

Auswertung eines Mystery-Check

„Eva Schwan“



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Folgende Anfrage wurde an 68 Reitanbieter per E-Mail versandt

„Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind seit jeher eine reitbegeisterte Familie und möchten daher unseren diesjährigen Jahresurlaub vom 18.-25.09.2011 in Mecklenburg-Vorpommern verbringen.

...

Bitte teilen Sie uns per eMail schnellstmöglich mit, ob Sie in der Zeit vom 18.-25.09.2011 noch eine freie Unterkunft für 4 Personen hätten und zu welchen Konditionen. Welche Verpflegungsmöglichkeiten finden wir bei Ihnen vor? Können unsere Reitvorstellungen bei Ihnen und zu welchen Konditionen realisiert werden?

Mit freundlichen Grüßen
Eva Schwan“



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Inhalt der Mail Anfrage

Frage nach:

- Unterkunft für eine Woche außerhalb der Ferienzeit für 2 Erwachsene und 2 Kinder
- Verpflegungsmöglichkeiten
- Informationen zu Reitmöglichkeiten für Kinder, insbesondere ob es möglich wäre Western zu reiten
- Informationen zu möglichen Ausritten in die Natur

➤ **39 Anbieter** haben geantwortet.

➤ **29 Anbieter** ignorierten die Anfrage!



Projekt „Reiten in M-V“

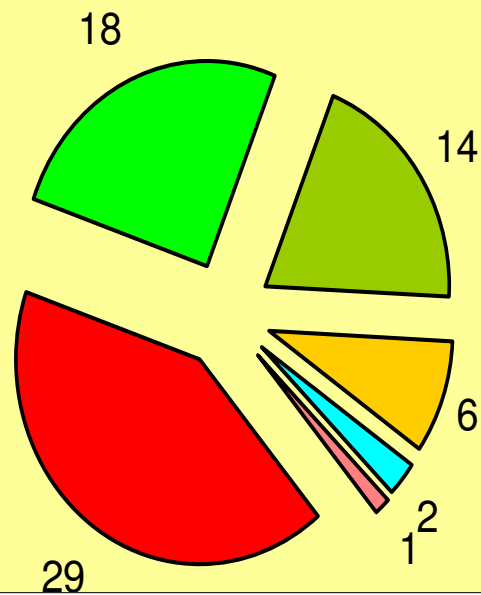


Projektleitung
Claudia Krempien

www.reiten-in-mv.de

Zeitliche Rückmeldung der Leistungsträger

39 Anbieter haben sich bei Familie Schwan gemeldet, davon 9 innerhalb von 4 Stunden



■ keine
■ Spitze (12 h)
■ Gut (24 h)
■ Zufrieden stellend (48h)
■ Nicht ausreichend (72h)
■ schlecht (84h)



Projekt „Reiten in M-V“

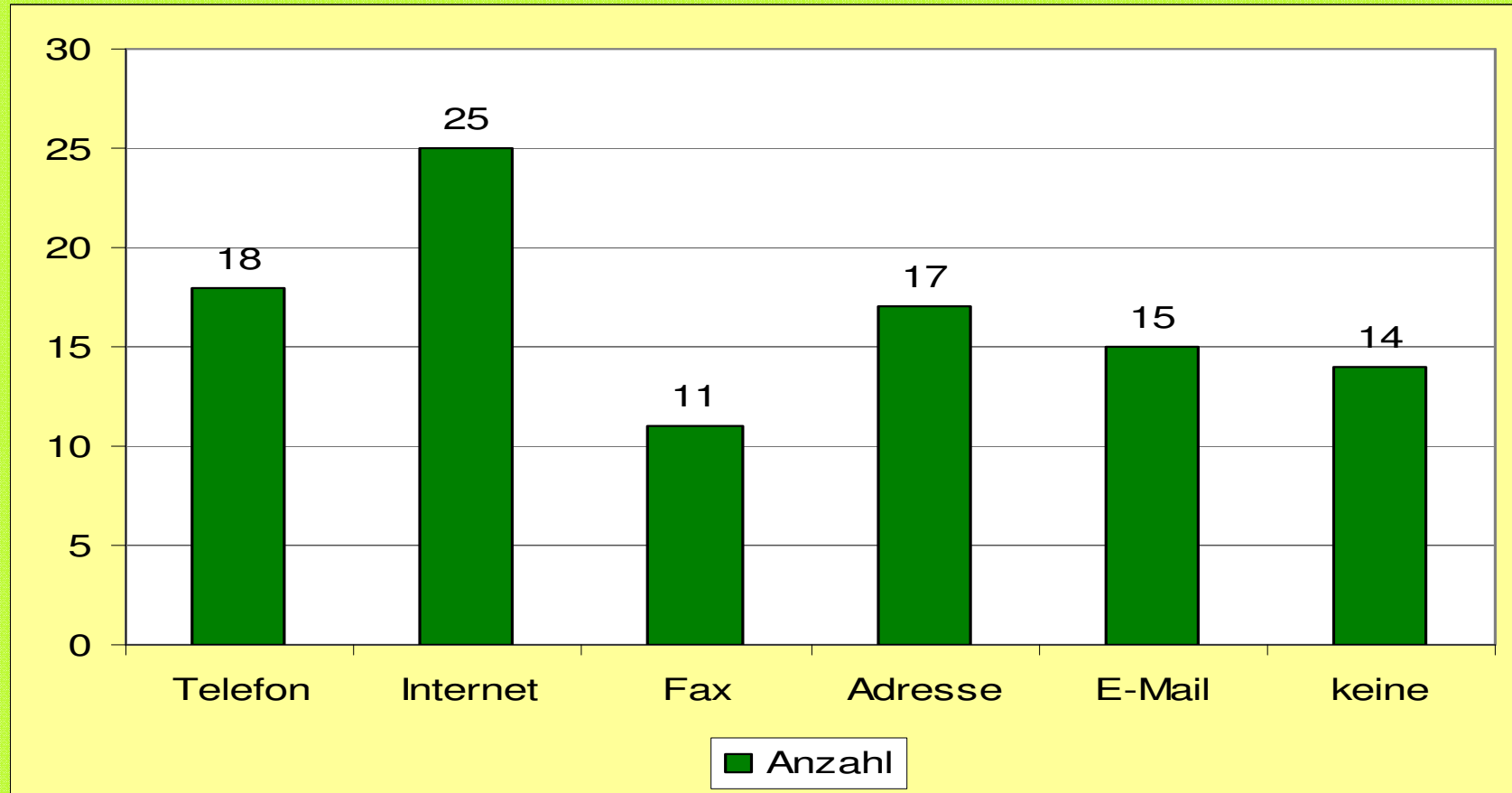


Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Kontaktdaten = Mangelware?



Projekt „Reiten in M-V“

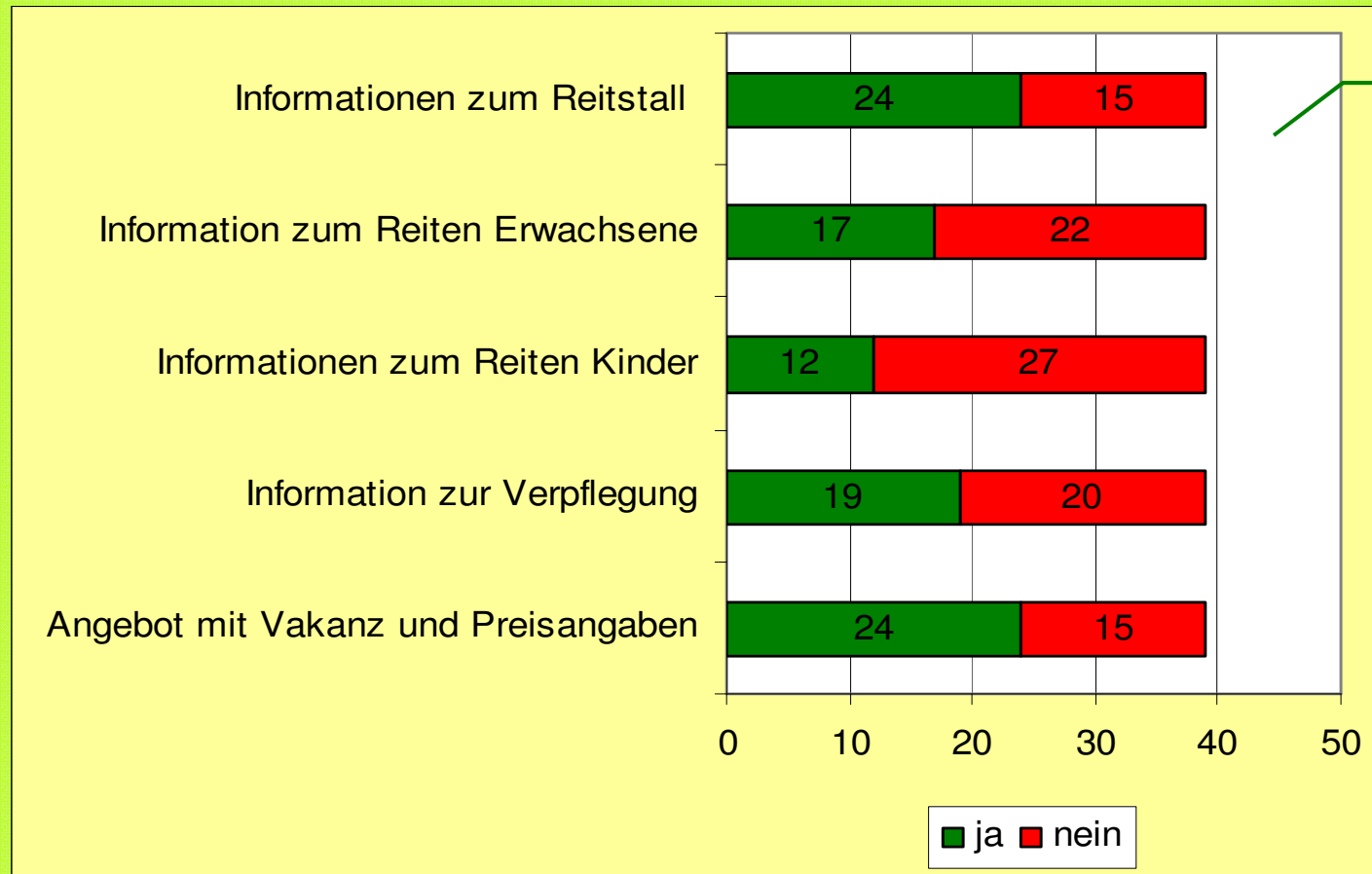


Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Antwortverhalten in der Angebots-Mail



Dabei haben
10 Anbieter
keine Angaben
zu keiner Frage
gemacht



Projekt „Reiten in M-V“

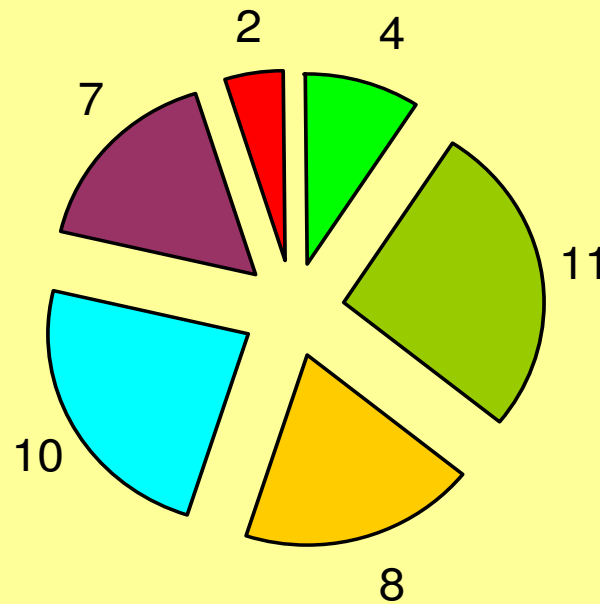


Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Gesamtauswertung der Angebots-Mail



Berücksichtigung von:

- Schnelligkeit
- Freundlichkeit
- Informationsgehalt
- Angabe von Kooperationen
- Angabe von Kontaktdaten
- Formatierung/ Rechtschreibung/ Grammatik

■ sehr gut ■ gut ■ Durchschnitt ■ Mängel ■ schlecht ■ sehr schlecht



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Positive Resultate

- zufrieden stellende Anzahl an Rückmeldungen von Leistungsträgern
- sehr nette und freundliche Anrede der Familie, gute Einleitungen
- wenn das gewünschte Angebot nicht selbst durchgeführt werden kann → Weiterleitung der Anfrage an Kooperationspartner
- Nachfrage: “Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden“
- Hinweis auf Mitgliedschaften in Vereinen/Verbänden,
- z.B. FN, LandSelection inkl. entsprechendem Logo



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien

www.reiten-in-mv.de

Positive Resultate

- im Anhang beiliegend: verschiedene pdf.-Flyer
 - z.B. zum Haus, zur Region, zu den Reitangeboten etc.
- Hinweis auf Reise-Rücktrittsversicherung
- Einbindung einer Reservierungsbestätigung / Optionsbuchung
- zweite E-Mail mit der Frage zum Stand der Reservierung



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien

www.reiten-in-mv.de

Verbesserungen - Hinweise

- (P) keine Antwort bzgl. den Wünschen des Gastes/ der Anfrage
 - Hinweis: immer auf Fragen eingehen, auch wenn man einen Punkt nicht selbst "bedienen" kann; sodann können Kontaktdaten von Partnern weiterhelfen
- bei Weiterleitung der Anfrage an einen Kooperationspartner den Gast darüber informieren
 - Hinweis: ein nettes Anschreiben mit Informationen zum eigenen Angebot und der Hinweis zur Weiterleitung der Anfrage an die/ den entsprechende/n Kooperationspartner
- **Niemals** unvollständige o. teilweise fehlende Kontaktdaten verwenden
 - Hinweis: immer mit vollständigen Daten arbeiten



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Verbesserungen - Hinweise

- **Nicht** ihr Angebot direkt **unter** die Anfrage von Frau Schwan setzen
 - Hinweis: **über** der Anfrage mit der E-Mail beginnen
- unser Tipp: eine individuelle Betreffzeile einfügen,
z.B. "Unser Angebot für Ihren Reiturlaub 18.-25.09.11"
- schlechte Formatierungen/ Layout, teilweise 3 verschiedene Schriftarten, unterschiedliche Farben und Größen verwendet worden
 - Hinweis: eine Schriftart, eine Schriftfarbe und eine Größe wählen
- keine fehlerhafte Rechtschreibung und Grammatik verwenden
- z.B. sind beim Test alle Wörter „klein geschrieben“ worden
 - Hinweis: auf korrekte Schreibweisen achten



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien

www.reiten-in-mv.de

Musterbeispiel für sehr gute Antwort: Reitanlage Mühlenberg, Friedrichsruhe

Sehr geehrte Frau Schwan,

vielen Dank für die netten Zeilen und das damit verbundene Interesse an unserer Anlage. Gerne können Sie Ihren Urlaub in dieser Zeit bei uns verbringen.

Auf unseren überdurchschnittlich ausgebildeten Schulpferden sowie auch Turnierpferden, haben Sie die Möglichkeit professionell geführten Unterricht in Dressur und Springen zu erhalten. Oder einfach ausgedehnte Ausritte in die Naturlandschaft der Lewitz zu genießen.

Gerne gebe ich Ihren Töchtern einen kleinen Einblick in, mein persönliches Steckenpferd, das Leben der Westernreiterei.

... (weitere Informationen zum Westernreiten)

Gern erzähle und zeige ich Ihnen dann mehr dazu.

...(Die detaillierten Preise zu den entsprechenden Bausteinen)

Sollten Sie Gefallen gefunden haben reserviere ich Ihnen gerne nach Ihren Vorstellungen einen Platz in dieser Zeit. Für weitere Fragen oder Wünsche stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Um sich ein Bild zu machen schauen Sie einfach auf unsere Homepage

www.reitanlage-muehlenberg.de

Liebe Grüße von der Familie Mühlenberg / Büssow



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Erfolgreiche Kundengewinnung?

**Die Familie wollte Urlaub
buchen und genießen!**

Sehr geehrte Frau Schwan,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Leider kann ich Ihnen Unterricht im Westernreiten nicht anbieten. Wir finden diese Reitweise nicht pferdefreundlich. Unsere Pferde werden nach den klassischen Prinzipien ausgebildet und geritten, weil dies die beste Möglichkeit ist, Gesundheitsschäden und Stress bei den Pferden gering zu halten. Es ist erwiesen, dass Westernpferde aufgrund der Reitweise sehr häufig schon in sehr jungen Jahren Schaden nehmen. Westernpferde sind oft im Alter von 6 Jahre körperlich schon so verbraucht, dass sie nicht mehr geritten werden können. Bitte informieren Sie sich unter xyz.de über die Urlaubsmöglichkeiten auf unserem Hof.

Mit freundlichen Grüßen



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien



www.reiten-in-mv.de

Fazit = Formel zur erfolgreichen Buchung

Hohe Qualität der Rückmeldung

+ **schnelle** Reaktionszeit

+ Nutzung von **Kooperationen**

= **Erhöhung der Buchungserfolge**

Kontakt Daten:

Projekt „Reiten in M-V“
Frau Claudia Krempien

Tel.: 038208 – 60672

Fax.: 038208 – 60673

eMail: landurlaub.krempien@m-vp.de

Internet: www.reiten-in-mv.de



Projekt „Reiten in M-V“



Projektleitung
Claudia Krempien

www.reiten-in-mv.de