



WHITEBOX

Marktforschung | Mystery-Shopping

So reist Österreich – so bucht Österreich

15. November 2017

NAHE
AM
KUNDEN.

Eckdaten der Befragung

- Erhebungsmethode Online-Befragung
- Grundgesamtheit Web-Aktive ÖsterreicherInnen
- Stichprobengröße n = 800
- Befragungszeitraum 23. Juni bis 05. Juli 2017
- Fragebogenlänge 9 Minuten
- Schwankungsbreite Ö +/-3,5 % bei 95 % Signifikanzniveau

Stichprobenbeschreibung

Die Repräsentativität der Online-Studie ist unter Beachtung folgender Faktoren gewährleistet:

Geschlecht	Anzahl	in %
Weiblich	560	71%
Männlich	233	29%

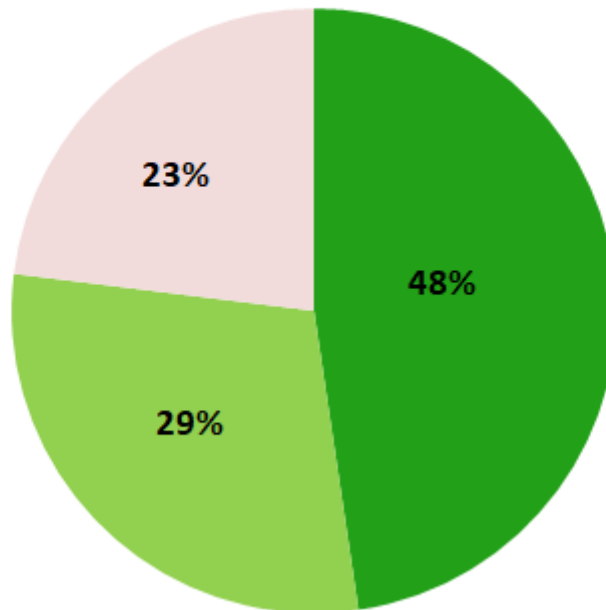
Alter	Anzahl	in %
bis 35 Jahren	300	38%
bis 50 Jahren	307	38%
50 + Jahre	192	24%

Wohnort	Anzahl	in %
Wien	170	21%
Rest-Ö	571	72%
Ausland	56	7%

ÖsterreicherInnen urlauben im eigenen Land

Haben Sie in den nächsten 3 Monaten eine Reise in Österreich geplant?

■ Ja, sicher ■ Ja, wahrscheinlich ■ Nein

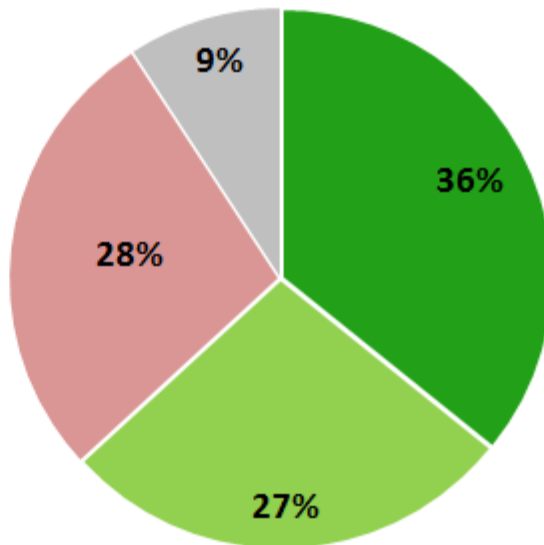


(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, ÖsterreicherInnen n = 741)

Buchungsverhalten: 28% ohne konkrete Buchung

Haben Sie für diese Reise schon eine Unterkunft geplant?

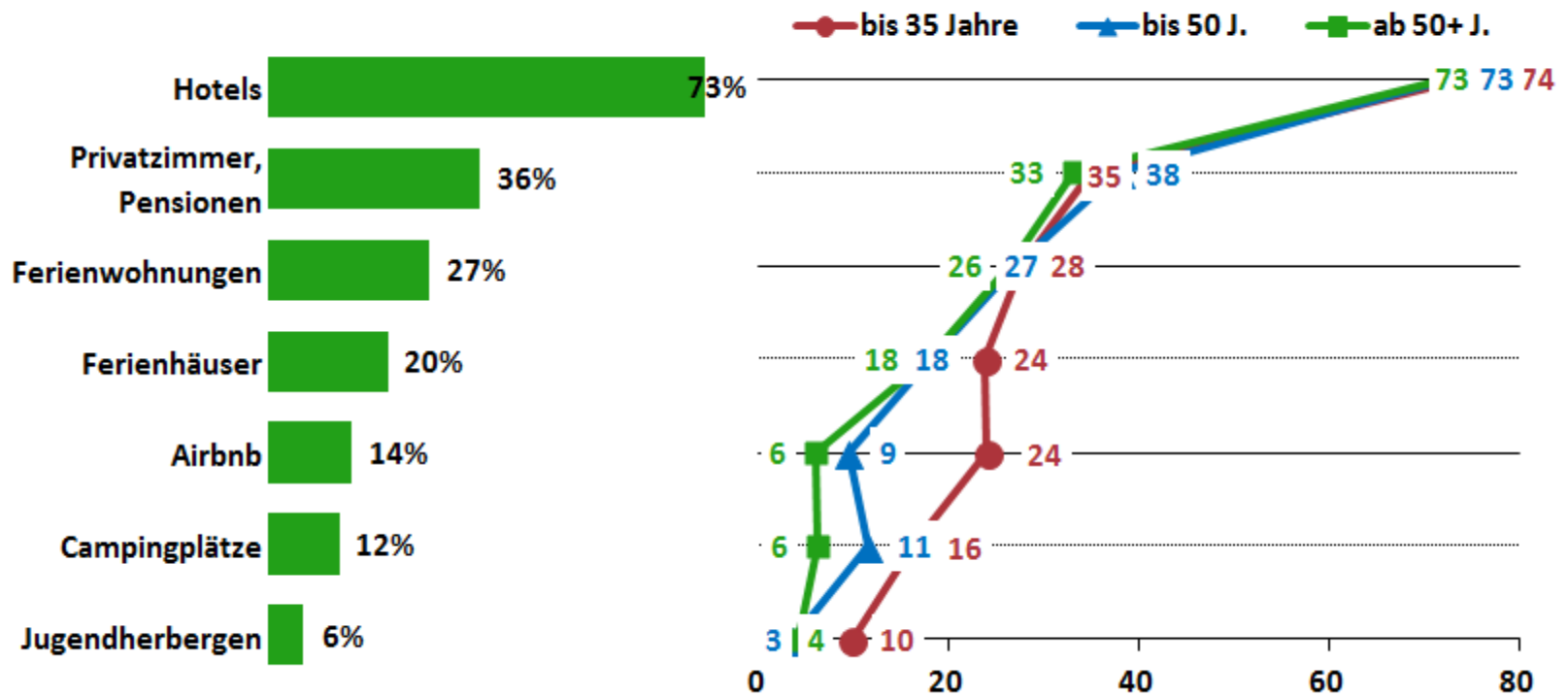
- Ja, schon gebucht.
- Ja, geplant noch aber noch nicht gebucht.
- Nein, noch nichts geplant.
- k.A. / keine Reise



(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, ÖsterreicherInnen n = 741)

Hotels sind die wichtigsten Reiseunterkünfte

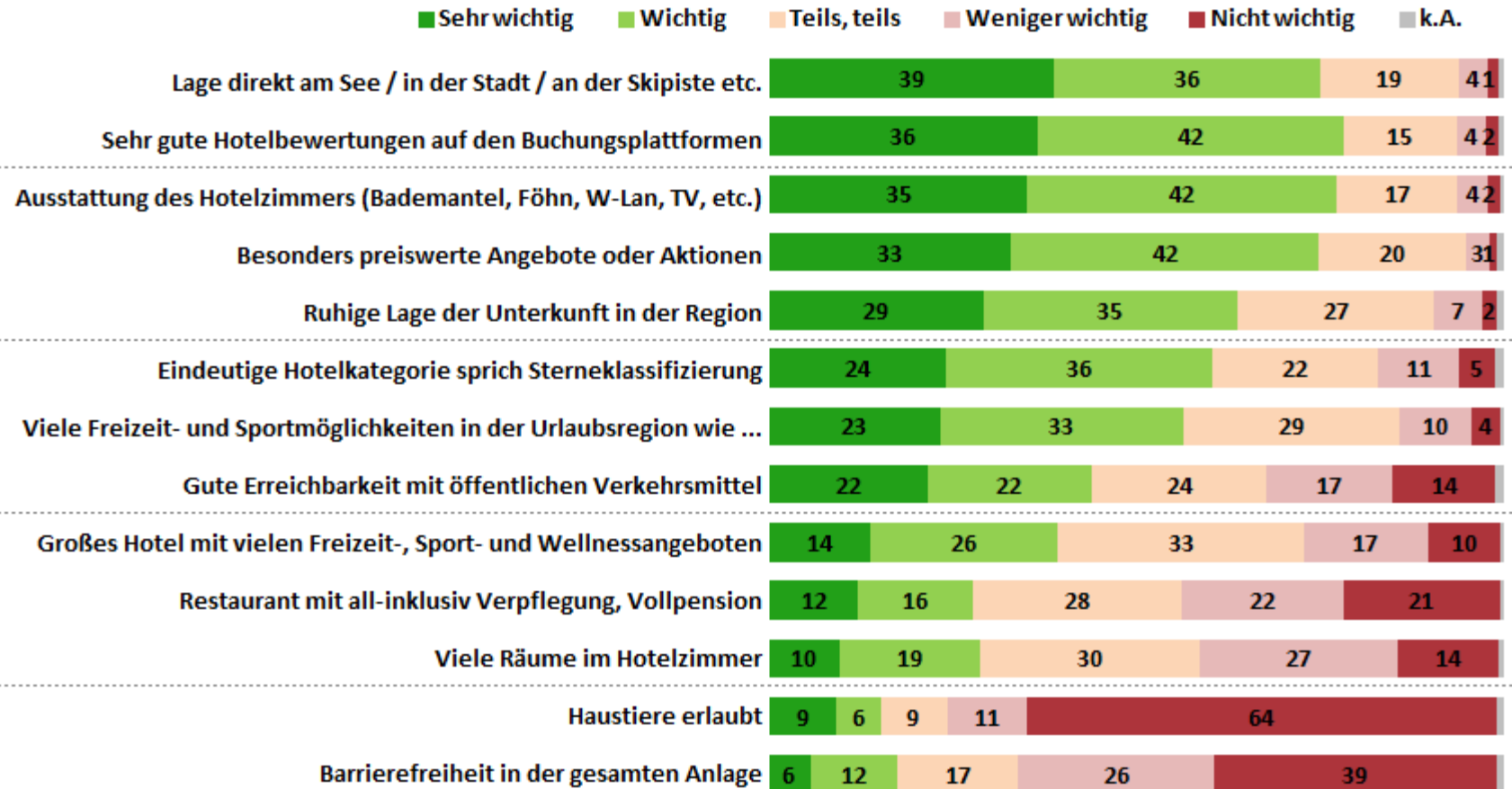
Ganz Allgemein: Welche Unterkünfte wählen Sie bei Ihren Reisen am liebsten?



(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, n = 800)

Hohe Gästeanforderungen

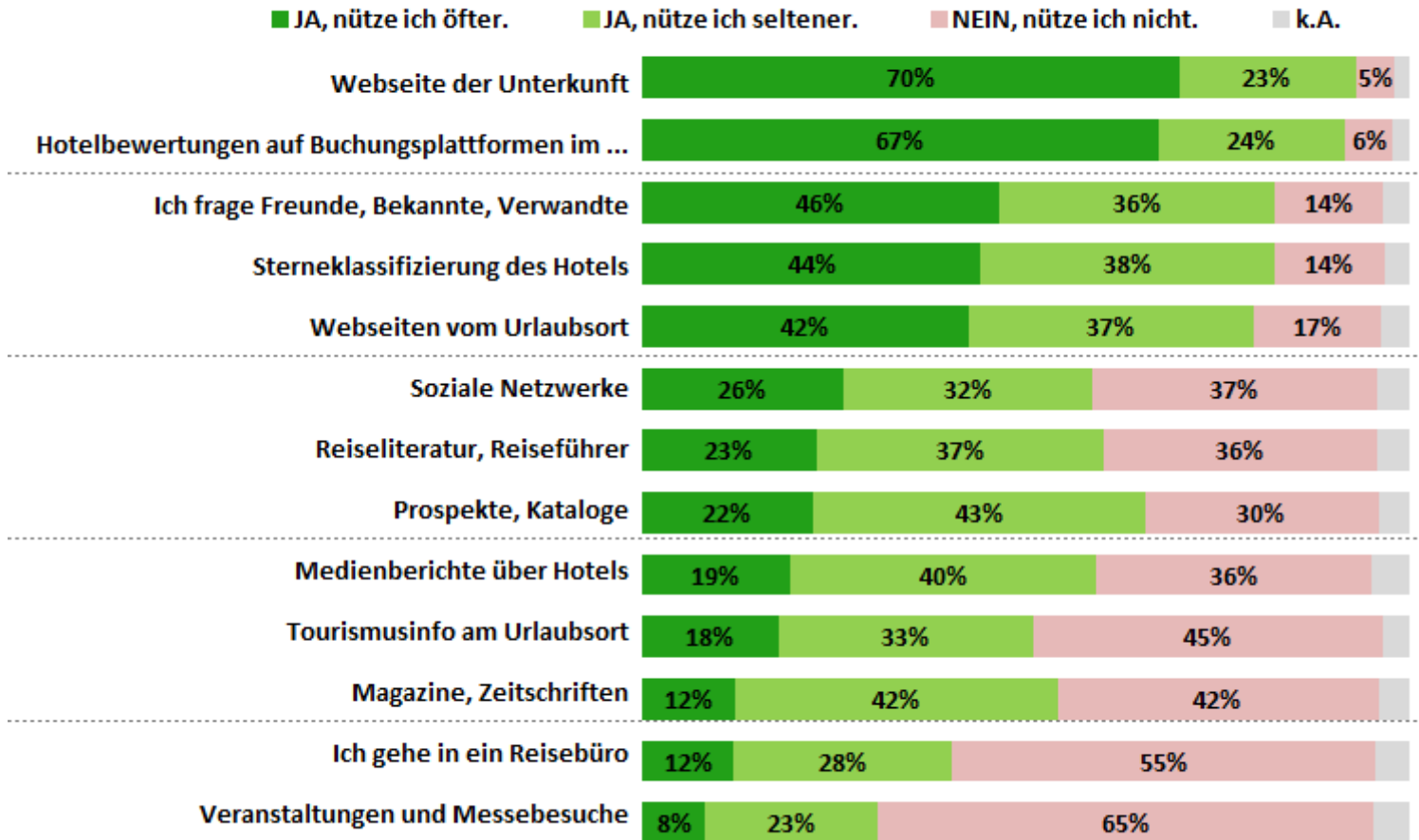
Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien bei der Buchung eines Hotelzimmers?



(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, n = 800, k.A. Werte bis 1 %)

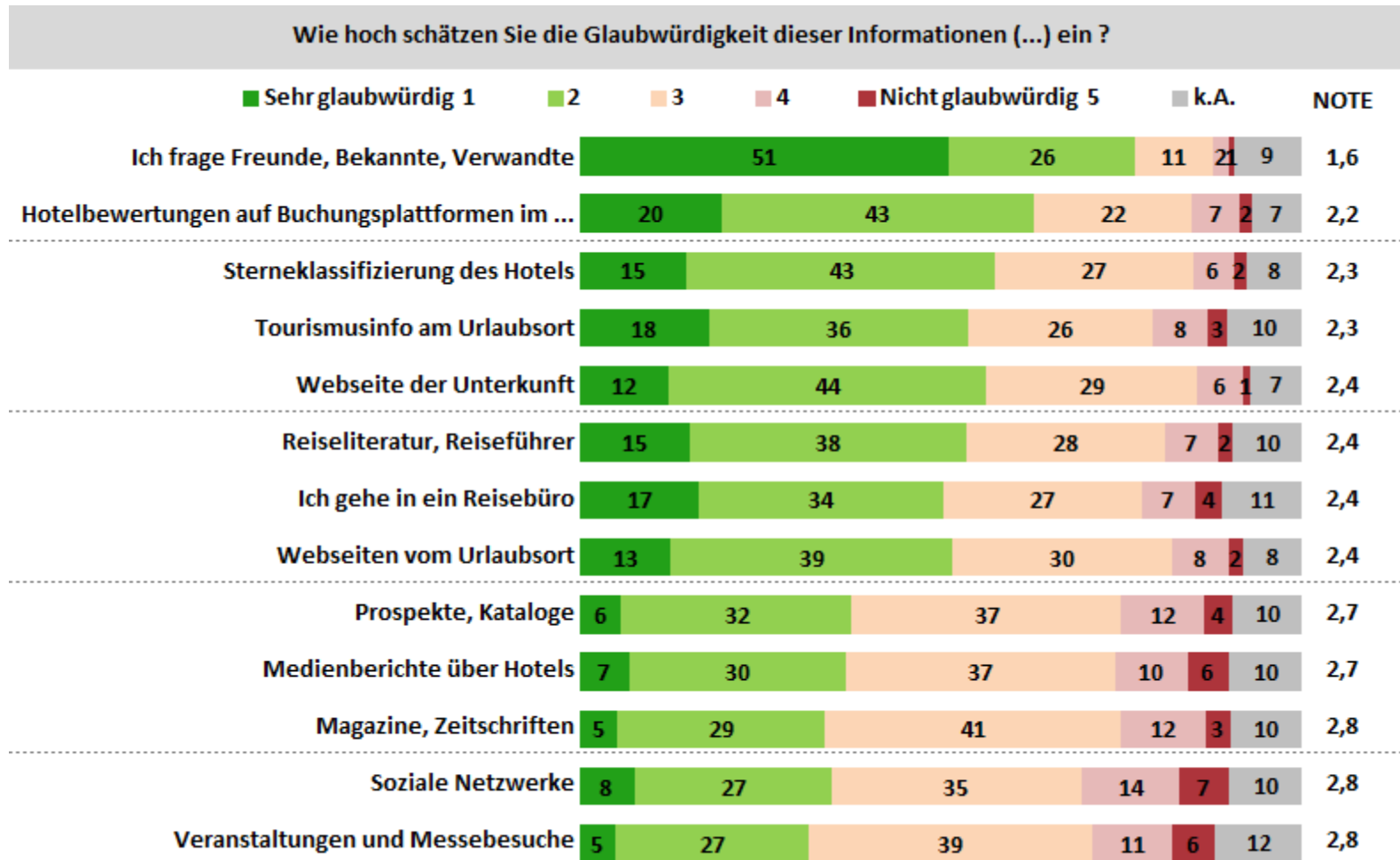
Die wichtigsten Informationsquellen

Wie bzw. wo informieren Sie sich über ein Hotel?



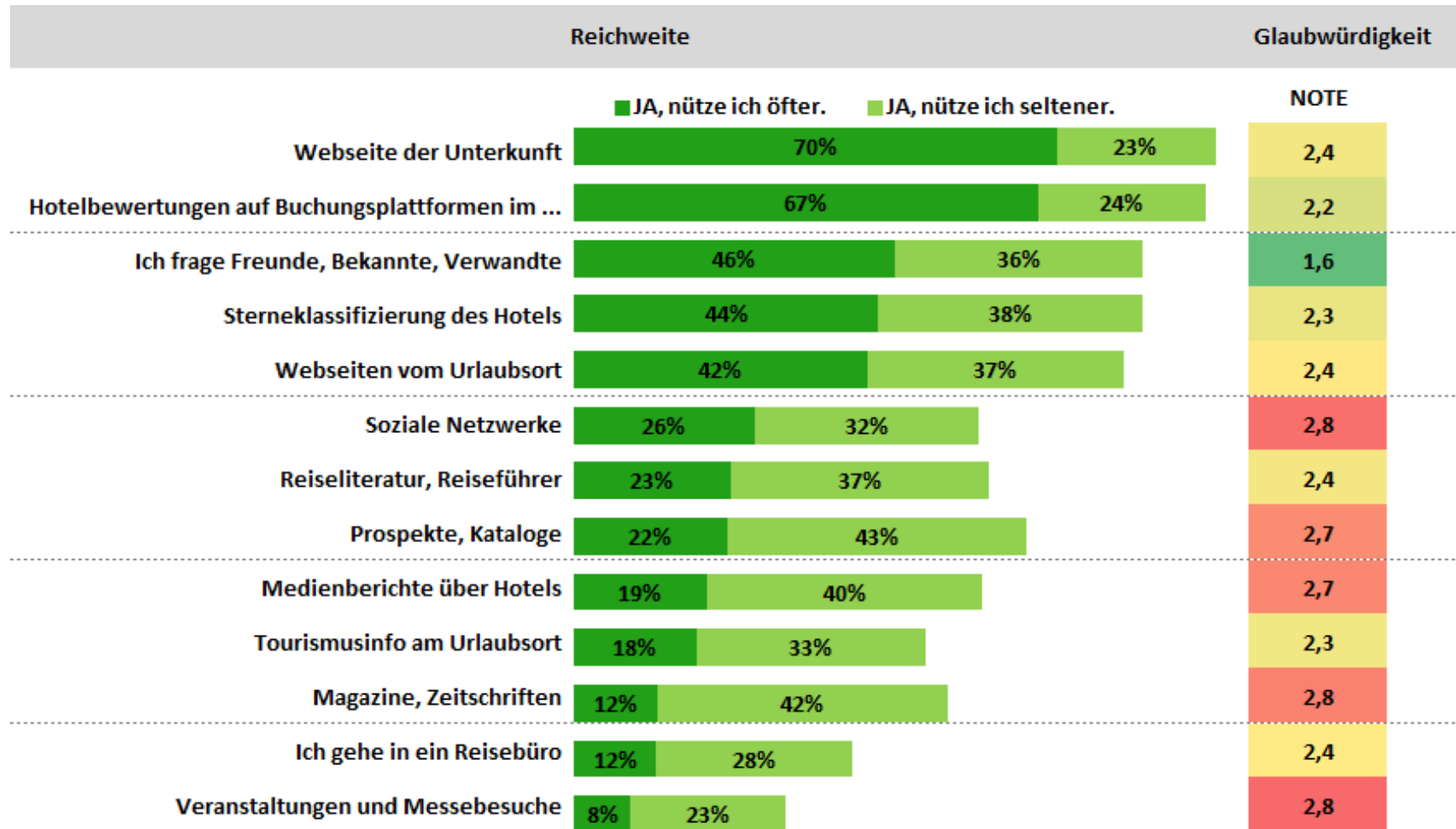
(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, n = 800, k.A. Werte zwischen 2 – 5 %)

Vertrauen in Empfehlungen am höchsten



(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, n = 800, Note berechnet aus den Antworten 1 bis 5)

Reichweite und Glaubwürdigkeit



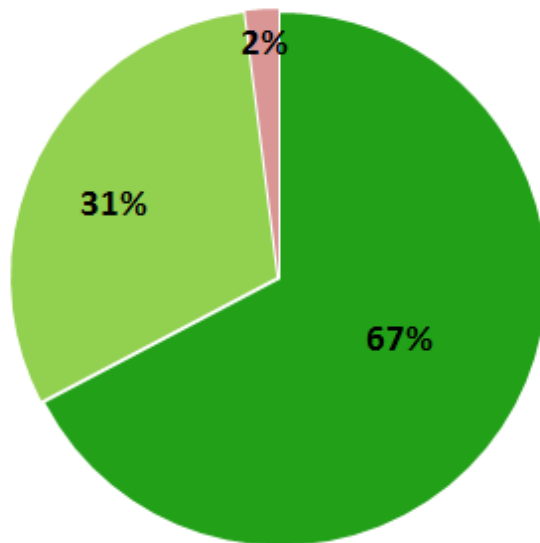
(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, n = 800, Note berechnet aus den Antworten 1 bis 5)

Hohe Nutzung der Buchungsplattformen

Haben Sie schon einmal eine Hotelbeurteilung auf einer Buchungsplattform...

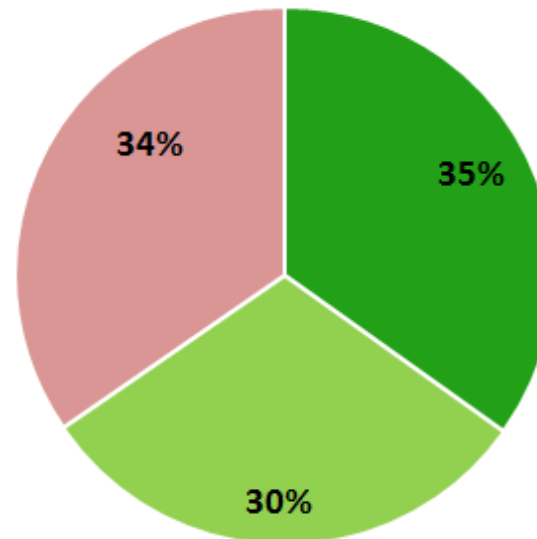
gelesen?

- Ja, immer vor der Buchung
- Ja, manchmal
- Nein



geschrieben?

- Ja, regelmäßig nach einem Aufenthalt
- Ja, einmal
- Nein



(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, n = 800, Werte k.A. 1% nicht im Chart dargestellt)

Bewertung von Hotels

Gesamt: n = 800 BefragungsteilnehmerInnen nach dem Zufallsprinzip aufgeteilt in zwei Befragungsgruppen:

- Gruppe 1
n = 387
(48%) →



Austria Hotel POST ★★★★★

Das Hotel Post genießt eine zentrale Lage im Herzen von Linz und erwartet Sie mit rauchfreien, modern eingerichteten und mit 4 Sternen ausgezeichneten Zimmern. Zudem bietet das Hotel ein reichhaltiges Frühstücksbuffet. Genießen Sie auch die traditionelle Küche in der gemütlichen Gaststube.

Bewertung von Hotels

Gesamt: n = 800 BefragungsteilnehmerInnen nach dem Zufallsprinzip aufgeteilt in zwei Befragungsgruppen:

- Gruppe 1

n = 387

(48%) →



Austria Hotel POST ★★☆☆

Das Hotel Post genießt eine zentrale Lage im Herzen von Linz und erwartet Sie mit rauchfreien, modern eingerichteten und mit 4 Sternen ausgezeichneten Zimmern. Zudem bietet das Hotel ein reichhaltiges Frühstücksbuffet. Genießen Sie auch die traditionelle Küche in der gemütlichen Gaststube.

- Gruppe 2

n = 413

(52 %) →



Austria Hotel POST

Bewertung: 8,5 von 10 Punkte

265 Gästebewertungen

Das Hotel Post genießt eine zentrale Lage im Herzen von Linz und erwartet Sie mit rauchfreien und modern eingerichteten Zimmern. Zudem bietet das Hotel ein reichhaltiges Frühstücksbuffet. Genießen Sie auch die traditionelle Küche in der gemütlichen Gaststube.

Bessere Beurteilung für Sternehotels

Wie würden Sie das Hotel anhand dieser Beschreibung nach dem Schulnotensystem beurteilen?

	Austria Hotel POST ****	Differenz	Austria Hotel Post Bewertungen 8,5 von 10 Punkte
	Note		Note
Lage	1,6	0,2	1,8
Erreichbarkeit	1,7	0,1	1,8
Sauberkeit	1,8	0,3	2,1
Komfort	2,0	0,3	2,2
Ausstattung	2,0	0,3	2,3
Restaurant	2,2	0,0	2,2
Personal	2,3	0,2	2,5
Preis-Leistungsverhältnis	2,5	0,1	2,6
Freizeit-, Sport- und Wellness	3,1	0,1	3,2

(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, 2 Gruppen n = 387 + n = 413, Note berechnet aus den Antworten 1 bis 5)

Bessere Beurteilung für Sternehotels

Wie würden Sie das Hotel anhand dieser Beschreibung nach dem Schulnotensystem beurteilen?

	Austria Hotel POST ****		Austria Hotel Post Bewertungen 8,5 von 10 Punkte
	Note	Differenz	Note
Lage	1,6	0,2	1,8
Erreichbarkeit	1,7	0,1	1,8
Sauberkeit	1,8	0,3	2,1
Komfort	2,0	0,3	2,2
Ausstattung	2,0	0,3	2,3
Restaurant	2,2	0,0	2,2
Personal	2,3	0,2	2,5
Preis-Leistungsverhältnis	2,5	0,1	2,6
Freizeit-, Sport- und Wellness	3,1	0,1	3,2
DURCHSCHNITTSNOTE	2,1	0,2	2,3

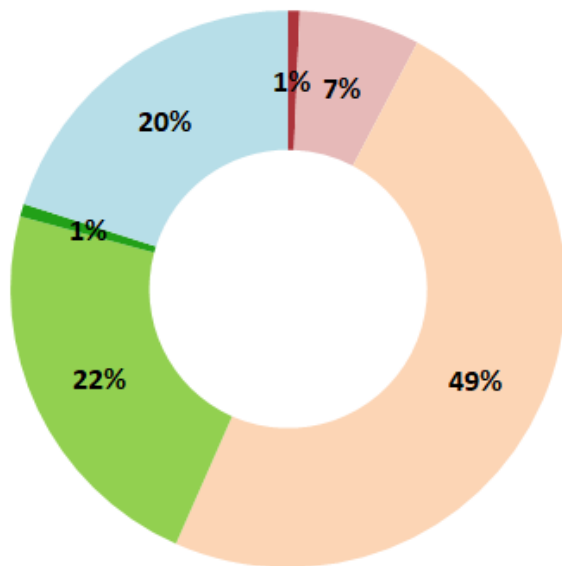
← + 8 %

(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, 2 Gruppen n = 387 + n = 413, Note berechnet aus den Antworten 1 bis 5)

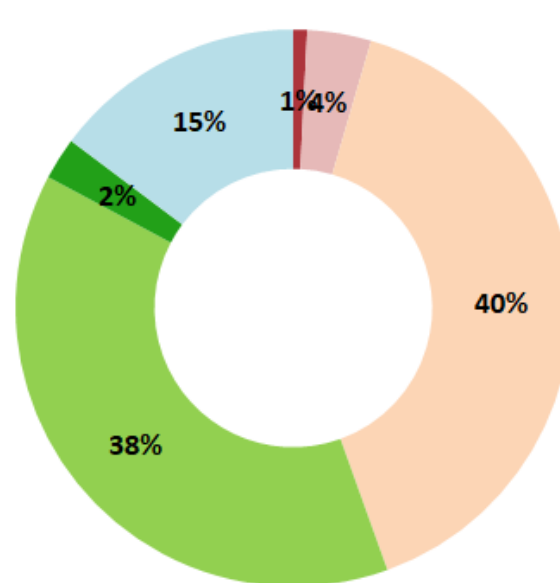
3*** oder 4**** Kategorien erwünscht

Mit wie vielen Sternen muss ein Hotel mindestens klassifiziert sein, damit es bei Ihrer Hotelsuche... in ÖSTERREICH in die engere Auswahl kommt?

für einen privaten Aufenthalt



für einen geschäftlichen Aufenthalt



■ 1*

■ 2*

■ 3*

■ 4*

■ 5*

■ Die Sterneklassifizierung spielt für mich keine Rolle.

(Quelle: WHITEBOX GmbH, Geschlossene Frage, Juni/Juli 2017, n = 800, Werte k.A. 1% nicht im Chart dargestellt)



WHITEBOX

Marktforschung | Mystery-Shopping

Kontakt WHITEBOX GmbH

Daniela Höllerbauer, MBA

d.hoellerbauer@whitebox.at

Sabine Postlmayr, BA

s.postlmayr@whitebox.at

WHITEBOX GmbH

A-4020 Linz, Wiener Straße 131

Tel.: 0732 / 66 11 67

Besuchen Sie uns auf whitebox.at