

Schlüssel zum Wohlfühlen: Für 97 Prozent der Gäste ist Service das Wichtigste im Wellnessurlaub

Guter Service zählt – gerade im Wellnesshotel werden besondere Ansprüche gestellt. Die Studie des Wellnessreise-Veranstalters beauty24 zeigt, welche Serviceleistungen für Wellnessgäste wichtig sind und was Hoteliers als Pflicht oder Kür ansehen. Fazit: Wunsch und Wirklichkeit im Hotelservice klaffen auseinander.

Berlin, 28. April 2015. Im Hotel ist der Service das A und O: Für über 97 Prozent der Wellnessgäste ist Service der Schlüssel zum Wohlfühlen. Das ergab eine Studie des Wellnessreise-Veranstalters beauty24.de. Neun von zehn Gästen wollen sich im Wellnesshotel durchgehend umsorgt fühlen, nahezu alle Befragten (98,77 Prozent) wünschen sich auch, dass die Hotelmitarbeiter dabei aufmerksam, aber keinesfalls aufdringlich sind.

Service beginnt bei der Buchung

Guter Service wird schon vor dem Hotelaufenthalt vorausgesetzt: Nahezu 70 Prozent der Wellnessgäste erwarten eine unkomplizierte Onlinebuchung. Mehr als die Hälfte wünscht sich zudem eine schnelle Buchungsbestätigung per E-Mail (54,87 Prozent), Transparenz bei der Verfügbarkeit auf der Webseite (52,71 Prozent) und falls der ursprüngliche Buchungswunsch nicht klappt, das Angebot von alternativen Terminen (53,64 Prozent). Doch Wunsch und Wirklichkeit liegen in diesem Fall weit auseinander: Fast 43 Prozent der Hoteliers haben keine Transparenz bei der Zimmerverfügbarkeit. Bei jedem fünften Hotel ist eine Onlinebuchung sogar nicht möglich.

Anspruch und Wirklichkeit im Hotelservice

Absolutes Muss sind für über 85 Prozent der Gäste Bademantel, Badeschlappen und ein Saunatuch auf dem Zimmer - über 90 Prozent erwarten ein solches Angebot zudem als kostenlosen Basisservice. Doch diesen Service lassen sich gut 14 Prozent der Hoteliers extra bezahlen. Neun von zehn Gästen erwarten außerdem kostenlose Getränke wie Tee oder Wasser im SPA. Rund 15 Prozent der Hoteliers stellen dies allerdings in Rechnung. Knapp sechs Prozent bieten im SPA-Bereich überhaupt keine Getränke an. Die weiteren Top-Nennungen der wichtigen bis sehr wichtigen kostenlosen Serviceleistungen reichen von frei wählbaren Zahlungsmöglichkeiten, über W-Lan bis hin zu Frühstück bis 12 Uhr und Late Check-Out. Die Realität in den Wellnesshotels sieht derzeit anders aus: Ausschlafen und ein späteres Frühstück bieten zwei Drittel der Hotels gar nicht an. Ein späteres Auschecken ist bei rund 65 Prozent nur gegen Aufpreis möglich. Rund zehn Prozent bieten noch kein W-Lan an.

Authentisch bewertet von Kunden

Um böse Überraschungen beim Service zu vermeiden, achten immer mehr Gäste auf Hotelbewertungen im Internet. Das hausinterne Buchungssystem ermöglicht authentische Gästebewertungen: Nur Gäste, die tatsächlich vor Ort waren, können das entsprechende Hotel nach dem Wellness Kurzurlaub bewerten. Das schließt eine Manipulation oder Verfälschung des Ergebnisses automatisch aus. Der Wellness-Reiseveranstalter hat seine aktuellen Gästebewertungen analysiert und die bestbewerteten Wellnesshotels Deutschlands in der Kategorie Service herausgefunden:

Die Top 10 Wellnesshotels in der Kategorie Service (Stand April 2015)

Wohlfühlhotel in Hallenberg, Hochsauerland
Wellnesshotel in Niederbayern
Wellness & Spa Hotel in Oberstaufen
Wellnesshotel in Kiel
Wellnesshotel in Bad Griesbach
Wohlfühlhotel in Hanstedt, Lüneburger Heide
Beauty & Spa Hotel in Binz auf Rügen
Schloss am Kyritzer See
Wellnesshotel in Wörlitz, Dessau
Wohlfühlhotel in Ibbenbüren

Weitere Informationen zu den einzelnen Hotels unter: <http://www.beauty24.de/Top-10-Service.html>

Details zur Studie

Die Studie wurde von beauty24 und Wellness-Hotels & Resorts online im Januar 2015 durchgeführt. 107 Partnerhotels nahmen an der Hotelierumfrage teil, an der Gästeumfrage beteiligten sich 2.690 wellnessaffine Gäste.

Über beauty24 – Wellness-Urlaub im Netz mit dem Trusted Shops Gütesiegel

beauty24 ist einer der größten Veranstalter und Mittler für Wellnessreisen in Deutschland. Das weltweite Wellnessreise-Angebot umfasst mehr als 8.000 Wohlfühlprogramme in über 650 Hotels, DaySpas und Thermen. Eine Buchung bei beauty24 ist nutzerfreundlich, transparent und einfach. Seit Februar 2014 ist beauty24 mit dem Trusted Shops Gütesiegel als sicherer Online-Shop ausgezeichnet. beauty24-Wellnessreisen sind online, über das beauty24-Callcenter und bei Kooperationspartnern wie meinestadt.de, vente-privee, limango, Amazon, Plus-Reisen und Amway erhältlich. Über die kostenlose Wellnessreise-Hotline 0800/2400044 oder per E-Mail unter service@beauty24.de stehen die Wellness-Berater von 9–19 Uhr für alle Fragen zur Verfügung. Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 gegründet.

Pressekontakt:

markengold PR GmbH, Manja Buschewski
Münzstr. 18, 10178 Berlin
Tel. (030) 219 159 60; Fax. (030) 219 159 69
www.markengold.de | beauty24@markengold.de