

Service Value

Reiseland in Kategorie Reisebüro auf Platz eins

von Ira Lanz

Montag, 31. Mai 2021



Reiseland

Reiseland steht in der Kategorie Reisebüros in Sachen Service-Qualität ganz oben auf dem Siegertreppchen.

Die Analyse- und Beratungsgesellschaft Service Value hat Kunden zur die Service-Qualität von Unternehmen befragt. In der Kategorie Reisebüro belegt die Kette Reiseland den ersten Platz.

Service Value hat im Auftrag der "Süddeutschen Zeitung" 984 Unternehmen aus 77 Branchen in Sachen Service-Qualität untersucht. Die teilnehmenden Kunden sind dazu in den vergangenen zwei Jahren befragt worden, welche Erfahrungen sie mit der Service-Qualität gemacht haben.

In der Kategorie Reisebüro belegt das Ketten- und Franchise-System Reiseland den obersten Platz auf dem Siegertreppchen. Das Unternehmen konnte bei den Befragten mit einer sehr hohen Qualität punkten.

"Service-Kultur spielt in unserem Unternehmen eine zentrale Rolle, wir schulen unsere Verkaufsmitarbeiter regelmäßig, um unsere Service-Qualität zu verbessern", freut sich Reiseland-Chef Lars Helmreich über den ersten Platz.

Grundsätzlich nennen Reisebüros gerne die individuelle Beratung, flexible Stornierungsmöglichkeiten und den persönlichen Kontakt als Vorteil der Reiseberatung und -buchung im stationären Vertrieb gegenüber Online-Portalen.

Helmreich betont jedoch, dass eine gute Service-Kultur kein Zufall sei. Dahinter stehen Prozesse,

die immer wieder geschult und überprüft werden müssten. "Mit 'Profit für alle' als Bestandteil unseres umfangreichen Entwicklungsprogramms nehmen unsere Verkaufsmitarbeiter kontinuierlich an entsprechenden Schulungen teil", sagt der Geschäftsführer.

Bei der Schulung allein bleibt es allerdings nicht. Wie gut die Service-Standards von Reiseland von den Mitarbeitern mit Leben erfüllt werden, wird nach den Worten von Helmreich in regelmäßigen Testkaufwellen von einem unabhängigen Institut überprüft.

In der Kategorie Reisebüro rangieren die **Alltours Reisecenter** und **Hapag-Lloyd Reisebüros** hinter Reiseland auf Platz zwei und drei – ebenfalls mit der Auszeichnung einer "sehr hohen" Service-Qualität. Es folgen die Reisebüros von **DER**, **First** und **Holiday Land** mit einer "hohen" Service-Qualität.