



Bild: lu-photo Fotolia

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

GÄSTEBEFragung SAARLAND 2024

Ziele, Ansatz und Umsetzung

Sebastian Geiger, Senior Consultant

Juni, 2024

Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. © 2024 dwif

1

Ausgangssituation

2

UNSER ZIEL:

DAS
SAARLAND
MÖCHTE
(NOCH)
BESSER
WERDEN!



Bild: Freepik

3

Ihr Nutzen:

- ✓ gezielte Angebots-/ Produktentwicklung
- ✓ strategisches/effizientes Marketing
- ✓ fokussierte und effiziente Gästeansprache
- ✓ Identifikation der Wettbewerbssituation
- ✓ Erstellung und Fortschreibung von KPIs
- ✓ Datenbasierter Dialog untereinander
- ✓ Akzeptanz bei Politik und Verwaltung

Bild: freepik

4



5

Methodik & Umsetzung

6

Details zur Untersuchung

METHODIK

- Anonyme Online-Befragung der privaten Übernachtungsgäste im Saarland ergänzt durch Face-to-Face-Interviews
- Gewinnspiel am Ende der Befragung als Motivation zur Teilnahme
- Fragebogenentwurf: dwif-Consulting GmbH in enger Absprache mit der Tourismus Zentrale Saarland GmbH
- Programmierung und Umsetzung der Online-Befragung: dwif-Consulting GmbH
- Streuung der Online-Befragung: Tourismus Zentrale Saarland GmbH und Partner*innen
- Durchführung der Face-To-Face-Befragung durch professionelles Marktforschungs-Institut
- Quotierung der Face-to-Face-Befragung entsprechend der tatsächlichen Übernachtungsstruktur im Saarland
- Gewichtung der Ergebnisse z.B. nach der tatsächlichen Gästestruktur (Herkunft, Saison) → **bestmögliche Repräsentativität!**

Quelle: dwif 2024

Folie 7

Gästabefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

7

Details zur Untersuchung

ONLINE-FRAGEBOGEN

- Online erreichbar unter: https://dwif.surveyer.eu/Saarland_Gaestebefragung
- Zusätzlicher QR-Code
- Keine Installation von Apps o.ä. nötig
- Responsives Design (mobil nutzbar)
- Deutsche, englische und französische Sprachversion (Sprachauswahl auf Startseite)
- Online-Fragebogen enthält alle Hintergrundinformationen und Ansprechpartner
- Datenschutz (DSGVO) ist gewährleistet
- Interviewdauer ca. 15 Minuten (Fragebogen kann in Etappen beantwortet werden)
- Inhalte Online-Befragung und Face-To-Face-Befragung sind identisch

Quelle: dwif 2023

Folie 8

Gästabefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

8

Optische Gestaltung Gästebefragung Saarland 2024



Herzlich Willkommen bei der Gästebefragung im Saarland!

Schön, dass Sie bei uns im Saarland zu Gast sind! Wir freuen uns, wenn Sie sich Zeit nehmen, unsere Gäste-Umfrage auszufüllen. Damit helfen Sie uns, unser touristisches Angebot in Zukunft noch besser auf Ihre Wünsche und Bedürfnisse abzustimmen! Als Dankeschön für Ihre Teilnahme können Sie am Ende der Befragung tolle Preise gewinnen. Hier geht's zu den Gewinnern...



© EWA-Gödden, Tourismuszentrale Saarland GmbH

Mit einem Klick auf "weiter" unten rechts starten Sie die Befragung.

Die Teilnahme ist freiwillig und erfolgt anonym entsprechend der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!
Ihr Team der Tourismus Zentrale Saarland GmbH



Verbringen Sie aktuell einen Urlaub im Saarland oder haben Sie im letzten halben Jahr einen Urlaub im Saarland verbracht?

ja

nein

Quelle: dwif 2024

Seite 9
Gästebefragung Saarland- Auftaktveranstaltung
dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

9

Inhalte des Fragebogens (Auswahl)



- Gästestruktur**
- Alter
 - Einkommen
 - Herkunft
 - Besucherfahrung



- Entscheidungs-, Informations- & Buchungsverhalten**



- Durchführung der Urlaubs-/Tagesreise**
- Anreise
 - Begleitung
 - Aktivitäten
 - Urlaubsarten



- Zufriedenheiten, Weiterempfehlungs- & Wiederbesuchsabsicht**

Quelle: dwif 2024

Folie 10

Gästebefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

10

Zeitplan

ZEITPLAN

25. Juni 2024:	Virtuelle Auftaktveranstaltung
Bis Ende Juni 2024:	Finale Konzeption & Implementierung der Gästebefragung
Juli 2024:	Start der Gästebefragung
Oktober 2024:	Ende der Gästebefragung (ggf. Verlängerung möglich)
November 2024:	Datenauspielung und Berichtserstellung
Mitte Dezember 2024:	Übergabe der Ergebnisse an den Auftraggeber

Quelle: dwif 2023

Folie 11

Gästebefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

11

Streuung der Befragung

12

Akquise-Kanäle/-Partner*innen



Websites & Co



Social-Media-Kanäle: Facebook, Instagram etc.



E-Mail-Versand: Newsletter, Kundendateien/Buchungs-Systeme



QR-Codes auf Plakaten, Aufsteller, Post-/Visitenkarten



Besucher*innen-Kontaktpunkte
Tourismus Zentrale Saarland GmbH sowie der DMOs und lokalen Tourismusorganisationen (z.B. TI, Veranstaltungen etc.)



Touristische Leistungsträger*innen (Unterkünfte, Gastronomie; Freizeiteinrichtungen, Gästeführer*innen etc.)



sonstige POIs und touristischen Hotspots (Strand, Flaniermeilen)

Quelle: dwif 2024

Seite 13

Gästekbefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

13

Mögliche Kanäle und Maßnahmen – Übersicht

1

Einbindung der Befragung in **Websites, Social Media-Kanäle** sowie **Newsletter** der Tourismus Zentrale Saarland GmbH sowie der beteiligten Partner*innen.

4

E-Mail-Adressgenerierung in den Tourist-Informationen und Beherbergungsbetrieben für gesammelte Mailings (Akquise über Mailverteiler der regionalen Partner*innen)

2

Einbindung der Befragung per **QR-Code** in gezielt eingesetzten **Printmedien und Werbematerialien** (z. B. Aufstellern, Aufklebern, Post-/Visitenkarten) sowie an geeigneten Touchpoints (z. B. Tourist-Informationen, bei touristischen Leistungsträger*innen sowie an POIs)

5

Einbindung der Befragung in **WLAN-Hotspots** (z. B. in Innenstädten, bei Verkehrsmittel/-träger, Freizeiteinrichtungen, Beherbergungsbetriebe etc.)

3

Versand über **bestehende Kundendateien/ Buchungssysteme** (z.B. der Destinationen, Orte und Beherbergungsbetriebe)

Quelle: dwif 2024

Seite 14

Gästekbefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

14

Unsere Unterstützung bei der Interview-Akquise

Regelmäßige
Überprüfung
der Fallzahlen...

bei Bedarf...

- gemeinsame Analyse der bisherigen Akquise-Tätigkeiten und Identifikation möglicher Stellschrauben
- Mailings an die Beteiligten, Strategie-Workshops zur Erhöhung der Fallzahlen
- Einsatz zusätzlicher Printbögen

Quelle: dwif 2024

Seite 15

Gästabefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

15

Einbindung der Befragung

16

5 Tipps zur (Online)-Einbindung der Befragung



AUFFALLEND & „störend“ – die Einbindung muss aktiv aufmerksam machen!



Gewinnspiel in den Vordergrund stellen!



Auf Seiten bzw. an Stellen, die stark frequentiert sind und/oder eine lange Verweildauer haben!



Auf mehreren Seiten bzw. an mehreren Stellen integrieren!



Keinesfalls zu „sehr“ integrieren!

Quelle: dwif 2024

Seite 17

Gästabefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

17

Website

18

WEIMARER LAND

Wie hat es Ihnen bei uns gefallen?

Wir hoffen, Sie hatten eine gute Zeit im Weimarer Land. Wir würden uns freuen, wenn Sie Ihre Eindrücke mit uns teilen und uns so helfen, unser Vor-Ort-Angebot noch besser an Ihre Wünsche anzupassen.

Jetzt teilnehmen und tolle Reisepreise gewinnen!

„Marc Chagall. Von Witebsk nach Paris“
Kunsthaus Apolda Avantgarde

WIRTSCHAFTS- UND AUSFLUGSIDEEN
UNSERER COMMUNITY

ECKARTSBERGA GROSSHERINDEN
AUERSTEDT BAD SULZA
EBERSTEDT
APOLDA ECKOLDSTÄDT
PELLENDORF
JENA
ZUM ERFERNIS

19

kleinwalsertal

AKTIVITÄTEN SUCHEN & BUCHEN

3-2-1 los...
ERLEBEN SIE SKISPASS PUR!

44 Unterkünfte
Jetzt online buchen

AKTUELLE

URLAUB GEWINNEN!
Ihre Meinung ist uns wichtig - Feedback geben und besondere Urlaubserlebnisse gewinnen!

Jetzt mitmachen

bcams Suche Live-? Login Unterkünfte suchen Warenkorb

20

Saale-Unstrut Region ▾ Erlebnisse ▾ Veranstaltungen Planen ▾ Q Buchen

Bei der Gästefrage teilnehmen und gewinnen!
Zur Gästefrage

← →

Urlaub in Saale-Unstrut

21

Saale-Unstrut Region ▾ Erlebnisse ▾ Veranstaltungen Planen ▾ Q Buchen

Bei der Gästefrage teilnehmen und gewinnen!
Zur Gästefrage

Wahl in Saale-Unstrut / Berlin / Orte & Städte

Orte und Städte in S

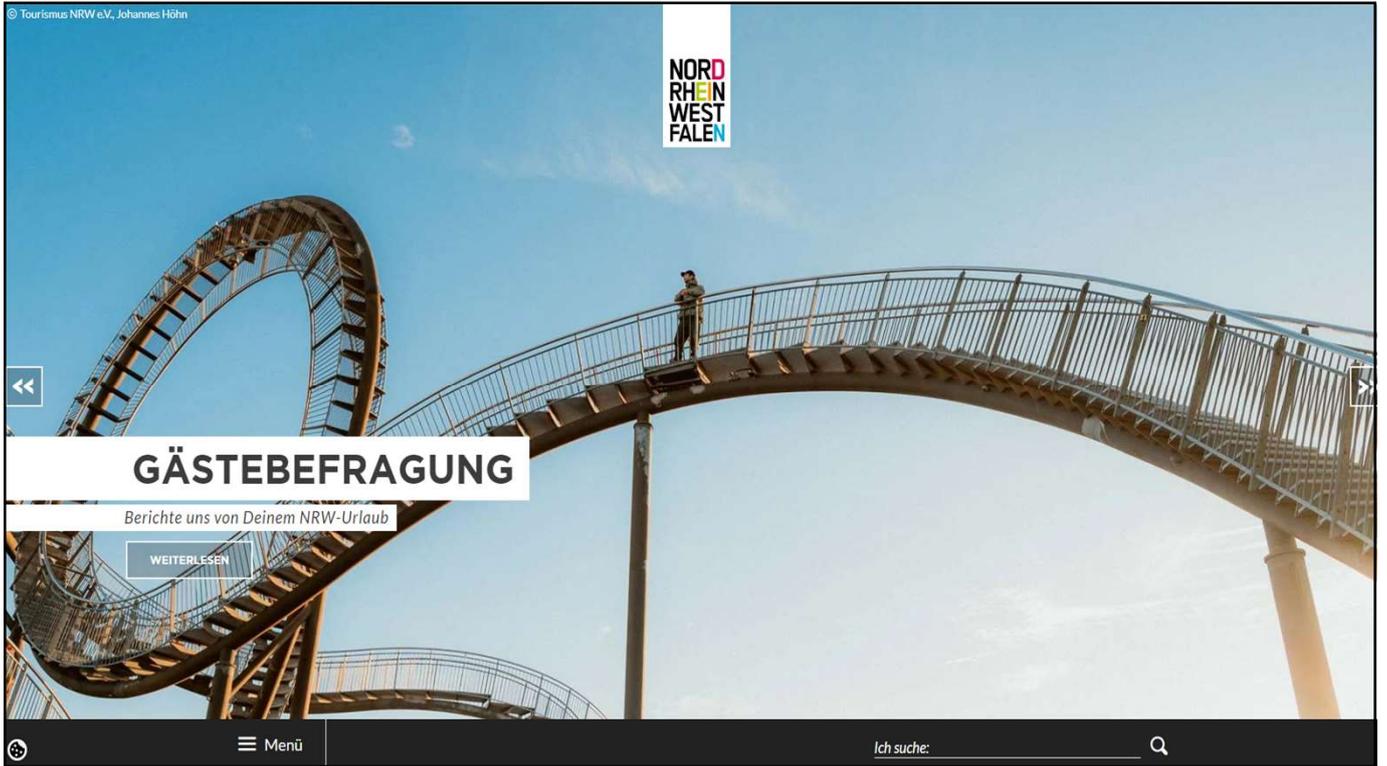
Saale-Unstrut Region ▾ Erlebnisse ▾ Veranstaltungen Planen ▾ Q Buchen

Bei der Gästefrage teilnehmen und gewinnen!
Zur Gästefrage

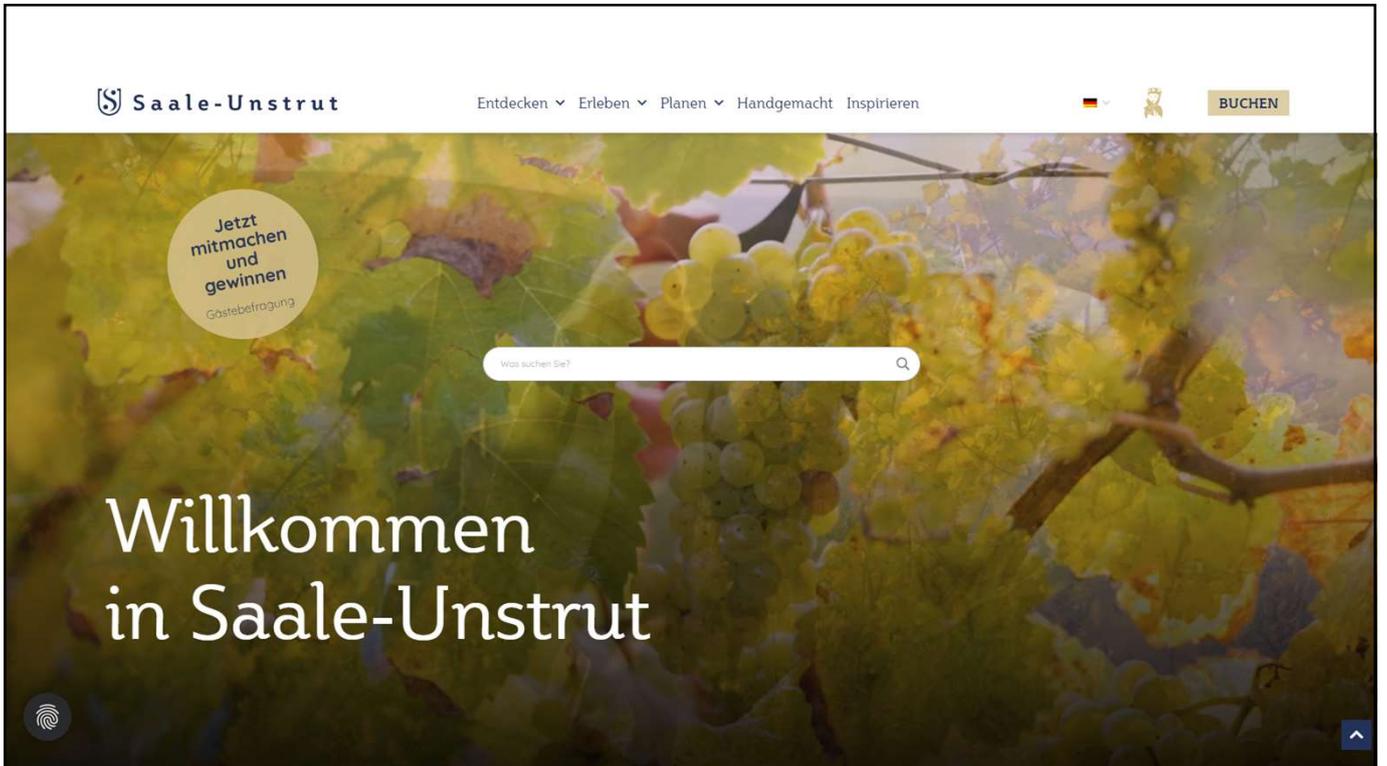
Urlaub in Saale-Unstrut / Erlebnisse / Familienlebnisse

Erlebnisse für Familien in Saale-Unstrut

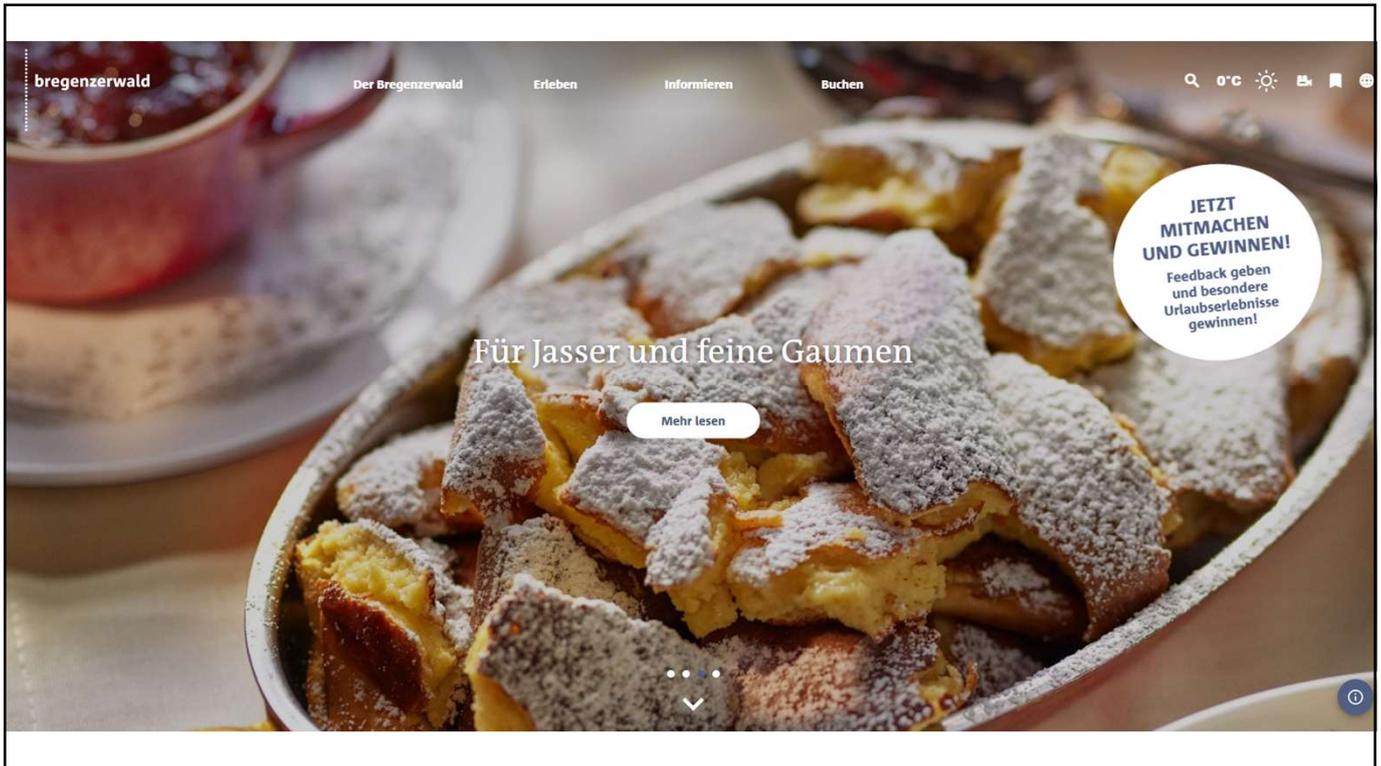
22



23



24



25



26

oder wie auch im Familienurlaub Zeit für Zwiesamkeit bleibt.

Die besten Momente, die wir erleben können in unserer Freizeit sind die Momente, die wir mit unseren Familien verbringen. Das ist der Grund, warum wir bei der Planung unserer Urlaube in Österreich immer wieder auf die Zwiesamkeit achten. Denn die Zeit, die wir mit unserer Familie verbringen, ist die Zeit, die wir uns verdienen.

[Mehr lesen](#) Story von Sarah

Weitere Inspirationen

Urlaubsland Österreich - Feedback geben & gewinnen! ←

Österreich
Spüre das Leben

27

Newsletter

Bestellen Sie kostenlos unser eMagazin, den Kärntner Newsletter!

Touren entdecken

Das Tourenportal Kärnten liefert Routen mit Detail-Informationen und Tipps rund ums Wandern, Radfahren, Laufen, Klettern, Ski-Tourengehen, Freeriden oder Motorradfahren.

Anreise

Flugzeug Bahn Auto

Infoline

+43 463 3000

Mail info@kaernten.at

Nach oben • Impressum • Datenschutz • Nutzungsbedingungen • Kontakt • Presse • Convention • B2B

Urlaubsland Österreich - Feedback geben und besondere Urlaubserlebnisse gewinnen!
jetzt mitmachen.

28

Menü Buchen Suchen English Dessau
Roßlau

ZU BESUCH IN SACHSEN- ANHALT?

**Jetzt
Feedback
geben und
tolle Preise
gewinnen!**

[Jetzt teilnehmen](#)

Tourist-Information



Blieben Sie ruhig länger



[➔](#)

29



[Die Altmark](#) [Urlaub in der Altmark](#) [Wirtschaft](#) [Veranstaltungen](#) [Service](#)

A⁻ A A⁺
EN 🔍

Aktuelles

[Startseite](#) > [Service](#) > [Aktuelles](#)

Gästemfrage Touristen in der Altmark

Beteiligen Sie sich an der Online Gästemfrage und gewinnen als Dankeschön einen der tollen Preise!

☀ Sommerzeit heißt Urlaubszeit & auch die Altmark begrüßt immer mehr Gäste aus nah und fern. Wer in den letzten 2 Monaten Urlaub in Sachsen-Anhalt gemacht hat sollte nicht die Gelegenheit verpassen, sich an der aktuellen Online-Gästembefragung zu beteiligen.

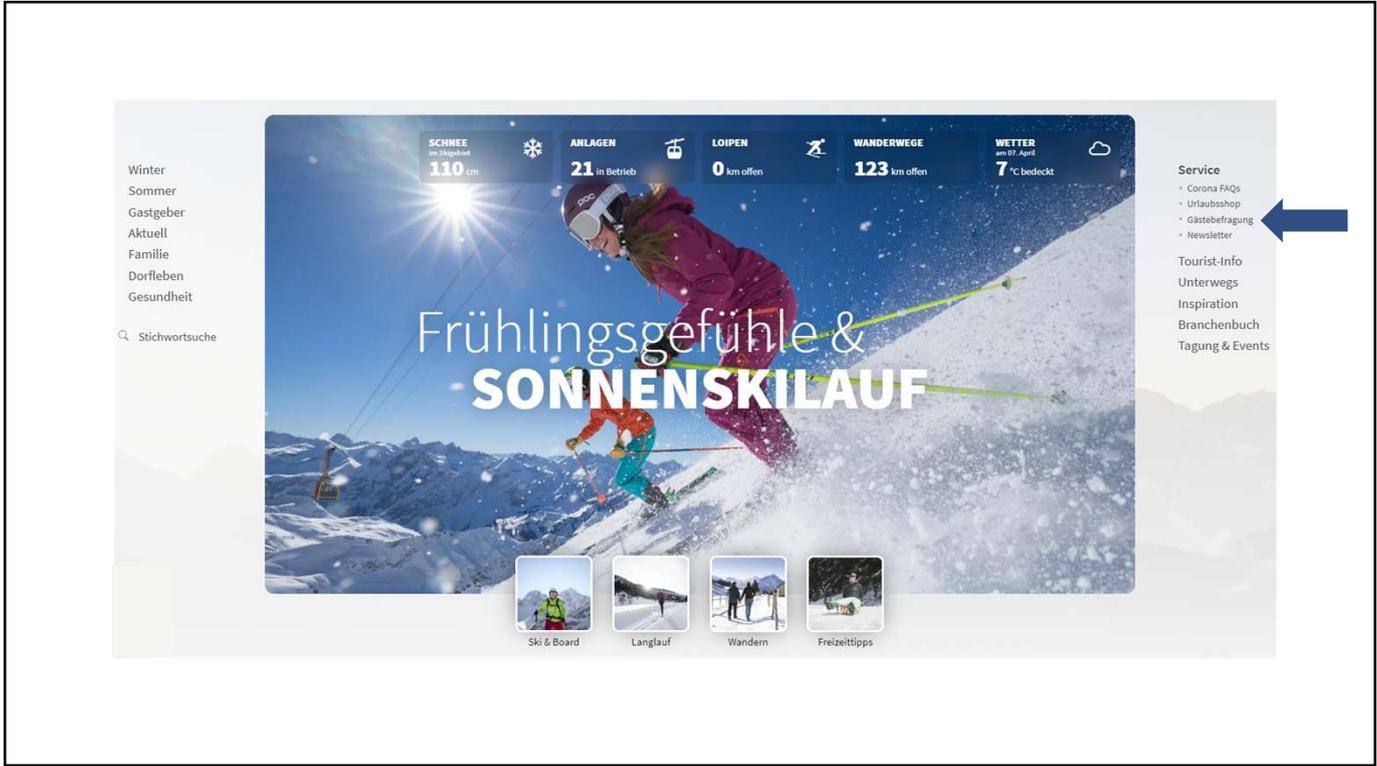
Hier geht es zur Umfrage: webmark.manova.at/t/destinationen/polls/qm_urlaub/language_selector

Die Umfrage läuft noch bis April 2024. Wer also noch keinen Urlaub in der Altmark gemacht, sollte sich jetzt noch schnell eine Unterkunft suchen und auf Entdeckungstour durch die Altmark gehen.

30



31



32

The screenshot shows a website interface with a navigation menu and a contact form. The navigation menu is divided into four columns: **Bergbahn**, **Flachstrecke**, **Schwarzatalbahn**, and **Weiteres**. The **Weiteres** column is highlighted with a blue arrow pointing to the **Kontakt** link. Below the navigation menu, there is a breadcrumb trail: **Über Uns » Weiteres » Kontakt**. The main content area features a section titled **Kontaktformular** with the following text: "Bei Fragen oder Wünschen können Sie uns gern persönlich kontaktieren oder eine Nachricht per Kontaktformular senden. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage. Die mit * (Stern) gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden!". Below this text are four input fields: **Vorname***, **Familienname***, **Ihre Email-Adresse***, and **Ihre Nachricht***. The website header includes a shopping cart icon labeled **WARENKORB**, a phone number **036705 20134**, and social media icons for Facebook, Instagram, and a flag icon. A **SHOP** button is also visible, with subtext: **Ticket | Gutscheine | Souvenirs**.

33



34

Stuhleck
Gesponsert · 🌐

Deine Meinung ist uns wichtig!
Nimm dir bitte kurz Zeit und fülle unseren Fragebogen aus. Als kleines Dankeschön verlosen wir unter allen Teilnehmern tolle Preise! Wir sagen schon mal DANKE!



STUHLECK.AT
Fragebogen ausfüllen
Danke für deine Teilnahme!

Mehr dazu

35

Oberstdorf.de
15. Oktober 2021 · 🌐

Geigt uns eure Meinung! 🙌

Wir von Tourismus Oberstdorf sind stets bemüht, euch als Gäste einen tollen und erlebnisreichen Urlaub zu ermöglichen.
Um das in Zukunft noch besser zu können, führen wir regelmäßig Gästebefragungen durch.
Wir bitten euch deshalb, kurz bei dieser Online-Gästebefragung mitzumachen:
<https://dwif.surveyzr.eu/Oberstdorf>
Wir danken euch und freuen uns auf euer Feedback. 😊

👤: Frithjof Kjer



DWIF.SURVALYZER.EU
Surveyzr - Professional survey
This survey was built with Surveyzr. A high-end survey tool to support mark...

Mehr dazu

36



37

QR-Codes

38

ZINGST

IHRE MEINUNG ZÄHLT!

Jetzt an unserer **UMFRAGE** teilnehmen und attraktive Preise gewinnen.

<https://gaeste-zufriedenheit.de/zingst>

Ihre Teilnahme lohnt sich: Unsere Preise für Sie auf einen Blick:

Hotel Seebrücker: • 2 Übernachtungen mit Frühstück • 2 Restaurantgutscheine à 60 €	Hotel Vier Jahreszeiten: Für je 2 Personen: • 1 Tageskarte SPA • 1 Übernachtung mit Frühstück • 1 Abendbuffet	Strandhotel: • 2 Übernachtungen inkl. Frühstück für 2 Personen • 1 Restaurant-Gutschein über 100 €	Gästehaus XX: • 2 Übernachtungen Gästehaus XX: • 2 Übernachtungen
---	--	---	--

Weitere Informationen rund um die Gästebefragung sowie die Teilnahmebedingungen finden Sie unter zingst.de.

CHIEMGAU

Wir gestatten mit Ihrer Meinung

WIE GEFÄLLT ES IHNEN IM URLAUB?

Wir wollen stets in Ihrem Sinne besser werden. Mit Ihrer Teilnahme an unserer Gästebefragung helfen sie uns dabei.

Unter allen Teilnehmern verlosen wir zwei Urlaube im Gesamtwert von 999 Euro

QR-CODE SCANNEN UND MITMACHEN

www.chiemsee-chiemgau.de/gaestebefragung

CHIEMGAU GmbH TOURISMUS UND DIE GEMEINDEN IN DER REGION CHIEMSEE-CHIEMGAU

www.chiemsee-chiemgau.info

39

ZU BESUCH IN SACHSEN-ANHALT?

Deine Meinung ist uns wichtig!

Gewinne ein Tablet oder deinen nächsten Urlaub in Sachsen-Anhalt.

Urlaub ist ja immer eine Frage der Qualität. Ok, es sind mehrere Fragen, die wir haben. Wenn du in Sachsen-Anhalt im Urlaub warst, **hilf uns noch besser zu werden**. Klick dich durch die **Online-Umfrage** und **gewinne** mit etwas Glück ein Tablet oder deinen nächsten Aufenthalt bei uns oder das Beste der Altmark, handwerklich verpackt in einer feinen Kiste. Danke, du best die Beste :-)

SACHSEN-ANHALT #moderndenken #rechtschoensachsenanhalt sachsen-anhalt-tourismus.de

ZU BESUCH IN SACHSEN-ANHALT?

Jetzt Feedback geben und tolle Preise gewinnen.

Urlaub ist ja immer eine Frage der Qualität. Ok, es sind mehrere Fragen, die wir haben. Wenn du in Sachsen-Anhalt im Urlaub warst, **hilf uns noch besser zu werden**. Klick dich durch die **Online-Umfrage** und **gewinne** mit etwas Glück ein Tablet oder deinen nächsten Aufenthalt bei uns oder das Beste der Altmark, handwerklich verpackt in einer feinen Kiste. Danke, du best die Beste :-)

SACHSEN-ANHALT #moderndenken #rechtschoensachsenanhalt sachsen-anhalt-tourismus.de

40



41



42



43

To Do's

- Befragungslink auf der Website, in E-Mail-Signaturen etc. integrieren
- Mailings vorbereiten (Newsletter, Buchungssystem etc.)
- Mitarbeiter*innen instruieren und motivieren
- Poster/Plakate/Aufsteller in den Betrieben und an zentralen POI's platzieren
- Post-/Visitenkarten auslegen
- Akquise-Maßnahmen für den gesamten Befragungszeitraum planen (Integration der Befragung in Newsletter, Social-Media-Posts, spezielle Aktionen im Zuge von Events/Veranstaltungen etc.)

Quelle: dwif 2023

Folie 44

Gästabefragung Saarland- Auftaktveranstaltung

dwif
WEGWEISEND IM TOURISMUS

44

Ihre Fragen...



Bild: iStock.com/Mykola_Sosiukin

45

Ihr Ansprechpartner



**SEBASTIAN
GEIGER**

Senior Consultant

s.geiger@dwif.de
+49(0)89 / 237 028 9- 17

dwif

WEGWEISEND IM TOURISMUS

Büro Berlin | Büro München
Marienstraße 19-20 | Sonnenstraße 27
10117 Berlin | 80331 München

www.dwif.de

URHEBERSCHUTZ

Alle Rechte vorbehalten. © 2024 dwif
Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung
außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes und des Vertrags zwischen
auftraggebender und auftragnehmender Institution/Organisation ist ohne Zustimmung des
dwif unzulässig und strafbar.

46