Bayerisches Zentrum für Tourismus

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Was ist Qualität? – Ergebnisse aktueller Umfragen des BZT

Studien des Bayerischen Zentrums für Tourismus e.V.
März und April 2025

© iStock/MStudioImages

Bayerisches Zentrum für Tourismus

Assoziationen mit und Aspekte von Qualität im Tourismus

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Nachfrageseite

Anbieterseite

Bayerisches Zentrum für Tourismus

Assoziationen mit „Qualität im Tourismus“

Frage: Welche Dinge/Begriffe/Aspekte kommen Ihnen als Erstes in den Sinn, wenn Sie an „Qualität im Tourismus“ denken?

*(offene Frage, **Mehrfachnennungen** möglich, Darstellung basierend auf Anzahl der Nennungen)*

Nachfrageseite

Anmerkung. **28 Prozent** der Befragten haben bei dieser Frage **keine Angabe** gemacht.

Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Anbieterseite

Basis: Mitarbeitende in touristischen Unternehmen (n=76) | sehr kleine Fallzahl

Erstellt mit: https://www.wortwolken.com/

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

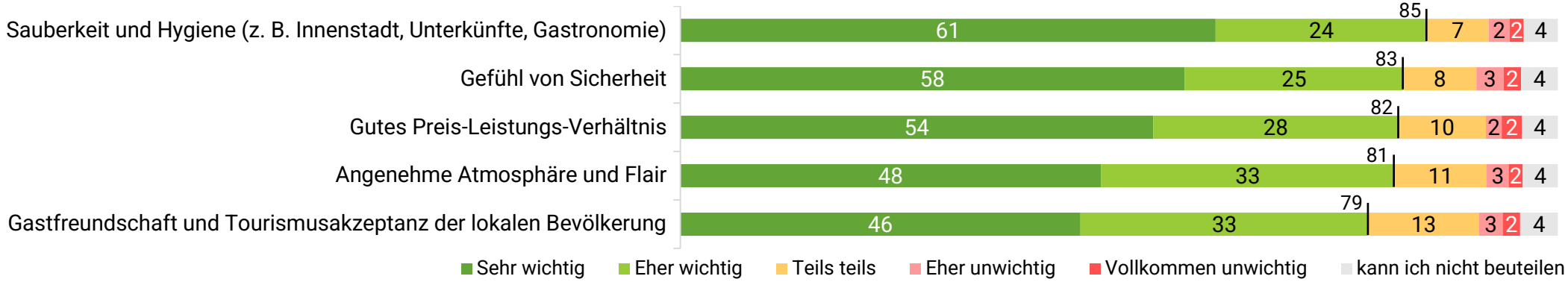
Bayerisches Zentrum für Tourismus

Einfluss von Qualitätsaspekten auf die Urlaubsentscheidung

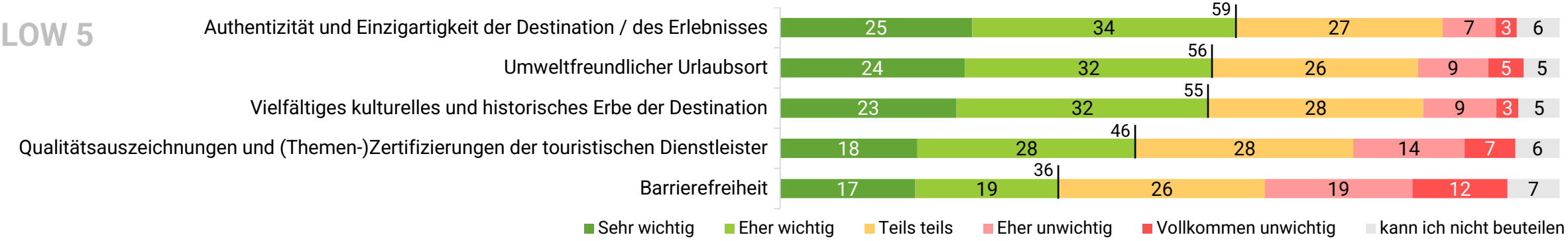
Frage: Welche Qualitätsaspekte beeinflussen Ihre Urlaubsentscheidung am stärksten?
Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit eines jeden Aspekts von „Vollkommen unwichtig“ bis „Sehr wichtig“.

(gestützte Frage, Abfrage mit fünfstufiger Likert-Skala, Angaben in Prozent – sortiert nach Top-2-Boxes „Sehr wichtig“ und „Eher wichtig“)

TOP 5



LOW 5



Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

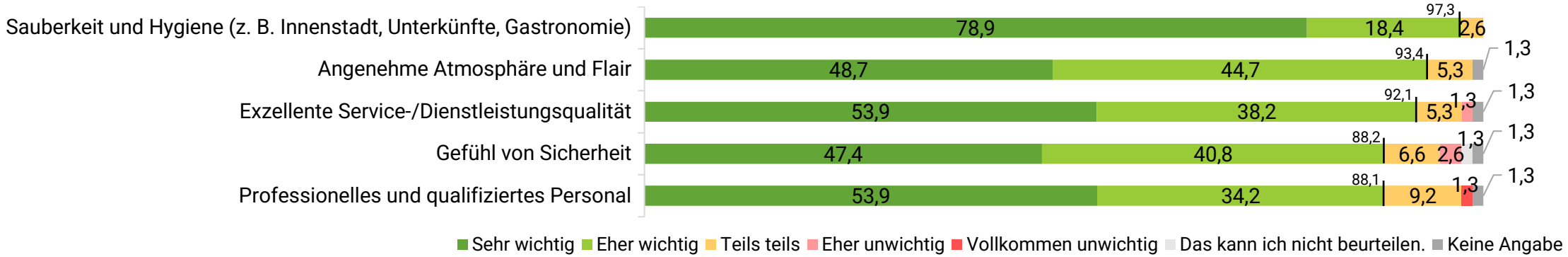
Bayerisches Zentrum für Tourismus

Einfluss von Qualitätsaspekten auf die Qualitätswahrnehmung von Reisenden

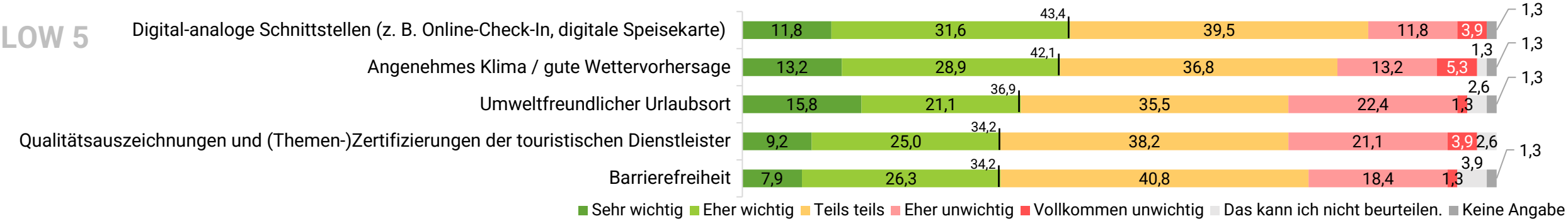
Frage: Welche Qualitätsaspekte beeinflussen Ihrer Meinung nach die Qualitätswahrnehmung von Reisenden/Gästen im Tourismus am stärksten? Bitte bewerten Sie die Wichtigkeit eines jeden Aspekts von „Vollkommen unwichtig" bis „Sehr wichtig".

(gestützte Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent – sortiert nach Top-2-Boxes „Sehr wichtig" und „Eher wichtig")

TOP 5



LOW 5



Basis: Mitarbeitende in touristischen Unternehmen (n=76) | sehr kleine Fallzahl

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

(Qualitäts-)Aspekte im Informations- und Buchungsverhalten

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

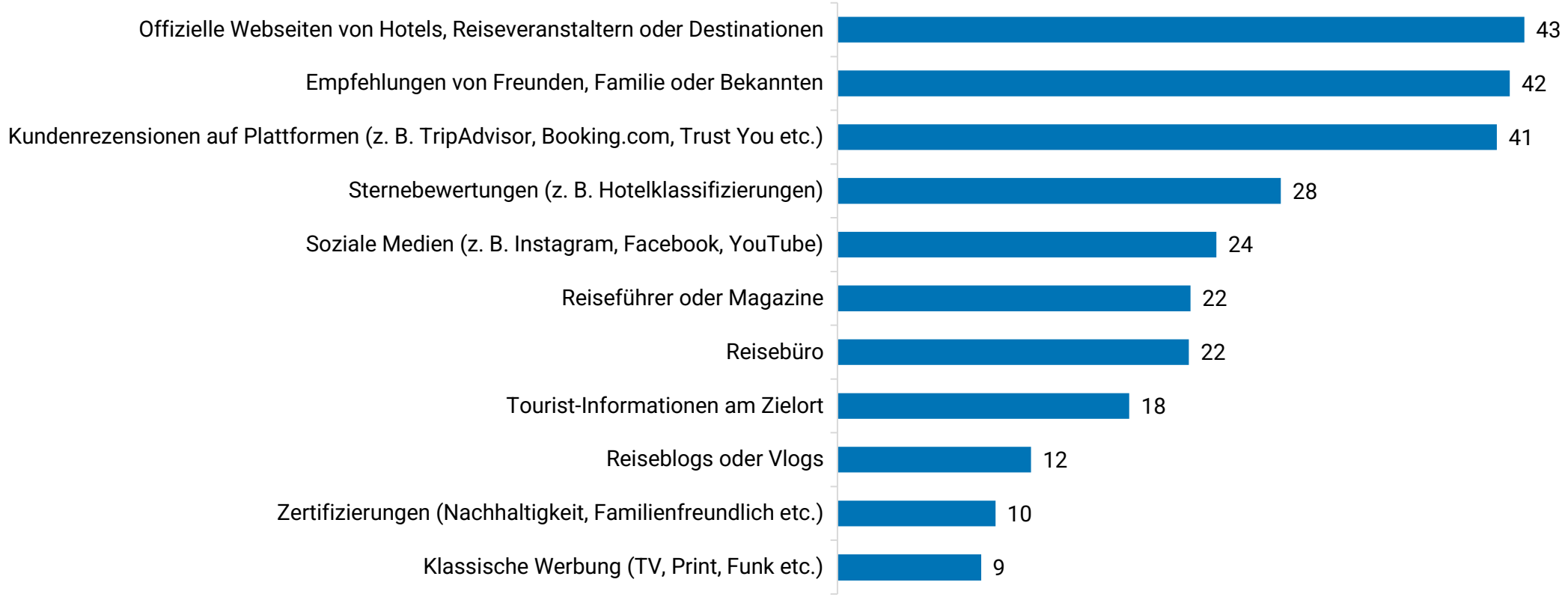
Bayerisches Zentrum für Tourismus

Informationsverhalten

Frage: Wie informieren Sie sich vor dem Urlaub über die Qualität eines touristischen Angebots?

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

*(gestützte Frage, **Mehrfachnennungen** möglich, Angaben in Prozent)*



Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

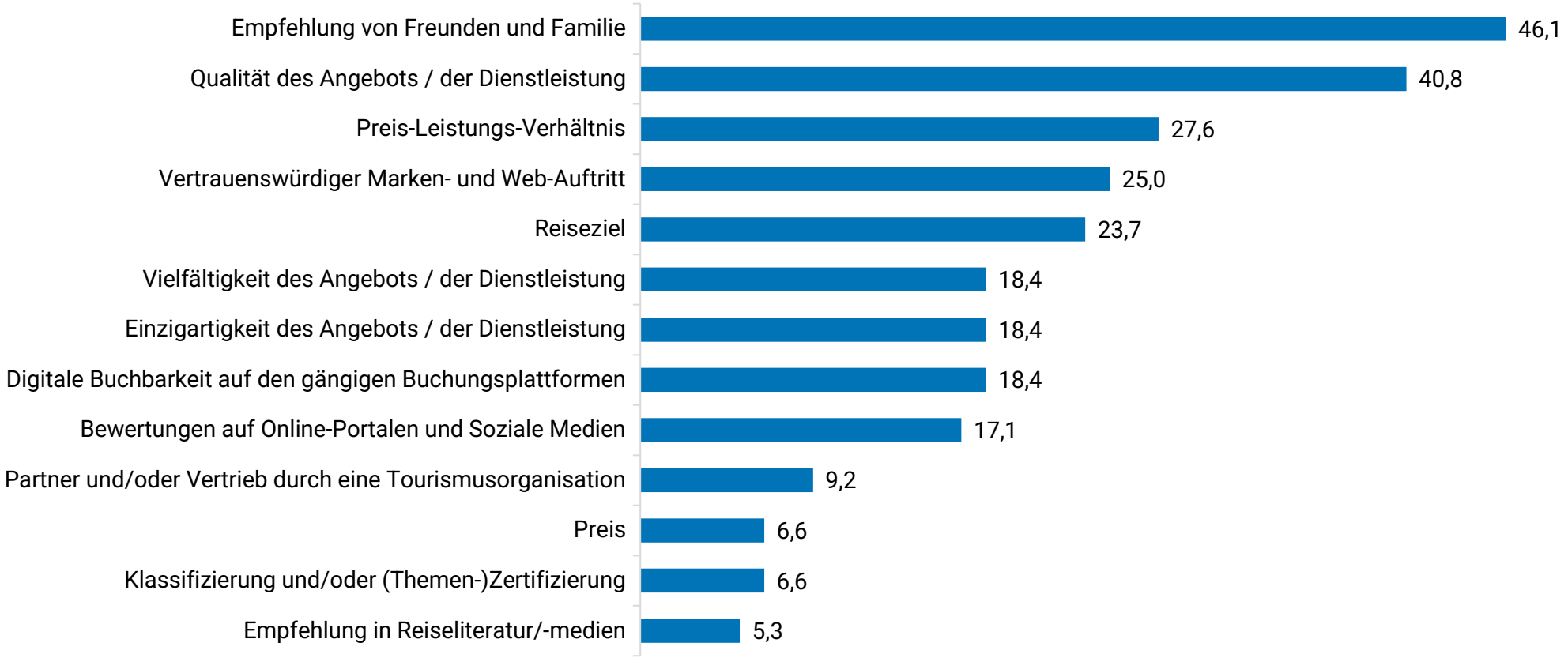
Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

Einflussfaktoren auf die Kauf-/Buchungsentscheidung

Frage: Welche drei Aspekte sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Beweggründe, sich als Kunde für den Kauf / die Buchung Ihrer Dienstleistung zu entscheiden?

*(gestützte Frage, **Mehrfachnennungen** möglich, maximal 3 Antworten, Angaben in Prozent)*



Basis: Mitarbeitende in touristischen Unternehmen (n=76) | sehr kleine Fallzahl

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

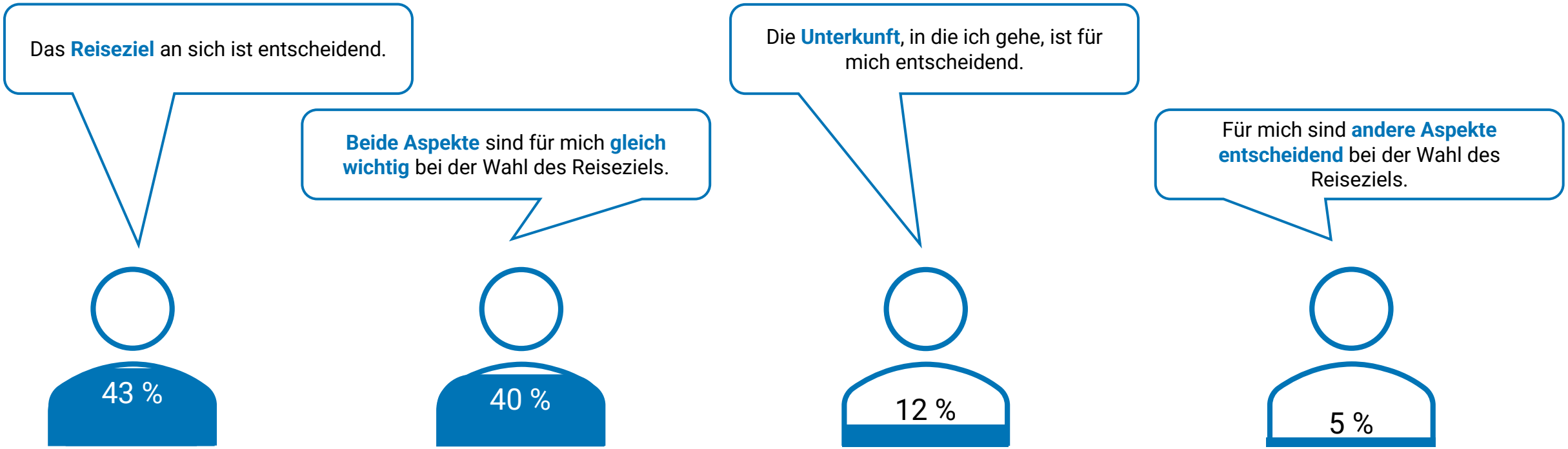
Bayerisches Zentrum für Tourismus

Einflussfaktoren auf die Wahl des Reiseziels

Frage: Ist für Sie bei der Reiseentscheidung das Reiseziel selbst oder die Unterkunft am Reiseziel der entscheidende Faktor für die Wahl des Reiseziels?

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

(gestützte Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)



Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

Wichtigste Qualitätsaspekte bei der Unterkunftswahl

Frage: Was sind für Sie die wichtigsten Qualitätsaspekte bei der Auswahl einer Unterkunft?

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

*(gestützte Frage, **Mehrfachnennungen** möglich, Angaben in Prozent)*

Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis	**72%**
Lage der Unterkunft	**64%**
Verfügbarkeit und Qualität des WLANs	**36%**
Gute Gästebewertungen (z. B. auf booking.com, TripAdvisor)	**35%**
Exzellente Servicequalität	**24%**
Hochwertigkeit der Ausstattung	**23%**
Qualitätsauszeichnungen (z. B. Sternebewertung, Qualitätspreise)	**20%**
Art und Vielfalt der Nebenleistungen/ des sonstigen Angebots (z. B. Wellness und Spa etc.)	**18%**

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

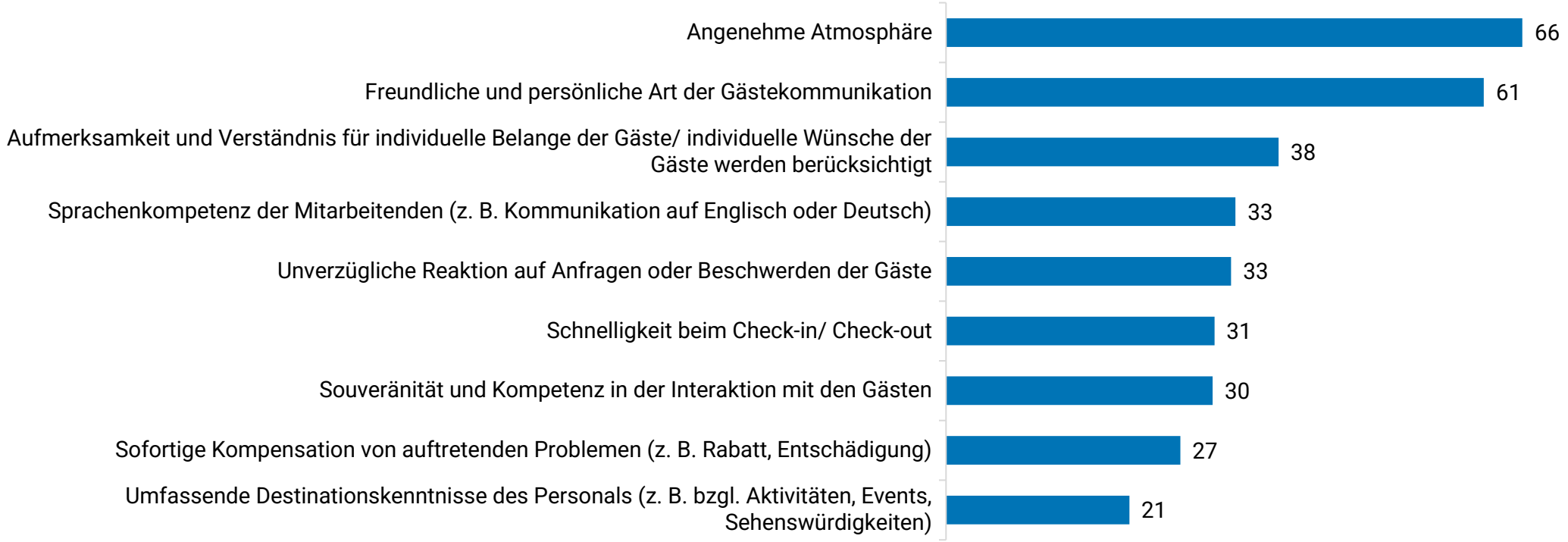
Bayerisches Zentrum für Tourismus

Wichtigste Qualitätsaspekte bei Dienstleistungen

Frage: Was sind für Sie die wichtigsten Aspekte in Bezug auf die Dienstleistungsqualität im Hotel/ der Unterkunft?

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

*(gestützte Frage, **Mehrfachnennungen** möglich, Angaben in Prozent)*



Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

Erfüllung der Qualitätserwartungen

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

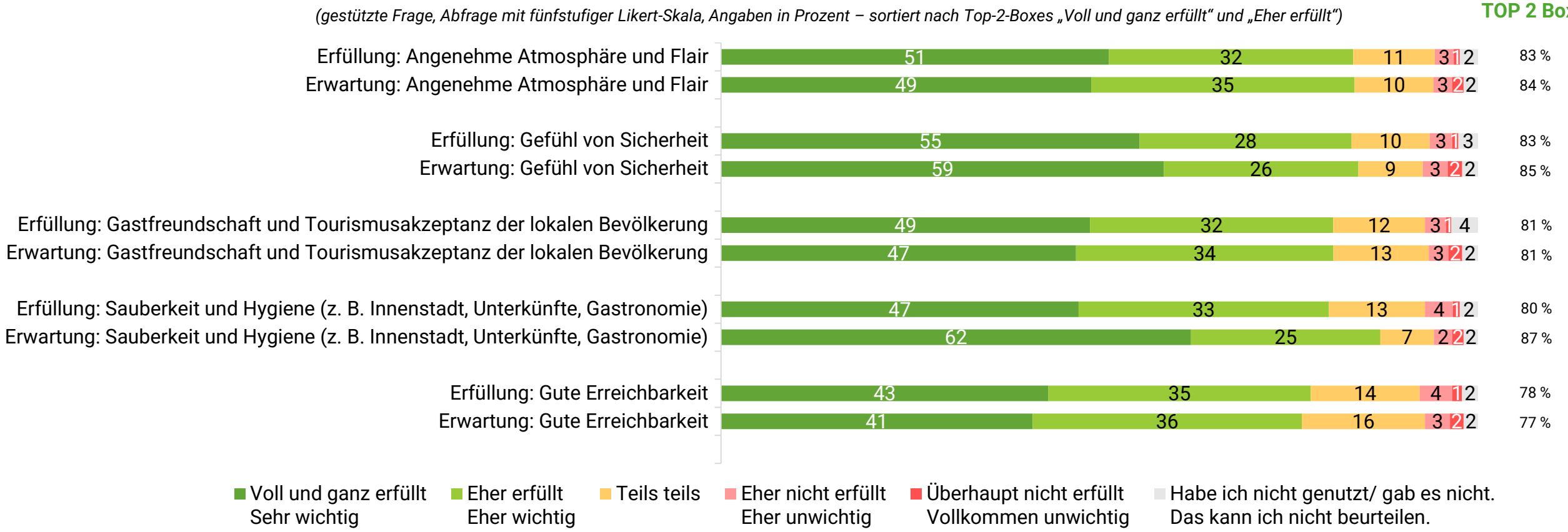
Bayerisches Zentrum für Tourismus

Erfüllung der erwarteten Qualitätsaspekte

Frage: Inwieweit wurden bei Ihrer letzten Haupturlaubsreise (mindestens fünf Übernachtungen) Ihre Erwartungen im Hinblick auf die folgenden Aspekte erfüllt?

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

(gestützte Frage, Abfrage mit fünfstufiger Likert-Skala, Angaben in Prozent – sortiert nach Top-2-Boxes „Voll und ganz erfüllt“ und „Eher erfüllt“)



Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

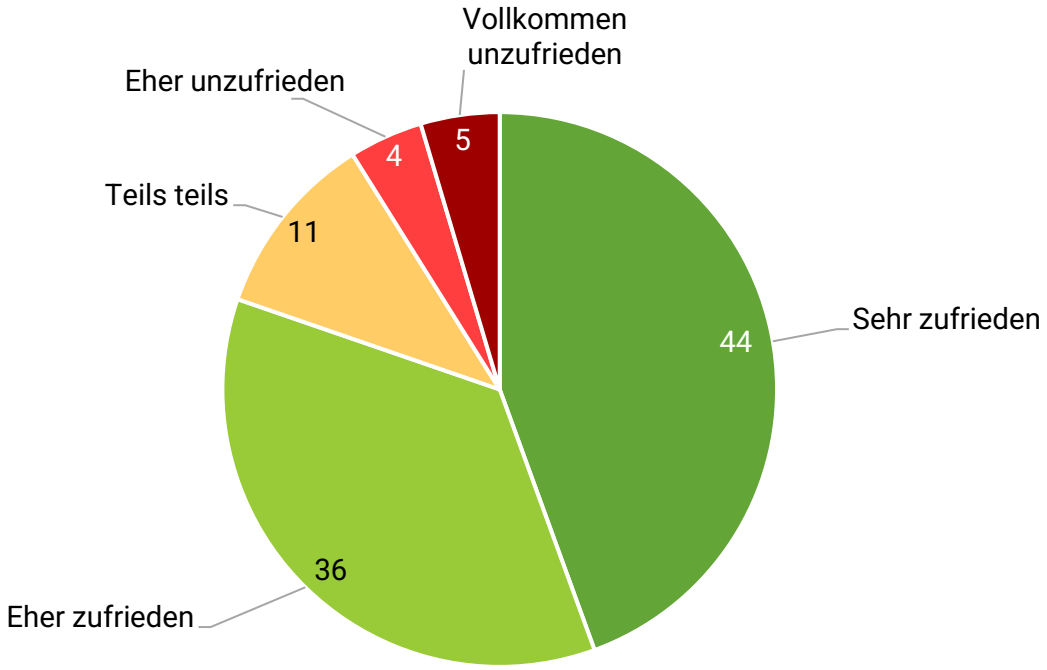
(Wahrgenommene) Kundenzufriedenheit

Nachfrageseite

Zufriedenheit mit der letzten Haupturlaubsreise (mindestens fünf Übernachtungen)

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

(gestützte Frage, Abfrage mit fünfstufiger Likert-Skala, Angaben in Prozent)

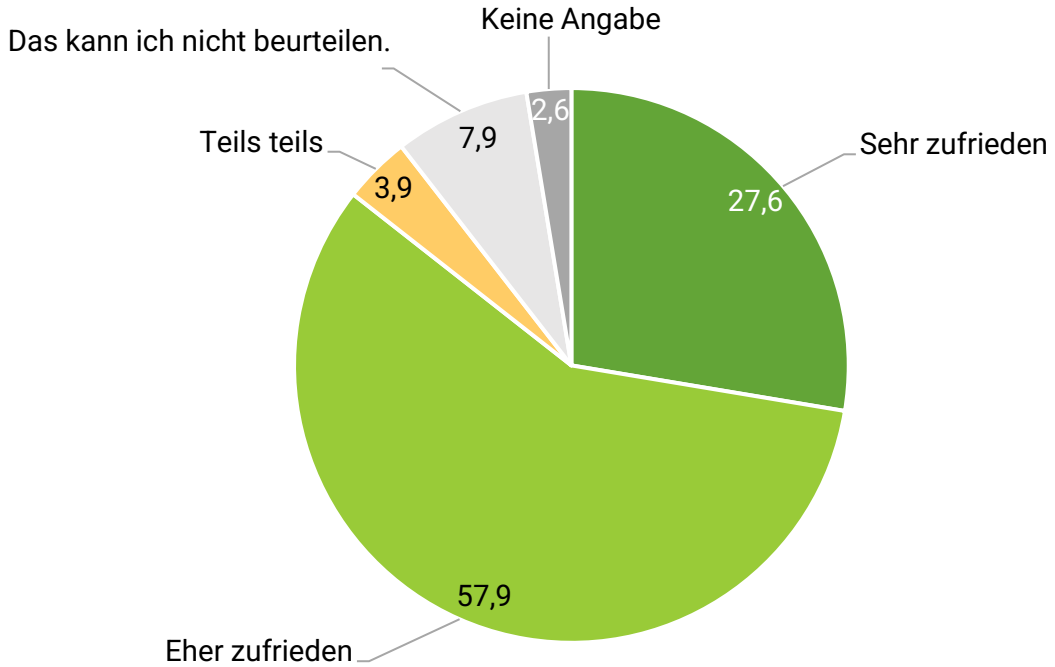


Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Anbieterseite

Zufriedenheit der Gäste/Kunden mit der Qualität der Dienstleistung

(gestützte Frage, Abfrage mit fünfstufiger Likert-Skala, Angaben in Prozent)



Basis: Mitarbeitende in touristischen Unternehmen (n=76) | sehr kleine Fallzahl

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

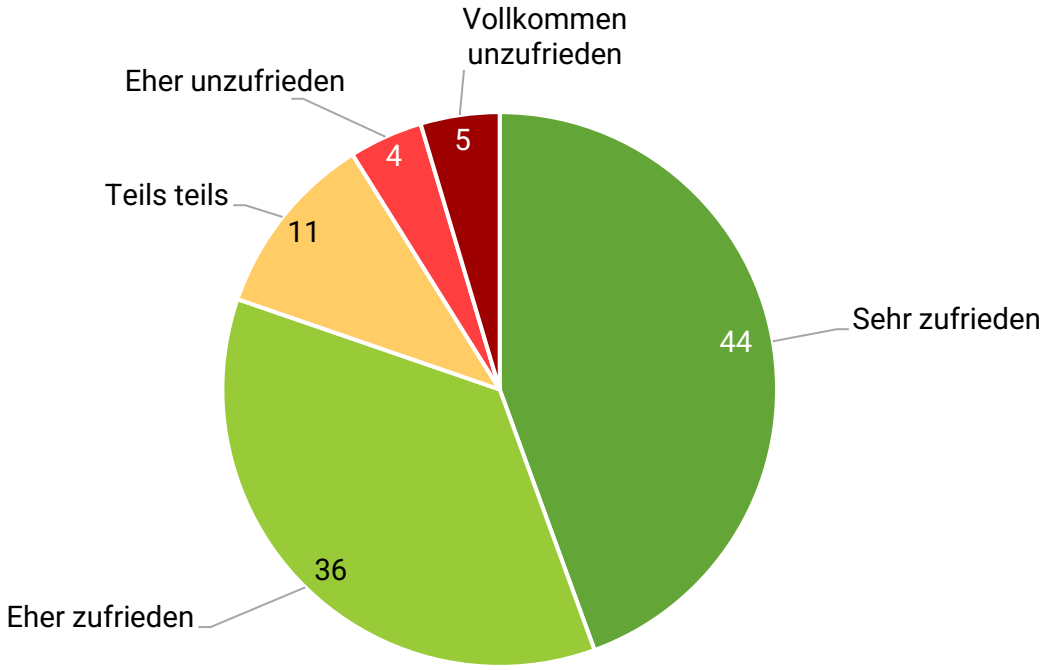
(Wahrgenommene) Kundenzufriedenheit

Nachfrageseite

Zufriedenheit mit der letzten Haupturlaubsreise (mindestens fünf Übernachtungen)

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

(gestützte Frage, Abfrage mit fünfstufiger Likert-Skala, Angaben in Prozent)

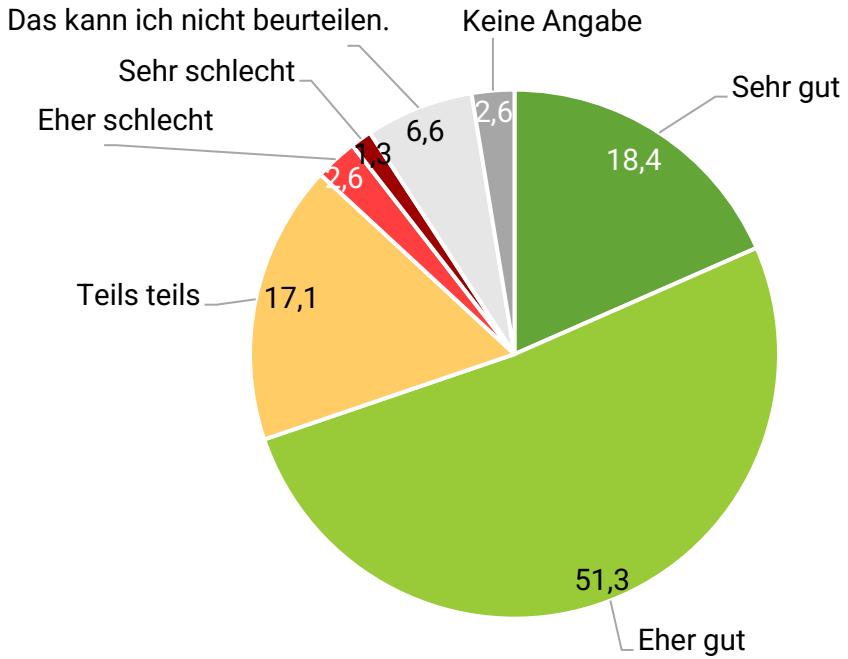


Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Anbieterseite

Qualitätsbewertung in den Betrieben und Organisationen

(gestützte Frage, Abfrage mit fünfstufiger Likert-Skala, Angaben in Prozent)



Basis: Mitarbeitende in touristischen Unternehmen (n=76) | sehr kleine Fallzahl

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

Zahlungsbereitschaft und Herausforderungen

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

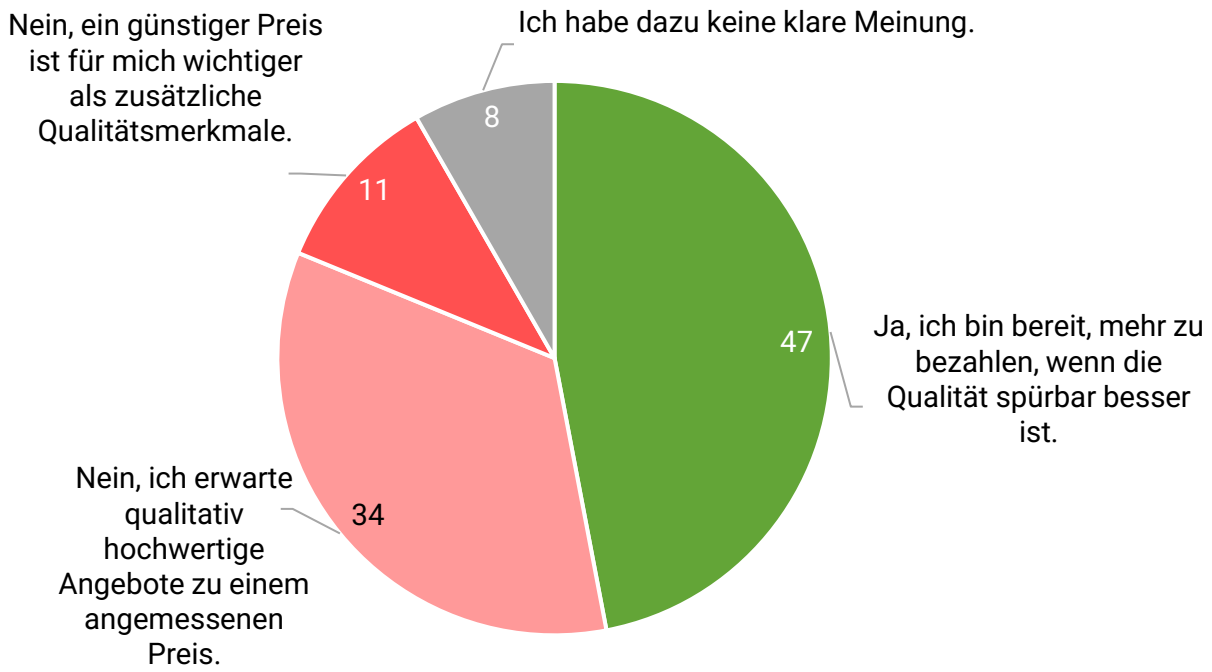
Zahlungsbereitschaft für qualitativ hochwertigere Reiseangebote

Nachfrageseite

Bereitschaft, für qualitativ hochwertigere Reiseangebote mehr zu bezahlen

Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen

(gestützte Frage, keine Mehrfachnennungen möglich, Angaben in Prozent)

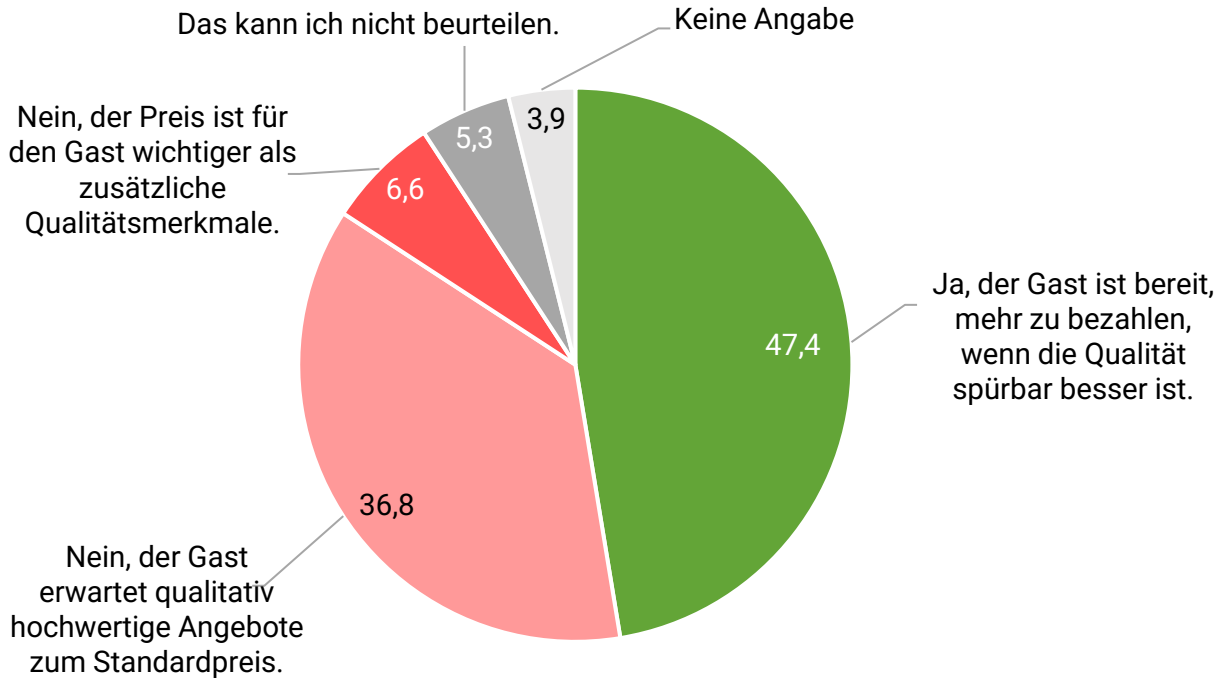


Teilgruppe: Personen, die grundsätzlich verreisen (n=1892)
Basis: Deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland von 18 bis 74 Jahren (n=2020)

Anbieterseite

Einschätzung, ob sich Investitionen in Qualität in den Preisen widerspiegeln sollten

(gestützte Frage, keine Mehrfachnennung möglich, Angaben in Prozent)



Basis: Mitarbeitende in touristischen Unternehmen (n=76) | sehr kleine Fallzahl

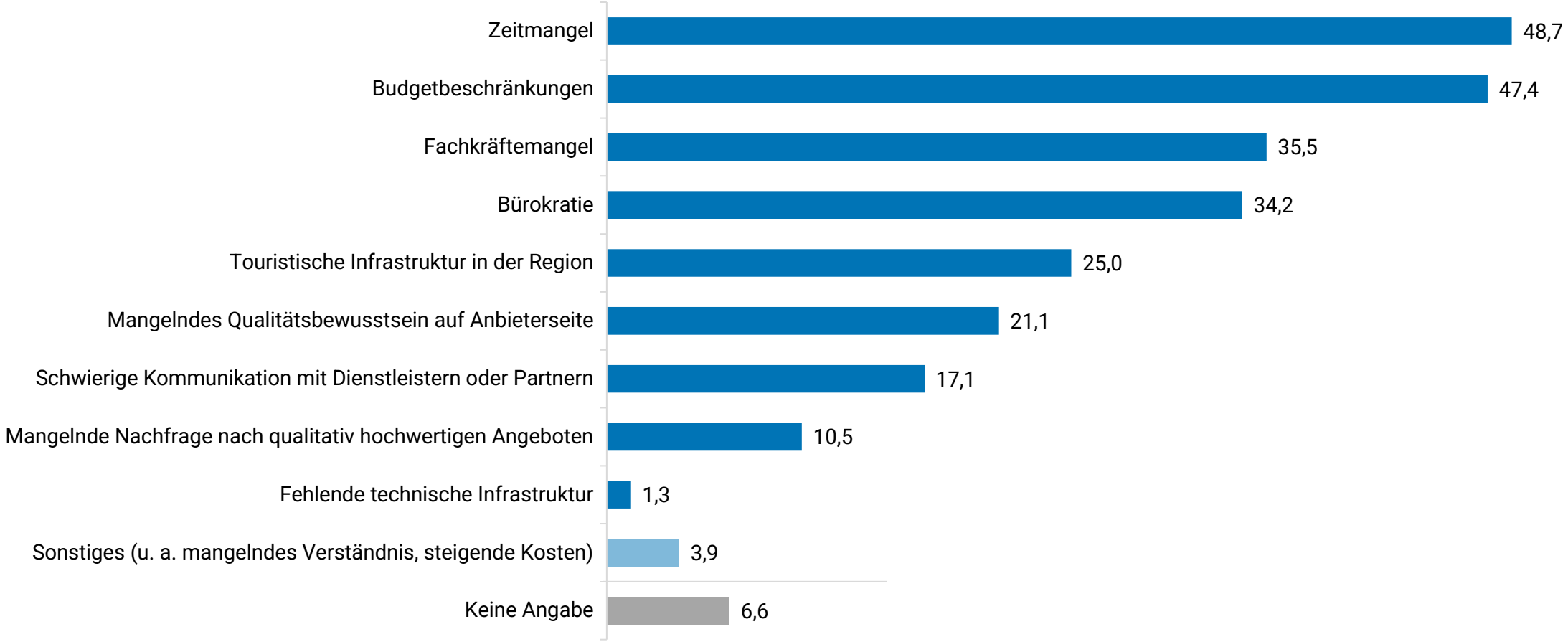
Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Bayerisches Zentrum für Tourismus

Herausforderungen bei der Sicherung und Verbesserung der Qualität

Frage: Was sind die drei größten Herausforderungen, denen Sie bei der Aufrechterhaltung oder Verbesserung der Qualität gegenüberstehen?

*(gestützte Frage, **Mehrfachnennungen** möglich, maximal 3 Antworten, Angaben in Prozent)*

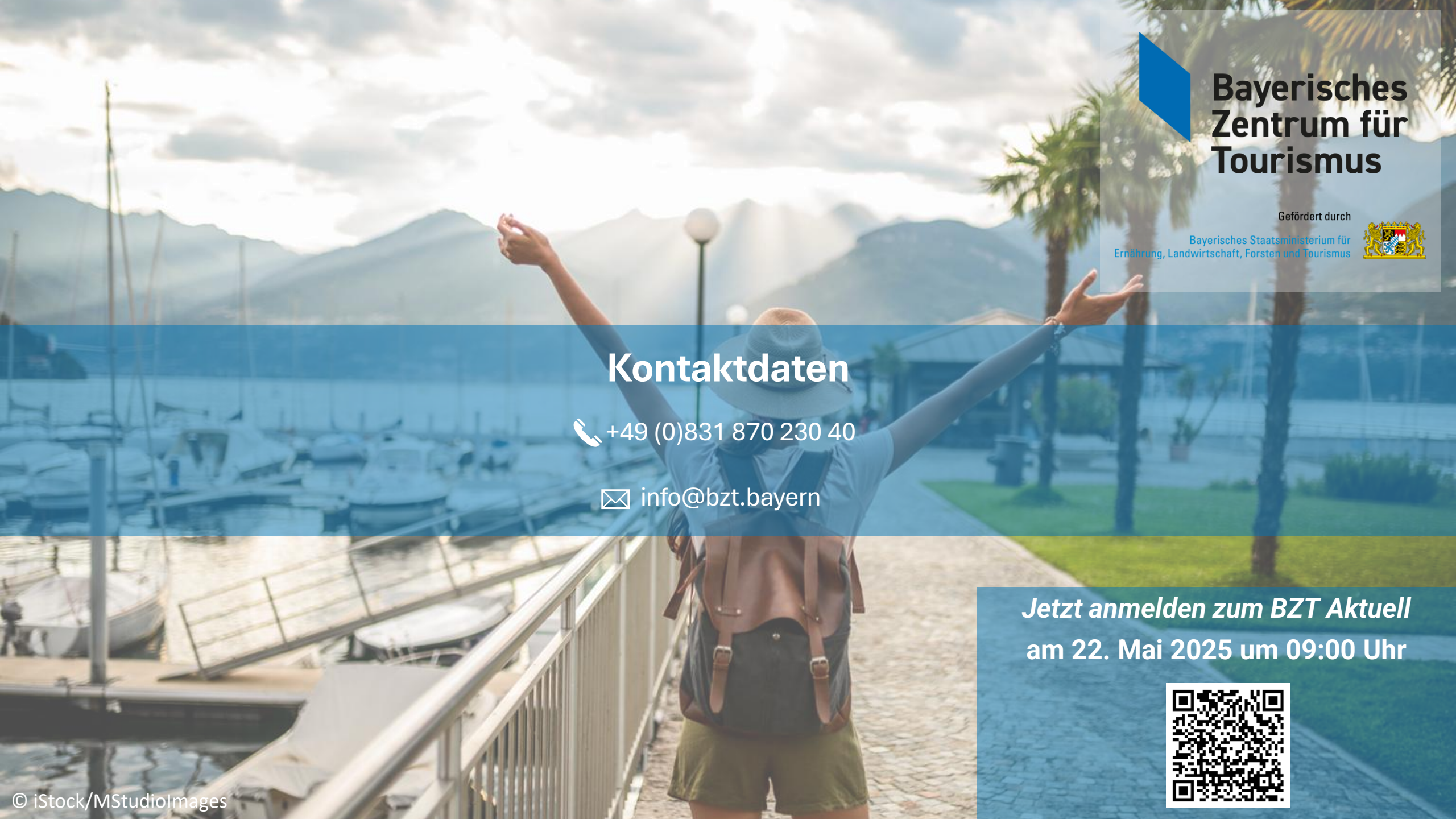


Basis: Mitarbeitende in touristischen Unternehmen (n=76) | sehr kleine Fallzahl

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Fazit

Gefördert durch
Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus



Bayerisches Zentrum für Tourismus

Gefördert durch

Bayerisches Staatsministerium für Ernährung, Landwirtschaft, Forsten und Tourismus

Kontaktdaten

+49 (0)831 870 230 40

info@bzt.bayern

Jetzt anmelden zum BZT Aktuell

am 22. Mai 2025 um 09:00 Uhr

© iStock/MStudioImages