

Sie möchten als Anbieter touristischer Leistungen Ihre Gäste/Kunden befragen?

Über Ihre lokale/regionale Tourismusorganisation können Sie sich dem [Vergleichenden Gästemonitor](#) anschließen und Ihre eigenen Gäste befragen. Sie erhalten tiefe Einblicke in die Struktur Ihrer Gäste, ihr Informations- und Reiseverhalten sowie ihre Zufriedenheit. Gleichzeitig unterstützen Sie Ihre Tourismusorganisation dabei, einen wertvollen Datenpool für die Branche aufzubauen. Wie das funktioniert, erklären wir im Folgenden entlang wichtiger Fragen.

Was ist der Vergleichende Gästemonitor?

Der Vergleichende Gästemonitor ist eine **jährliche Gästebefragung für Tourismusdestinationen auf Landes-, Regions- und Ortsebene**. Sie erfolgt schriftlich vor allem über einen Onlinefragebogen. Ergänzend wird ein gedruckter Fragebogen eingesetzt. So bietet der VGM seit vielen Jahren ein effizientes Instrument für Gästebefragungen und liefert fundierte Daten für die touristische Praxis. Vergleichswerte aus dem Teilnehmerkreis ermöglichen ein passgenaues Benchmarking.

Wie funktioniert die Teilnahme als Tourismusbetrieb?

Tourismusanbieter in teilnehmen Destinationen können den VGM nutzen, um ihre eigenen Gäste zu befragen. Und das funktioniert so:

1. Sie erhalten eine eigene Startseite zur Befragung Ihrer Destination ([Beispiel](#)).
2. Sie weisen Ihre Gäste auf die Befragung hin, am besten mit einer automatisierten Mail kurz nach dem Aufenthalt. Auf Wunsch stellen wir Printfragebögen und Werbeflyer zur Verfügung.
3. Wir erfassen die Daten Ihrer Gäste in einem leistungsfähigen System und werten diese nach wissenschaftlichen Standards aus.
4. Über einen individuellen Zugang zum VGM-Dashboard können Sie Ihre betriebspezifischen Ergebnisse jederzeit abrufen und flexibel analysieren.

Kann ich eigene Fragen einbinden?

Ja, zusätzlich zu den Fragen ihrer Destination können Sie eigene Fragen einbinden. Für die Auswahl können Sie auf unseren VGM-Fragenkatalog zurückgreifen oder eigene Fragen formulieren. Die Einbindung eigener Fragen ist kostenpflichtig.

Wie wird der Printfragebogen eingesetzt?

Der Printfragebogen kann ergänzend eingesetzt werden, um Gäste anzusprechen, die über den Onlinefragebogen nicht erreicht werden. Die Bögen können wir für Sie eingeben.

Welche Qualitätsmerkmale erfüllt der Onlinefragebogen?

Der Online-Fragebogen ist mobil nutzbar und erfüllt mit der Audio-Wiedergabe- und Sprach-Eingabe-Funktion wichtige Kriterien der Barrierefreiheit.

Was ist das VGM-Feedback-Tool?

Dies ist ein effektives Instrument, um Ihre Kundenbindung zu erhöhen und aktives Beschwerdemanagement zu betreiben. Über ein Formular am Ende des Fragebogens können die Gäste Kontakt zu Ihnen aufnehmen. So erfahren Sie sofort, wenn ein Gast unzufrieden ist, und haben die Chance, ihn durch einen professionellen Umgang mit dem Feedback für die Zukunft zu binden.

Wie werden die Ergebnisse dokumentiert?

Voraussichtlich ab April 2024 werden die Ergebnisse über das VGM-Dashboard bereitgestellt. Das Onlinetool ermöglicht individuelle Auswertungen, anschauliche Visualisierungen und ein flexibles Reporting. Über Ihre Zugangsdaten können Sie auf Ihre betriebspezifischen Ergebnisse sowie Vergleichsdaten aus dem Teilnehmerkreis zugreifen.

Können andere meine Ergebnisse sehen?

Nein, die Ergebnisse für Ihren Betrieb können nur Sie sehen. Darüber hinaus fließen Ihre Daten in die Auswertung für Ihre Destination ein sowie in die Berechnung von Vergleichswerten.

Was ist das Gästezufriedenheits-Siegel?

Jede Destination und jeder Betrieb, die/der am VGM teilnimmt, erhält ein **Gütesiegel**, das die Zufriedenheit der Gäste attestiert. So können Sie mit der nach wissenschaftlichen Kriterien ermittelten Zufriedenheit Ihrer Gäste werben.

Sie haben weitere Fragen?

Dr. Alexandra Partale und **Florian Haver** stehen Ihnen als Ansprechpartner jederzeit zur Seite.

Büro Rhein-Main

Ansprechpartner: Dr. Alexandra Partale
Zur Mark 24
D-65719 Hofheim
T +49-(0)61 92 – 9 55 84 38

Büro Berlin

Ansprechpartner: Florian Haver
Seelower Straße 11
D-10439 Berlin
T +49-(0)30- 46 79 64 85

info@benchmark-services.de

www.benchmark-services.de, www.gaeste-zufriedenheit.de