

DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2021

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 17 Hotelbuchungsportale und
9 Hotelvergleichsportale

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH
Erhebungsmethode	Online-Befragung
Erhebungszeitraum	August 2021
Stichprobe	1.067 Befragte mit 1.472 Kundenurteilen zu 17 Hotelbuchungsportalen 609 Befragte mit 888 Kundenurteilen zu 9 Hotelvergleichsportalen (Bewertung von bis zu drei Portalen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)
Auswertung	<p>Detailergebnisse für <u>17 Hotelbuchungsportale</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • agoda.de • booking.com • easyres.com • ebookers.de • ehotel.de • expedia.de • holidaycheck.de • hotel.check24.de • hotel.de • hotelopia.de • hotelreservierung.de • hotels.com • hrs.de • logitravel.de • travelscout24.de • trip.com • zenhotels.com <p>Detailergebnisse für <u>9 Hotelvergleichsportale</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hotel.ideal.de • hotelglueck.de • hotel-vergleich.net • kayak.de • metahotelsuche.net • momondo.de • swoodo.com • tripadvisor.de • trivago.de
Gesamtumfang	296 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
Hotelsuche	<ul style="list-style-type: none"> • Vollständigkeit der Suchkriterien • Sortiermöglichkeiten • Vollständigkeit der Angaben
Hotelangebot	<ul style="list-style-type: none"> • Große Auswahl passender Hotelangebote • Verfügbarkeit von angezeigten Hotels • Verfügbarkeit während der Hochsaison
Präsentation der Hotelangebote	<ul style="list-style-type: none"> • Nützliche Zusatzinformationen • Aussagekräftige Fotos • Eindruck der Angebote von zuhause • Glaubwürdigkeit der Kundenbewertungen
Internetauftritt	<ul style="list-style-type: none"> • Optisch ansprechende Website • Übersichtliche Website • Bedienungsfreundliche Website • Mobile Nutzbarkeit der Website

Studiendesign (I)

Kundenservice	<ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit des Kundenservice • Reaktion auf Anfragen (schnell/zuverlässig) • Hilfsbereiter Kundenservice • Kompetenter Kundenservice • Problemlose Stornierung (<i>nur bei Hotelbuchungsportalen</i>)
Buchungsprozess <i>(nur bei Hotelbuchungsportalen)</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 Hotelbuchungsportalen</i>) • Transparenz von Leistungen und Kosten • Keine versteckten Kosten • Kostenersparnis • Kostenfreie Stornierung (<i>nur bei Hotelbuchungsportalen</i>)

DEUTSCHLAND TEST: Ranking der Hotelbuchungsportale (I)

GESAMT	
sehr gut	booking.com
sehr gut	expedia.de
sehr gut	holidaycheck.de
sehr gut	hotel.check24.de
sehr gut	hrs.de
gut	zenhotels.com
gut	ehotel.de
gut	hotels.com
gut	hotel.de
gut	travelscout24.de
gut	agoda.de
	ebookers.de
	logitravel.de
	hotelreservierung.de
	trip.com
	hotelopia.de
	easyres.com

Hotelsuche	
sehr gut	expedia.de
sehr gut	booking.com
sehr gut	zenhotels.com
sehr gut	hrs.de
sehr gut	holidaycheck.de
gut	hotel.check24.de
gut	ehotel.de
gut	agoda.de
	hotel.de
	hotels.com
	ebookers.de
	logitravel.de
	travelscout24.de
	easyres.com
	hotelreservierung.de
	hotelopia.de
	trip.com

Hotelangebot	
sehr gut	booking.com
sehr gut	holidaycheck.de
sehr gut	expedia.de
sehr gut	hrs.de
sehr gut	hotel.check24.de
gut	travelscout24.de
gut	hotel.de
gut	agoda.de
gut	ehotel.de
gut	hotels.com
gut	zenhotels.com
	ebookers.de
	trip.com
	hotelreservierung.de
	hotelopia.de
	logitravel.de
	easyres.com

Präsentation der Hotelangebote	
sehr gut	holidaycheck.de
sehr gut	booking.com
sehr gut	expedia.de
sehr gut	hotel.check24.de
gut	hrs.de
gut	zenhotels.com
gut	hotels.com
gut	ehotel.de
gut	travelscout24.de
gut	hotel.de
gut	agoda.de
	ebookers.de
	logitravel.de
	trip.com
	hotelreservierung.de
	hotelopia.de
	easyres.com

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 Hotelbuchungsportale (II)

Internetauftritt	
sehr gut	booking.com
sehr gut	holidaycheck.de
sehr gut	expedia.de
sehr gut	hotel.check24.de
gut	zenhotels.com
gut	ehotel.de
gut	hrs.de
gut	travelscout24.de
gut	agoda.de
gut	hotels.com
	ebookers.de
	hotel.de
	trip.com
	logitravel.de
	easyres.com
	hotelopia.de
	hotelreservierung.de

Kundenservice	
sehr gut	booking.com
sehr gut	expedia.de
sehr gut	hotel.check24.de
sehr gut	holidaycheck.de
gut	hrs.de
gut	ehotel.de
gut	hotel.de
gut	zenhotels.com
gut	hotels.com
gut	travelscout24.de
	agoda.de
	ebookers.de
	hotelreservierung.de
	logitravel.de
	hotelopia.de
	trip.com
	easyres.com

Buchungsprozess	
sehr gut	booking.com
sehr gut	expedia.de
sehr gut	hrs.de
sehr gut	holidaycheck.de
gut	zenhotels.com
gut	ehotel.de
gut	hotels.com
gut	hotel.check24.de
gut	travelscout24.de
gut	hotel.de
	agoda.de
	ebookers.de
	hotelreservierung.de
	hotelopia.de
	logitravel.de
	trip.com
	easyres.com

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	booking.com
sehr gut	expedia.de
sehr gut	hotel.check24.de
sehr gut	zenhotels.com
sehr gut	holidaycheck.de
gut	hrs.de
gut	hotels.com
gut	hotel.de
gut	ehotel.de
gut	agoda.de
	travelscout24.de
	ebookers.de
	hotelreservierung.de
	trip.com
	hotelopia.de
	easyres.com
	logitravel.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 Hotelvergleichsportale (I)

GESAMT	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	momondo.de
gut	swoodoo.com
gut	kayak.de
gut	hotel.ideal.de
	hotel-vergleich.net
	hotelglueck.de
	metahotelsuche.net

Hotelsuche	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	momondo.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	swoodoo.com
gut	kayak.de
	hotel-vergleich.net
	hotel.ideal.de
	hotelglueck.de
	metahotelsuche.net

Hotelangebot	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	swoodoo.com
gut	momondo.de
gut	hotel.ideal.de
gut	kayak.de
	hotel-vergleich.net
	metahotelsuche.net
	hotelglueck.de

Präsentation der Hotelangebote	
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	trivago.de
gut	momondo.de
gut	kayak.de
gut	swoodoo.com
	hotel.ideal.de
	hotel-vergleich.net
	hotelglueck.de
	metahotelsuche.net

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 Hotelvergleichsportale (II)

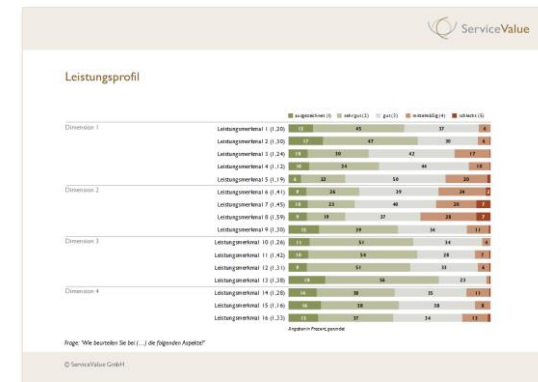
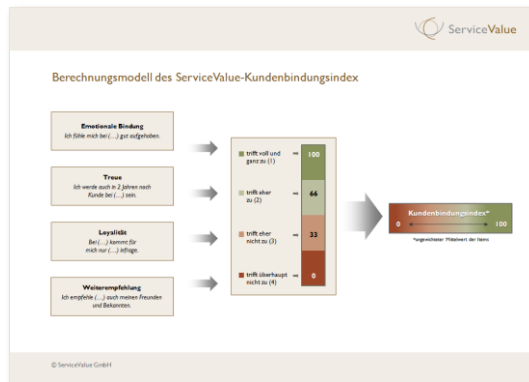
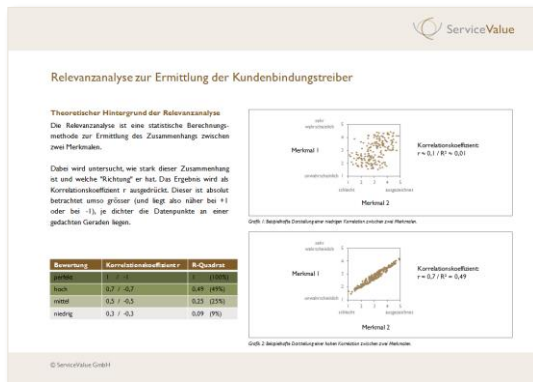
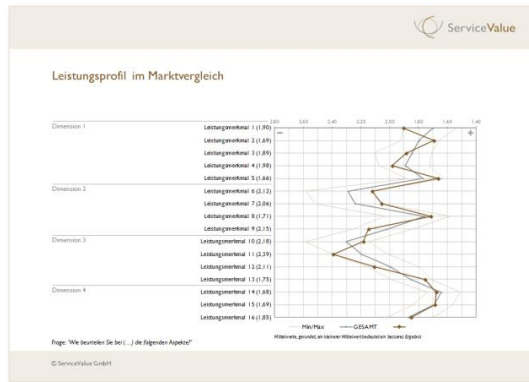
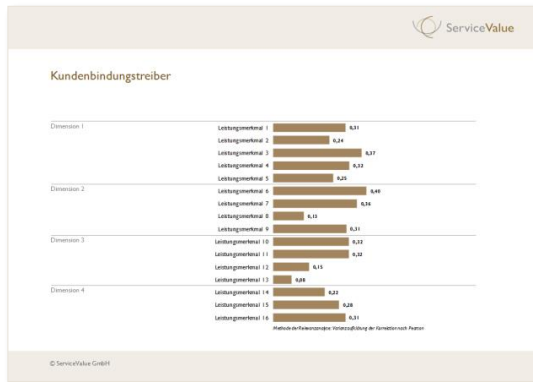
Internetauftritt	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	kayak.de
gut	momondo.de
gut	hotel.ideal.de
	hotel-vergleich.net
	hotelglueck.de
	metahotelsuche.net

Kundenservice	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	kayak.de
gut	momondo.de
gut	hotel.ideal.de
gut	swoodoo.com
	hotel-vergleich.net
	metahotelsuche.net
	hotelglueck.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	trivago.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	momondo.de
gut	hotel.ideal.de
gut	kayak.de
gut	swoodoo.com
	hotel-vergleich.net
	hotelglueck.de
	metahotelsuche.net

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“.

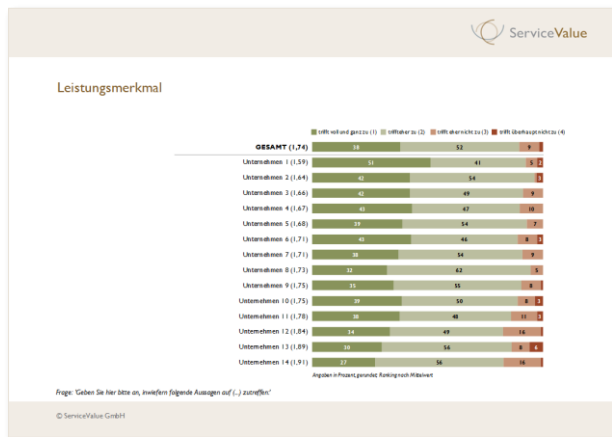
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



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

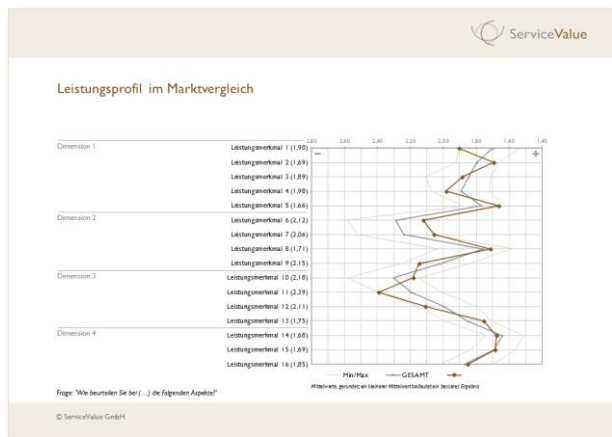


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- 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

Studienbestellung per E-Mail an Bestellung@ServiceValue.de oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2021“ (Einzelexemplar, 296 Seiten, PDF)
zum Preis von 3.900 € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**
Benchmarkstudie „DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2021“ (Einzelexemplar, 296 Seiten, PDF)
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 5.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

Kontaktdaten (Versand- und 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

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 / kebox – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de