

---

## **INTERNATIONAL SERVICE CHECK testet EURO 2008-Austragungsorte**

03.06.2008, 20:03 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *International Service Check/Multisearch GmbH*

---



INTERNATIONAL SERVICE CHECK - Mystery Shopping Services worldwide

München – Europas größtes Mystery Shopping Unternehmen INTERNATIONAL SERVICE CHECK hat von Mitte bis Ende Mai 2008, also wenige Tage vor Beginn der Fußball Europameisterschaft in Österreich und der Schweiz, die Beschilderungen sowie Parkmöglichkeiten aller Stadien und zentrale Tourismusinformationen mit verdeckten Testkunden überprüft. Das Fazit der Studie: Sowohl um die Stadien herum als auch bei den Informationsstellen sieht es mehrheitlich düster aus. Beide Testblöcke zusammen betrachtet schnitt Salzburg am Besten und Genf am Schlechtesten ab.

Um zu einem repräsentativen Ergebnis zu kommen, bedeutete das für die Marktforscher von INTERNATIONAL SERVICE CHECK bei vier Austragungsorten pro Land jedes Stadionumfeld und jede Tourismusinformation von drei nach Geschlecht, Alter und Beruf verschiedenen Testkunden zu unterschiedlichen Zeitpunkten bewerten zu lassen.

Von den 24 Tests um die Stadien herum erhielten drei die Note „gut“, vier „befriedigend“, sechs „ausreichend“ und die Mehrheit elf „mangelhaft“. Beurteilt wurden die Rubriken Erscheinungsbild, Informationsangebot und Parken. Die größten Schwachstellen an den Stadien aus Sicht der Tester boten fehlende Informationstafeln mit Gruppeneinteilungen, Spielpaarungen und Anstoßzeiten (nur in 12,5% der Tests vorhanden), ein fehlender Lageplan für das Stadiongelände (nur 54,2%) und Auskunftstafeln zur Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel (nur 58,3%). Am Positivsten um die Stadien herum stellten die Testkunden saubere Anfahrtswege (100%), funktionstüchtige und saubere Parkautomaten (100%) und eine übersichtliche Beschilderung auf den Parkplätzen bzw. in den Parkhäusern (95%) fest.

Von maximal zu erreichenden 100% betrug das Gesamtergebnis aller 24 Tests der Stadionumfelder 73,4%. Die schweizerischen Stadien lagen mit 74,5% knapp vor den österreichischen mit 72,3%. Das beste Einzelergebnis erzielte das Stadion Letzigrund in Zürich (85,2%) vor dem Ernst-Happel-Stadion in Wien (78,9%) und dem Stadion Wals-Siezenheim in Salzburg (76,1%). Letzter wurde das Wörtherseestadion in Klagenfurt (62,5%).

Die insgesamt 48 Testkunden bewerteten die Beschriftungen und Parkmöglichkeiten sowie die Tourismusinformationen nach einem mehrseitigen, individuell zur EURO 2008 entworfenen, Fragebogen und verfassten zu jedem Test einen ausführlichen Erlebnisbericht. Über die Stadionumfelder schrieben die Tester unter anderem zum Stadion in Genf (Platz

7) „Das Stadion grau in grau wirkt von außen unattraktiv. Beschilderung zum Stadion und zu den Parkmöglichkeiten sehr schlecht.“ Zum Stadion in Bern (Platz 5) „Die Außenansicht imposant und ansprechend. Beschilderung um das Stadion sehr gut; an jeder Stadionecke ein sichtbarer Infoturm mit Wegbeschreibungen.“ Das Parkhaus beim Stadion in Basel (Platz 6) wurde als „hell, klar und sauber“ gelobt ebenso wie die „sehr gute Beschilderung“ zum bzw. am Stadion. Als Mangel stellten die Tester im Baseler Parkhaus nur zehn Behindertenparkplätze als nicht ausreichend fest. Weiter beurteilten die Testkunden die Beschilderung zum bzw. am Stadion in Salzburg und Zürich als „sehr gut“, in Klagenfurt hingegen als „sehr schlecht“ und „verwirrend“. In Innsbruck (Platz 4) gab es einen Minuspunkt für die „ungenügende Beschilderung vom Stadion zu den öffentlichen Verkehrsmitteln“.

Die Ergebnisse für die Tourismusinformationen fielen allgemein besser aus als für die Stadienumfelder. Hier traten die Tester ihre Mission mit einer konkreten Aufgabenstellung an: „Lassen Sie sich bei einer zentralen Tourismusinformation zu Übernachtungsmöglichkeiten für Freunde während der EURO 2008 beraten.“ Bei den ebenfalls 24 Tests bekamen drei Tourismusinformationen die Note „sehr gut“, fünf „gut“, zwei „befriedigend“, drei „ausreichend“, allerdings die Mehrheit mit elf wieder „mangelhaft“. Hier wurde in den Kriterien Erscheinungsbild, Beratung (Service/Kompetenz) und Kundenbindung getestet. Die am Häufigsten bemängelten Schwachpunkte waren fehlende Namensschilder der Mitarbeiter (nur in 33,3% der Tests vorhanden), die fehlende Initiative des Mitarbeiters von sich aus verschiedene Übernachtungsmöglichkeiten anzubieten und die jeweiligen Konditionen mitzuteilen (nur 37,5%) und die aktive direkte Ansprache durch einen Mitarbeiter innerhalb von zwei Minuten (nur 62,5%). Größte Pluspunkte bei den Tourismusinformationen bildeten die Sauberkeit innen, die saubere und ordentliche Kleidung der Mitarbeiter sowie das gepflegte Äußere der Mitarbeiter (jeweils 95,8%).

Bei wieder maximal zu erreichenden 100% lautete das Gesamtergebnis aller 24 Checks der Tourismusinformationen 72,2%. Auch hier hatten die Schweizer mit 73,4% vor den Österreichern mit 71,0% die Nase ein wenig vorn. Im Einzelranking siegte die Salzburg Tourist Information am Mozartplatz (91,7%) vor Bern Tourismus in der Amthausgasse (85,2%) und Basel Tourismus am Steinenberg (84,0%). Am Schlechtesten von allen acht Tourismusinformationen schnitt die Tourist-Info Wien am Albertinaplatz/Maysedergasse ab (56,9%).

In den Erlebnisberichten vermerkten die INTERNATIONAL SERVICE CHECK-Tester unter anderem folgende Kommentare: Zur Tourist-Info Wien „Mitarbeiter nahmen von sich aus keinen Kontakt zu Kunden auf. In Bezug auf die EURO 2008 konnte ich keine Kompetenz bei dem Mitarbeiter erkennen“ (erster Testkunde). „Der Mitarbeiter gab mir das Gefühl ihm lästig zu sein. Ich fragte ihn `Können Sie mir bitte bezüglich Übernachtungsmöglichkeiten während der EM weiterhelfen?`“ Er antwortete `Nein, rufen Sie die Hotline an.`“ (zweiter Testkunde). „Ich bekam keinerlei Beratung und Auskunft. Touristen werden hier leider verzweifeln.“ (dritter Testkunde). Die Salzburg Tourist Information bewerteten alle drei Tester einhellig mit den Worten „Sehr kompetent, sehr freundlich und sehr hilfsbereit.“ Die Touristinformation Innsbruck am Burggraben (Platz 7) fiel bei allen drei Tests negativ auf. Die Testkunden meinten: „Weg hätte ich mir sparen können, denn geholfen wird einem hier nicht. Ein sehr enttäuschender Besuch“ (erster Tester). „Arroganter Mitarbeiter, hatte das Gefühl hier nicht willkommen zu sein.“ (zweiter Tester). „Hier erhält man keine Hilfe.“ (dritter Tester). Und auch für das Geneva Tourism & Convention Bureau in der Rue du Mont-Blanc in Genf (Platz 6) gab es nur Minuspunkte. Testkunde Nr. 1: „Da war keine Eigeninitiative vorhanden, ich störte den Mitarbeiter eher als Kunde.“ Tester Nr. 2: „In Hinblick auf die EURO 2008 war keinerlei Kompetenz zu erkennen. Der Mitarbeiter wirkte total lustlos und ich kam mir als Kunde eher wie eine Last vor.“ Testkunde Nr. 3: „Ich hatte das Gefühl der Mitarbeiter wollte mich schnell wieder loswerden. Auf meine Fragen zu Übernachtungsmöglichkeiten während der EURO 2008 reagierte er völlig desinteressiert. Der gesamte Service war absolut mangelhaft.“. Zur Vollständigkeit: Die Klagenfurt Tourismus (Neuer Platz) kam auf Rang 4 und die Zürich Tourist Information im Hauptbahnhof auf Rang 5.

INTERNATIONAL SERVICE CHECK hat sich entschieden diese Ergebnisse drei Tage vor Beginn der EURO 2008 zu veröffentlichen, um den Austragungsorten die Möglichkeit zu geben sich noch spontan zu verbessern. Bei einer Mehrheit von jeweils elf Tests mit der Bewertung „mangelhaft“ sowohl bei den Beschriftungen, Informationsangeboten und Parkmöglichkeiten um die Stadien herum als auch bei den Tourismusinformationen ist Handlungsbedarf geboten.

## Portrait

Die INTERNATIONAL SERVICE CHECK/Multisearch GmbH wurde 1996 in München als Markt- und Serviceforschungsunternehmen gegründet. Sie ist spezialisiert auf Mystery Shopping und bietet in diesem Bereich ihre Services weltweit an. Derzeit sind über 300.000 Testkunden, so genannte Service Checker, bei INTERNATIONAL SERVICE CHECK registriert. Die Firmenzentralen befinden sich in München und Zürich. Ferner ist INTERNATIONAL SERVICE CHECK international in weiteren 14 Städten mit Niederlassungen vertreten.

---

News-ID: 216312 • Views: 1241 (Stand: 01.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/216312/INTERNATIONAL-SERVICE-CHECK-testet-EURO-2008-Austragungsorte.html>