



DEUTSCHLAND TEST: Flugportale 2020

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 10 Flugbuchungsportale und
10 Flugsuchmaschinen

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	August / September 2020	
Stichprobe	1.002 Kunden mit 1.391 Kundenurteilen zu 10 Flugbuchungsportalen 584 Kunden mit 1.127 Kundenurteilen zu 10 Flugsuchmaschinen (Bewertung von bis zu drei Flugbuchungsportalen / Flugsuchmaschinen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)	
Auswertung	Detailergebnisse 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 	Detailergebnisse für 10 <u>Flugsuchmaschinen</u> : <ul style="list-style-type: none"> • billigflieger.de • direktflug.de • flug.ideal.de • jetcost.de • kayak.de • momondo.de • skyexplorer.de • skyscanner.de • swoodoo.com • uberflieger.de
Gesamtumfang	214 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)

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

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

Kundenservice		Buchungsprozess		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	flug.check24.de	sehr gut	fluege.de	sehr gut	fluege.de
sehr gut	fluege.de	sehr gut	flug.check24.de	sehr gut	flug.check24.de
sehr gut	fly.de	sehr gut	airline-direct.de	sehr gut	airline-direct.de
sehr gut	airline-direct.de	gut	flug24.de	gut	flug24.de
gut	flug24.de	gut	fly.de	gut	fly.de
gut	flug.de	gut	flug.de	gut	flug.de
	billigflug.de		billigfluege.de		billigfluege.de
	billigfluege.de		cheaptickets.de		flugladen.de
	flugladen.de		billigflug.de		billigflug.de
	cheaptickets.de		flugladen.de		cheaptickets.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 der Flugsuchmaschinen

GESAMT	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	kayak.de
sehr gut	skyscanner.de
gut	momondo.de
gut	billigflieger.de
gut	flug.ideal.de
	skyexplorer.de
	jetcost.de
	direktflug.de
	uberflieger.de

Flugsuche / Suchfunktion	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	kayak.de
sehr gut	skyscanner.de
gut	billigflieger.de
gut	momondo.de
	flug.ideal.de
	jetcost.de
	direktflug.de
	skyexplorer.de
	uberflieger.de

Flugangebot	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	skyscanner.de
gut	kayak.de
gut	momondo.de
gut	billigflieger.de
	flug.ideal.de
	skyexplorer.de
	jetcost.de
	direktflug.de
	uberflieger.de

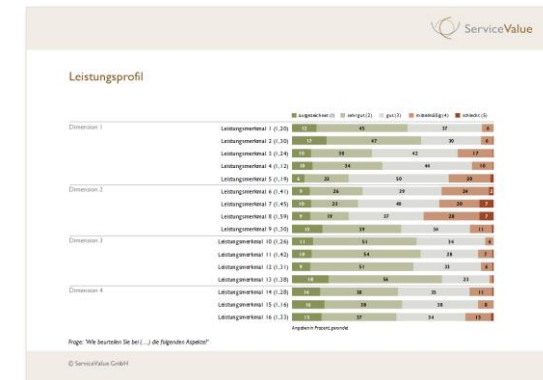
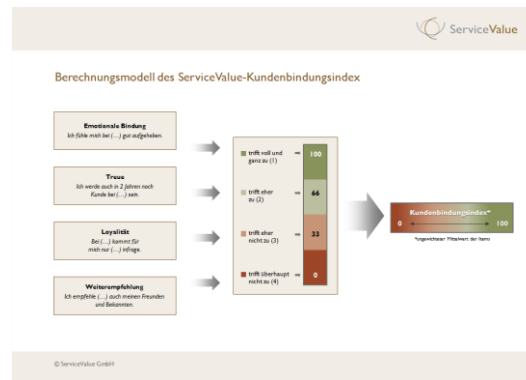
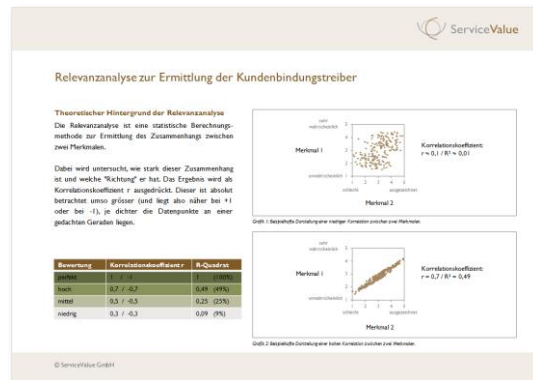
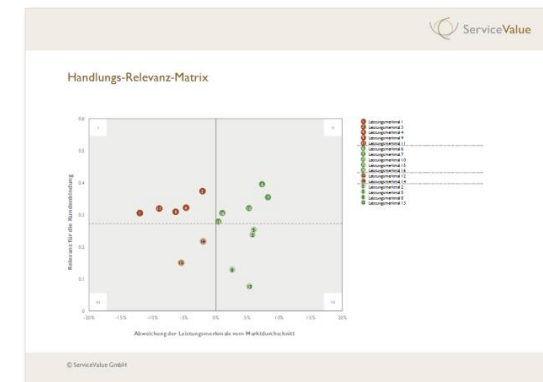
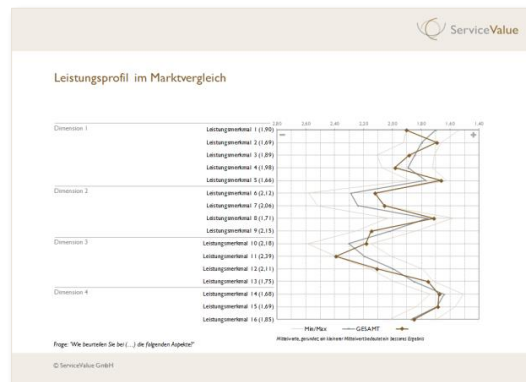
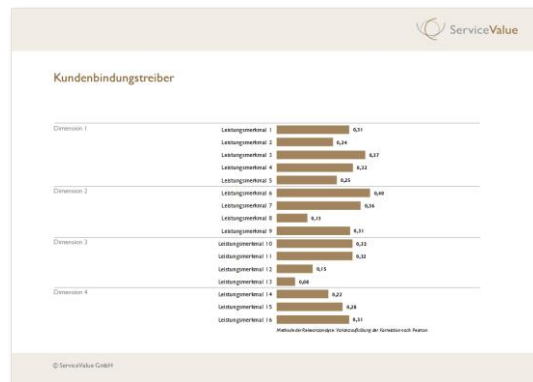
Internetauftritt	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	kayak.de
sehr gut	skyscanner.de
sehr gut	momondo.de
gut	billigflieger.de
gut	flug.ideal.de
	direktflug.de
	skyexplorer.de
	uberflieger.de
	jetcost.de

Kundenservice	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	billigflieger.de
sehr gut	kayak.de
gut	momondo.de
gut	flug.ideal.de
	uberflieger.de
	skyscanner.de
	jetcost.de
	skyexplorer.de
	direktflug.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	flug.ideal.de
sehr gut	kayak.de
gut	momondo.de
gut	skyscanner.de
gut	billigflieger.de
	uberflieger.de
	jetcost.de
	skyexplorer.de
	direktflug.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“.

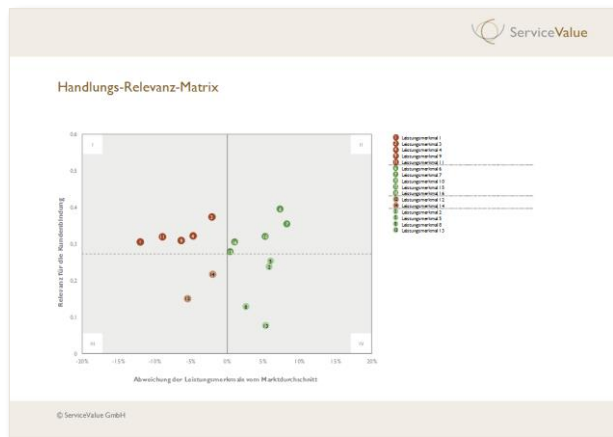
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

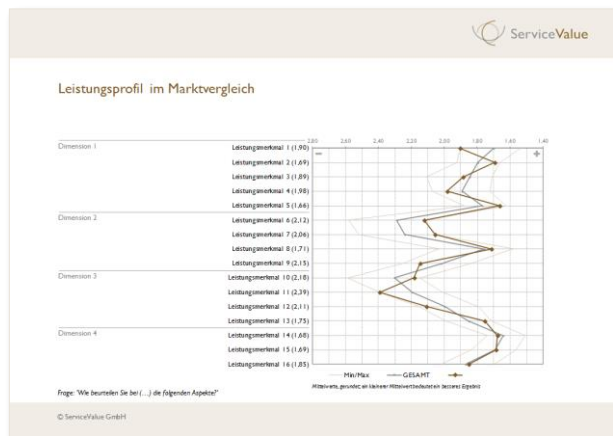
... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

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?

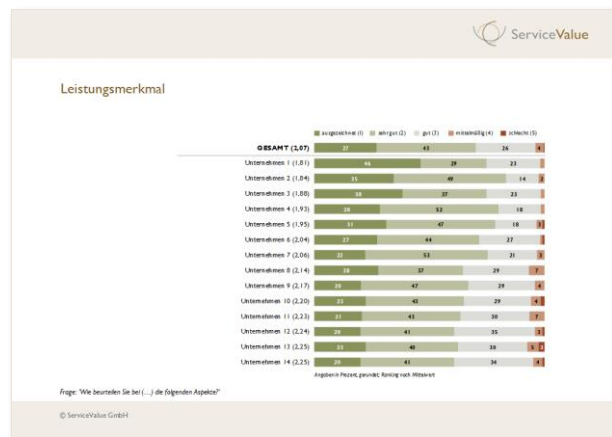
⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



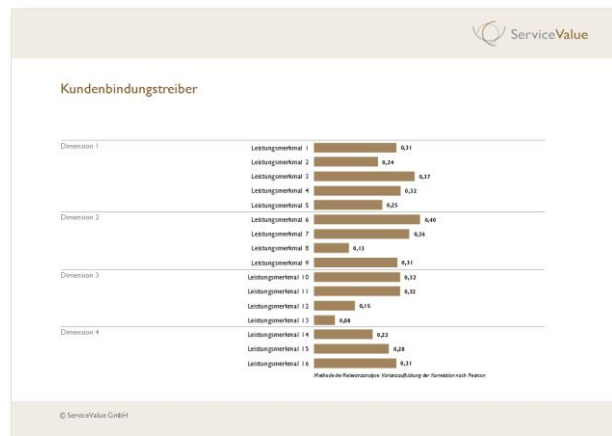
- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?

⇒ 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 2020“ (Einzelexemplar, 214 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 2020“ (Einzelexemplar, 214 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
<hr/>		
E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)	Telefon	Telefax
<hr/>		
Adresse (Str. / PLZ / Ort)		
<hr/>		
Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)		Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)
<hr/>		
Ort, Datum	Unterschrift	Stempel
<hr/>		

Impressum / Kontakt

Herausgeber

ServiceValue GmbH

Dürener Str. 34I

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