



DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2023

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen
für 17 Hotelbuchungsportale und
7 Hotelvergleichsportale

Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer und Bestellformular

Studiensteckbrief

Studienkonzept	DEUTSCHLAND TEST und ServiceValue GmbH	
Erhebungsmethode	Online-Befragung	
Erhebungszeitraum	Juli bis August 2023	
Stichprobe	1.912 Befragte mit 2.844 Kundenurteilen zu 17 Hotelbuchungsportalen und 729 Kundenurteilen zu 7 Hotelvergleichsportalen (Bewertung von bis zu drei Portalen, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)	
Auswertung	Detaillierergebnisse für <u>17 Hotelbuchungsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> • ab-in-den-urlaub.de • agoda.de • booking.com • ebookers.de • ebooking.com • ehotel.de • expedia.de • holidaycheck.de • hotel.check24.de • hotel.de • hotelopia.com • hotels.com • hrs.de • logitravel.de • travelscout24.de • trip.com • zenhotels.com 	Detaillierergebnisse für <u>7 Hotelvergleichsportale</u> : <ul style="list-style-type: none"> • hotel.ideal.de • hotelscombined.de • kayak.de • momondo.de • swoodoo.com • tripadvisor.de • trivago.de
Gesamtumfang	275 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)	

Studiendesign (I)

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 (II)

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		Hotelsuche		Hotelangebot		Präsentation der Hotelangebote	
sehr gut	booking.com	sehr gut	booking.com	sehr gut	booking.com	sehr gut	booking.com
sehr gut	hotel.check24.de	sehr gut	holidaycheck.de	sehr gut	holidaycheck.de	sehr gut	holidaycheck.de
sehr gut	expedia.de	sehr gut	expedia.de	sehr gut	expedia.de	sehr gut	hotel.check24.de
sehr gut	holidaycheck.de	sehr gut	hotel.check24.de	sehr gut	hrs.de	sehr gut	expedia.de
sehr gut	hrs.de	sehr gut	hrs.de	sehr gut	hotel.check24.de	gut	hrs.de
sehr gut	ehotel.de	gut	ehotel.de	gut	zenhotels.com	gut	ehotel.de
gut	agoda.de	gut	agoda.de	gut	travelscout24.de	gut	hotels.com
gut	hotels.com	gut	hotels.com	gut	agoda.de	gut	agoda.de
gut	ebookers.de	gut	ebookers.de	gut	ehotel.de		ebookers.de
	zenhotels.com		ab-in-den-urlaub.de		ebookers.de		zenhotels.com
	travelscout24.de		zenhotels.com		ab-in-den-urlaub.de		travelscout24.de
	ab-in-den-urlaub.de		travelscout24.de		hotels.com		hotel.de
	hotel.de		hotel.de		hotel.de		logitravel.de
	logitravel.de		ebooking.com		ebooking.com		ab-in-den-urlaub.de
	ebooking.com		logitravel.de		logitravel.de		ebooking.com
	trip.com		trip.com		trip.com		trip.com
	hotelopia.com		hotelopia.com		hotelopia.com		hotelopia.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		Kundenservice		Buchungsprozess		Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	expedia.de	sehr gut	booking.com	sehr gut	booking.com	sehr gut	booking.com
sehr gut	booking.com	sehr gut	hotel.check24.de	sehr gut	hotel.check24.de	sehr gut	ehotel.de
sehr gut	hotel.check24.de	sehr gut	ehotel.de	sehr gut	expedia.de	sehr gut	hotel.check24.de
sehr gut	holidaycheck.de	sehr gut	expedia.de	sehr gut	ehotel.de	sehr gut	hrs.de
gut	ehotel.de	gut	hrs.de	sehr gut	hrs.de	sehr gut	expedia.de
gut	hrs.de	gut	holidaycheck.de	sehr gut	holidaycheck.de	gut	holidaycheck.de
gut	agoda.de	gut	hotels.com	gut	agoda.de	gut	hotels.com
gut	travelscout24.de	gut	travelscout24.de	gut	zenhotels.com	gut	agoda.de
	ebookers.de	gut	ab-in-den-urlaub.de	gut	ebookers.de		ebookers.de
	hotels.com		ebookers.de	gut	hotels.com		zenhotels.com
	zenhotels.com		zenhotels.com		ab-in-den-urlaub.de		ab-in-den-urlaub.de
	ab-in-den-urlaub.de		agoda.de		travelscout24.de		travelscout24.de
	hotel.de		hotel.de		hotel.de		logitravel.de
	logitravel.de		logitravel.de		logitravel.de		hotel.de
	ebooking.com		ebooking.com		trip.com		ebooking.com
	hotelopia.com		trip.com		ebooking.com		trip.com
	trip.com		hotelopia.com		hotelopia.com		hotelopia.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 Hotelvergleichsportale

GESAMT	
sehr gut	momondo.de
sehr gut	kayak.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	swoodoo.com
gut	trivago.de
	hotel.ideal.de
	hotelscombined.de

Hotelsuche	
sehr gut	momondo.de
sehr gut	swoodoo.com
sehr gut	kayak.de
gut	tripadvisor.de
gut	trivago.de
	hotel.ideal.de
	hotelscombined.de

Hotelangebot	
sehr gut	kayak.de
sehr gut	momondo.de
sehr gut	tripadvisor.de
gut	trivago.de
gut	swoodoo.com
	hotel.ideal.de
	hotelscombined.de

Präsentation der Hotelangebote	
sehr gut	kayak.de
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	swoodoo.com
gut	momondo.de
gut	trivago.de
	hotel.ideal.de
	hotelscombined.de

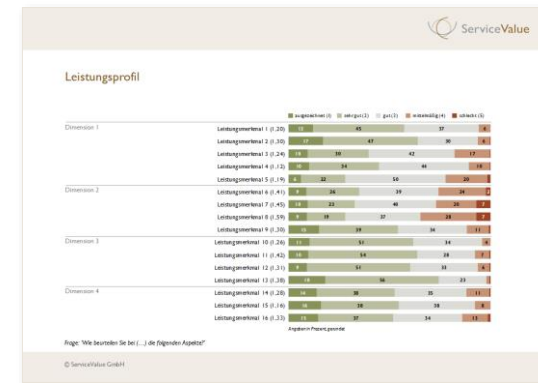
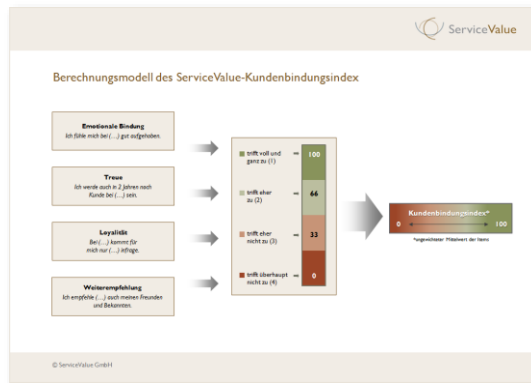
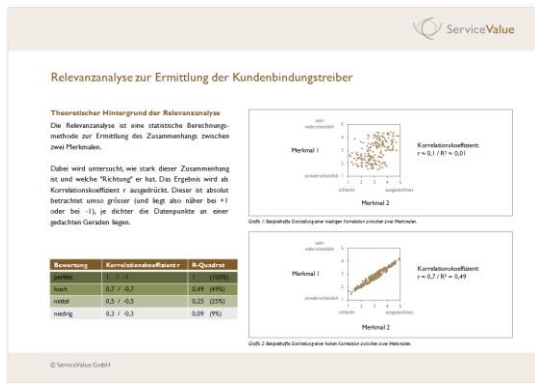
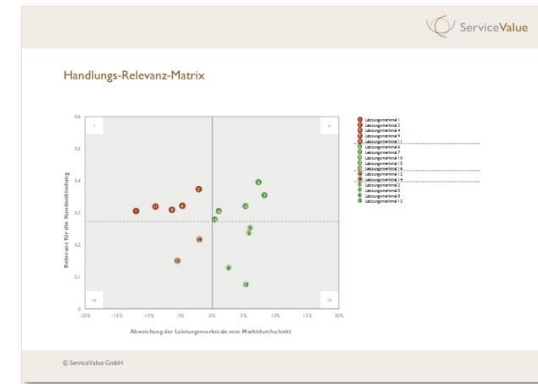
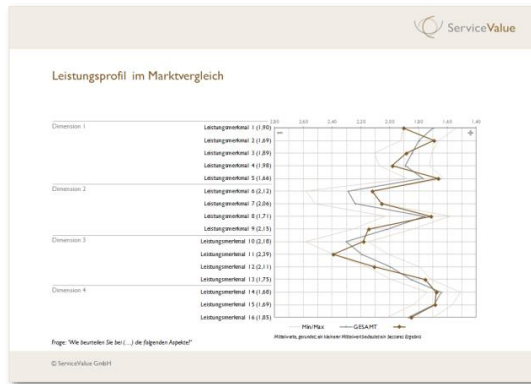
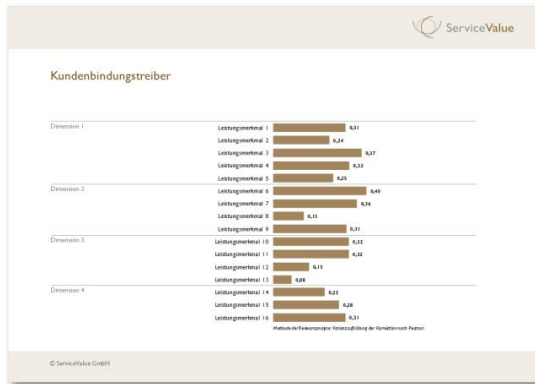
Internetauftritt	
sehr gut	momondo.de
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	trivago.de
gut	swoodoo.com
gut	kayak.de
	hotel.ideal.de
	hotelscombined.de

Kundenservice	
sehr gut	tripadvisor.de
sehr gut	kayak.de
sehr gut	momondo.de
gut	trivago.de
gut	swoodoo.com
	hotel.ideal.de
	hotelscombined.de

Preis-Leistungs-Verhältnis	
sehr gut	kayak.de
sehr gut	momondo.de
sehr gut	swoodoo.com
gut	tripadvisor.de
gut	trivago.de
	hotel.ideal.de
	hotelscombined.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“.

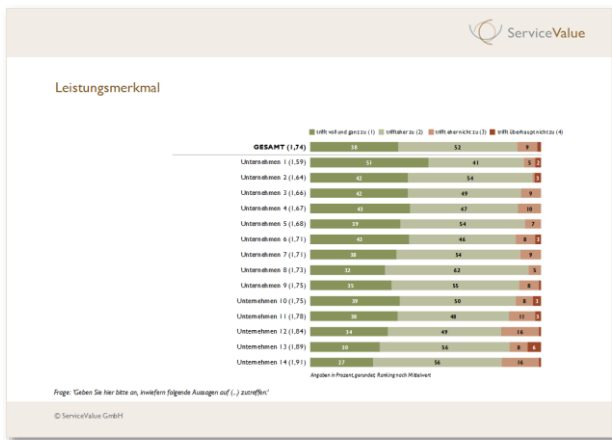
Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



Anonymisierte Musterfolien

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

Ihre Fragen – unsere Antworten (I)



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

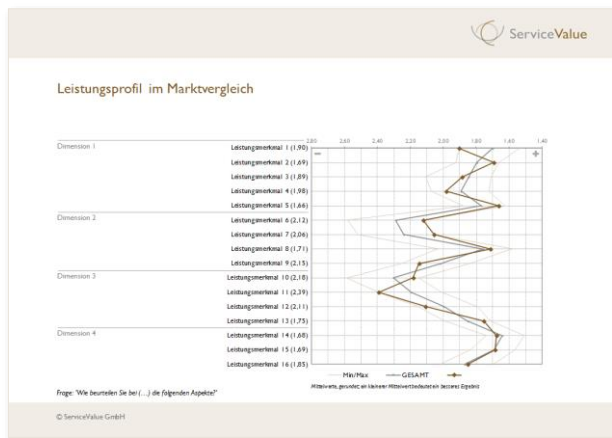


- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

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

Bestellung

- Benchmarkstudie** „DEUTSCHLAND TEST: Hotelportale 2023“ (Einzelexemplar, 275 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 2023“ (Einzelexemplar, 275 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. 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 / kebox – Fotolia.com

“Our business is value development
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 34 I
50935 Köln
www.ServiceValue.de