.18

Frage: Wie wichtig waren für Sie persönlich die folgenden Faktoren für die Buchung von Ferien/eines Aufenthalts in der Zentralschweiz? Wichtigster Faktor = Rang 1, unwichtigster Faktor = Rang 10

Zufriedenheit mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

Aus Sicht der Bevölkerung und der Gäste



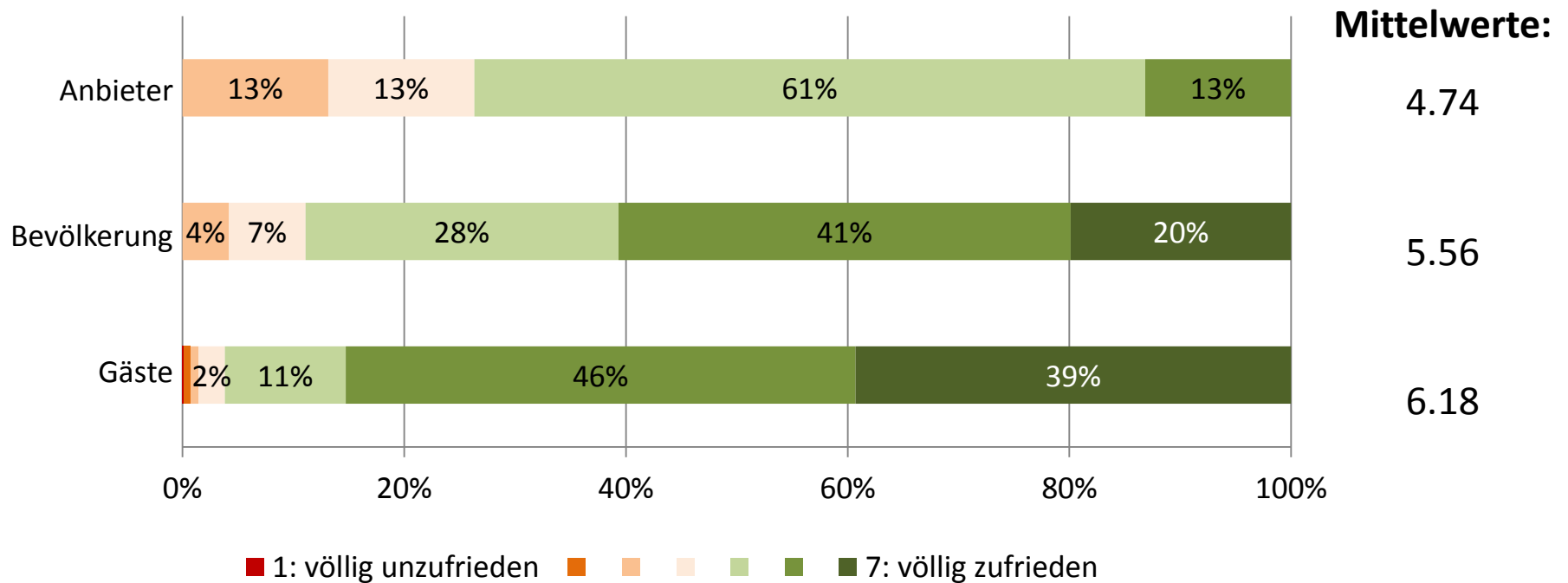
→ Mittelwert der Zufriedenheit mit der Gastfreundschaft: **6.0**

Frage: Wie zufrieden waren Sie mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz insgesamt?
Skala 1 («völlig unzufrieden») bis 7 («völlig zufrieden»).

n = 1'383

Zufriedenheit mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz

Vergleich Gäste, Bevölkerung und Anbieter



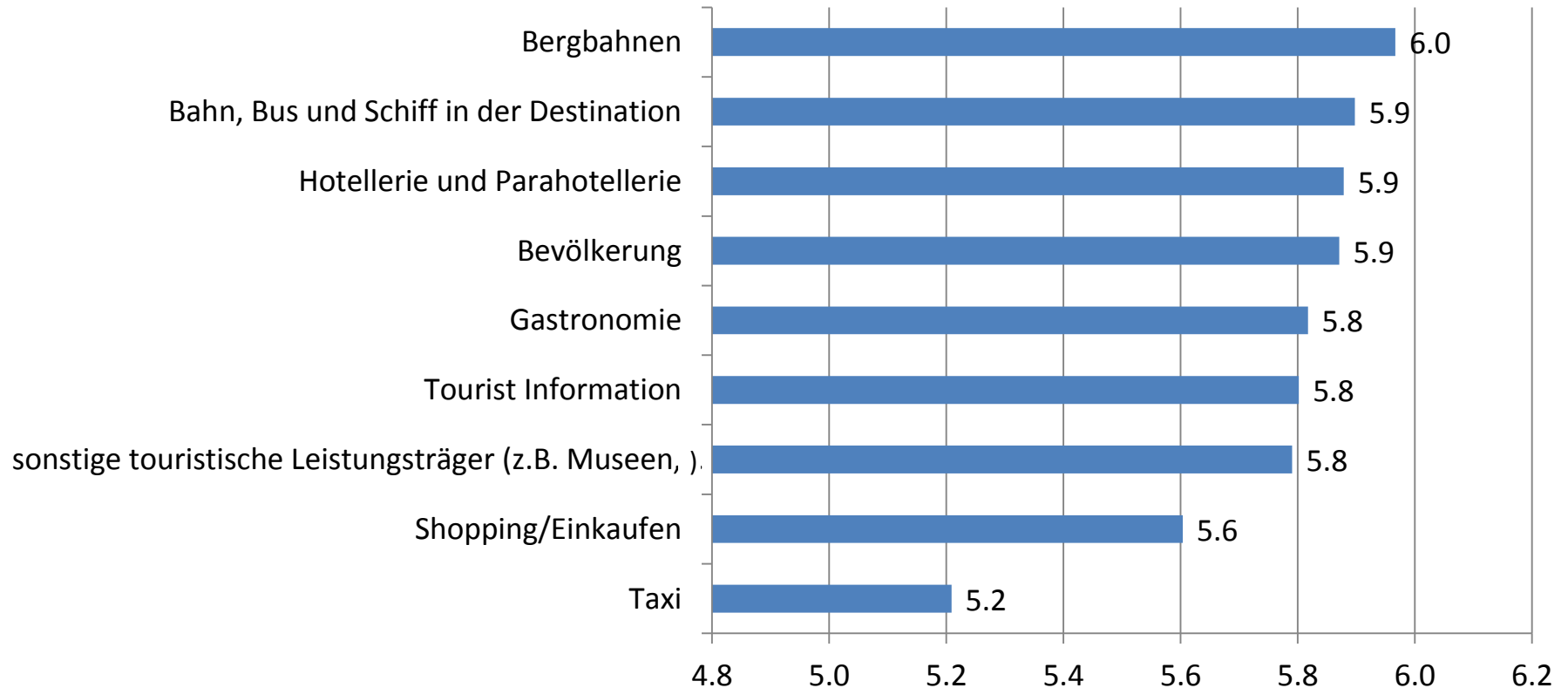
Die Zufriedenheit der Bevölkerung, der Gäste und die der Experten unterscheidet sich **signifikant**.

Frage: Wie zufrieden waren Sie mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz insgesamt?
Skala 1 («völlig unzufrieden») bis 7 («völlig zufrieden»).

n = 1'497

Zufriedenheit mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz in ausgewählten touristischen Angeboten / Bereichen

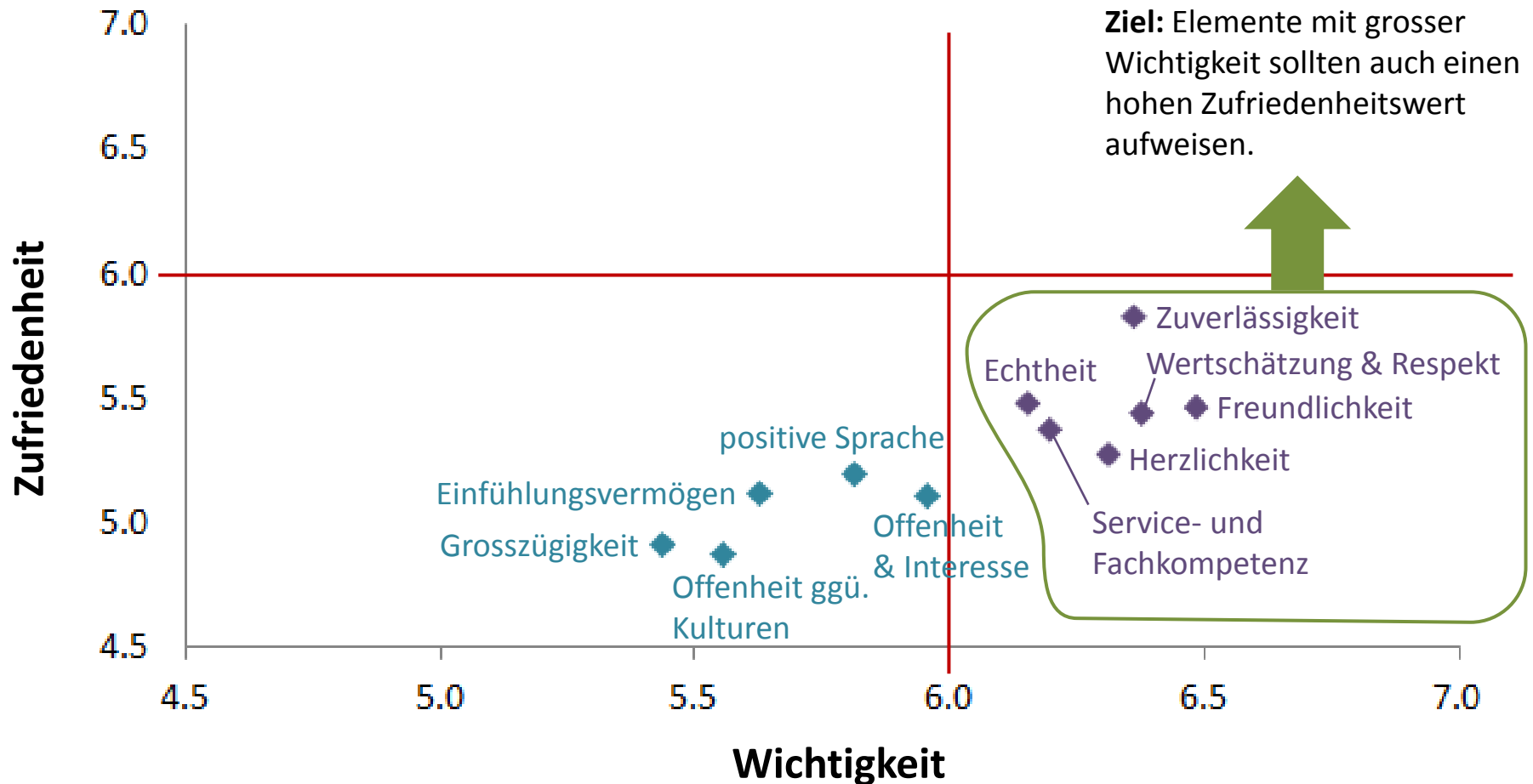
Aus Sicht der Bevölkerung und der Gäste



Frage: Wie zufrieden waren Sie mit der Gastfreundschaft in Bezug auf folgende touristische Bereiche / Angebote in der Zentralschweiz? Skala 1 («völlig unzufrieden») bis 7 («völlig zufrieden»).

Bewertung der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz; Wichtigkeit und Zufriedenheit

Aus Sicht der Bevölkerung und der Gäste



Zusammenfassung

- Gastfreundschaft ist für die Gäste der zweitwichtigste Faktor für den Buchungsentscheid für Ferien/Ausflüge in die Zentralschweiz.
- Für 48% der befragten Gäste ist Gastfreundschaft unter den Top-3 der relevanten Faktoren für den Buchungsentscheid.
- Der Mittelwert der Zufriedenheit mit der Gastfreundschaft liegt in der Zentralschweiz auf einer Skala von 1 bis 7 bei einem Wert von 6.0.
- Gäste sind mit der Gastfreundschaft in der Zentralschweiz zufriedener als die Bevölkerung.
- Experten schätzen die Gastfreundschaft grundsätzlich schlechter ein als die Gäste und die Bevölkerung.
- Innerhalb der touristischen Servicekette sind die befragten Gäste und die Bevölkerung mit der Gastfreundschaft bei Bergbahnen, im öffentlichen Verkehr, in der Hotellerie und in der Bevölkerung am zufriedensten.
- Optimierungspotenzial besteht insbesondere bei Gastfreundschaftselementen wie Freundlichkeit, Herzlichkeit sowie Wertschätzung & Respekt. Diese Elemente werden als wichtig bezeichnet, jedoch kann die Zufriedenheit noch optimiert werden.

Kontakt

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Barbara Taufer & Olivia Amstad
Hochschule Luzern – Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft
Rösslimatte 48
Postfach 2940
6002 Luzern

T direkt +41 41 228 99 97 / +41 41 228 99 77

info@gastfreundschaft-zentralschweiz.ch

www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch



Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**