

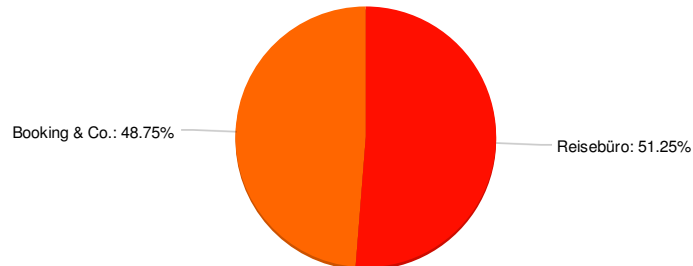
Kundenbedürfnisse bei der Reisebuchung

1. Wo buchen Sie Ihre Reise? *

Anzahl Teilnehmer: 80

41 (51.3%): Reisebüro

39 (48.8%): Booking & Co.



2. Wieso bevorzugen Sie die Online-Buchung gegenüber dem Reisebüro? (Online-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 39

- Schnell und günstig
- Attraktive Angebote für einen Langzeit Aufenthalt zur Überwinterung z.B. in Gran Canaria, sind nicht über Reiseveranstalter bzw. Reisebüros buchbar. Auf Airbnb bzw. Booking jedoch schon...
- Es macht mir Spass, bis ins kleinste Details alles selber zu organisieren und die "Kontrolle" in den eigenen Händen zu haben.
- Ich kann unkompliziert, unabhängig von Zeit und Ort recherchieren.
- Einfach
- Weil ich gerne selber nachforsche. Auf Booking.ch schau ich was es gibt, buchen dann direkt bei der Location..
- Ich buche einfach Sachen gerne online, direkt bei der Airline oder dem Hotel. Also zum Beispiel eine Städtereise oder ein Wellnnessaufenthalt. Dies buche ich online, weil es einfach schneller geht und ich oft auch kostenlos oder günstig annullieren oder umbuchen kann. Zudem habe ich direkt alle Informationen zu den jeweiligen Leistungen.
- Bequem von Zuhause aus oder spontan im Geschäft.
- Wir planen meistens den Reis während das reisen. Und mein Mann ist super in Reise planen ☺
- Schnell, günstig, jeder Zeit buchbar
- Spontanität
- Je nach Ort...
- Günstiger
Es wird einem nichts angedreht.
- Geht spontaner. Auch am späten Abend.
- Ich habe direkten Zugang in das System und kann mir die Details selber herausuchen. Ich muss nicht warten bis das Reisebüro Antwort gibt.
- Freude am selber planen und Ideen sammeln. Austausch oder Tipps von Freunden und Bekannten. Neutrale Bewertungen miteinbeziehen.
- Kontrolle und Verfügbarkeit
- Man kann so lange recherchieren, bis man sich sicher ist genau das richtige gefunden zu haben. Beim Reisebüro habe ich ein schlechtes Gewissen immer wieder neue Angebote anzufragen.

Plus selber recherchieren und zusammenstellen macht sehr viel Spass.

Da kann ich buchen wann, wo und WAS ich WILL und wenn ich Zeit, Lust und Müsse habe

- Da kann ich buchen wann, wo und WAS ich WILL und wann ich ZEIT, LUST und MUSSE habe
- Ein Hotel oder einen einfachen Flug buche ich selber, weil es schnell geht und mein Risiko klein ist.
- Schneller, einfacher
- Ich buche alles selber direkt beim Anbieter (Hotel, Flug, etc)
- Annullieren meist 24h vorher möglich
Kostengünstiger
- Habe einfach mehr Vertrauen.
- Beim Reisebüro fühle ich mich verpflichtet was zu buchen. Online kann ich einfach die Tabs wieder schließen.
- Schneller, kein Termin notwendig, mit paar Klicks erledigt
- Interessant zu schnuppern, zu vergleichen, Vorfreude steigern durch erste Infos.
- Schnell & unkompliziert
- Ich finde die besseren Angebote und zudem versuchen einem die Mitarbeiter teure Ausflüge mitzuverkaufen.
- Zeitunabhängig, kein Druck, anonym.
- Transparenz in jeglicher Hinsicht
- Schlechte Erfahrung mit Reisebüro
- Individueller
- Individueller weil nicht an Partner gebunden,
In der Regel günstiger,
- Unabhängig, schnell, gute Vergleiche, keine Abzocke
- Angebot. Schon mehrfach erlebt, dass günstigere oder "bessere" Angebote nicht angeboten wurden.
- Weil ich gerne alles selber recherchiere und preislich vergleiche und individuell reisen möchte.
- Flüge direkt bei der Fluggesellschaft.
Anstatt Hotels bevorzugen wir Wohnungen.
Meist finde ich günstige Angebote, wenn ich alles selber im Internet buche.
- Ich buche direkt bei den Hotels

3. Was wünschen Sie sich vom Reisebüro, damit Sie Ihre Reisen im Reisebüro buchen würden? (Online-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 39

- Komplette Buchung und Beratung per Whatsapp oder E-Mail
- Attraktive Langzeit Aufenthalt Angebote für den Winter bzw. eine schnelle Reaktion auf die sich verändernden Kundenbedürfnisse
- Extrem viel Transparenz, außergewöhnlich gute Insiderinformationen und Geduld.
- Ins Reisebüro würde ich nur, wenn ich eine sehr spezielle Reise (mehrere Destinationen, Land mit wenig Tourismus, u.ä.) buchen wollte.
- Reisebüro ist out
- Das hat wahrscheinlich mit mir selber zu tun. Fühl mich dann verpflichtet zu buchen wenn ich angefragt habe.. obwohl ich ja eigentlich nicht muss ;)
- Rasche Bearbeitung, Know-how, Beratung und angenehme Annullations- und Umbuchungsbestimmungen.
- Ist ok so wie es ist.
Beste Preis Leistung gute Beratung
- Noch nicht darüber nachgedacht
- müsste ein persönlicher Kontakt sein und in der Nähe sein
wir machen aber nur sehr wenig Reisen... bis fast keine... in den letzten Jahren immer in der Schweiz
- Flexibilität
- Mehr Erfahrung. Auch Kombi Reisen und nicht nur Pauschal. All inkl Hotels buchen wir immer Reisebüro aber alles andere online wie Städte Berge ect
- Einzelne Leistungen ausgewiesen
Faire Preise damit ich bereit bin Mehrwert zu bezahlen
- Kompetente Beratung für mein Reiseziel.
- Direktzugang auf die Flüge etc.
- Kompetente Beratung. Keine zusätzlichen bzw. versteckte Zuschläge! Ehrliche Tipps, auch von was abraten - nicht einfach immer verkaufen wollen.
- Zugriff und Kontrolle über meine Buchung

- Zugriff und Kontrolle über meine Buchung

- Starke Spezialisierung auf ein Gebiet mit viiiiel Insiderwissen, welches man sich im Internet nicht ergooglen kann.
- Das sie mir genau zuhören und das buchen was ich WILL und nicht das was sie wollen
- Insidertipps zu Destinationen, Gefahren vor Ort, usw.
- sehe aktuelle kein spezielles Thema, bei dem ich mein Verhalten dann umstellen würde.
- Kenntnisse der Länder, etc.
- Bessere Annulierungsbedingungen
- Sie machen es gut. Ich mache das gern, wenn ich eine Reise selber organsiere.
- Das es alle meine Bedürfnisse kennt
- Für grössere Reisen wenn ich gerne Tipps hätte oder ich Fragen habe buche ich im Reisebüro. Dort freu ich mich über kompetente Beratung. Auf der Reise ist die Sicherheit wichtig, jemanden „im Hintergrund“ zu haben, falls was nicht klappt!
- Erfahrung, Wissen welches ich nicht sofort online finde & voller Service. Zeitsparend & vielleicht noch Zusatzideen. Spezialdeals oder Betreuung.
- Vor-Ort-Kenner.
- Reisen im Konfigurationsmodus z.B Excel oder Website. Ich sehe durchaus die Vorteile eine Reise vis Reisebüro zu buchen.
- K.A.
- Online-Tool, das mir sämtliche Optionen anzeigt.
- Internetpreise
- Das sie die gleichen Angebote wie in jetzt haben
- Gute Kenntnisse vom Ziel der Reise (können alle Reise Büro nicht für alle Ziele kennen) und besten Tipp (Glügen Kombination, Hotel, Ausflüge, Route in Abseits der Masse)
Sehr individuelle Reise Gestaltung und Möglichht der Reise Art zu berücksichtigen (eg. kein All-in, Boutik Hotels vs Grossen Ketten, etc...)
Nicht zu grosse Aufpreis im Vergleich zu Online Buchung
- Keine Abzocke, Transparenz
- Fairness
- Möglichkeit für Individualreisen und eigene lokale Unterkunftsvorschläge. Ich mag keine Pauschalreiseangebote und überteurte Hotelanlagen. Ausserdem erwarte ich gerne individuelle Tipps und Erfahrungswerte vom Reiseexperten wo ich auch mitnehmen kann.
- Individuelle Angebote wie günstige Ferieneohnnungen. Günstige Preise. Gute Beratung.
- Überzeugende Angebote im Sinn von a bis z durchdacht

4. Was ist für Sie ein "Reisebüro"? (Online-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 39

- wo ältere Leute hingehen
- Service, Qualität, Zuverlässigkeit
- Eine Dienstleistung, für alle, die die Arbeit des Selberbuchens gerne abgeben.
- Eine Firma, die Kontakte mit Hotels & Co. pflegt. Ich zweifle daran, dass Reisebüros wirklich unabhängig buchen.
- Katalogmenschen
- Gibt mir Sicherheit, dass ich im Ausland immer Rückfragen könnte (noch nie benötigt, daher selten übers Reisebüro gebucht).
Die einzigen 2x mal die ich in meinem Leben übers Reisebüro gebucht hab, war bei euch ;)
- Ein Büro, wo ich alle möglichen Reisen buchen kann, z.B. die Büros von Kuoni oder Hotelplan.
- Ratgeber und wichtige Auskünfte
- Ein Partner die Transport, Übernachtung und eventuelle Aktivitäten für mich organisiert. Von A-B oder Teilen
- Büro mit vielen Prospekten und Kundenberatung
- Klassisch mit Ladenlokal z.B. Kuoni
- Erfahrene Beratung.
- Touristiker die spezialisiert auf div Länder sind
- Wenn ich eine etwas längere Reise buche, gehe ich ins Reisebüro, weil ich mir dann mehr Zeit nehme und Inputs für meine Reise bekomme.
- Kompetente und rasche Beratung.
- Kompetenzzentrum für Reisen, v. a. komplexere Reisen (nicht nur Badeferien oder städtetrips, wo die Hotels austauschbar sind). Sicherheit, falls was passiert...
- Buchungsstelle
- Ein Unternehmen über welches ich mit Kontakt/Beratung zu einer echten Person eine Reise buchen kann.
- Ein öffentliche Ladenfläche mit Angestellten
- Die Verbindung zwischen mir und dem gebuchten Angebot.
- Persönliche Beratung
- etwas altmodisches
- Beratung vor Ort, mit Empfehlungen von eigenen Erfahrungen. Fragen beantworten.
- Wo eine bestimmte Reise angeboten wird oder eine Reise individuell geplant werden kann.
- Ein Beratungszentrum
- Ein Lädeli wo kompetente Leute Reisen zusammenstellen und individualisieren können
- Jemand der berät & bucht.
- Ein Ort wo man sich beraten lassen kann über die grosse weite Welt
- Ein Überbleibsel aus der Vergangenheit.
- Geschaeft, wo Reisen verkauft werden.
- Früher notwendig für den Bezug von Prospekten.
- Mit festen Standort
- Jemand der dort ist und auch beibeider Reise wen was passiert der ansprechpartner is
- Eine ganz persönliche Beratung und Hilfe zu Reise buchen was viel Recherche Zeit erspart und auch neue Idee und Input liefert.
- Agentur vor Ort
- Ein Ort an dem man für den Kunden die beste Lösung findet und nicht seine beste Lösung aufdrängt.
- Eine Reiseagentur welche mir die gewünschte Reise in einem Gesamtpaket, meistens pauschal über einen grossen Reiseanbieter, anbietet.
- Fachpersonen welche gut beraten können.
- Service von A bis Z

5. Was wäre für Sie ein "innovatives Reisebüro"? (Online-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 39

- Komplette Buchung und Beratung per Whatsapp oder E-Mail
- Auf sich verändernde Kundenbedürfnisse schnell reagieren zukönnen
- Onlinepräsenz, Baustein-Buchungen, mehr Reisen statt "nur" Ferien, persönlicher Kontakt.
- Jemand, der den Endkunden und nicht Hotels und Co. ins Zentrum stellt.
- Das müsst ihr selbst erkennen
- Ihr seit es!
- Eines welches auch per Whatsapp erreichbar ist und aktiv auf Social Media unterwegs ist. Ausserdem sollte es mit auf Spezialangebote hinweisen.
- ?
- Auch ausserhalb die Touristenroute Sachen anbieten
- nicht nur stationär... vielleicht auch zu den Kunden nach Hause? ... oder online/offline...
- Auf die Kundenbedürfnisse eingehend (Kundenservice)
- Welches auch Fincas bucht zb.
- Online Reisebüro buchung online
- Ivanmeiertours ist ein innovatives Reisebüro. Da kann ich nichts sagen.
- Direktzugang zu Flügen etc.
- Mit der Zeit gehen, vorbildlicher und moderne Internetauftritt, wo man als Kunde auch was selber zusammenstellen kann - eine eigene Rundreise mit verschiedenen Unterkünften. Buchen dann aber über eine Stelle (=das Reisebüro), statt alles selber individuell über booking oder so..
- Fließender Übergang zwischen Online und Offline. Digital, aber mit Herz und Seele. Menschlichkeit beibehalten sozusagen
- Ein Reisebüro welches automatisiert (mit Datenmodellen) von meinen Bedürfnissen lernt und mir so massgeschneiderte Vorschläge unterbreiten kann.
- Alles auch online einsehbar was die Angestellten im Reisebüro mir zeigen würden/ gezeigt haben
- Ich fülle online einen Fragebogen aus, wo ich Reisedauer, Zeitpunkt, Transportmittel, Essen, Sehenswürdigkeiten, Kultur, Spass, Strand usw. ankreuzen kann und ich erhalte ein Angebot in einer Kombination, auf die ich nie im Leben selber gekommen wäre.
- -
- Kennt Tips, Tricks, Kultur, etc. der Länder
-
- Inviduelles Reiseplan. Jenachdem was der Kund will die Reise planen.
- Das es meine Ferien schon im Voraus parat hätte. So könnte ich nur noch auswählen :-D
- Zusätzlich zum oben genannten: Etwas spezielle, ev nicht alltägliche 0815 Reisen werden angeboten - ZB Übernachtung im Baumhaus oder Fahrt auf dem Dach eines Güterzugs
- Nachhaltriges Reisen, spezielle Hilfsprojekte, individuell
- Das Reiseberatungen per Skype anbietet!
- Emotionale Reisepräsentationen, Modular & transparent aufgebaut
- K.A.
- Das wüsste ich auch gerne...
- Weiss nicht
- Keine Ahnung
- Gute Frage ! Eine Reise Büro der mich schon kennt , gerne mir viele Frage zu wie ich Reise stellt und speichert , meine nächste Traumziele kenne, um mir spontan einer von meiner persönliche Traumreise zusammen stellt und anbietet 😊 Da werde ich schwach 😊
- Online
- In der aktuellen Lage, Onlineberatungen
- Welches eben wuch meine individuellen Wünsche integriert und auch lokale Unterkunftsanbieter berücksichtigt.
- Weiss nivht
- Vorher Kundenwünsche ausfindig machen und dem entsprechenden eine Reise anbieten.

Ich ernähre mich vegan und stosse immer noch auf sehr viele Hürden.

6. Was erwarten Sie von einem Reisebüro? (Reisebüro-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 41

- Ehrlichkeit
- X
- Gute Beratung, persönlicher Kontakt
- Kompetent, vertrauensvoll, schnell. Bedürfnisse schnell erkennen und dementsprechend Buchungsvorschläge machen.
- kompetente Beratung
- Empathie
- auf Kundenwünsche eingehen = Ehrlichkeit
- dass in kritischen Situationen auch handgeboten wird (Beispiel Corona)
- faire Preise
- persönliche Ansprechperson
- Ehrlichkeit
- Gute ehrliche Beratung, eine Person die meine Wunschdestination persönlich kennt, ev Tipps, keine übersteuerten Preise wären wünschenswert.
- Guter Service
- Gute Beratung zu Destination und Reise, proaktive Info zu Reisesituation des Kunden (z.B. Familie mit kleinen Kindern ≠ Ankunft um 22.00 Uhr), Beantwortung von Fragen, fließende Kommunikation, Zuverlässigkeit.... einfach Mehrwert zu Dr. Google & Co.
- individuelle Beratung zur Reiseplanung, selber Ideen/Vorschläge nach unseren Bedürfnissen einbringen
- Eingehen auf meine Wünsche. Umzusetzen was ich vorgebe (leider viel zu oft nicht der Fall). Tolle Alternativen anbieten falls etwas so nicht geht nicht passt. Gute Versicherung wenn etwas nicht so läuft wie es sollte und sich ans Pauschalreisegesetz haöten (passierte bei uns leider nicht!)
- Dass es die Reiseziele selber kennt und quasi aus erster Hand Empfehlungen aussprechen kann!
- Informationen die ich nicht selber im Katalog nachlesen kann. Genaues anhören, was die Wünsche und Bedürfnisse sind.
- Kenntnisse vom geplanten Reiseland
- Gute Erreichbarkeit, kompetente Beratung, im Idealfall mehr Hintergrundinfos als bei einer Onlinebuchung, kundenfreundliche Zahlungsmodalitäten, Toller Service: Reiseunterlagen, Sitzplatzreservation etc., Sympathische Berater/in
- Betreuung vor und während der Reise/Ferien.
- Faire Preise
- Gute Erreichbarkeit
- Freundlichkeit
- Persönliche Betreuung
- Von Abreise bis Ankunft alles organisiert. Alle Dokumente und Unterlagen vorhanden. Ansprechperson für Auskünfte und Empfehlungen. Kundenbedürfnisse abholen und in Reise einplanen und berücksichtigen.
- Rundum orglos packet.
- gutes Preis- Leistungsverhältnis
- Individuelle Beratung, weiss was ich mir unter meinen Ferien vorstelle.
- Erreichbarkeit
- Hilfestellung bei Problemen während der Reise
- Mehr Infos und Service als übers Netz (Geheim-Tipps etc)
- Kompetenz und KnowHow, Sicherheit bzgl. Reibungslosem Reiseverlauf
- gute und ehrliche beratung
- reisetipps, alternativen
- transparenz zum markt
- betreuung
- präsenz und unterstützung
- Nach einem Gespräch, bei welchem der Kunde die Wünsche/Vorstellungen formuliert hat, 2-3 konkrete Vorschläge. 1. Offerte für simple Pauschalreise kostenlos. In der heutigen Zeit dieselben Stornierungsbedingungen wie bei booking.com etc.
- Alles in einem Paket
- Know-how über gewünschte Destination
- Unterstützung
- Hilfeleistung bei Problemen

- Gute Beratung und guter Service vor und während dem Urlaub
- Kompetente Beratung
- Beratung, guter Preis, Unterstützung bei Stornierungen / Umbuchungen, Problemen!
- kompetente Beratung, faire Preise, Hilfe wenn während oder vor den Ferien etwas passiert
- Das beste Angebot und gute Erreichbarkeit
- n
- Gute, freundliche Beratung
- Beratung Geheimtipps Service vor/während u nach der Reise direkte Ansprechperson
- - Inspiration
 - Den Kunden proaktiv passende Reisen/Zusammenstellungen anbieten, nicht erst warten, bis Kunde sich meldet
 - Kompetente Beratung zu Produkt/Destination
 - SoMe/Online Präsenz
 - Direktbuchungswege (kein reiner VA/Katalogverkauf)
- Umfassendes Wissen über die Destinationen, sonst kann man auch online buchen.
- Top Beratung bzw geht auf Kundenwunsch ein
- Wirklich kompetente Beratung, also was ich nicht via Reisekatalog oder Tripadvisor selbst herausfinde.

Individuelle Berreung vor und bei Bedarf während der Reise (Möglichkeit rund um die Uhr jemanden zu erreichen)

Berechnen von mehreren individuellen Offerten

Marktgerechte Preise

- Kundenfreundlich und ehrlich...

7. Was wünschen Sie sich vom Reisebüro? (Reisebüro-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 41

- Das es für mich als Kunde die Extrameile geht, zb etwas Spezielles abklärt, was nicht gedruckt und im Nu im Katalog zu finden ist.
- Xx
- Schnelle Aufnahme der Bedürfnisse
 - Faire Angebote
- Modern und fachkompetent
- Siehe oben
- Dito siehe oben
- Gute Beratung
- Siehe oben. Meine Wünsche sind meine Erwartungen. Sonst kann ich direkt buchen. Zeitersparnis ist für mich kein Kriterium.
- Lokale Kenntnisse der Feriendedestination
- Mindestens gleiches Know How. Dh wenn ich weiss, wieviele Flüge an Destination x gehen dann sollte die Angestellte das auch wissen oder sich zumindest genau informieren.
- Tiefergehende Fragen, um Bedürfnisse vielleicht herauszufinden und nachhaken, um das Amgebot auf mich abzustimmen. Danach fällt dem Berater vielleicht das eine Minimuseum, die versteckte Taverne, eine besondere Handwerkerstätte...
- Mitdenken beim Planen
- sympathische Insidertipps
- oben genanntes :-)
- Das selbe wie oben.
- siehe oben:-)
- Von A - Z alles top
- Detaillierte offerte. Mit selbst erfahrungsbericht
 - Kundenwünsche akzeptieren
 - ehrliche Arbeit

- Preisleistung im Blick, und trotzdem erkennen was ich will, wen ich es Beschreibe.
- Gute Beratung
 - Konkurrenzfähige Preise
- Tipp und Tricks bei Reisen
- Leidenschaft und Freude am Vermitteln von Reisen
- Unterstützung in der Entscheidungsfindung
- - einen herzlichen Empfang, sodass die Ferien dann schon beginnen 😊
- Flexiblere Stornierungsbedingungen.
 - Insidertipps, Wissen bezüglich ganz genauer Handhabung des Meal Plans der offerierten Resorts. Z.B. ob hp à la carte ist oder buffet etc.
- Alles in einem Paket
- Unterstützung bei Bedarf
 - Informationen bei Änderungen
- Das was ich mir wünsche haben wir bereits
- Unterstützung bei Auswahl und auch bei Problemen
- Vorschläge, Inspirationen, "rechtliches Knowledge" betr. Visumpflicht etc.
- siehe oben
- Erreichbarkeit und Transparenz
- n
- Kundengeschenk
- Extra Aufmerksamkeiten Kundenevents
- Modern/ kreativ gestaltetes Reisebüro. Lounge Gefühl. Wohnzimmer Atmosphäre.
 - Keine Katalogwände wie in den 1990igern. Ein Gefühl von Reisen, Erlebnissen, Emotionen vermitteln.
- Fällt mir nichts ein
- Mitdenken bei Spezialwünschen
- - Feedback abholen nach Rückkehr
 - Hochwertige Prospekte (z.B. wie von EWTC)
- Kinderfreundlich

8. Was ist für Sie ein "Reisebüro"? (Reisebüro-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 41

- Jemand der Vor bis nach der Reise mir mit Rat und Tat aber vor allem mit Wissen und Leidenschaft bei der Reiseplanung beisteht.
- X
- Angebote von verschiedenen Reisen. Mit persönlichem Kontakt
- Verkaufsstelle mit Fachwissen und moderner Infrastruktur.
- Barbara Wohlfahrt 😊
- Spezialisten für die schönsten Tage und Wochen im Jahr
- Persönliche Dienstleistungen für individuelle Bedürfnisse
- Schlicht: Ein Mensch und kein Computer. Ein Mensch interagiert individuell, nicht nach einem Algorithmus, wie ihn die Mehrheit will. Ein Mensch denkt - im Moment noch - weiter als ein Computer und handelt vorausschauend.
 - Bin Kundin von euch und finde es angenehm, die Gespräche telefonisch (oder per Mail) zu führen und den Weg in eine physische Agentur zu sparen (Wegzeit, Reservezeit, Parkplatzsuche... und fürs Telefon muss ich mich nicht aufbretzeln 😊).
- Eine Person mit viel Reiseerfahrung und Know-how der Branche
- Eine Firma, welche Reise Dienstleistungen anbietet.
- Ein reger Austausch, bei dem ich nicht Tage warten muss, um eine Antwort zu erhalten. Ob real oder digital, aber auf keinen Fall unpersönlich.
- Eine Ansprechperson die versucht auf Fragen, Antworten zu finden.
- Organisator der schönsten Tage im Jahr
- Ein physischer Ort wo Reisen vermittelt werden
- Man hat persönliche Ansprechpartner und Betreuung.

- Ein Ort wo die schönste Zeit des Jahres ein Gewand bekommt
- Ein Ort wo in Ruhe alles persönlich betrachtet, verglichen, besprochen und gebucht werden kann.
- Reisebüro ist ein alles können was ferien und erholung angeht
- da um Fragen zu beantworten und zu unterstützen das
- Anfang meiner Ferien
- Webook
- Persönlicher Kontakt
- DIE Anlaufstelle für gefreutes Reisen
- jemand der meine reise von a-z bucht
- ein kompetenter, professioneller Ort, der für die Beratung und Erfahrung auch seinen Preis haben darf und auch in kritischen Fragen stets Fachfrau ist.
- Team von passionierten Reisefreudigen, die einen breiten Radar haben und so den Kunden das passende vorschlagen können. Im Notfall erreichbar für Gäste, wenn vor Ort Schwierigkeiten sind. Da die lokalen Agenturen meistens lausig sind, ist der Kontakt zum Travel Agent essentiell.
- Ein Gesicht das ich zuordnen kann
- Ich gebe meine Wünsche an und das Reisebüro setzt diese in die Tat um. Übernimmt für mich Abklärungen und die Buchung. Ist für mich da, bei Problemen jeglicher Art in Bezug auf die Reise
- Kompetene persönliche Note bei allen Belangen
- Ein Ort wo ich hingehen kann, meine Wünsche äussern und ohne viel dazu zu tun, meine Reise antreten kann
- Zeit sparen
- Anlaufstelle für Reiseberatung, die kundenindividuell erbracht wird - mein Servicepartner
- Ein Ansprechpartner für meine Reise
- n
- Reisefachleute und Organisationstalente
- Eine Anlaufstelle mit Fachwissen
- Ein Ort, wo mir persönliche Kontakte/Menschen mit Fachkompetenzen zum Thema Reisen immer passende Ideen und Inspirationen bieten

Ein RB wickelt nicht nur für mich Angebote, Buchungen ab, sondern bleibt an meiner Seite auch während der Reise und danach: es ist ein Travel Concierge - und hilft mir aus der Patsche, wenn es wo größere Probleme gibt (Sicherheiten in Corona Zeiten)

- Eine Anlaufstelle für Ferienfragen, wenn ich mehr als nur einen Flug oder eine Bahnfahrt buchen muss
- Persönliche Beratung am Schreibtisch
- individuelle Beratung und Betreuung durch eine Fachperson. Zusammenstellung und Vorschläge einer Reise oder Bausteine davon nach Wünschen und Bedürfnissen. Nicht bloß im Katalog blättern, vorlesen was da steht und Post-it Zettel befestigen.
- Dort geh ich hin, wenn ich eine Reise machen möchte. Mit all unseren Wünschen und Erwartungen. Und wir bekommen ein Ergebnis das zu uns passt...

9. Was wäre für Sie ein "innovatives Reisebüro"? (Reisebüro-Bucher) *

Anzahl Teilnehmer: 41

- Weg vom "das haben wir leider gerade nicht im Angebot" hin zu "ich kläre dies sehr gerne für Sie ab. Bitte geben Sie mir bis X Zeit dafür."
- Komfortzone verlassen und Extrameile gehen... den Rest findet der Kunde im Web
- X
- Individuelle Reisen anbieten
- Kennt alle Buchungskanäle
- nutzt diverse Kanäle = Verfügbarkeit (Beispiel WhatsApp, SMS etc)
- zeigt neue Reisemöglichkeiten auf = pro aktiv auf Kunden zu gehen
- Webook ☺☺☺☺

Ein Reisebüro welches sich von der Masse abhebt und durch Cross selling Mehrwerte für den Kunden anbietet.

- Digital basierte Dienstleistungen
- Phu, nicht wirklich innovativ...:
 - * Klare Spezialisierung (der BeraterInnen)
 - * Erreichbarkeit am Abend und Samstags (wenn die Kinder im Bett sind oder man die Arbeit fertig hat)
 - * „Sorglospaket“ mit genauen Details z.B. zu Anfahrt, Plan, wo sich der Schalter befindet, etc. sodass man sich nicht alles selber zusammen suchen muss
- Das nach Vereinbarung jeder Zeit z.B. auch Abends individuelle Termine anbietet (off-, als auch online)
Für alles Reiseziele, die richtige Beraterin hat
- Online. Öfters erreichbar als ein klassisches Reisebüro. Dort fehlt es meiner Meinung nach. Dh ich werde bei Direktbuchung morgens um 2 benachrichtigt und via Reisebüro nicht. Das stört mich.
- Kennt sich auch mit unüblichen Orten abseits des Haupttourismus aus und kann selbst in Paris Ecken aufzeigen, die nicht jeder kennt.
- Wenn viel eigene Reiseerfahrung vorhanden ist
- Wenn mit dem Kunden etwas ‚mitgefiebert‘ wird
- ich bin sehr zufrieden mit meinem jetzigen büro und brauche eigentlich keine innovationen
- ☺
- Beratung via Skype etc
Buchungsmöglichkeiten via App
Live Support etc
- Ich habe keine besonderen Ansprüche. Aber Bräuche, Religion, und Sehenswürdigkeiten für das Reiseziel sollten dem Reisefachmann durch selber gemachte Erfahrung bekannt sein. Nicht nur Bewertungen anschauen.
- offerte mit bilder
Eigenberichte reiseberichte
Routenplanung mit tipps und koordinaten
- —
- Gute Beratung, weiss aus Erfahrung was sie empfiehlt, geht nicht immer den winfachen Weg (Pauschalbuchung) sondern nimmt Angebote auseinander nach meinen Bedürfnissen.
- Webook
- Nachfragen nach einem Urlaub was gut und was nicht gut war. Infos bei den Gästen einholen
- Meines ist schon innovativ
- webook ist innovativ. alles inline, trotzdem sehr persönlich und unterstützend!
- wenn ein Reisebüro anhand von gesprächen weiss, vielleicht auch nur so nebenbei mitgehört, was dem Kunden für ein ander mal gefallen könnte und diese vlt per Email zukommen lässt oder beim nächsten Treff.
 - vielleicht wäre ein „Reisezügli“ (wie damals am Seenachtsfest im jahr „schnee“) quer durch die Stadt mal was?;-): 5 „Reiseziele“ und an jedem Ort wird ein mögliches Reiseziel vorgestellt, dazu ein Häppchen und Gläschen. Usw.
 - Rätsel Weekend: klar definierte zielgruppen: zB zw.35+55, zielland, sportlich, 3, 4 Anhaltspunkte mehr nicht, preis. Inhslt des Wochenendes... erleben und geniessen. Das kann klein und fein sein, aber warm und herzlich. (Ohne aktiv werbung zu anderen reisen)
- Eines, das keine TOs bucht, sondern umabhängige fein ausgewählte hotels/Erlebnisse
- Mein Reisebüro ist innivativ
- ...
- Schwer zu sagen
- Immer wieder Neues und Packages anbieten in allen Sparten und Richtungen, für jung und alt
- -
- nicht nur Verkauf von Pauschalreisen
- Eine Reisebüro das mich versteht
- n
- Das mit der Zeit geht z.B. punkto Nachhhaltigkeit
- Wenn "nichts" unmöglich ist
- Siehe oben
- Reisebüro, das spezielle Reisen anbietet, das den gewissen „Geheimtip“ kennt
- Mhmm
- Online Reisebüro via Sype z.b mit flexibleren Terminen (keine Büroöffnungszeiten). Wenn das Reisebüro mich als Stammkunde kenn, fände ich individuelle Werbung schön, z.B. Hinweise auf neue oder renovierte Hotels welche für mich interessant sein könnten oder Tipps wenn gute Sonderraten von Hotels gebucht werden können.

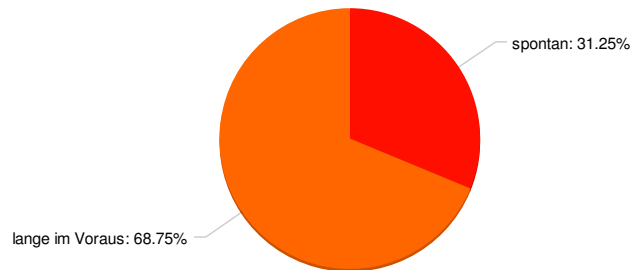
- Kundenfreundlich

10. Planen Sie Reisen... *

Anzahl Teilnehmer: 80

25 (31.3%): spontan

55 (68.8%): lange im Voraus

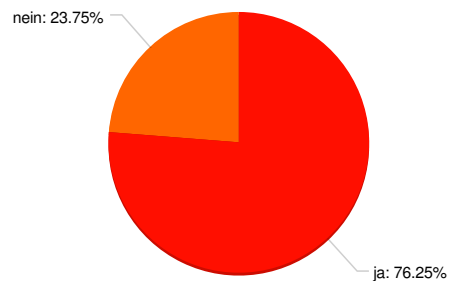


11. Sind Sie seit Corona verreist? *

Anzahl Teilnehmer: 80

61 (76.3%): ja

19 (23.8%): nein



12. Wohin sind Sie seit Corona verreist? *

Anzahl Teilnehmer: 61

- Südeuropa
- Ligurien, Flussfahrt DE
- Mallorca, Gran Canaria
- Kreta
- Griechenland, Deutschland, Italien
- Schweiz
- Mehrere Reisen

- Italien und Österreich
- Schweiz und Deutschland
- Italien
- Deutschland, Frankreich
- Thailand (Rückkehr wegen Lockdown) und Griechenland
- Sardinien
- Toscana ganz spontan
- Schweiz
- Holland, Italien, Tchechien
- Österreich
- nur Inland (Tessin) und Tirol
- Schweiz und Österreich - je 2x
- In der Schweiz
- Sardinien
- Schweiz
- Türkei
- D und A
- Spanien
- Santorini
- Italien
- Korsika
- in der schweiz, ins wallis
- Nordsee, Portugal
- Nur in der Schweiz (war aber schon vor Corona so geplant, unsere Auslandsreise war im Januar-März 2020)
- Schweiz
- Deutschland und Frenkreich
- Griechenland
- Italien (viel anderes z.Zt. gar nicht möglich)
- Deutschland
- Kreta
- Italien, Tessin CH
- Kroatien
- Pontresina
- St. Moritz und Murtensee
- Portugal
- Deutschland Österreich
- u
- Österreich, Deutschland
- Mallorca
- Spanien Italien Schweiz
- Portugal
- Kreta, Deutschland
- Malta
- Rhodos im Sommer, Tessin im Herbst
- Mexiko; Venedig
- Im sommer ins engadin und tessin, im herbst nach fiss
- Deutschland Italien
- Österreich
- Galtür/sölden At
- Ausser in die CH, Kroatien und Italien
- Schweiz
- Zur familie
- Deutschland

- Oberengadin

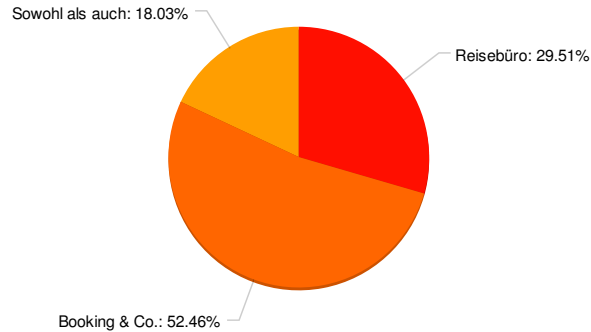
13. Wie haben Sie Ihre Reise(n) seit Corona gebucht? *

Anzahl Teilnehmer: 61

18 (29.5%): Reisebüro

32 (52.5%): Booking & Co.

11 (18.0%): Sowohl als auch



14. Wieso haben Sie sich für diese Art der Buchung entschieden? *

Anzahl Teilnehmer: 61

- Kurze Stornofrist
- Schnell und günstiger
- Weil auf Gran Canaria Apartments und Bungalows für einen Langzeit Aufenthalt sehr günstig über Airbnb angeboten werden, was bei einem Reiseveranstalter bzw. Reisebüro leider nicht der Fall ist.
- X
- Siehe oben
- Wir haben direkt auf der Angebotsseite gebucht; auch weil das Budget voll und ganz in den Urlaub fließen sollte.
- Einfach
- Wir haben jeweils ein bis zwei Tage vor weiterfahrt (haben eine Rundreise gemacht) spontan gebucht.. weiss nicht ob ein Reisebüro soo flexibel ist
- In der Schweiz waren wir auf Campingplätzen, diese kann ich über das Reisebüro in der Regel nicht buchen. In Deutschland gehen wir jedes Jahr in das selbe Hotel und buchen dieses bereits im Vorjahr für das nächste Jahr wieder direkt.
- War sehr kurzfristig, 1 Tag vor reise beginn
- War jeweils das Einfachste
- Buchen grössere Reisen immer via Reisebüro = Beratung, Ansprechperson, kennt unsere Bedürfnisse, Unterstützung eines KMU
- Direkt im Hotel
- Sehr kurzfristig, direkt beim Anbieter vor Ort gebucht, da wir 2 Familien waren
- Airbnb. Gkeiche Wohnung wie letztes Jahr...
- Kurzfristig, können dann spontan was für Übernachtung uns gefallen würde (youth hostel, hotel, mietwohnung)
- Kleinere spontane Dinge meistens selber. Grössere Reisen via Reisebüro wobei ich mir das in Zuluft auch überlege weil Erfahrungen schlecht.
- wir haben direkt gebucht (nur Unterkunft) und einmal privat
- flexiblere Konditionen
- Flexibilität
- Persönliche Betreuung, jemand der helfen kann, wenn etwas nicht funktioniert.
- Vertrauen
- Sicherheit

- Ansprechperson vorhanden. Buche immer über Reisbüro, da auch die Transfair organisiert sind.
- günstige Angebote
- Siehe Punkt1
- Sicherheit, Beratung ob es geht und einfacher als selber suchen.
- Spontan gebucht.... geht nicht anders in Coronazeiten.
- Sicherheit, dass alles klappt
- direkt gebucht, da es in der Schweiz war
- Situationsberatung im Reisebüro, Hotelbuchung bei Booking. So bleibe ich flexible und lass mir vom Profi meine Recherchen bestätigen. Das gibt mehr Sicherheit.
- Direkt beim Hotel, da wir da Stammgäste sind.

Ich werde aber in Zukunft versuchen ein Reisebüro des Vertrauens zu finden, welches Spass hat gemeinsam mit mir unsere nicht immer ganz 0815 Reisen auszuarbeiten.

- Ich buche in der Regel direkt beim Hotel. Wenn ich booking.com nutze, natürlich über den Affiliate-Link von reisehelfer.ch.
- Schneller und einfacher und günstiger
- Weil wir die Reisebranche unterstützen möchten und unsere persönliche Beraterin all unsere Flausen, Geschmäcker, Vorlieben kennt.
- alles selber gebucht - Vorfreude
- Das Reisebüro kann dort nicht buchen
- Flexibilität, Know-how, Risikominimierungen
- wegen Annulation
- Sicherheit % persönlicher Service
- Wegen Corona, anstelle einer Kreuzfahrt
- Brauchte nur ein Hotel.
- Da zwei Tage vor Abreise: hatte keine Zeit selber zu forschen, wegen Spots und wegen Reisebeschränkungen und zur Sicherheit falls was in die Hose geht, was seit Corona ja jederzeit passieren kann
- Weil ich mich sicher fühle
- m
- Sicherheit gut betreut zu sein
- schnell und unkompliziert, und mit wenigen Klicks sieht man Bewertungen & Erfahrungsberichte von anderen Reisenden
- Weil ich eine Vertrauensperson mag
- Einfach, bequem & günstig - ich brauche kein Reisebüro für einfache Reisen
- Bei Kurzstrecke muss das Reisebüro seine Daseinsberechtigung manchmal argumentieren. Das passiert eher bei RB, die reinen Katalogverkauf machen. Warum soll ich dann da hin, wenn ich es bequem zuhause auch buchen kann, bzw. online über Veranstalter pauschal auch buchen könnte. Aber wenn das RB mich konkret berätet mit Insider Tipps (ob online oder im Büro), baue ich eine menschliche Beziehung auf.. und das will doch jeder Kunde, oder?
- Wir haben die Reise vor Corona gebucht, resp. den Flug vor Corona via website der Airline gebucht, da wir vor Ort bei Freunden wohnten.
- Weil ich meine Reisebüroberaterin „liebe“
- Topangebote
- Wir haben unsere Reise direkt beim Campingplatz im Sommer und jetzt im Herbst direkt im Hotel gebucht. Weil wir bessere Stornobedingungen bekommen haben. Eine Reise muss bis zum letzten Moment stornierbar sein in der momentanen Situation.
- Günstig
- Österreich kann ich ohne Beratung buchen. Flugreisen buchen wir stets via Reisebüro.
- Weil wir schon seit mehreren Jahren direkt in dem Gästehaus buche..
- Schnell, kurz mit Freunde am TEL abgestimmt, günstig obwohl nicht zuverlässig, Hotel stornierbar kurz vor Reise Eintritt.
- Brauchte nur Hotel
- Bessere Reisezeiten, Preis (wobei ich eine gewisse Marge für den Aufwand OK finde).
- Weil dies „einfache“ Reisen mit Flug, Hotel und Ferienwohnungen waren. Das kann ich alles gut selber raussuchen und buchen.
- Suche nach Hotel mit veganem Angebot über Touristikbüro erfragt.

15. Warum sind Sie seit Corona nicht verreist? *

Anzahl Teilnehmer: 19

- Aus Unsicherheit in der Planung und während den Ferien
- Einreisenbestimmungen der geplanten Reisedestination (14 Tage Quarantäne nach Einreise für CH Bürger), anschliessend war Feriengeld im Nirvana blockiert....
- Angstvim Ausland zu erkranken und eine Rückführung schwierig wird.
- Kein Bedarf... wir haben ein Zweitdomizil in Graubünden. Machen oft dort "Ferien".
- Wir waren im winter 2019/2020 ein halbes Jahr unterwegs .. so haben wir nur kurzurlaube in der Nähe geplant. Engadin, Gardasee & Tirol :-)
- Schutz von allen. Weil wenn jeder umher reist bekommen wir das nie in Griff.
- Wir waren 2019 für mehrere wochen am reisen und haben ohne corona gewusst dass wir 2020 in der schweiz 3 mal ferien machen. Mit baby und kleinkind.
- Anfangs aus Angst vor Ansteckung / unzureichende Versorgung im Ausland
Jetzt aus Angst vor der drohenden Quarantäne bei der Heimreise
- Beruf, Schule, nötige Vorsicht
- Es ist nicht motivierend in der aktuellen Lage und sich mit immer ändernden Vorgaben abzumühen.
- Keine Lust auf Einschränkungen, v.a. Wegen Quarantäne und geschlossenen Grenzen. Zudem machten wir im 2019 eine grosse Reise und deshalb war für 2020 Camping in der Schweiz geplant (und Holland, was wir absagen mussten wegen den geschlossenenengrenzen)
- Keine Zeit zu viel Arbeit
Kein Bedürfniss mich der Gefahr ekner Ansteckung auszusetzen
- es war so oder so nicht geplant für 2020, aus verschiedenen Gründen
 - im grundsatz kann ich zögernde menschen verstehen, aber ich bin auch guten mutes, dass sich das wieder ändert
- Man ist eingeschränkt und gefahr, dass in der Quarantäne kommt ist gorss.
- Unsicherheit, Vorfrende die platzt, Gesundheit
- krankheitsbedingt (nicht Covid-19), keine Lust auf Quarantäne
- Lockdown, keine Ferien, bloss Weekends in der Schweiz da viele von einschneidenden Massnahmen erzählt haben und unsere Traumdestination nicht zugänglich ist.
- Weil ich Risikoperson bin und mich an die Empfehlungen meines Arztes halte.
- Zu unsicher

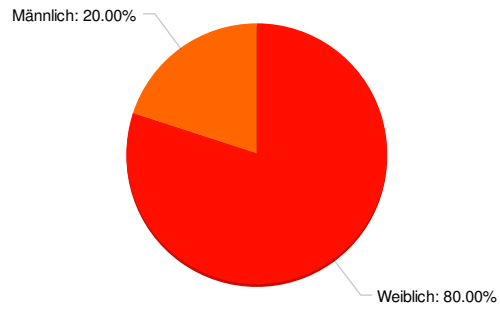
16. Geschlecht: *

Anzahl Teilnehmer: 80

64 (80.0%): Weiblich

16 (20.0%): Männlich

- (0.0%): Andere



17. Alter: *

Anzahl Teilnehmer: 80

2 (2.5%): Unter 25

12 (15.0%): 25 - 35

38 (47.5%): 35 - 45

20 (25.0%): 45 - 55

6 (7.5%): 55 - 65

2 (2.5%): 65 - 75

- (0.0%): Über 75

