

SOMMERSAISON 2008 QUALITÄTSMONITORING

Ihre Meinung ist uns wichtig. Um herauszufinden, was Sie zufrieden macht und was Hapimag verbessern muss, befragen wir unsere Partner regelmässig. Allein 2008 hat Hapimag über 38 000 elektronische Fragebogen versandt. Fazit: Rund 80 Prozent der Partner sind mit Hapimag zufrieden.

Die Qualitätsumfrage versandte Hapimag von Mai bis Oktober an Partner, welche gerade aus dem Urlaub zurückgekehrt waren. Mehr als ein Drittel der Fragebogen kamen ausgefüllt zurück. So konnte Hapimag rund 15 000 Fragebogen auswerten. Wie im Jahr 2007 waren unsere Partner auch 2008 mit ihren Hapimag Ferien gesamthaft sehr zufrieden. Nur wenige Punkte schlossen schlechter als mit der Note 2 ab, wobei die Skala von eins («sehr zufrieden») bis sieben («nicht zufrieden») reichte.

Die Partner bewerteten die «allgemeine Zufriedenheit» mit der Note 1.97. Bereits 2007 war die Zufriedenheit auf gleich hohem Niveau. Auch die Ausstattung, die Sauberkeit und Freundlichkeit der Mitarbeitenden schlossen wie im Jahr zuvor mit der Bewertung «zufrieden» ab. Die Erwartungen der Partner an ihren Aufenthalt im Resort konnte Hapimag zu 83 Prozent erfüllen.

Positiver als im Sommer 2007 bewerteten Partner die Bereiche Gastronomie, Wellness und Rezeption. Die meisten Partner sind mit den Resorts, Dienstleistungen vor Ort und dem Angebot sehr zufrieden. Das Angebot für Jugendliche und Kinder finden die Feriengäste noch nicht zufriedenstellend: 27 Prozent der Befragten waren damit weniger zufrieden, 29 Prozent bewerteten im mittleren Bereich und 45 Prozent waren mit dem Jugendprogramm zufried-

den. Ein anderer Punkt, mit dem die Partner nicht nur zufrieden sind, ist das Preis-Leistungs-Verhältnis. Hapimag arbeitet diesbezüglich an Verbesserungen, was die Bewertung 2008 positiver ausfallen liess als noch im Jahr 2007.

POSITIVE BILANZ

Auch wichtig ist nebst dem Preis-Leistungs-Verhältnis der Service und dieser schnitt besser ab. 82 Prozent der Befragten sind mit dem Service in der Gastronomie, am Empfang wie auch in den Shops und Wellness-Bereichen rundum zufrieden. Sehr zufrieden sind Partner auch mit der Sauberkeit in und um die Resorts. Rund 84 Prozent der Befragten sind sehr zufrieden mit der Pflege des Resorts und der Sauberkeit der Wohnung.

Partner schätzen es, dass sich die Resorts an erstklassiger Lage befinden. Die Umfrage zeigt, dass rund 86 Prozent der Hapimag Partner sehr zufrieden sind mit der Auswahl der Resort-Standorte. 57 Prozent der Befragten fanden die Lage des Resorts sehr gut gewählt und bewerteten diesen Punkt mit der Note 1 und 29 Prozent der Befragten vergaben die Note 2. Alles in allem beträgt die Zufriedenheitsrate 80 Prozent. Die Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit bewerteten 35 Prozent der Umfrageteilnehmer mit der Note 1 und 45 Prozent erteilten die Note 2.

AUSWERTUNG SOMMERSAISON 2008

