

**Gesamtergebnis**

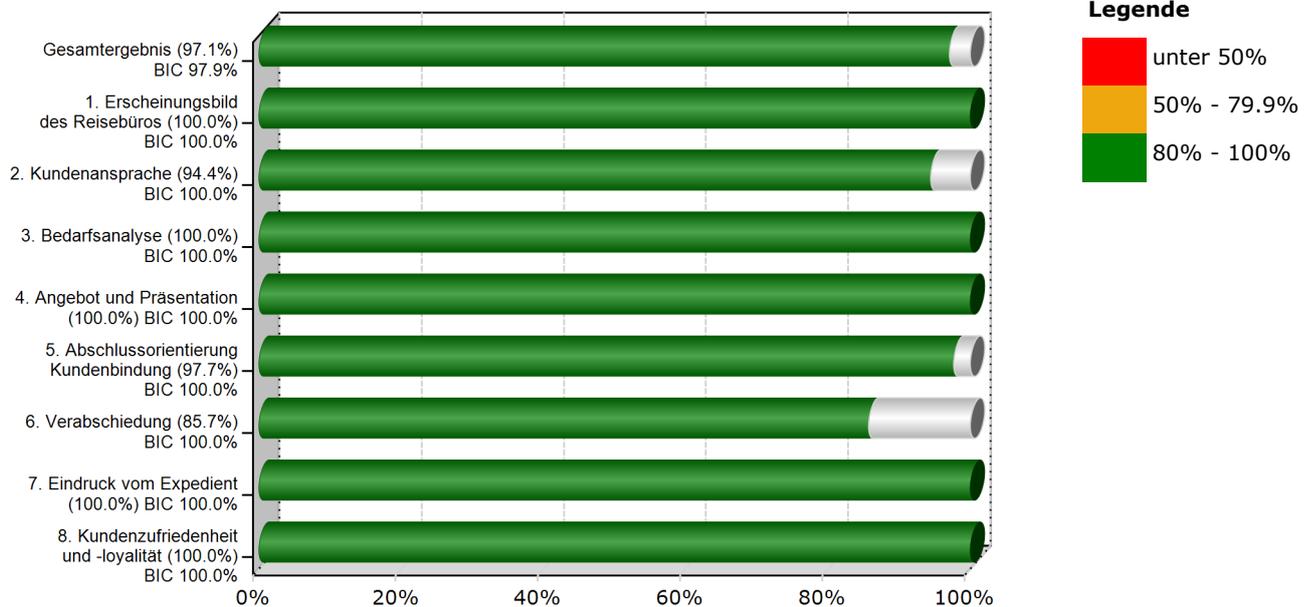
**97.1%**

**Gesamtbewertung des Besuchs durch den Tester (Schulnote):**

**sehr gut**

**Grund für die Testerbewertung:**

*Ich bin rundum zufrieden, da ich sehr gut und ausführlich beraten wurde. Mir wurden die Angebote ausführlich gezeigt und erklärt. Zudem wurde mir ein unverbindliches Mietwagenangebot gemacht und mir die TUI Travelcard empfohlen und erklärt. Exp. war sehr engagiert und lieferte interessante Informationen.*



Allgemeines	Antwort
Welches Szenario haben Sie getestet?	Mallorca 2 Pers. 1 Woche, Mai 2012 Rhodos 2 Pers. 1 Woche, Mai 2012
Name des Reisebüros	TUI ReiseCenter
Adresse des Reisebüros	Dingstätte 34, 25421 Pinneberg
Testdatum	14 December 2011
Bitte geben Sie den Namen des Expedienten ein	Frau Olga Eirich
War Exp als Azubi erkennbar?	Ja Nein
Würden Sie das Reisebüro wieder besuchen?	Ja Nein
Wenn "nein", begründen Sie dies bitte ausführlich	Keine Angabe erforderlich

1. Erscheinungsbild des Reisebüros		Antwort	Punkte	Maximum
1	Ist der Verkaufsraum aufgeräumt?	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>     
	Sollten Sie mit 3, 4 oder 5 geantwortet haben, begründen Sie bitte Ihre Aussage.	Keine Angabe erforderlich	-	-
2	Ist der Arbeitsplatz aufgeräumt?	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>     
	Sollten Sie mit 3, 4 oder 5 geantwortet haben, begründen Sie bitte Ihre Aussage.	Keine Angabe erforderlich	-	-
3	Bietet der Beratungsplatz ausreichend Raum für den Kunden?	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>     
<b>1. Erscheinungsbild des Reisebüros - Sektionsergebnis :</b>		<b>100.0%</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

2. Kundenansprache		Antwort	Punkte	Maximum
1	Wie ist die Situation im Verkaufsraum?	Alle Expedienten sind im Gespräch/ am Telefon, zusätzlich warten Kunden Alle Expedienten sind im Gespräch/ am Telefon, nur Testkäufer wartet Nicht alle Expedienten sind im Gespräch <b>Kein Expedient ist im Gespräch</b>	- - - -	-    
1a	Sind (evtl. auch später im Gespräch) technische Probleme erkennbar?	<b>Ja</b> Nein	- -	-  
2	Müssen Sie warten?	Ja <b>Nein</b>	- -	-  
2a	Wenn ja, wie lange müssen Sie warten? Angabe bitte in Minuten.	<b>0</b>	-	-

2. Kundenansprache		Antwort	Punkte	Maximum
2b	Falls ja, wie wird die Wartezeit überbrückt?	Anbieten einer Sitzgelegenheit Anbieten einer Bewirtung Kataloge u.ä. Lesematerial (Auslage) Freundliche Mimik und Gestik Verweis auf den Wartebereich Angebot eines späteren Termins <b>Keine Antwort erforderlich</b> Es wurde nichts der oben genannten Optionen angeboten.	2 2 2 2 2 - - 0	-
2c	Falls die Wartezeit anders überbrückt wurde, beschreiben Sie bitte genau wie	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
3	Wie werden Sie, sofort oder nach kurzer Wartezeit, begrüßt?	<b>Blickkontakt</b> <b>Gruß</b> <b>Lächeln</b> <b>Steht auf/ stand bereits</b> Ich wurde nicht beachtet	<b>2</b> <b>2</b> <b>2</b> <b>2</b> 0	<b>8</b>
3a	Sollten Sie auf eine andere Art und Weise begrüßt worden sein, beschreiben Sie bitte wie		-	-
4	Wie wird nach Ihrem Kundenwunsch gefragt?	<b>Öffnend (W-Fragen, z.B. "Wie kann ich Ihnen helfen", "Was kann ich für Sie tun?")</b> Schließend (z.B. "Ja?", "Bitte?" etc.)	<b>4</b> 0	<b>4</b>
5	Wie wird auf den Kundenwunsch reagiert?	<b>Positive Reaktion</b> Neutrale Reaktion Negative Reaktion	<b>12</b> 6 0	<b>12</b>
5a	Angebotsvielfalt wird vorgestellt	<b>Ja</b> Nein	<b>12</b> 0	<b>12</b>
6	Wie wird das Gespräch fortgesetzt?	<b>Expedient bietet sofort eine Beratung an</b> Expedient muss aktiv um eine Beratung gebeten werden	<b>8</b> 0	<b>8</b>
6a	Erfolgt eine Beratung?	<b>Ja, eine Beratung erfolgt</b> Nein, es erfolgt keine Beratung Nein, es erfolgt keine Beratung es werden nur Kataloge ausgegeben	- - -	-
7	Wird Ihnen ein Sitzplatz angeboten?	<b>Ja</b> Nein	<b>8</b> 0	<b>8</b>
8	Was passiert nach dem Sie Platz genommen haben?	Expedient bietet Bewirtung an (auch wenn es in der Wartezeit passiert ist) Expedient stellt sich mit Namen vor <b>Expedient ist namentlich erkennbar</b> <b>Expedient fragt nach Ihrem Namen</b> Expedient macht nichts der oben genannten Optionen	2 2 <b>2</b> <b>2</b> 0	<b>8</b>
9	Fazit: Fühlten Sie sich als Kunde willkommen?	<b>herzlich willkommen</b> willkommen weder noch weniger willkommen überhaupt nicht willkommen	<b>12</b> 9 6 3 0	<b>12</b>
10	Bitte begründen Sie genau Ihre vorgenommene Bewertung <i>Ich wurde gleich beim Eintreten sehr freundlich von allen Mitarbeitern begrüßt und sofort nach meinen Wünschen gefragt und mir wurde auch sofort ein Platz angeboten. Ich fühlte mich sehr willkommen im Reisebüro.</i>		-	-

2. Kundenansprache - Sektionsergebnis :	94.4%	68	72
---	-------	----	----

3. Bedarfsanalyse		Antwort	Punkte	Maximum
1	Werden Ihre Haupturlaubswünsche erfragt? (Emotions-Fragen)	<b>Umfassend (mehrfaches Nachfragen)</b> Zum Teil Gar nicht	<b>12</b> 6 0	<b>12</b>
2	Welche Urlaubsdaten werden erfragt? (Produkt- Fragen)	<b>Reisetermin</b> <b>Reisedauer</b> <b>Anzahl der Reisenden</b> <b>Abflughafen/Anreiseart</b> <b>Lage des Hotels</b> <b>Hotelkategorie</b> <b>Preisvorstellung</b> Expedient fragt keine der oben genannten Daten ab.	<b>1</b> <b>1</b> <b>1</b> <b>1</b> <b>1</b> <b>1</b> <b>1</b> 0	<b>7</b>
3	Wird der Kunden-Beratungsblock genutzt?	<b>Ja, die oben genannten Haupturlaubswünsche und Urlaubsdaten werden umfassend erfasst</b> Ja, die oben genannten Haupturlaubswünsche und Urlaubsdaten werden teilweise erfasst Nein, aber Notizen werden gemacht Nein, es werden keine Notizen gemacht	<b>6</b> 4 2 0	<b>6</b>
4	Werden Ihre Haupturlaubswünsche vom Expedienten noch einmal zusammengefasst?	<b>Ja</b> Nein	<b>8</b> 0	<b>8</b>
5	Fazit: Fühlen Sie sich bezüglich Ihrer Haupturlaubswünsche verstanden?	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>12</b> 9 6 3 0	<b>12</b>
6	Falls Sie mit 3, 4 oder 5 bewertet haben, begründen Sie bitte genau Ihre Bewertung	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
7	Wirkte der Expedient freundlich und engagiert auf Sie?	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>
3. Bedarfsanalyse - Sektionsergebnis :		100.0%	49	49

4. Angebot und Präsentation		Antwort	Punkte	Maximum
1	Werden Kataloge zur Angebotspräsentation eingesetzt?	<b>Ja</b> Nein	<b>4</b> 0	<b>4</b>
1a	Können Sie mitlesen?	<b>Ja</b> Nein Keine Angabe erforderlich	<b>4</b> 0 -	<b>4</b>
2	Wie begeisternd/ motivierend/ bildhaft ist die Darstellung des Angebots?	<b>sehr begeisternd/motivierend</b> begeisternd/motivierend weder noch wenig begeisternd/motivierend gar nicht begeisternd/motivierend	<b>8</b> 6 4 2 0	<b>8</b>

4. Angebot und Präsentation		Antwort	Punkte	Maximum
2a	Bitte beschreiben Sie genau, wie die Darstellung des Angebots war. <i>Mir wurden mehrere Angebote am PC vorgestellt und ausgedruckt. Zudem wurden mir die Angebote auch im Katalog gezeigt während Exp. mir weitere Informationen gab. Durch die Schilderungen von Exp. konnte man einen guten Eindruck vom Urlaubsziel gewinnen.</i>		-	-
3	Wird der Nutzen/ Vorteil aus dem Angebot Ihren Urlaubswünschen gegenüberstellt?	Ja Nein	8 0	8
3a	Bitte beschreiben Sie, was Exp gesagt hat. <i>Exp. erwähnte die Entfernung der Hotels zum Strand und zur nächstgelegenen Stadt.</i>		-	-
4	Werden Zielgebietsinformationen und Tipps gegeben?	Ja Nein	8 0	8
4a	Welche Zusatzinformationen und/oder Tipps wurden Ihnen gegeben? <i>Exp. nannte mir noch weitere Möglichkeiten für Unternehmungen und Ausflüge neben den Besuchen der nahe gelegenen Städte.</i>		-	-
5	Werden Infos per EDV eingesetzt?	<b>Bilder/ Infos werden dem Kunden auf dem Bildschirm gezeigt</b> <b>Hotelbewertungs- Modul wird eingesetzt ( Bistro- Portal, Holiday- Check o.ä.)</b> Es wird keine EDV eingesetzt	1 1 0	2
6	Werden die Haupturlaubswünsche im Angebot berücksichtigt und entspricht das Angebot Ihren Wünschen?	stimme voll zu stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	12 9 6 3 0	12
6a	Sollten Sie mit 3, 4 oder 5 geantwortet haben, begründen Sie bitte Ihre Aussage	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
6b	Falls das Angebot überhaupt nicht Ihren Wünschen entspricht, wurde auf Ihre Einwände hin das Angebot nachgebessert?	Ja Nein <b>Keine Antwort erforderlich</b>	- - -	-
6c	Falls ja: Entspricht das neue Angebot Ihren Haupturlaubswünschen?	stimme voll zu stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu <b>Keine Antwort erforderlich</b>	- - - - - -	-
6d	Sollten Sie mit 3, 4 oder 5 geantwortet haben, begründen Sie bitte Ihre Aussage	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
	Von welchen Veranstaltern erhalten Sie Angebote?		-	

4. Angebot und Präsentation		Antwort	Punkte	Maximum
6e	1. Veranstalter	<b>TUI</b> 1,2 Fly ITS, Jahn Reisen, Tjaereborg DERTOUR, Meier's Weltreisen, ADAC Reisen Öger Tours FTI Touristik Thomas Cook, Neckermann Alltours Sonstige	- - - - - - - - -	-
6f	Falls "Sonstige", von welchem Veranstalter erhalten Sie Angebote?	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
6g	1. Bitte geben Sie den Gesamtpreis an.	<b>1448.00 €</b>	-	
6h	2. Veranstalter	<b>TUI</b> 1,2 Fly ITS, Jahn Reisen, Tjaereborg DERTOUR, Meier's Weltreisen, ADAC Reisen Öger Tours FTI Touristik Thomas Cook, Neckermann Allltours Sonstige Kein weiterer Veranstalter	- - - - - - - - - -	-
6i	Falls "Sonstige", von welchem Veranstalter erhalten Sie Angebote?	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
6j	2. Bitte geben Sie den Gesamtpreis an.	<b>1236.00 €</b>	-	
6k	3. Veranstalter	<b>TUI</b> 1,2 Fly ITS, Jahn Reisen, Tjaereborg DERTOUR, Meier's Weltreisen, ADAC Reisen Öger Tours FTI Touristik Thomas Cook, Neckermann Alltours Sonstige Kein weiterer Veranstalter	- - - - - - - - - -	-
6l	Falls "Sonstige", von welchem Veranstalter erhalten Sie Angebote?	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
6m	3. Bitte geben Sie den Gesamtpreis an.	<b>1212.00 €</b>	-	
7	Wurde die Checkliste als Hilfsmittel eingesetzt?	<b>Ja</b> Nein	<b>4</b> 0	<b>4</b>
8	Werden Zusatzverkäufe angeboten/ angesprochen?	<b>Ja</b> Nein	<b>8</b> 0	<b>8</b>
8a	Falls ja: Welche?	<b>Reiseschutz</b> <b>Mietwagen</b> Sonstiges Es werden keine Zusatzangebote gemacht.	<b>2</b> <b>2</b> - 0	<b>4</b>
8b	Sonstige Zusatzverkäufe die Ihnen angeboten sind, bitte hier vermerken		-	-
9	Wird Ihnen ein/ das Angebot vom Expedient "ans Herz gelegt" und empfohlen?	<b>Ja</b> Nein	<b>12</b> 0	<b>12</b>

4. Angebot und Präsentation		Antwort	Punkte	Maximum
9a	Falls ja: Beschreiben Sie bitte genau, um welches Angebot es sich gehandelt hat <i>Mir wurde das "Sensimar Port Royal Villas Spa" in Kolimbia empfohlen. Das Angebot beinhaltet ein Doppelzimmer Typ 1, Halbpension und den Flug ab Hamburg für 7 Tage zum Preis von 1448 Euro.</i>		-	-
4. Angebot und Präsentation - Sektionsergebnis :		100.0%	74	74

5. Abschlussorientierung Kundenbindung		Antwort	Punkte	Maximum
1	Gibt es eine Abschlussorientierung des Expedients?	<b>Abschlussfrage wird gestellt (Frage nach einer Festbuchung)</b> Keine Abschlussorientierung	<b>12</b> 0	<b>12</b>
2	Wurde die Frage vom Expedient freundlich gestellt?	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu Keine Antwort erforderlich	<b>4</b> 3 2 1 0 -	<b>4</b>
3	Wurde eine Reservierung getätigt?	<b>Ja</b> Nein	<b>12</b> 0	<b>12</b>
3a	Hat der Expedient Sie darauf hingewiesen, dass er die Reservierung für Sie tätigt?	<b>Ja</b> Nein Keine Antwort erforderlich	<b>4</b> 0 -	<b>4</b>
4	Wie wird Ihnen die Reservierung mitgegeben?	Computerausdruck <b>Handschriftliche Notizen auf Kundenberatungsblock/ im Katalog/ auf Papier</b> Mündliches Angebot Es wurde mir kein Angebot mitgegeben Keine Antwort erforderlich	3 <b>2</b> 1 0 -	<b>3</b>
4a	Wenn eine Reservierung getätigt wurde, bietet der Expedient an, Sie aktiv zur Entscheidung anzurufen?	<b>Ja</b> Nein, ich soll mich melden Es wurde keine Reservierung angeboten/getätigt	<b>4</b> 0 -	<b>4</b>
5	Warum wurde keine Reservierung getätigt?	Technisch nicht möglich Zu kurzfristig Reservierung wurde nicht angeboten/ angesprochen <b>Es wurde eine Reservierung getätigt</b>	- - - -	-
6	Falls aus einem anderen Grund die Reservierung nicht getätigt wurde, geben Sie diesen bitte hier an.	<i>Keine Angabe erforderlich</i>	-	-
7	Es wurde keine Reservierung getätigt, wird Ihnen trotzdem ein Angebot mitgegeben?	Ja Nein <b>Es wurde eine Reservierung getätigt</b>	4 0 -	-

5. Abschlussorientierung Kundenbindung		Antwort	Punkte	Maximum	
8	Wurde keine Reservierung getätigt? Wurden Sie trotzdem nach persönlichen Daten gefragt, die eine Kontaktaufnahme ermöglichen? (kann auch zu einem anderen Zeitpunkt erfolgen?)	Ja	12	-	
		Nein	0		
		<b>Es wurde eine Reservierung getätigt</b>	-		
9	Bietet der Expedient an Sie nochmals aktiv zu kontaktieren?	<b>Ja</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	
		Nein	0		
<b>5. Abschlussorientierung Kundenbindung - Sektionsergebnis :</b>			<b>97.7%</b>	<b>42</b>	<b>43</b>

6. Verabschiedung		Antwort	Punkte	Maximum	
1	Wie erfolgt die Verabschiedung?	<b>Gruß</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	
		<b>Aufgestanden</b>	<b>2</b>		
		<b>Nennung des Kundennamen</b>	<b>2</b>		
		<b>Handschlag</b>	<b>2</b>		
		<b>Übergabe der Visitenkarte</b>	<b>2</b>		
		<b>Positiver Verstärker</b>	<b>2</b>		
		Begleitung zur Tür	2		
		Sonstiges	-		
	Es wird nichts der genannten Optionen gemacht	0			
1a	Falls sonstiges bitte hier vermerken.		-	-	
2	Wurde Ihnen der Flyer "Ihre Meinung ist uns wichtig" vom Expedient mitgegeben?	Ja, der Expedient hat mich aktiv um meine Meinung gebeten und den Flyer übergeben	-	-	
		Ja, der Flyer wurde in die Reiseunterlagen ohne Anmerkung vom Verkäufer gelegt	-		
		Nein, aber der Flyer lag am Beratungsplatz für den Kunden aus und konnte mitgenommen werden	-		
		<b>Nein, der Flyer lag auch nicht am Beratungsplatz aus</b>	<b>-</b>		
<b>6. Verabschiedung - Sektionsergebnis :</b>			<b>85.7%</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

7. Eindruck vom Expedient		Antwort	Punkte	Maximum
	Bitte bewerten Sie in den folgenden Fragen, wie Ihr Eindruck vom Expedient war		-	
1	Expedient ist freundlich	<b>stimme voll zu</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
		stimme zu	3	
		stimme eher zu	2	
		stimme eher nicht zu	1	
		stimme nicht zu	0	
2	Expedient interessiert sich für meine Wünsche	<b>stimme voll zu</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
		stimme zu	3	
		stimme eher zu	2	
		stimme eher nicht zu	1	
		stimme nicht zu	0	
3	Expedient liefert interessante Informationen	<b>stimme voll zu</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
		stimme zu	3	
		stimme eher zu	2	
		stimme eher nicht zu	1	
		stimme nicht zu	0	

7. Eindruck vom Expedient		Antwort	Punkte	Maximum
4	Expedient vermittelt einen Eindruck vom Zielgebiet	<b>stimmt voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>
5	Expedient zeichnet sich durch Kompetenz im Produkt aus	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>
6	Expedient zeigt Engagement	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>
7	Expedient zeigt Freude an der Arbeit	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>
8	Expedient steht hinter dem Angebot/ der Empfehlung	<b>stimme voll zu</b> stimme zu stimme eher zu stimme eher nicht zu stimme nicht zu	<b>4</b> 3 2 1 0	<b>4</b>
<b>7. Eindruck vom Expedient - Sektionsergebnis :</b>		<b>100.0%</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

8. Kundenzufriedenheit und -loyalität		Antwort	Punkte	Maximum
1	Würden Sie dieses Reisebüro Ihrer Familie/ Freunden weiterempfehlen?	<b>bestimmt</b> wahrscheinlich vielleicht wahrscheinlich nicht bestimmt nicht	<b>12</b> 9 6 3 0	<b>12</b>
1a	Bitte begründen Sie die von Ihnen getätigte Bewertung genau <i>In diesem Reisebüro wird man sehr gut beraten. Alle Exp. waren sehr freundlich, haben sehr gute Fachkenntnisse und versuchen sehr ausführlich auf die Wünsche der Kunden einzugehen. Zudem nahm Exp. sich ausreichend Zeit für mich und wirkte sehr engagiert.</i>		-	-
2	Wie bewerten Sie den Besuch/ die Beratung insgesamt?	<b>sehr gut</b> gut befriedigend ausreichend schlecht	- - - - -	-
2a	Bitte begründen Sie die von Ihnen getätigte Bewertung genau <i>Ich bin rundum zufrieden, da ich sehr gut und ausführlich beraten wurde. Mir wurden die Angebote ausführlich gezeigt und erklärt. Zudem wurde mir ein unverbindliches Mietwagenangebot gemacht und mir die TUI Travelcard empfohlen und erklärt. Exp. war sehr engagiert und lieferte interessante Informationen.</i>		-	-
3	Wie lange dauerte das Gespräch (Angabe bitte in Minuten)	<b>45</b>	-	-
4	Wurde das Beratungsgespräch unterbrochen/ gestört?	Nein <b>Einmal</b> Öfter	- - -	-

8. Kundenzufriedenheit und -loyalität		Antwort	Punkte	Maximum
4a	Wie ging der Expedient mit der Unterbrechung/ Störung um?	<b>sehr gut</b> gut befriedigend ausreichend schlecht Keine Antwort erforderlich	<b>4</b> 3 2 1 0 -	<b>4</b>
5	Wie empfinden Sie die Dauer des Gesprächs?	Zu kurz Zu lang <b>Genau richtig</b>	1 1 <b>4</b>	<b>4</b>
6	Bitte beschreiben Sie genau, was Ihnen besonders gut gefallen hat <i>Am besten hat mir gefallen, dass alles sehr genau erklärt wurde und mir gesagt wurde, dass ich mich bei weiteren Fragen jederzeit an Exp. wenden könne.</i>		-	-
7	Bitte beschreiben Sie genau, was Ihnen nicht gefallen hat <i>Es gab nichts was mir nicht gefallen hat, ich war sehr zufrieden.</i>		-	-
8	Sollten sie nach Ihrem Testkauf Verbesserungsvorschläge haben, beschreiben Sie diese genau <i>Ich habe keine Verbesserungsvorschläge.</i>		-	-
<b>8. Kundenzufriedenheit und -loyalität - Sektionsergebnis :</b>		<b>100.0%</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

**Gesamtergebnis**

**97.1%**