



QualityBus Award 2017

Eine wichtige Würdigung der Leistungsfähigkeit in der Branche

Foto: T.D.M.
Travel & Data Marketing GmbH



QualityBus.de ist eine Internetplattform für Urlauber aus der Bustouristik, wo diese das Leistungsvermögen ihrer Reiseveranstalter bewerten können. Die bestbenoteten Unternehmen unter ihnen werden alljährlich mit dem QualityBus Award ausgezeichnet.

BUSMAGAZIN sprach mit Matthias Kopp, Geschäftsführer der T.D.M. Travel & Data Marketing GmbH, die die Plattform QualityBus.de betreibt.

BUSMAGAZIN: Herr Kopp, seit 2014 gibt es Ihre Auszeichnung „QualityBus Award“. Was ist die Idee dahinter?

Matthias Kopp: Bis zu dem Zeitpunkt existierte für die Urlauber in der Bustouristik kein einheitliches und neutrales Bewertungssystem, um die Qualität ihrer Busreiseveranstalter benoten zu können. Diese Lücke haben wir 2014 mit unserer Plattform „QualityBus.de“ gefüllt. Hier sammeln wir Bewertungen von ausschließlich echten Kunden, die ihre Reiseveranstalter nach verschiedenen, objektiven Qualitätskriterien bewerten. Wir bündeln diese Beurteilungen und machen sie der Öffentlichkeit, die sich immer mehr an Kundenbewertungen orientiert, zugänglich. Auch die Busreiseveranstalter selbst können ihre Bewertungen bei QualityBus.de natürlich nutzen. Den Busreiseveranstaltern mit überdurchschnittlich guten Kundenbewertungen verleihen wir jährlich unseren QualityBus Award. Die Gewinner haben z. B. die Möglichkeit, ihre Auszeichnung für Werbezwecke und zur Kundenbindung in den Katalogen, auf ihrer Webseite u. ä. einzusetzen.

BM: Der Fokus liegt auf der Reisebusbranche?

Kopp: Ja, wir konzentrieren uns allein auf Busreiseveranstalter mit und ohne eigenen Fuhrpark. Fernbusangebote finden bei QualityBus.de keine Berücksichtigung.

BM: Wie funktioniert Ihr Bewertungssystem?

Kopp: Unser Bewertungssystem ist so ausgelegt, dass sich Busreiseveranstalter mit unterschiedlichsten Busreisearten – unabhängig von Reiseziel, -dauer, Gruppengröße usw. – bewerten und in ihrer Qualität vergleichen lassen.

BM: Können Sie ins Detail gehen?

Kopp: Sicher, es gibt fünf Bewertungskategorien. Erstens, „Organisation und Ablauf“: Hier geht es darum, wie der Veranstalter die Reise im Vorfeld und unterwegs managt. Der zweite Punkt ist „Hotel und Verpflegung“. Jetzt steht vor allem die Qualität der Leistungspartner des Busunternehmers auf dem Prüfstein.

Bei „Busfahrer und Reiseleitung“ steht wiederum das eigene Begleitpersonal im Fokus. Dann fragen wir den „Komfort und Zustand der Busse“ ab. Also, wie empfindet der Reisende das Equip-

ment, mit dem er unterwegs ist. Und wir fragen des Weiteren das „Preis-Leistungs-Verhältnis“ bezogen auf die ganze Reise ab. In jeder Kategorie kann der Kunde ein bis fünf Sterne vergeben. Schlusspunkt bildet die Gretchenfrage, ob der Urlauber den Reiseanbieter weiterempfehlen möchte. Daraus zusammen ermitteln wir nun ein Gesamtergebnis für den jeweiligen Reiseveranstalter.

BM: Auch in der Busreisebranche gibt es Riesen und Zwerge. Wie unterbinden Sie, dass beim Streben nach den Sternen die Großen – mit vielen Reisen und damit vielen potenziell positiven Bewertungen – die Kleinen übervorteilen können?

Kopp: Über bestimmte Filter verhindern wir, dass große Busreiseveranstalter gegenüber kleinen, allein aufgrund ihrer Menge an Fahrten, einen Vorteil

bekommen. Durch einen mathematischen Toleranz- und einen Hilfsfaktor versuchen

wir insgesamt, das Ungleichgewicht zwischen einem Busunternehmen mit z. B. 50 Omnibussen und entsprechend vielen Reisen und einem mit nur ein oder zwei Fahrzeugen und einem

„QualityBus.de arbeitet mit fünf Bewertungskategorien“

HERAUSGEBER

Bernhard Kirschbaum

CHEFREDAKTEUR

Dirk Sanne – DS (verantwortlich), Telefon 02 28 / 9 54 53-44
E-Mail: busmagazin@kirschbaum.de

REDAKTION

Ralf Theisen – RT, Telefon -42, E-Mail: busmagazin@kirschbaum.de

AUTOREN DIESER AUSGABE

Jörg Berghoff, Claus Bünnagel, Thomas Burgert, Dirk Sanne,
Herbert Schadewald, Ralf Theisen

ANZEIGENLEITUNG

Michael Dietl (Verlagsleiter Fachzeitschriften print & digital),
Telefon 02 28 / 9 54 53-47
E-Mail: m.dietl@kirschbaum.de

ANZEIGENVERKAUFSLEITUNG TOURISTIK

Gisela Hagemann, Telefon 02 28 / 9 54 53-24, Fax 9 54 53-37
E-Mail: g.hagemann@kirschbaum.de
Kerstin Ficht, Telefon 02 28 / 9 54 53-45
E-Mail: k.ficht@kirschbaum.de

ANZEIGENDISPOSITION

Dieter Sturm, Telefon 02 28 / 9 54 53-23, Fax 9 54 53-37
E-Mail: d.sturm@kirschbaum.de oder anzeigen-
druckunterlagen@kirschbaum.de

ANZEIGENPREISE

Preisliste Nr. 38 vom 1.10.2017



geprüfte Auflage

VERTRIEBSLEITUNG

Stephanie Hank, Telefon 02 28 / 9 54 53-35
E-Mail: s.hank@kirschbaum.de

BEZUGSPREISE UND ISSN

Inland/Ausland Jahresabonnement 69,- € zzgl. Versand
16,80,- € (jeweils einschl. MwSt.), Einzelheft 8,- € zzgl. Versand.
Die Zeitschrift erscheint 10 x jährlich. ISSN 0942-356X
Für RDA-Mitglieder ist der Bezug im Mitgliedsbeitrag enthalten.

ANSCHRIFT VERLAG

Kirschbaum Verlag GmbH, Siegfriedstr. 28, 53179 Bonn,
Telefon 02 28 / 9 54 53-0, Fax 9 54 53-27
E-Mail: info@kirschbaum.de · Internet: www.kirschbaum.de

SATZ/MONTAGE

EMS Eckert Medienservice, Euskirchen

DRUCK

johnen-druck, Bernkastel-Kues

VERÖFFENTLICHUNGEN

Die Zeitschrift sowie alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Zum Abdruck angenommene Beiträge und Abbildungen gehen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen in das Veröffentlichungs- und Verbreitungsrecht des Verlags über. Überarbeitungen und Kürzungen liegen im Ermessen des Verlags. Für unaufgefordert eingesandte Beiträge übernehmen Verlag und Schriftleitung keine Gewähr. In dieser Zeitschrift erscheinende Arbeiten dürfen vorher nicht an anderer Stelle veröffentlicht worden sein und auch später nicht anderweitig, weder im Inland noch im Ausland, veröffentlicht werden. Ausnahmen von dieser Regel bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung zwischen Verfasser und Verlag.



Fotos: Titel: Fotolia/Photographie.eu, Bünnagel

Titelbild

Ein Museumsbesuch ist in, und die Ausstellungshäuser zahlen das Besucherinteresse mit spannenden und einzigartigen Schauen zurück. Wir haben für Sie einige der schönsten und buntesten Highlights gesammelt, die Busgruppen 2018 erwarten dürfen (ab S. 24).



Mitglied im



geringen Reisevolumen auszugleichen.

BM: *Wie sieht der QualityBus Award eigentlich physisch aus?*

Kopp: Der Award wird in zwei Abstufungen verliehen – „Gut“ und „Sehr gut“. Den Preisträgern überreichen wir dann bei der Preisverleihung die rund 2 kg schweren Trophäen aus Jadeglas. Zudem können die Preisträger das Award-Emblem werbewirksam für den Vertrieb und das Marketing nutzen.

BM: *Wie viele Sterne brauche ich, um mich mit einem „Sehr gut“ zu den Preisträgern zählen zu können?*

Kopp: Im Bewertungsjahr 2017 muss man für ein „Sehr gut“ mindestens 50 Kundenbewertungen erhalten. Darüber hinaus sind mindestens 3,5 Sterne in allen Kategorien und mindestens 4,5 Sterne in drei Kategorien notwendig. Zudem braucht man eine Weiterempfehlungsquote von 90 % oder mehr. Für 2016 erhielten lediglich fünf Busreiseveranstalter ein „Sehr gut“ und 35 ein „Gut“. 2017 wurde gegenüber dem Vorjahr die Mindestanzahl an notwendigen Kundenbewertungen angehoben, und auch die Anzahl an gelisteten Busreiseveranstaltern haben wir auf über 400 Unternehmen erhöht.

BM: *Wie kann ein Reiseveranstalter an Ihrem Bewertungssystem teilnehmen?*

Kopp: Hierfür gibt es unterschiedliche Möglichkeiten und Ansätze. Busreiseveranstalter können die Bewertung bei QualityBus.de selbst aktiv mitgestalten, indem sie unsere Bewertungspostkarten oder entsprechend erweiterte Kundenfragebögen einsetzen, oder auch das QualityBus-Bewertungsformular online auf der eigenen Internetseite einbinden.

Zusätzlich erhalten Reisegäste, die über angeschlossene und verifizierte Reisevermittler, wie z. B. das Busreiseportal „Reisebus24.de“, gebucht haben, nach der Reise die Möglichkeit den Busreiseveranstalter zu bewerten. Und letztlich können Kunden ihre Bewertung auch direkt online auf unserer Plattform QualityBus.de für den Reiseveranstalter abgeben.

BM: *Wie verhindern Sie mögliche Manipulationen bei den Bewertungen?*

Kopp: Der Nutzen einer Bewertungsplattform steht und fällt mit der Echtheit der Kundenbewertungen. Entsprechend haben wir auf die Echtheit der Bewertungen den absoluten Fokus gelegt. So werden Bewertungen per Postkarten oder Kundenfragebogen von uns intern verarbeitet und z. B. anhand der Handschriften auf Plausibilität geprüft. Hingegen ist für Bewertungen über verifizierte, technische Quellen die Echtheit des Kunden

bereits durch den Buchungsprozess garantiert. Für Bewertungen, die ohne Verifizierung direkt bei QualityBus.de oder auf der Webseite des Busreiseveranstalters abgegeben werden, greift ein einfacher, aber sehr effektiver Schutzmechanismus. Hierzu zählt beispielsweise, dass entsprechende Kundenbewertungen anhand von Namen und Buchungsnummer durch den jeweiligen Busreiseveranstalter vor der Veröffentlichung als echt bestätigt werden müssen. Darüber hinaus gibt es weitere technische und inhaltliche Vorkehrungen, die in Summe dafür sorgen, dass nur echte Kundenbewertungen in QualityBus.de einfließen.

BM: *Melden sich bei den Bewertungen nicht vor allem unzufriedene Kunden zu Wort?*

Kopp: Nein, unserer Erfahrung nach sind Kunden von Busreiseveranstaltern durchaus gewillt, positive Bewertungen abzugeben. Über 90 % der eingehenden Kundenbewertungen sind positive Stimmungsbilder.

BM: *Zum ersten Mal überreichen Sie Ihre Auszeichnung im Rahmen eines eigenen Events am 24.2.2018 im Tropical Islands Resort. Wie kommt es dazu?*

Kopp: Seit 2014 hat der QualityBus Award für Endkunden und Busreiseveranstalter stetig an Bedeutung gewonnen. Nachdem wir für 2016 damit begonnen haben den QualityBus Award bei den Busreiseveranstaltern direkt vor Ort zu übergeben, wurde schnell deutlich, dass eine zentrale Preisverleihung der nächste Schritt sein wird.

„Eine zentrale Preisverleihung war der logische nächste Schritt“

Mit dem Tropical Islands als Ausrichter, den Partnern RDA, VPR

und Spreewald, sowie den großzügigen Sponsoren, haben wir die Möglichkeit erhalten das Event ins Leben zu rufen. Mit der Einladung zum QualityBus Award werden die nominierten Busreiseveranstalter gewürdigt und die Busreiseveranstalter mit den besten Kundenbewertungen mit dem QualityBus Award ausgezeichnet. Auch wenn sicherlich nicht jeder Busreiseveranstalter an dem Abend ausgezeichnet wird, so möchten wir die Branche und das Reisen mit dem Bus grundsätzlich gemeinsam feiern.

BM: *Herr Kopp, herzlichen Dank für das Gespräch. Das Interview führte Chefredakteur Dirk Sanne.*