

Kundenerwartungen und Kundenzufriedenheit bei Jugendreisen

Die steigende Reiseintensität und das immer größer werdende Reiseangebot führen zu hochgradigen Erwartungen bei den Kunden. Für den unternehmerischen Erfolg bietet die Zufriedenheit der Kunden eine gute Basis zur Gewinnung von Stammkunden. Denn nur, wenn die Erwartungen des Kunden erfüllt werden, ist er zufrieden. Und nur, wenn er zufrieden ist, bleibt er dem Unternehmen treu.

Bei Jugendreisen ist es nicht anders. Sie machen einen großen Teil aller internationalen Reisen aus und sind somit für den Tourismus von großer Bedeutung. Zudem stellt Deutschland das größte Ursprungsland für Jugendreisen dar. Der Stellenwert, den Jugendreisen in Deutschland besitzen, führt zu einer steigenden Anzahl an Angeboten. Um sich am Markt behaupten zu können, ist es für einen Spezialreiseveranstalter von Vorteil, auf die Erwartungen der Jugendlichen einzugehen und ihnen hochwertige Reisen mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis anzubieten. Die Jugendlichen bringen erhebliche Reiseerfahrungen aus früheren Reisen mit der Familie mit. Feste Unterkünfte werden einfachen Zelten vorgezogen. Allerdings wünscht sich der Jugendliche von heute mehr als ein einfaches Hotel. Das Qualitätsbewusstsein ist im Laufe der Zeit erheblich angestiegen. Die Kunden mit qualitativ hochwertigen Reiseangeboten zufrieden zu stellen, bietet die einzige Möglichkeit, sie langfristig an das Unternehmen zu binden.

In den vergangenen Jahrzehnten hat die Bildung als Reiseinhalt einer Jugendreise seinen Stellenwert verloren. Alternativ wird die Zufriedenheit als Ziel einer Reise angesehen. Die Zufriedenheit der Jugendlichen war nie gleichgültig, aber sie rückt seit mehreren Jahren immer weiter in den Vordergrund.

Jugendreisen können als „akzeptabel“ bezeichnet werden, wenn die gehobenen Ansprüche der Jugendlichen erfüllt werden. Gelingt es dem Unternehmen, seine Kunden zu begeistern, können sie neue Stammkunden gewinnen. Die Jugendreise stellt neben der Familie und der Schule den dritten Lernort dar.

Im Laufe der Arbeit hat sich gezeigt, dass die Kundenzufriedenheit auch im Segment Jugendreisen unumgänglich ist. Die jungen Kunden bringen immer mehr Reiseerfahrungen und damit höhere Erwartungen mit. Unternehmen sie eine Reise, soll diese mit möglichst viel Spaß verbunden sein und unvergesslich werden. Wichtig ist das Gruppenerlebnis, welches in jungen Jahren mit Hilfe eines ausgebildeten Jugendreiseleiters einfach zu realisieren ist.

Der Veranstaltermarkt entwickelt sich immer weiter in Richtung kommerzielle Jugendreiseveranstalter.

Die Berücksichtigung der Kundenerwartungen und Beobachtung aktueller Trends ist für einen Jugendreiseveranstalter unabdingbar. Alle Jugendreiseveranstalter sollten eine Kundenzufriedenheitsanalyse zum Bestandteil ihres Unternehmens machen, so ist es am einfachsten, frühzeitig neue Trends zu entdecken und darauf zu reagieren. Zusätzlich ist es leichter, sich in den Kunden hineinzusetzen, wenn man weiß, was er denkt. Im Jugendreisesegment definiert sich ein Veranstalter über Qualität und nur die Veranstalter mit qualitativ hochwertigen Angeboten, können sich lange am Markt halten, wie es das Beispiel RUF Jugendreisen zeigt. Die Zufriedenheit bei RUF Jugendreisen ist auf einem hohen Niveau, mit Ausnahme einiger weniger Kategorien liegen alle Werte im Zweier-Schulnotenbereich. Mit Hilfe der Reiseleiter kann vor Ort eine eventuell auftretende Beschwerde direkt abgewickelt werden. Eine transparente und kulante Beschwerdeabwicklung führt zudem zu Kundenbindung und Kundenloyalität.

Die Reiseveranstalter JAM-Reisen und Mango Tours legen ebenfalls viel Wert auf Qualität, ehrliche Angebote und Zufriedenheit ihrer Kunden. Die beiden Unternehmen sind noch sehr jung, dennoch haben Herr Mertgen und Herr Gerber konkrete Vorstellungen der Positionierung ihres Unternehmens im Markt. Beiden ist klar, dass Kundenzufriedenheit ein wichtiger Bestandteil des Unternehmenserfolges ist.

Handlungsempfehlungen im Bereich Jugendreisen sind vor allem kontinuierliche Kundenbefragungen. Ergänzend sind Elternbefragungen denkbar. Die Unternehmen müssen die Wünsche der jungen Kunden vollkommen widerspiegeln, um erfolgreich zu sein.