



DEUTSCHLAND TEST: Flugportale 2019

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 10 Flugbuchungsportale und
9 Flugsuchmaschinen



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Studienkonzept | DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH | |
| Erhebungsmethode | Online-Befragung | |
| Erhebungszeitraum | Juni 2019 | |
| Stichprobe | 569 Kunden mit 793 Kundenurteilen zu 10 Flugbuchungsportalen 290 Kunden mit 597 Kundenurteilen zu 9 Flugsuchmaschinen (Bewertung von bis zu drei Flugbuchungsportalen / Flugsuchmaschinen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren) | |
| Auswertung | Detaillerggebnisse für 10 <u>Flugbuchungsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> • airline-direct.de • billigfluege.de • billigflug.de • cheaptickets.de • fluege.de • flug.check24.de • flug.de • flug24.de • flugladen.de • fly.de | Detaillerggebnisse für 9 <u>Flugsuchmaschinen</u> : <ul style="list-style-type: none"> • direktflug.de • flug.ideal.de • jetcost.de • kayak.de • momondo.de • skyexplorer.de • skyscanner.de • Swoodoo.com • uberflieger.de |
| Gesamtumfang | 210 Seiten Chart-Berichtsband (PDF) | |

Studiendesign (I)

| | |
|---------------------------------|---|
| Gesamtaussagen | <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzufriedenheit • Kundenorientierung • Ruf und Image |
| Kundenbindung | <ul style="list-style-type: none"> • Emotionale Bindung • Treue • Loyalität • Weiterempfehlung |
| Flugsuche / Suchfunktion | <ul style="list-style-type: none"> • Vollständigkeit der Suchkriterien • Sortiermöglichkeiten • Vollständigkeit der Angaben |
| Flugangebot | <ul style="list-style-type: none"> • Große Auswahl passender Flugangebote • Verfügbarkeit von angezeigten Flügen • Verfügbarkeit während der Hochsaison |
| Internetauftritt | <ul style="list-style-type: none"> • Optisch ansprechende Website • Übersichtliche Website • Bedienungsfreundliche Website • Mobile Nutzbarkeit der Website |

Studiendesign (II)

| | |
|---|---|
| <p>Kundenservice</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit des Kundenservice • Reaktion auf Anfragen (schnell / zuverlässig) • Unkomplizierte Stornierung (<i>nur bei Flugbuchungsportalen</i>) • Hilfsbereiter Kundenservice • Kompetenter Kundenservice |
| <p>Buchungsprozess (<i>nur bei Flugbuchungsportalen</i>)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Klar strukturierter Buchungsprozess • Kalenderfunktion • Konstanz der angezeigten Preise während des Buchungsprozesses • Klare und verständliche Vertragsbedingungen |
| <p>Preis-Leistungs-Verhältnis</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Preis-Leistungs-Verhältnis (<i>nur bei Flugbuchungsportalen</i>) • Transparenz von Leistungen und Kosten • Keine versteckten Kosten • Kostenersparnis |

DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Flugbuchungsportale

| GESAMT | |
|----------|-------------------|
| sehr gut | fluege.de |
| sehr gut | flug.check24.de |
| sehr gut | airline-direct.de |
| sehr gut | flug24.de |
| gut | flug.de |
| gut | fly.de |
| | billigfluege.de |
| | cheaptickets.de |
| | flugladen.de |
| | billigflug.de |

| Flugsuche / Suchfunktion | |
|--------------------------|-------------------|
| sehr gut | airline-direct.de |
| sehr gut | flug.check24.de |
| sehr gut | fluege.de |
| gut | flug24.de |
| gut | flug.de |
| | billigfluege.de |
| | fly.de |
| | flugladen.de |
| | cheaptickets.de |
| | billigflug.de |

| Flugangebot | |
|-------------|-------------------|
| sehr gut | fluege.de |
| sehr gut | flug.check24.de |
| gut | flug24.de |
| gut | airline-direct.de |
| gut | fly.de |
| | flug.de |
| | billigfluege.de |
| | billigflug.de |
| | cheaptickets.de |
| | flugladen.de |

| Internetauftritt | |
|------------------|-------------------|
| sehr gut | fluege.de |
| sehr gut | flug.check24.de |
| gut | flug24.de |
| gut | airline-direct.de |
| | flug.de |
| | billigfluege.de |
| | fly.de |
| | flugladen.de |
| | cheaptickets.de |
| | billigflug.de |

| Kundenservice | |
|---------------|-------------------|
| sehr gut | flug.check24.de |
| sehr gut | fluege.de |
| sehr gut | airline-direct.de |
| gut | flug24.de |
| gut | fly.de |
| gut | flug.de |
| | billigfluege.de |
| | billigflug.de |
| | cheaptickets.de |
| | flugladen.de |

| Buchungsprozess | |
|-----------------|-------------------|
| sehr gut | fluege.de |
| sehr gut | flug24.de |
| sehr gut | airline-direct.de |
| sehr gut | flug.check24.de |
| gut | flug.de |
| gut | fly.de |
| | cheaptickets.de |
| | billigfluege.de |
| | flugladen.de |
| | billigflug.de |

| Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|----------------------------|-------------------|
| sehr gut | fluege.de |
| sehr gut | flug.check24.de |
| sehr gut | airline-direct.de |
| sehr gut | flug24.de |
| gut | flug.de |
| | fly.de |
| | cheaptickets.de |
| | billigfluege.de |
| | flugladen.de |
| | billigflug.de |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

DEUTSCHLAND TEST: Ranking – Flugsuchmaschinen

| GESAMT | |
|----------|----------------|
| sehr gut | Swoodoo.com |
| sehr gut | kayak.de |
| sehr gut | skyscanner.de |
| gut | momondo.de |
| gut | flug.ideal.de |
| | uberflieger.de |
| | direktflug.de |
| | jetcost.de |
| | skyexplorer.de |

| Flugsuche / Suchfunktion | |
|--------------------------|----------------|
| sehr gut | Swoodoo.com |
| sehr gut | kayak.de |
| sehr gut | skyscanner.de |
| gut | momondo.de |
| | direktflug.de |
| | uberflieger.de |
| | jetcost.de |
| | flug.ideal.de |
| | skyexplorer.de |

| Flugangebot | |
|-------------|----------------|
| sehr gut | Swoodoo.com |
| sehr gut | skyscanner.de |
| sehr gut | kayak.de |
| gut | flug.ideal.de |
| gut | momondo.de |
| | uberflieger.de |
| | skyexplorer.de |
| | jetcost.de |
| | direktflug.de |

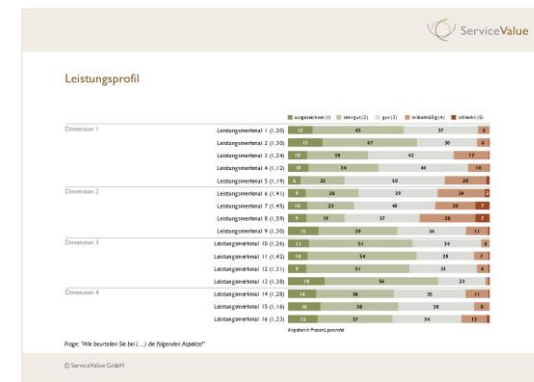
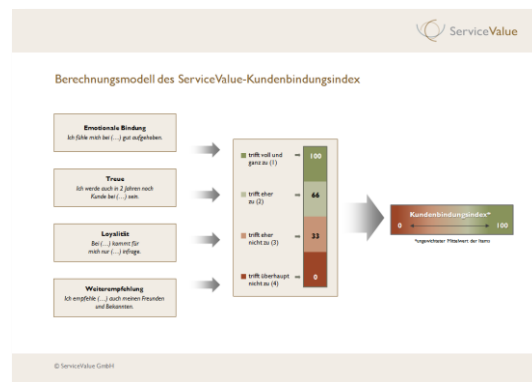
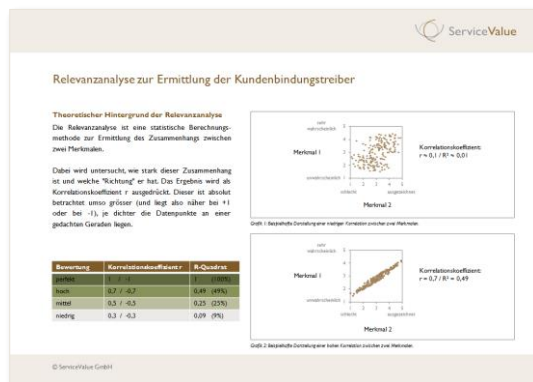
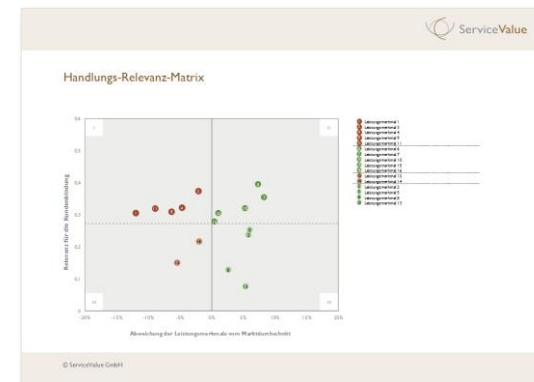
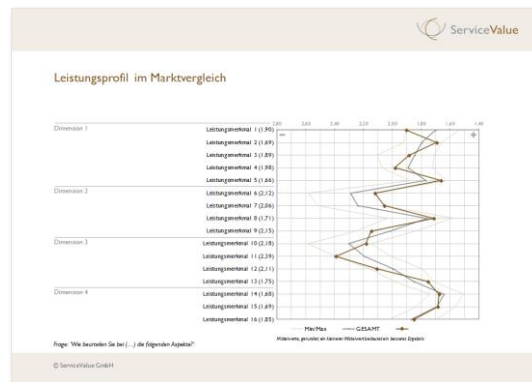
| Internetauftritt | |
|------------------|----------------|
| sehr gut | Swoodoo.com |
| sehr gut | kayak.de |
| sehr gut | skyscanner.de |
| gut | momondo.de |
| gut | flug.ideal.de |
| | direktflug.de |
| | uberflieger.de |
| | skyexplorer.de |
| | jetcost.de |

| Kundenservice | |
|---------------|----------------|
| sehr gut | Swoodoo.com |
| sehr gut | kayak.de |
| gut | momondo.de |
| gut | flug.ideal.de |
| | skyexplorer.de |
| | skyscanner.de |
| | uberflieger.de |
| | jetcost.de |
| | direktflug.de |

| Preis-Leistungs-Verhältnis | |
|----------------------------|----------------|
| sehr gut | Swoodoo.com |
| sehr gut | skyscanner.de |
| sehr gut | kayak.de |
| gut | flug.ideal.de |
| gut | uberflieger.de |
| | momondo.de |
| | direktflug.de |
| | jetcost.de |
| | skyexplorer.de |

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Diese ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Bewertungskriterien. Die Auszeichnung „gut“ erhalten alle Unternehmen, die über dem Mittelwert liegen. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

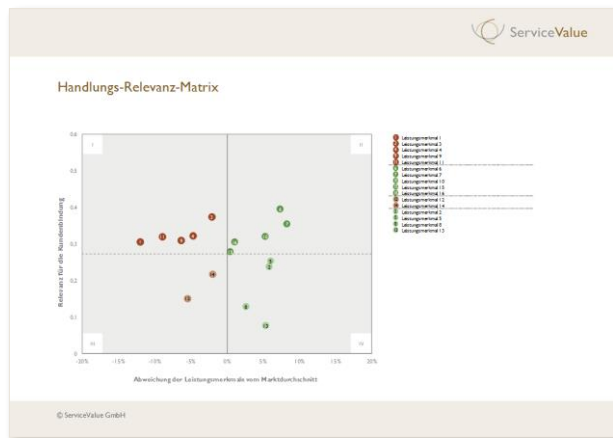
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

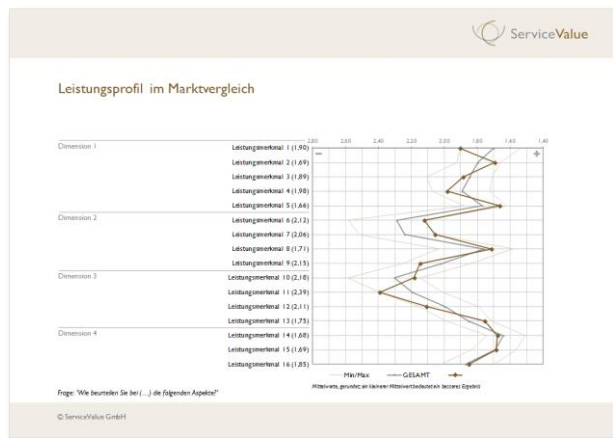
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
- Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?

⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ Leistungsprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221.67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Flugportale 2019“ (Einzelexemplar, 210 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.500 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch vor Ort** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto, zzgl. anfallender Reisekosten
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Flugportale 2019“ (Einzelexemplar, 210 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch vor Ort zum Preis von 5.400,- € netto, zzgl. anfallender Reisekosten

Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 341
50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

www.ServiceValue.de

Info@ServiceValue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © Jürgen Priewe / © eyetronic – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de