



## Tourismustrends – Zufriedenheit der Thüringengäste und Herausforderungen für das Angebot

Thüringer Tourismustag 7.6.2010, Zeulenroda

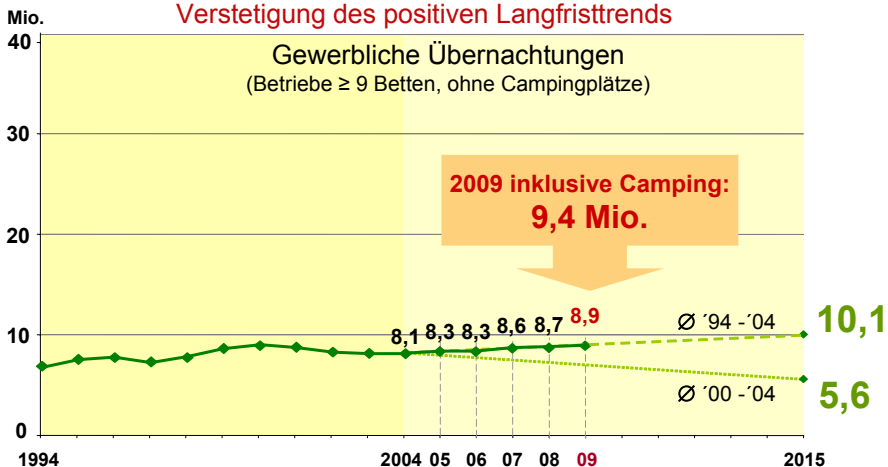
Prof. Dr. Mathias Feige  
dwif-Consulting GmbH  
Marienstraße 19/20  
10117 Berlin  
www.dwif.de

**dwif**  
consulting

Alle Bestandteile dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt.  
© 2010 dwif-Consulting GmbH, Berlin  
Dieses Dokument ist Teil der Präsentation und ohne die mündliche Erläuterung unvollständig.



## Szenario des Tourismusbarometers 2005: Thüringen im Wachstumstrend

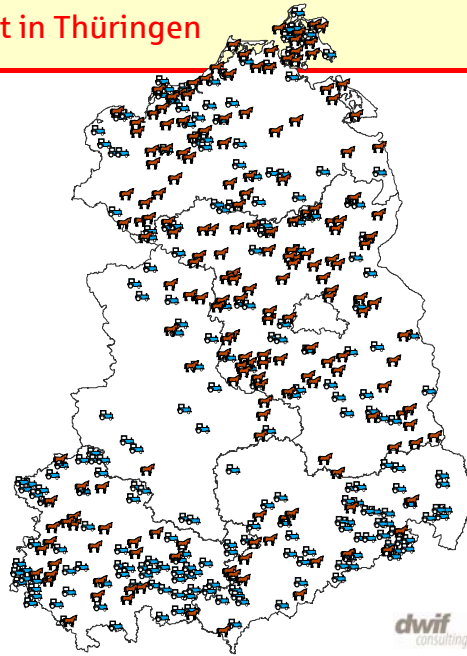
### Übernachungskorridor Thüringen: Verstetigung des positiven Langfristrends



## Landtourismus: Großes & profiliertes Angebot in Thüringen

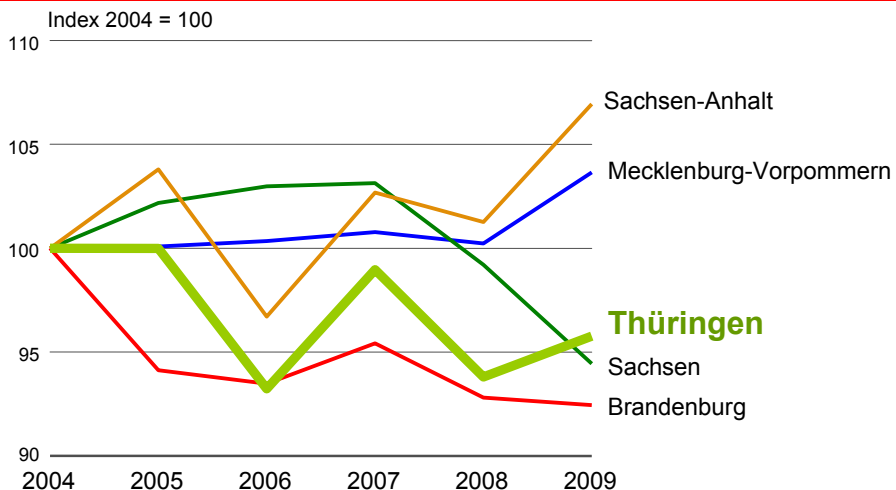
In den Katalogen der  
Landesarbeitsgemeinschaften  
vermarktete Betriebe

-  Bauernhöfe
-  Reiterhöfe



Quelle: Auswertung der LAG-Kataloge dwif 2009

## Besucherzahlen Freizeitwirtschaft Thüringen: Branche spürt Freizeittrends und Konsumzurückhaltung



## Umsätze im Gastgewerbe: Erträgliche Verluste in Thüringen 2009

Umsatz (real) 2009 ggü. Vorjahr

**Deutschland:**

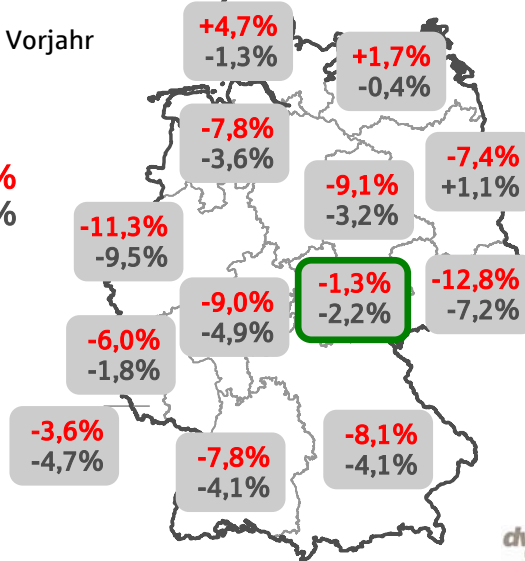
**Beherbergung -7,6%**

**Gastronomie -5,2%**

Bremen -7,2% -1,8%

Hamburg -3,1% -5,0%

Berlin -7,6% -5,7%



Quelle: Statistisches Bundesamt  
(vorläufige Ergebnisse)

**Finanzgruppe**  
Ostdeutscher Sparkassenverband

**dwif**  
consulting

## Umsätze im Gastgewerbe 1. Quartal 2010: Thüringen leicht besser als Deutschlandtrend

Umsatz (real) 1. Quartal 2010  
ggü. Vorjahresquartal

**Deutschland:**

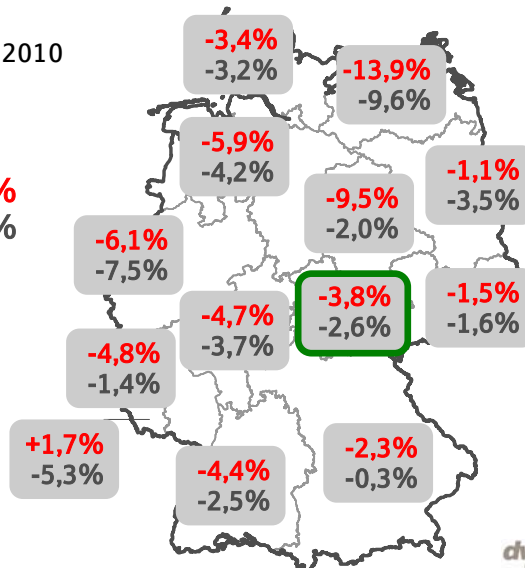
**Beherbergung -3,9%**

**Gastronomie -3,5%**

Bremen -2,5% +2,1%

Hamburg -6,8% -1,2%

Berlin +5,0% +0,2%

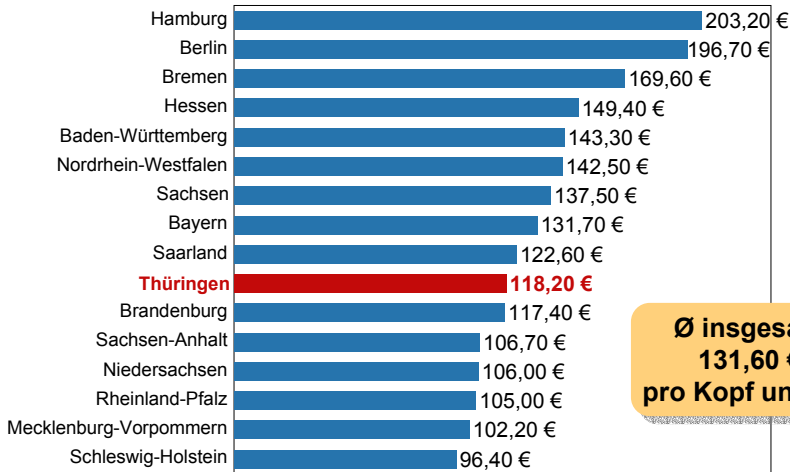


Quelle: Statistisches Bundesamt  
(vorläufige Ergebnisse)

**Finanzgruppe**  
Ostdeutscher Sparkassenverband

**dwif**  
consulting

# Ausgaben Übernachtungsgäste in gewerblichen Betrieben

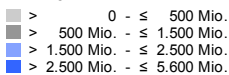


Ø insgesamt  
131,60 €  
pro Kopf und Tag

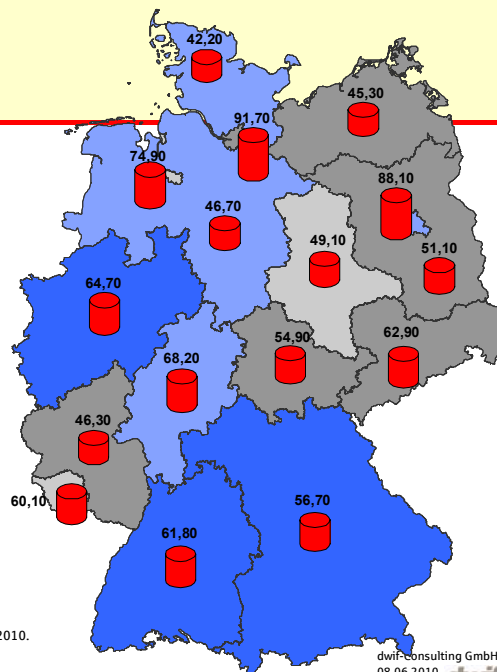
Quelle: dwif (Hrsg.); Ausgaben der Übernachtungsgäste in Deutschland, Schriftenreihe Heft 53, München 2010.

## Einkommenswirkungen insgesamt und je Übernachtung: Thüringen hält mit

Einkommenseffekt  
insgesamt in Mio. Euro



Einkommenseffekt  
je Übernachtung in €



Quelle: dwif (Hrsg.); Ausgaben der Übernachtungsgäste in Deutschland, Schriftenreihe Heft 53, München 2010.



*Qualität ist nicht alles,  
aber ohne Qualität ist alles nichts*



## Ergebnisse für Thüringen



## Methodik



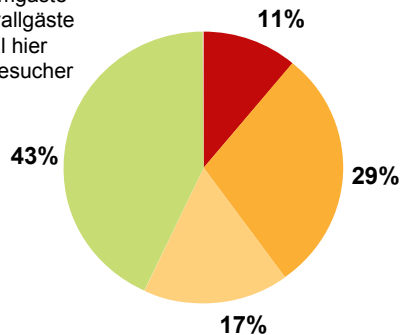
- Befragt werden in- und ausländische Gäste
  - Rund 17.000 Interviews deutschlandweit (face-to-face)
  - **Rund 600 Interviews pro Jahr in Thüringen Mai 2007 – April 2009**
- Für jede Destination wird ein eigener Befragungsplan erstellt. Parameter sind:
  - Gästestruktur (Nationalität, Hauptreisemotiv)
  - Unterkunftsstruktur
  - Saisonalität
- Interviews werden entsprechend der jeweiligen touristischen Struktur gewichtet - die Ergebnisse entsprechen der tatsächlichen Gästestruktur

## Thüringen: Hoher Anteil an Erstbesuchern



### Thüringen insgesamt

- Stammgäste
- Intervallgäste
- 2. Mal hier
- Erstbesucher



### Anteil Erstbesucher

Natururlauber	41%
Städte-/ Kultururlauber	61%
Gesundheits-/Kur-/ Wellnessgäste	35%

#### Hinweis:

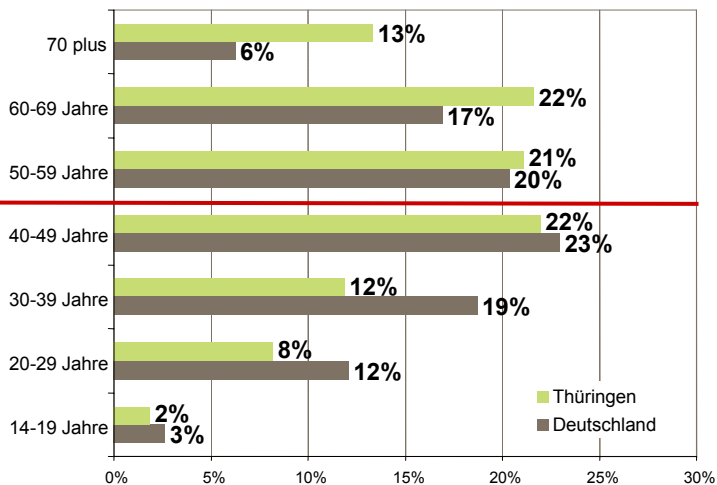
**Stammgäste:** 2x oder öfter in Thüringen und verbringen (fast) jedes Jahr einen Urlaub

**Intervallgäste:** 2x oder öfter in Thüringen, kommen aber nicht so regelmäßig wie die Stammgäste

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte, Rundungsdifferenzen möglich).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwif-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Weit überdurchschnittlich hohes Alter



### Ø-Alter der Urlaubsgäste

**Thüringen**  
51,4

**Natururlauber**  
47,8

**Städte/Kultur**  
52,6

**Gesundheit**  
60,3

**Deutschland**  
46,9

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte, Rundungsdifferenzen möglich).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwif-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Wenig Profil für Destinationsentscheidung



Thüringen		Deutschland	
Landschaft / Natur	55 %	Landschaft / Natur	60 %
Empfehlung Freunde/ Bekannte	36 %	Gute Luft / Klima	42 %
Sehenswürdigkeiten	33 %	Atmosphäre / Flair	39 %
Land & Leute	31 %	Erholungsmöglichkeiten	39 %
Kunst und Kulturangebot	30 %	Image der Destination	38 %
Gute Erfahrungen in der Vergangenheit	29 %	Gute Erfahrungen in der Vergangenheit	35 %
Image der Destination	28 %	Empfehlung Freunde/ Bekannte	35 %
Gute Luft / Klima	26 %	Land & Leute	32 %
Preis-Leistungs-Verhältnis	25 %	Ortsbild / Architektur	30 %
Atmosphäre / Flair	24 %	Sehenswürdigkeiten	30 %

**Frage:**  
„Warum haben Sie  
sich für unsere  
Region als  
Urlaubsziel  
entschieden?“

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Hauptangebot entscheidend, Landschaft zieht Alle an



**Frage:**  
„Warum haben Sie sich für unsere Region als Urlaubsziel entschieden?“

Natururlauber		Städte-/ Kultururlauber		Gesundheits-/ Kur-/ Wellnessgäste	
Landschaft / Natur	79 %	Kunst- und Kulturangebot	67 %	Gesundheitsangebote	71 %
Angebot an Wanderwegen	46 %	Sehenswürdigkeiten	64 %	Hotels / Unterkünfte	57 %
Land und Leute	38 %	Landschaft / Natur	52 %	Erholungs- möglichkeiten	43 %
Gute Erfahrung in der Vergangenheit	33 %	Geschichte der Region	46 %	Gute Luft / Klima	42 %
Gute Luft / Klima	32 %	Land und Leute	45 %	Landschaft / Natur	39 %

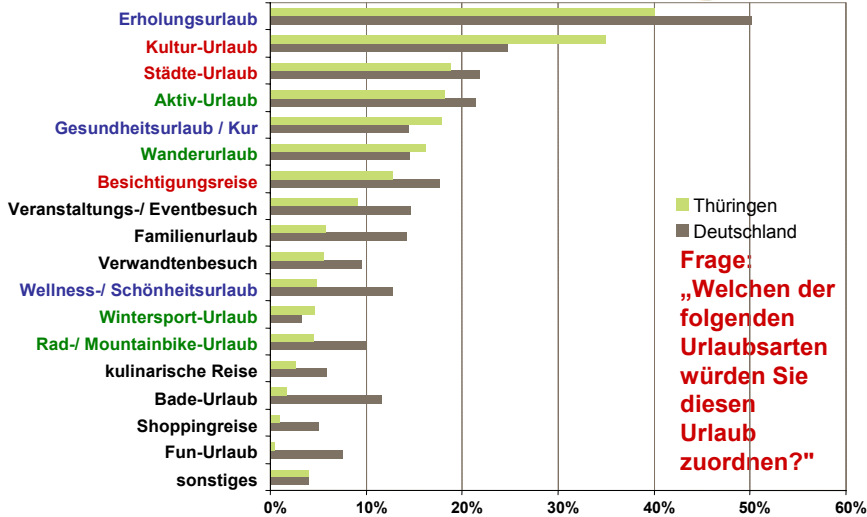
Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

# Thüringen: Wichtigste Urlaubsformen Erholung & Kultur



Deutschland ERV



**Frage:  
„Welchen der  
folgenden  
Urlaubsarten  
würden Sie  
diesen  
Urlaub  
zuordnen?“**

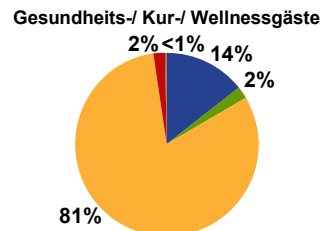
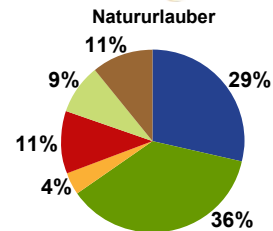
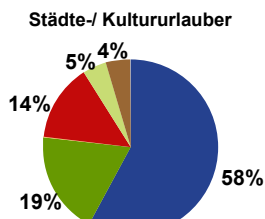
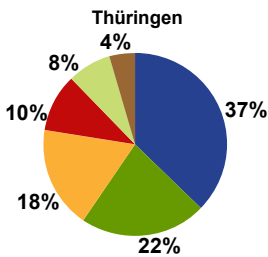
Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

# Thüringen: Spezifische Quartierwahl der Gäste



Deutschland ERV

**Frage:  
„In welcher Art von  
Unterkunft  
übernachten Sie  
zur Zeit?“**



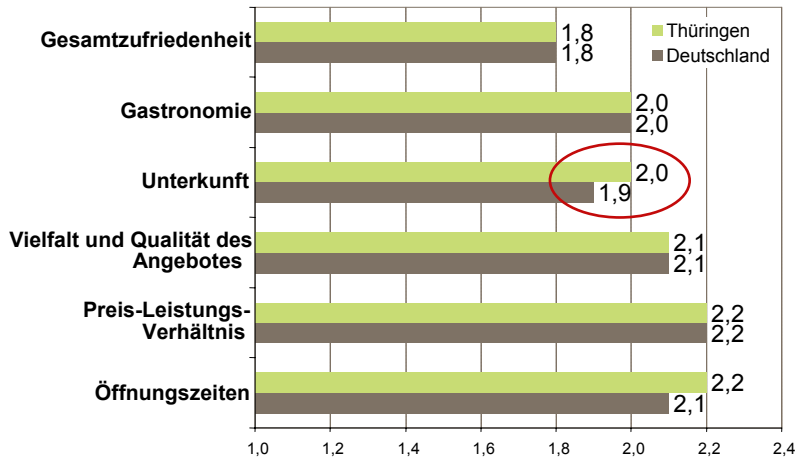
Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte, Rundungsdifferenzen möglich).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Gästezufriedenheit im Deutschlandtrend



Frage: „Wie zufrieden sind Sie generell mit Ihrem Aufenthalt?“



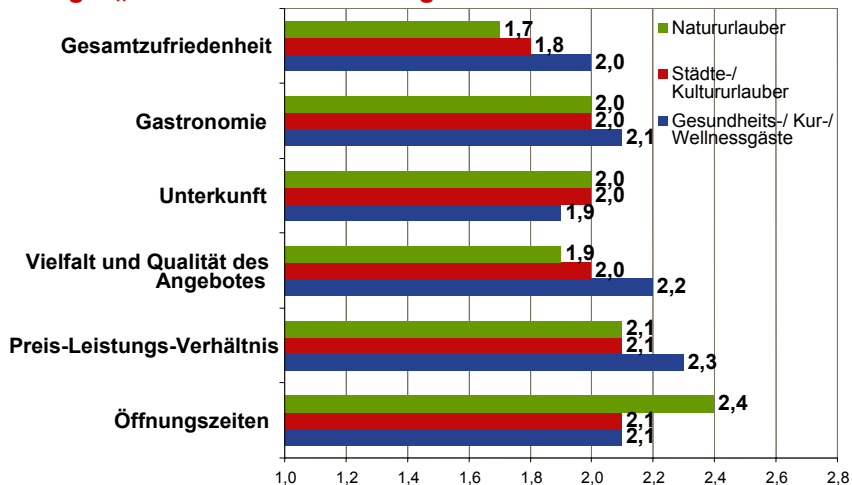
Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Gesundheits-/Kur-/Wellnessgäste kritischer



Frage: „Wie zufrieden sind Sie generell mit Ihrem Aufenthalt?“



Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Unterkunft überzeugt (nur) bei Servicequalität



Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit der Unterkunft?“

	Natururlauber	Städte-/ Kultururlauber	Gesundheits-/ Kur-/ Wellnessgäste
<b>Unterkunft insgesamt</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,9</b>
<b>Komfort / Ausstattung</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>1,9</b>
<b>Freundlichkeit / Kompetenz der Mitarbeiter</b>	<b>1,7</b>	<b>1,6</b>	<b>1,7</b>
<b>Infos zum Urlaubsort in der Unterkunft</b>	<b>2,0</b>	<b>1,9</b>	<b>2,0</b>
<b>Preis-Leistungs- Verhältnis</b>	<b>1,9</b>	<b>2,0</b>	<b>2,2</b>

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

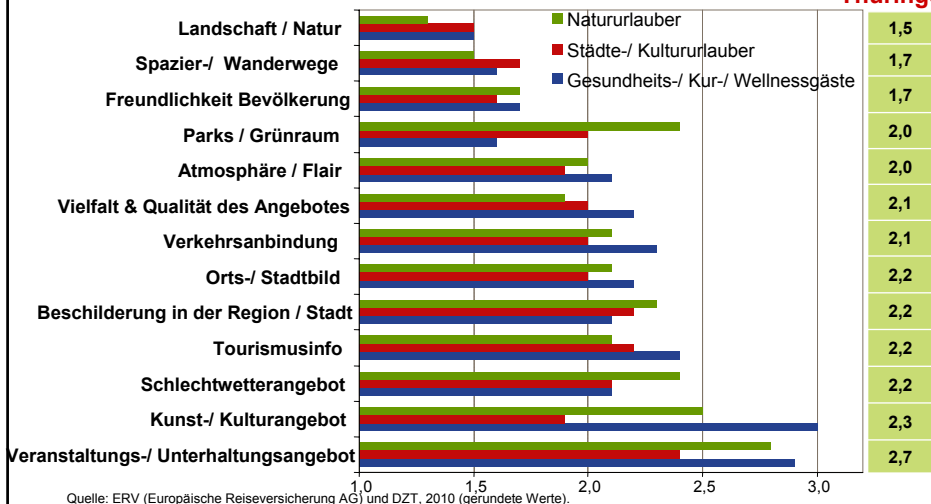
Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Zielgruppen mit Kernangebot zufrieden

Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Angeboten vor Ort?“



Thüringen



Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Positionierungsschwächen



Die Schwächen der Kaufentscheidung beziehen sich auf die Frage „Gründe für die Destinationsentscheidung“. Nachfolgende Items wurden in Thüringen vergleichsweise selten genannt:

	Platzierung Thüringens im Bundesvergleich <sup>1)</sup>
Atmosphäre / Flair	14
Preis-Leistungs-Verhältnis	14
Gastronomisches Angebot	14
Ortsbild / Architektur	14
Besonders billig	14
Einkaufsmöglichkeiten	14
Angebote / Betreuung für Kinder	14
Vielfalt des Angebotes	14
Inklusiv-Karte	14
Nachtleben	14

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

<sup>1)</sup> Ohne Saarland und Bremen

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Gastronomie - Servicequalität TOP Preis-Leistungs-Verhältnis FLOP



**Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit der Gastronomie?“**

	Natururlauber	Städte-/ Kultururlauber	Gesundheits-/ Kur-/ Wellnessgäste
Gastronomie insgesamt	2,0	2,0	2,1
Freundlichkeit / Kompetenz der Mitarbeiter	1,8	1,6	1,7
Vielfalt des gastronomischen Angebots	2,1	1,9	2,1
Angebot Speisen / Getränke	2,0	2,0	2,1
Öffnungszeiten Lokale	2,5	2,1	2,2
Preis-Leistungs-Verhältnis Speisen	2,3	2,3	2,5
Preis-Leistungs-Verhältnis Getränke	2,4	2,4	2,7

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwf-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: Zu geringe Wiederbesuchsabsicht



**Frage: „Wie sicher ist es, dass Sie in den nächsten 2 bis 3 Jahren wieder einen Urlaub in dieser Region / in Thüringen verbringen?“**

	Thüringen	Deutschland
Wiederbesuchsabsicht (Region)	3,0	2,6
Wiederbesuchsabsicht (Bundesland)	2,7	2,3

**Frage: „Wie sicher würden Sie Ihren Freunden oder Bekannten einen Urlaub in Thüringen weiterempfehlen?“**

	Thüringen	Deutschland
Weiterempfehlung	1,9	1,9

Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte).

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwif-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

## Thüringen: TOP 10 Wichtigkeiten für die Gesamtzufriedenheit mit dem Aufenthalt



### Typische Struktur im Deutschlandvergleich!



Quelle: ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und DZT, 2010 (gerundete Werte, Rundungsdifferenzen möglich)

Der Qualitätsmonitor Deutschland-Tourismus ist ein Gemeinschaftsprojekt der ERV (Europäische Reiseversicherung AG) und der Deutschen Zentrale für Tourismus e.V. Die operative Umsetzung erfolgt durch die dwif-Consulting GmbH (München) und Manova (Wien).

# Das Gesamtkunstwerk Thüringenerlebnis ist gefragt

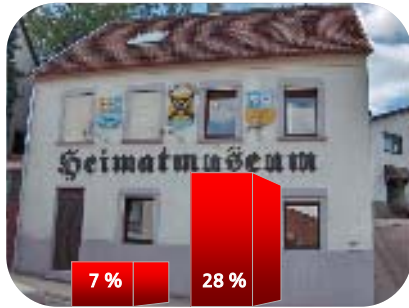
## Herausforderungen für die Freizeitwirtschaft

- ➔ Wachsende Angebotsdiversifizierung
- ➔ Wachsender Wettbewerb
- ➔ Hohe Innovationskraft und Kreativität weltweit
- ➔ Wachsende Polarisierung Klein versus Groß
- ➔ Steigende Investitionsvolumina
- ➔ Kürzer werdende Re-Investitionszyklen
- ➔ Herausforderung: Finanzierung Investition + laufender Betrieb

## Investitionen in der Freizeitwirtschaft: Kleine Einrichtungen ziehen nach

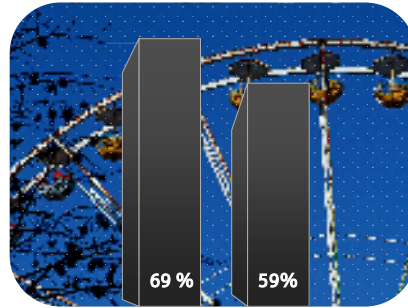
Einzel-Investitionen über 500 Tsd. € (in % der befragten Einrichtungen)

### Kleine Freizeiteinrichtungen



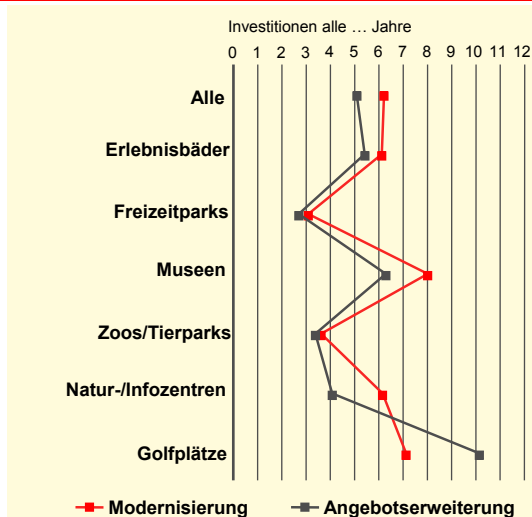
2006-2008 2009-2011

### Große Freizeiteinrichtungen



2006-2008 2009-2011

## Investitionszyklen in der Freizeitwirtschaft: Freizeitparks und Zoos mit höchstem Investitionsdruck





Kreativer Umgang mit Tradition:  
Restaurant Coucou in Freiburg/Breisgau

www.coucou-freiburg.de



Bild: H. Krückel, pixelio.de

### Fazit: Herausforderung Profil

- Thüringen-Tourismus auf stetigem Erfolgspfad, aber auf geringem Niveau
- Hoher Erstkundenanteil
- Starke Überalterung der Gäste
- Natur + Kultur = Erfolgsrezept
- Kaum spezifische Profilierungsmerkmale
- Individuelle Ansprüche
- Derzeitige Gäste grundsätzlich zufrieden
- Offensichtlich zu viele austauschbare und durchschnittliche Angebote

**! Neukundengeschäft entscheidend für Markterfolg**

**! Angebote für Ältere + Jüngere**

**! Kreativitätsschub für Gesamtkunstwerk Thüringen-Tourismus**

**! Profilschärfung**



08.06.2010

dwif-Consulting GmbH

31

Uns Allen: Viel Erfolg

