

Die Kundenbedürfnisse beim zukünftigen Reisen

Ferien-Barometer von Hotelplan Suisse (April 2021)

 **Hotelplan**
SUISSE



› Die Sehnsucht nach Ferien ist besonders gross

Deutschsprachige Kundinnen und Kunden haben vor allem das Bedürfnis, Ferien nachzuholen. Die Romands hingegen benötigen Erholung von den aktuellen Einschränkungen (frühe kantonale Mini-Lockdowns). Die Lust wird durch Unsicherheit und der instabilen Situation gebremst: soziale Verantwortung, Sorge vor eigener Ansteckung und (mit leichter Tendenz) erlittene Einkommenseinbussen.

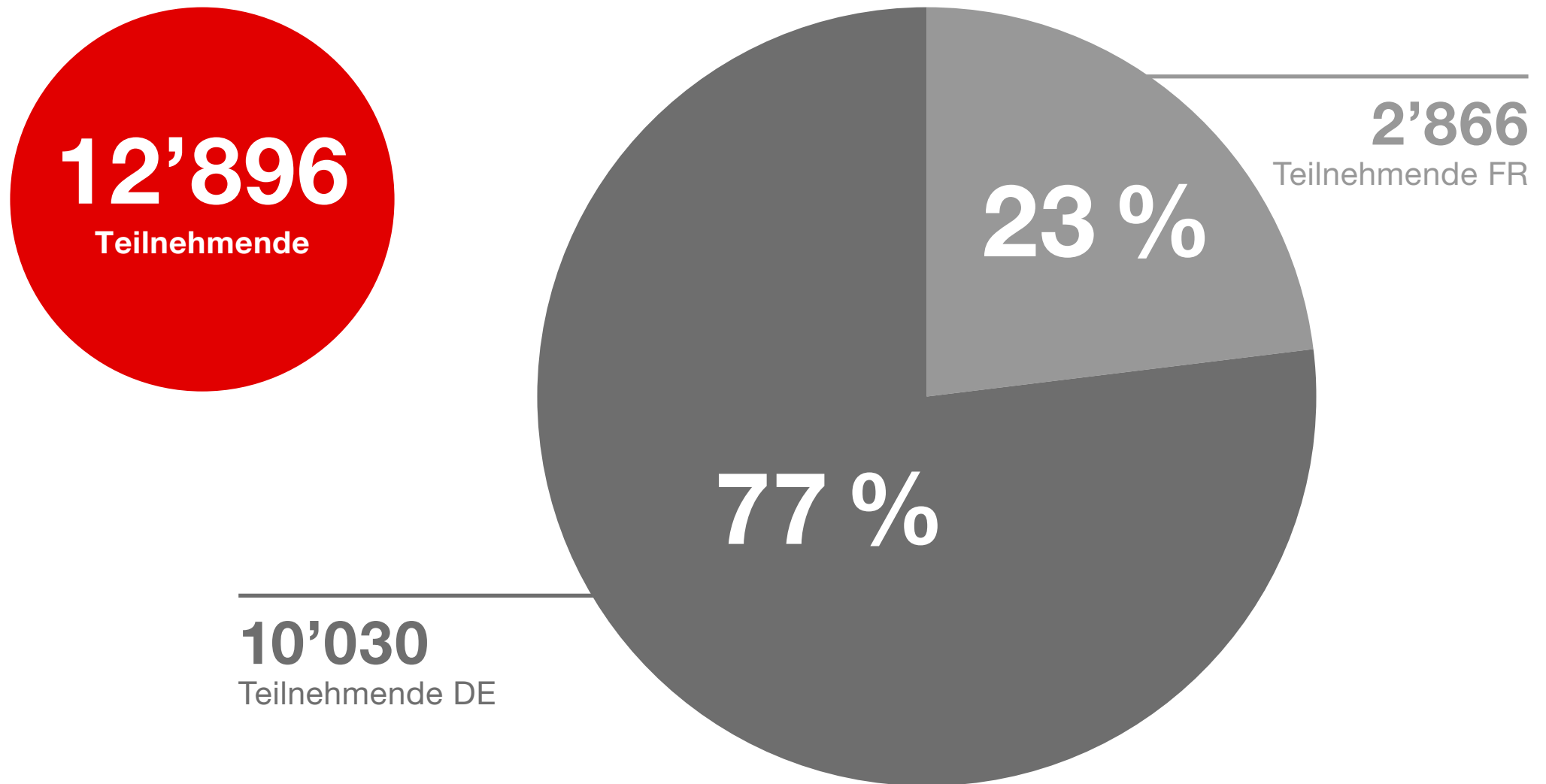
Bezüglich Auslandsreisen sind Kunden aktuell zögerlich, obwohl die Reiselust sehr hoch ist. Die Buchungsintensität wird zunehmen, wenn Reisen unkomplizierter werden und Impfungen eine Einreise ohne Test in das Zielland erlauben. Grundsätzlich glauben Kunden nicht, dass das Ansteckungsrisiko im Ausland höher ist als in der Schweiz.

Die Kunden erwarten, dass das Reisebüro ein Rundum-Sorglos-Paket anbietet.

Am wichtigsten sind den Kundinnen und Kunden:

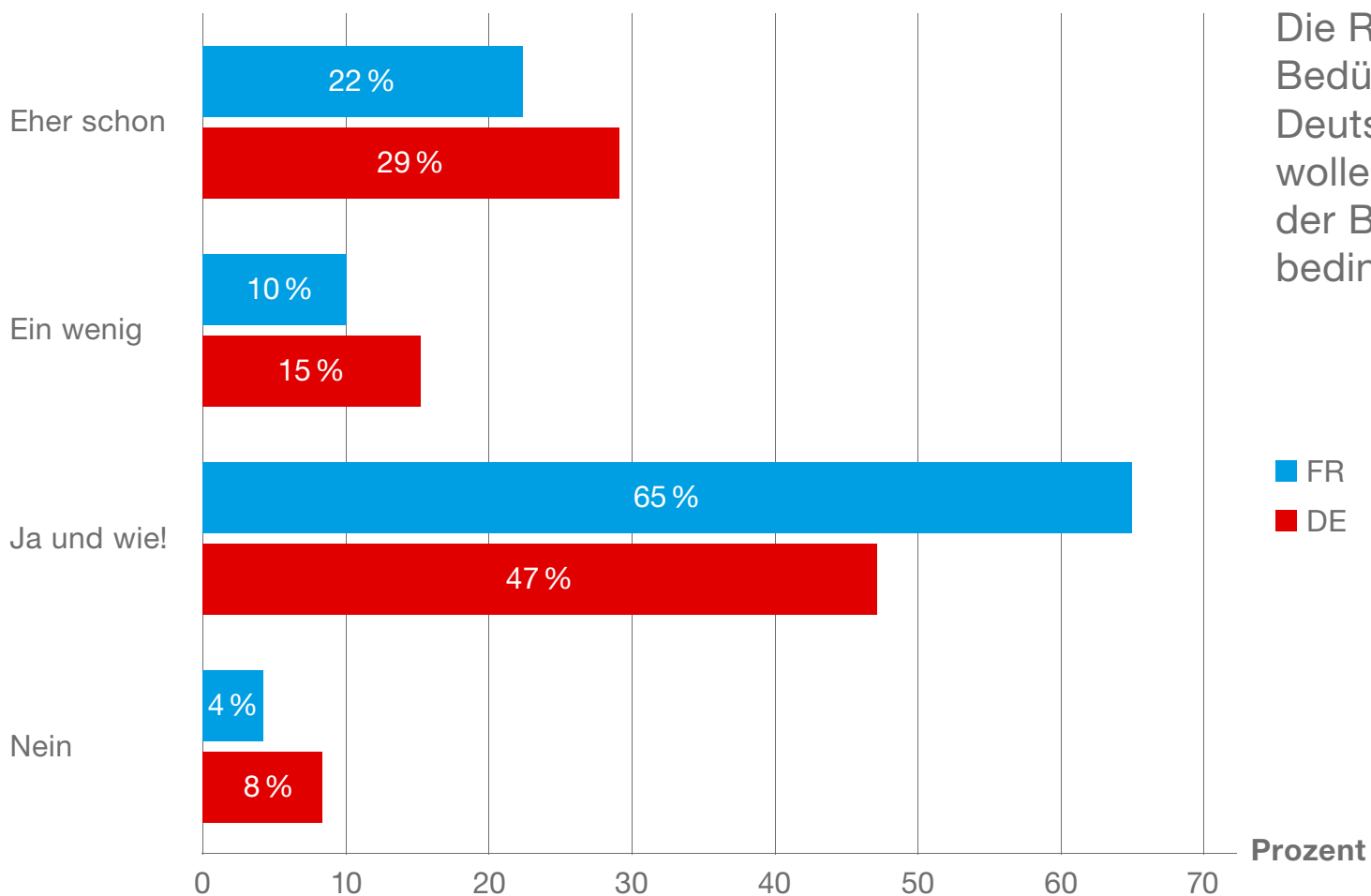
- › Flexible Stornobedingungen
- › Informationen über aktuelle Bestimmungen
- › Gewährleistung eines unkomplizierten Ablaufes (Covid-19-Testpaket)

› **Der Ferien-Barometer löst hohe Resonanz aus**



› Die Reiselust ist bei den Romands sehr gross

Haben Sie aktuell Lust auf Ferien?

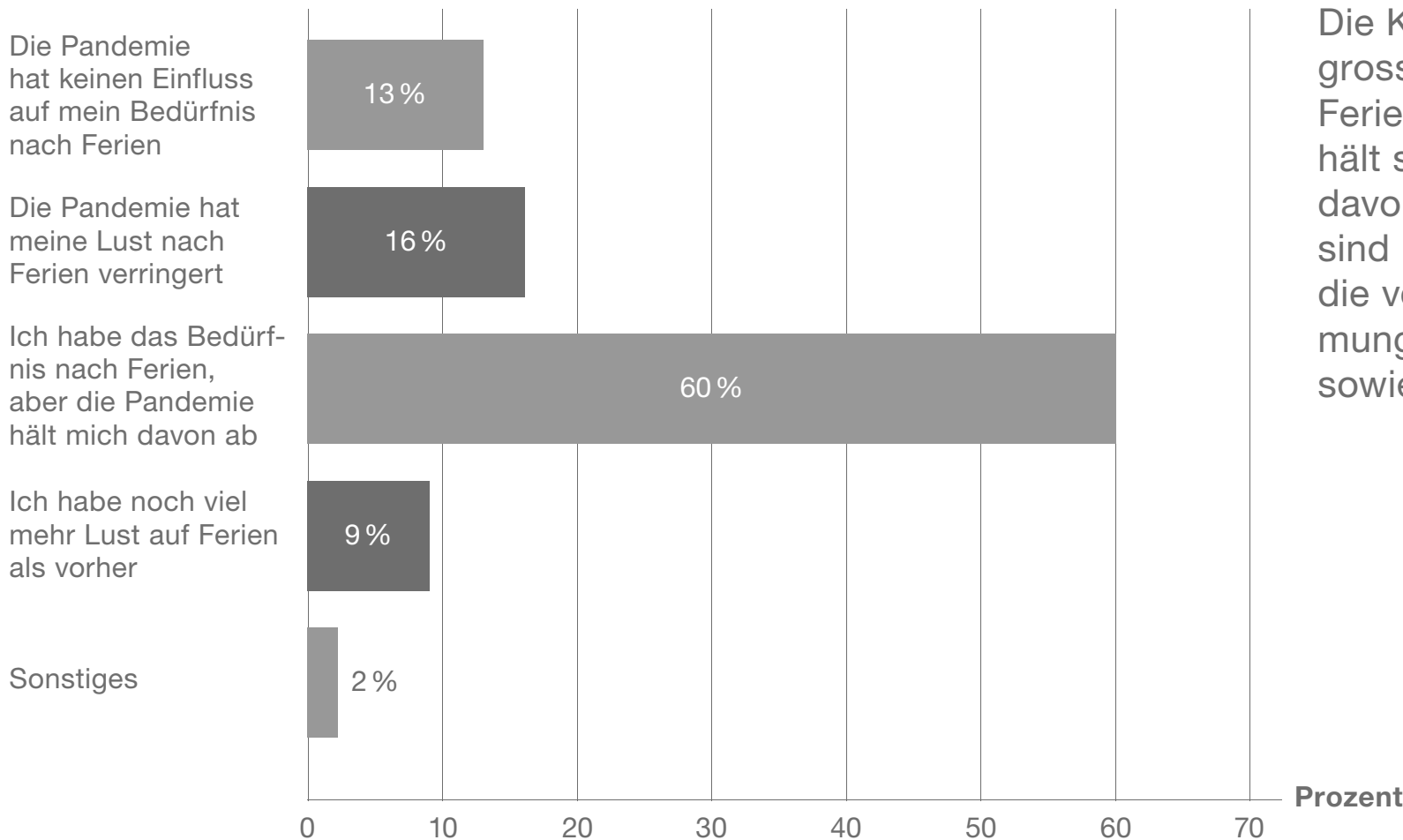


Die Romands haben ein höheres Bedürfnis nach Ferien als die Deutschschweizer. Grundsätzlich wollen aber auch beinahe 50 % der Befragten aus der D-CH unbedingt in die Ferien verreisen.

Teilnehmende: 12'896

› Die Reiselust wird durch die Pandemie gebremst

Wie hat Covid-19 Ihre Reiselust verändert?

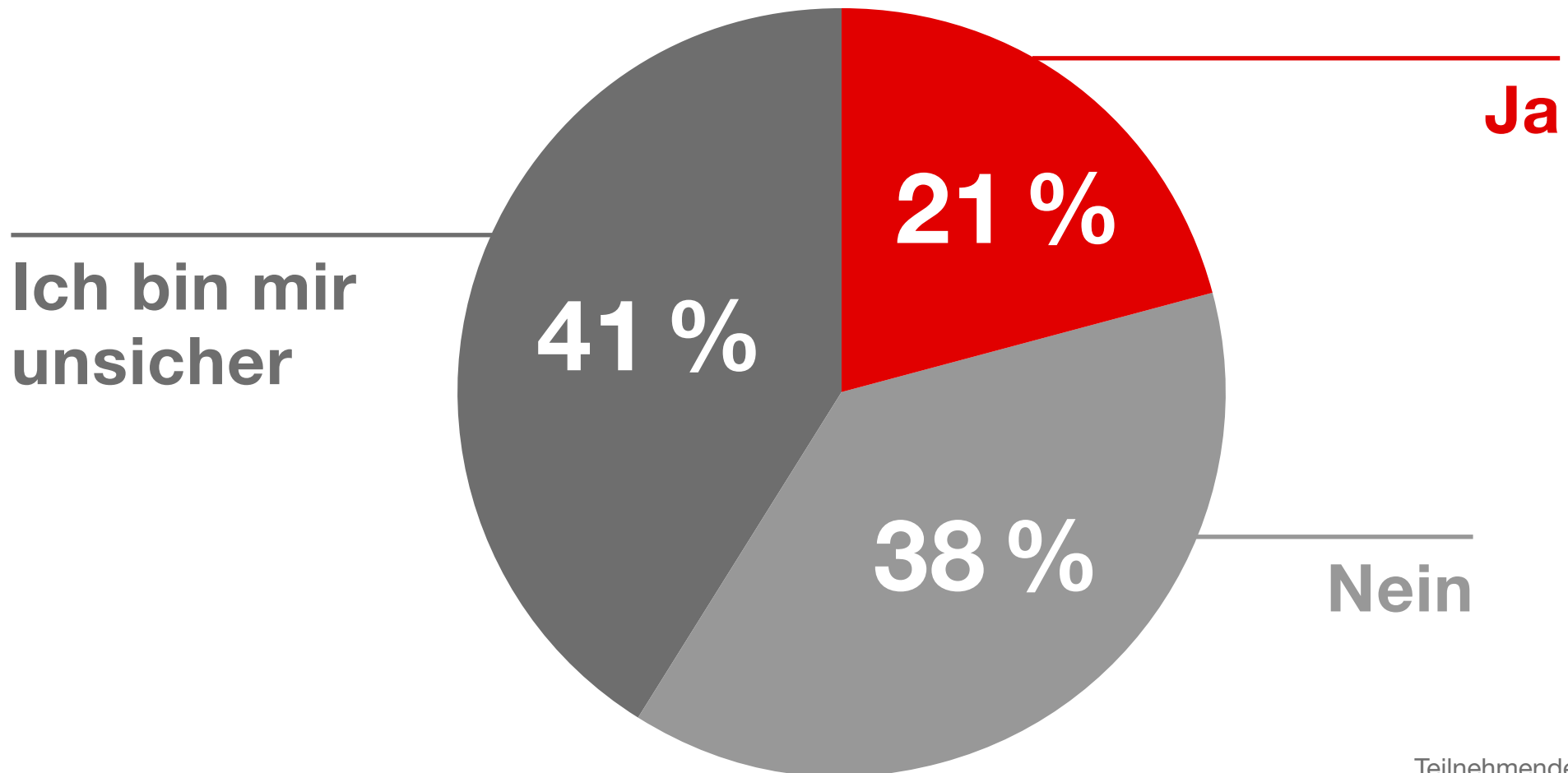


Die Kunden haben ein grosses Bedürfnis nach Ferien, die Pandemie hält sie aber momentan davon ab. Grund dafür sind höchstwahrscheinlich die volatilen Reisebestimmungen einzelner Länder sowie Einreisetests.

Teilnehmende: 12'896

› **Der Grund liegt in der Unsicherheit der instabilen Situation**

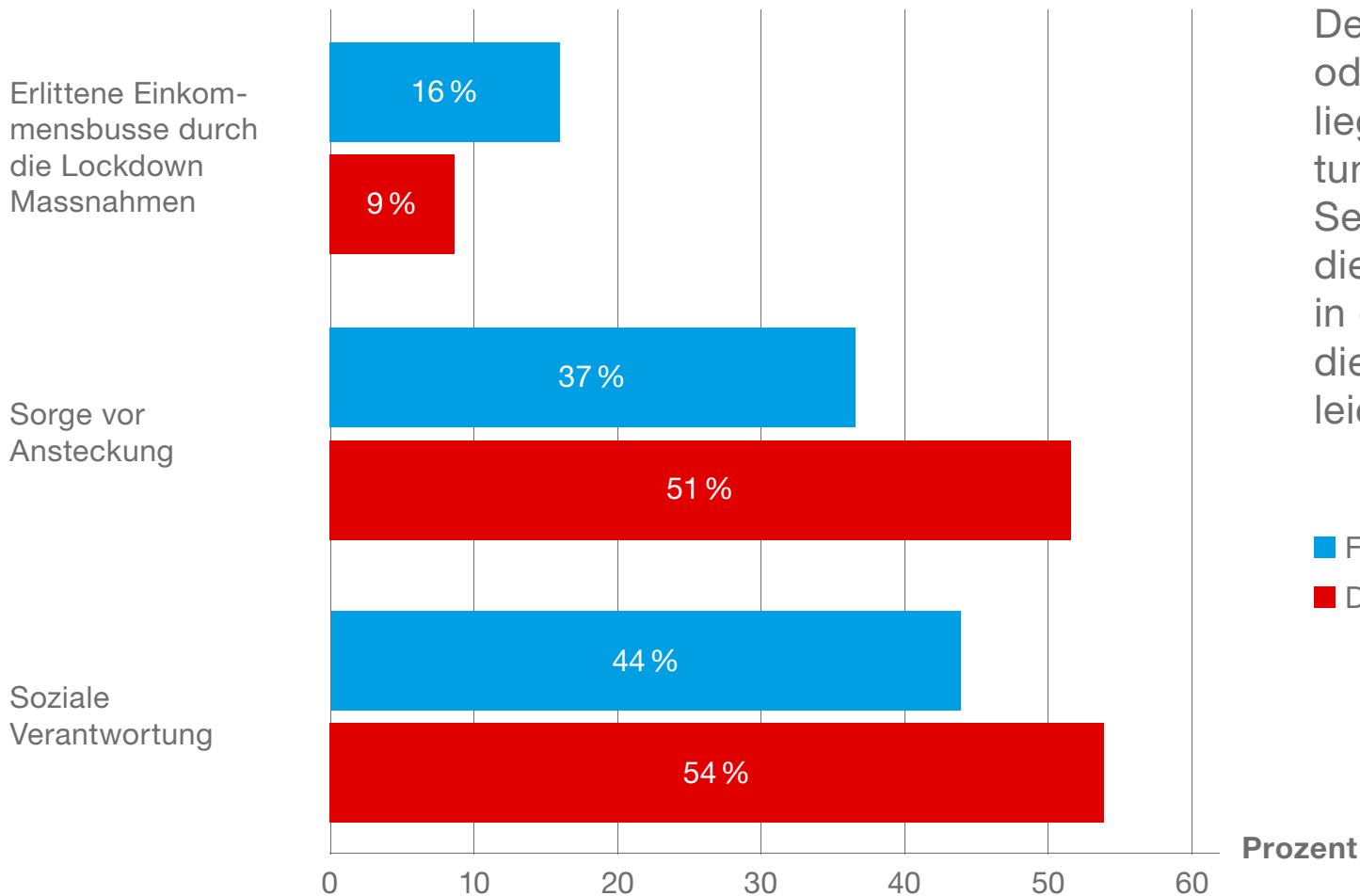
Würden Sie unter den aktuellen Umständen eine Reise buchen?



Teilnehmende: 12'896

› Die soziale Verantwortung ist sehr hoch

Was hält Sie vom Reisen ab?

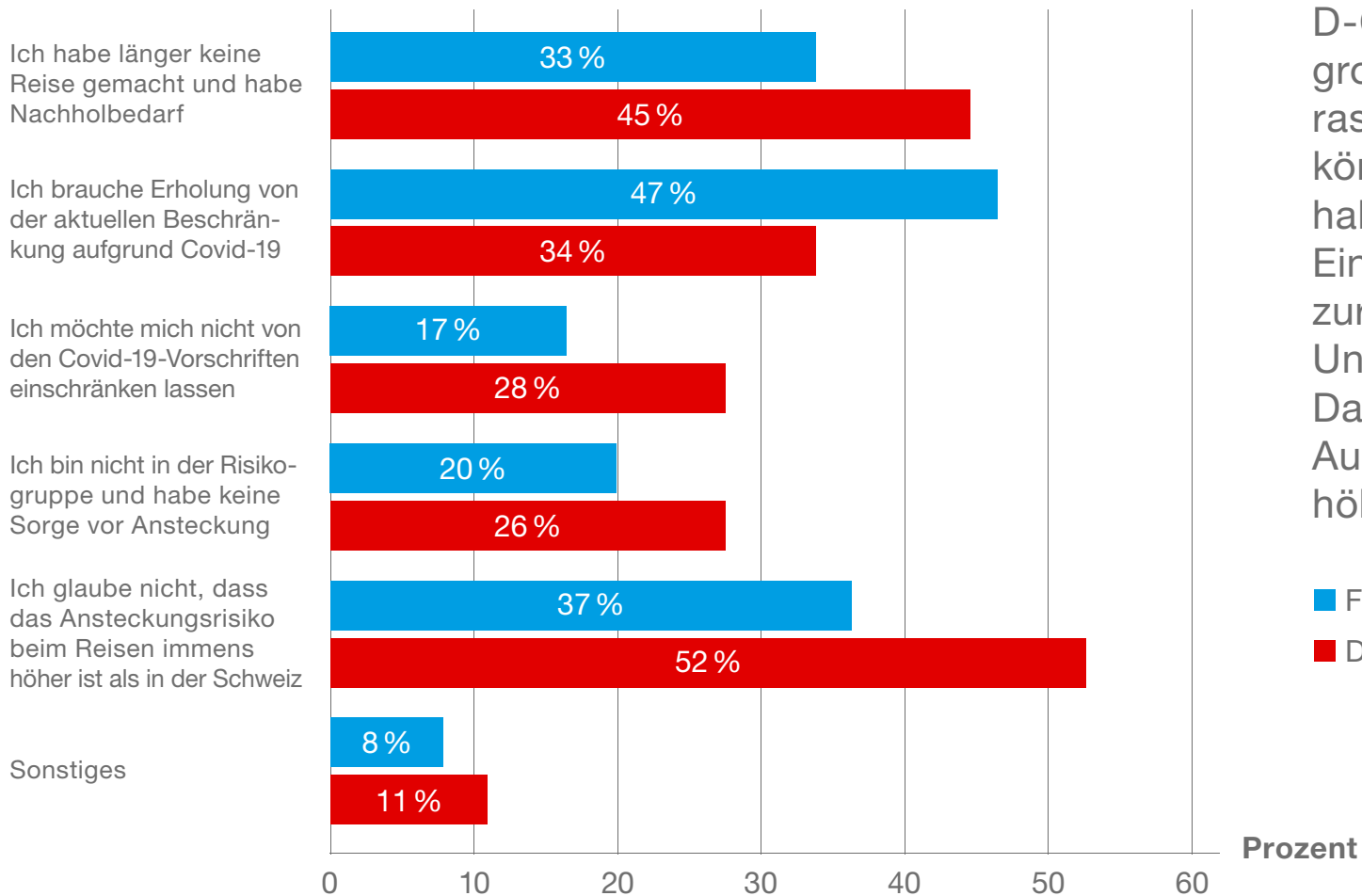


Der Grund für die Unsicherheit oder die gebremste Reiselust liegt in der sozialen Verantwortung und dem gesundheitlichen Selbstschutz. In der D-CH ist dieser Umstand ausgeprägter, in der W-CH hingegen ist die Einkommenseinbusse ein leichter Treiber.

Teilnehmende: 4'819

› Nachholbedarf vs. Erholung polarisiert in Sprachregionen

Warum möchten Sie aktuell eine Reise buchen? (Mehrfachantworten)



D-CH Kunden haben ein grosses Bedürfnis, ihre Ferien raschmöglich nachholen zu können. Die F-CH Kunden haben aufgrund der stärkeren Einschränkungen im Vergleich zur D-CH ein Bedürfnis auf Unbeschwertheit im Ausland. Das Ansteckungsrisiko im Ausland wird nicht als immens höher wahrgenommen.

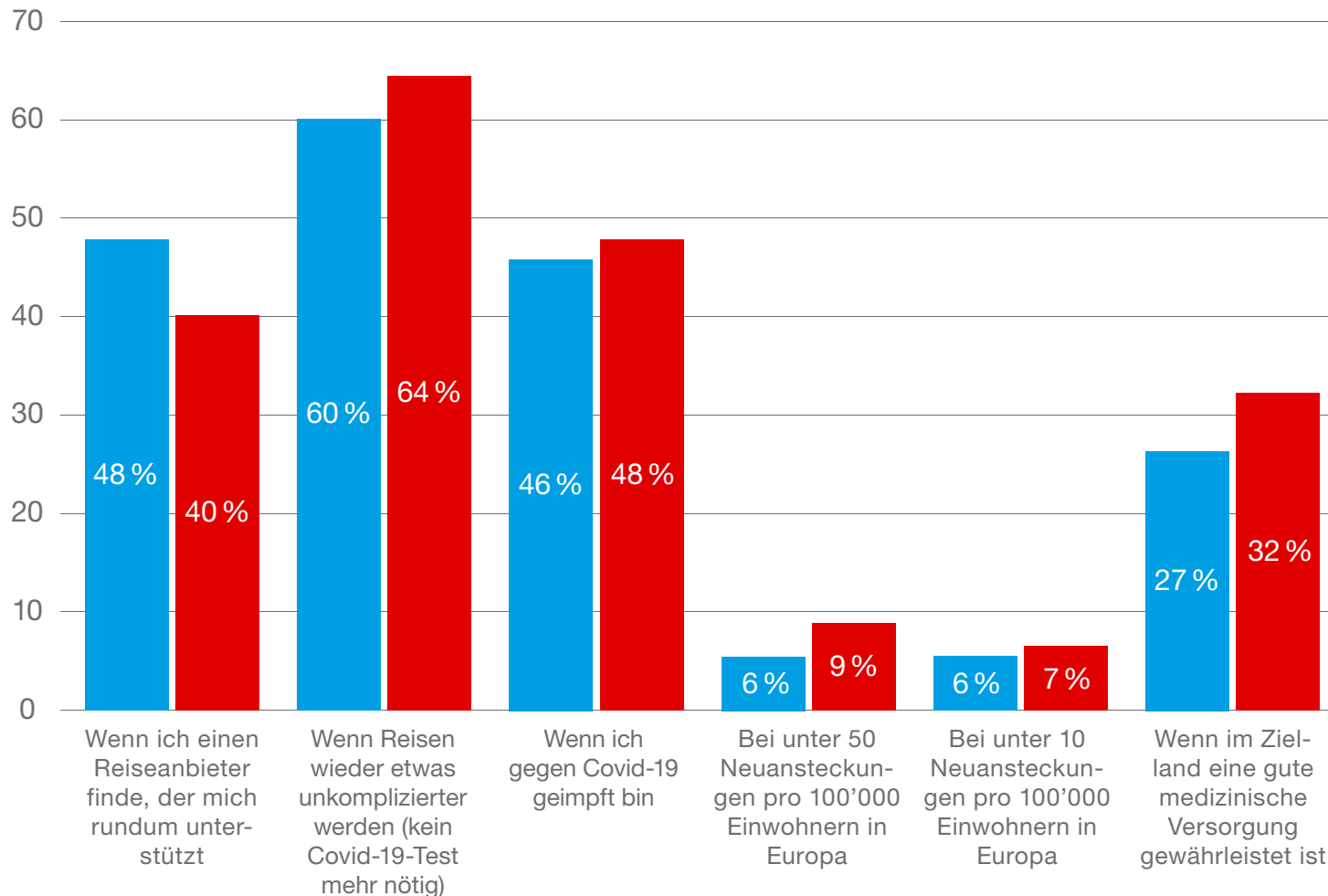
■ FR
■ DE

Teilnehmende: 5'174

› Das Reisen muss unkomplizierter werden

Unter welchen Umständen würden Sie aktuell eine Reise buchen? (Mehrfachantworten)

Prozent



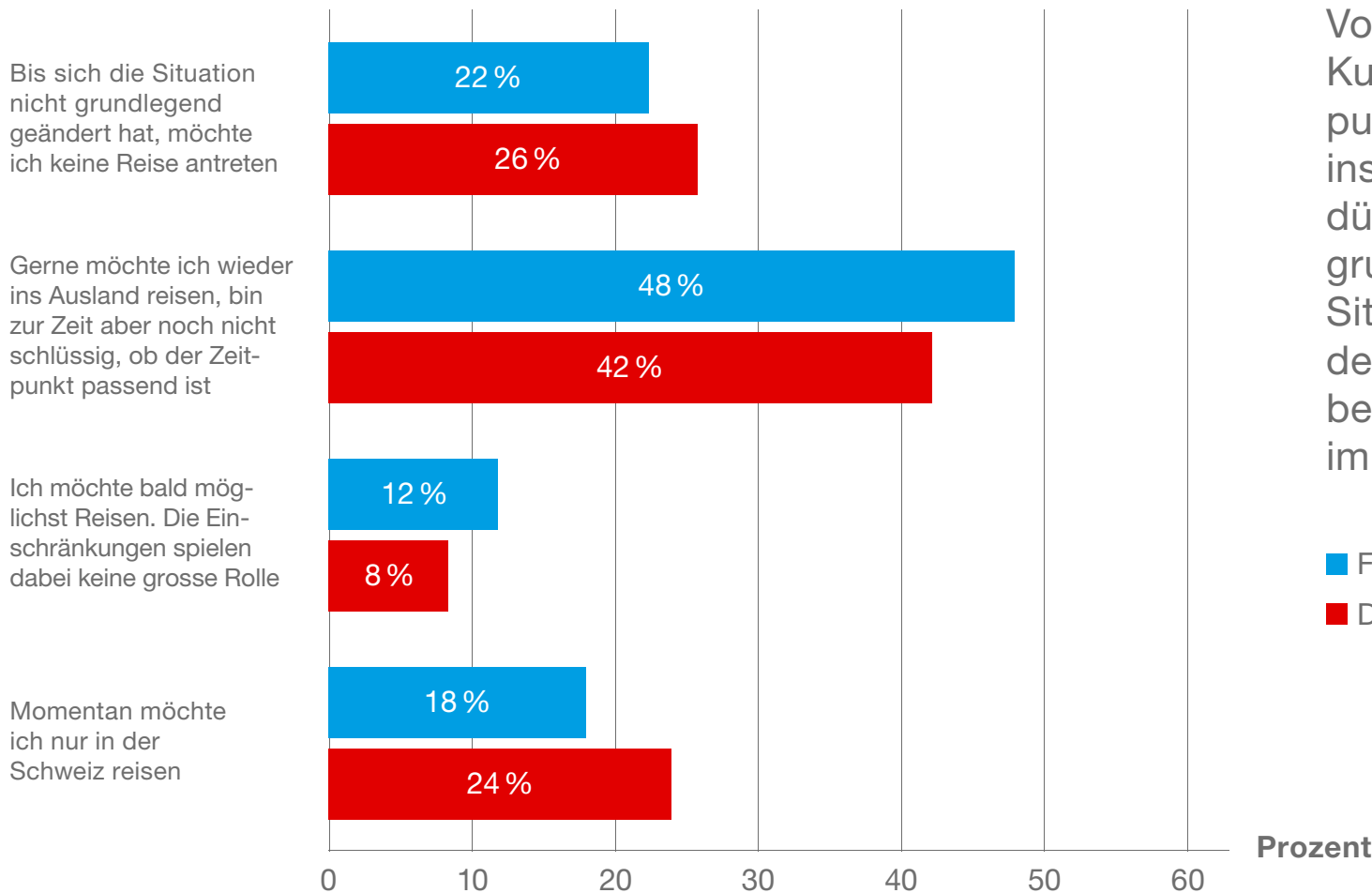
Covid-19-Tests verkomplizieren das Reisen. Impfungen können hingegen Kunden zu Buchungen stimulieren. Die F-CH suchen stärker nach einer rundum Unterstützung beim Reiseanbieter. D-CH Kunden hingegen benötigen eher Sicherheit in der medizinischen Versorgung an der Feriendestination.

■ FR
■ DE

Teilnehmende: 12'058

› Kunden sind zögerlich, wollen aber grundsätzlich reisen

Welche Aussage trifft am ehesten auf Ihr aktuelles Verhältnis zu Reisen zu?



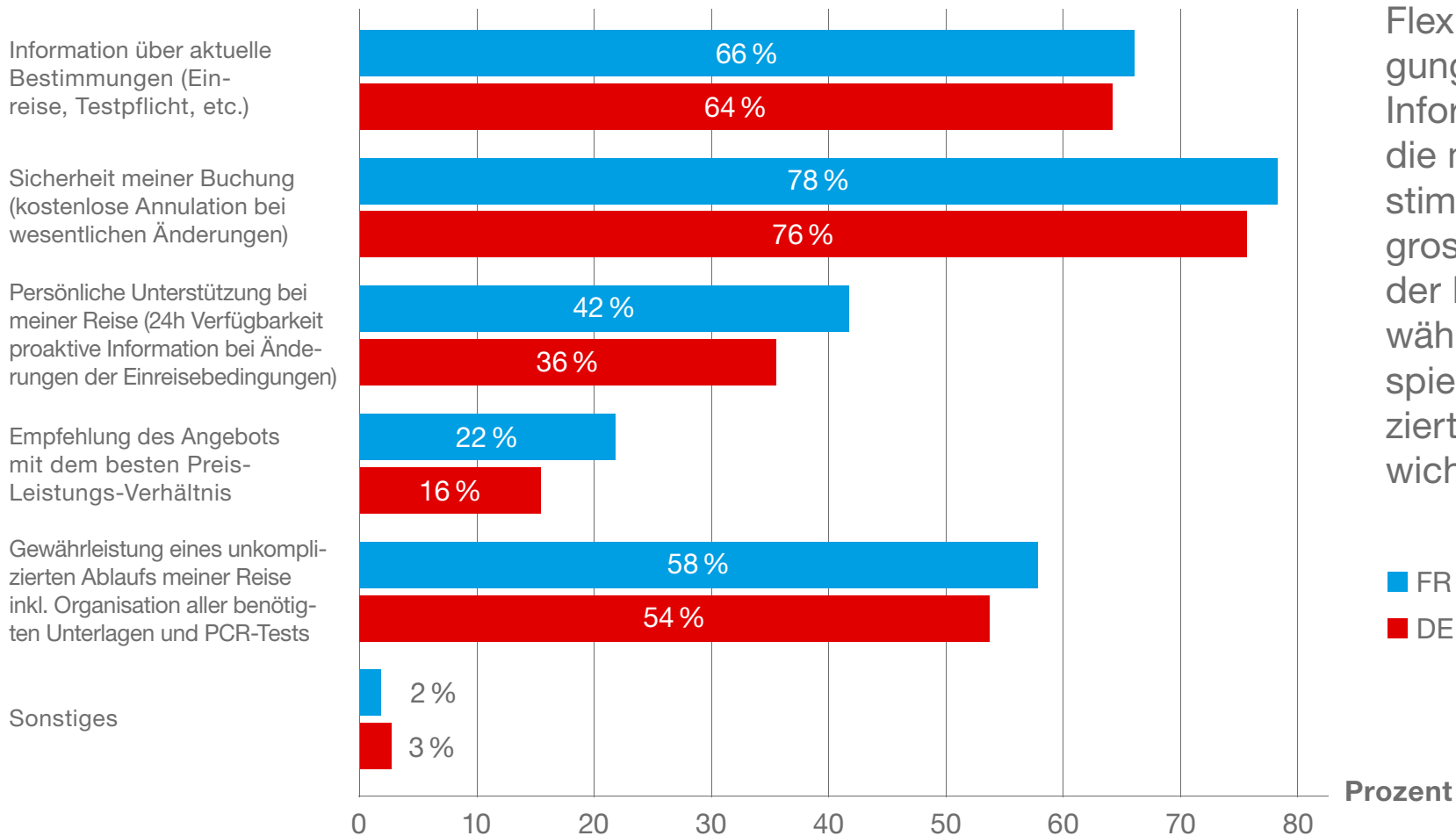
Vorwiegend hinterfragen Kunden den aktuellen Zeitpunkt hinsichtlich Reisen ins Ausland, obwohl das Bedürfnis sehr hoch ist. Eine grundlegende Änderung der Situation ist für rund 25 % der Befragten nötig oder sie bevorzugen vorerst Reisen im Inland.

FR
DE

Teilnehmende: 12'058

› Kunden erwarten Flexibilität & Unterstützung im Buchungsprozess

Welche Erwartungen haben Sie an ein Reisebüro in der aktuellen Lage? (Mehrfachantworten)



Flexible Stornobedingungen und aktuelle Informationen über die momentanen Bestimmungen sind ein grosses Bedürfnis der Kunden. Vor und während der Reise spielt ein unkomplizierter Ablauf eine wichtige Rolle.

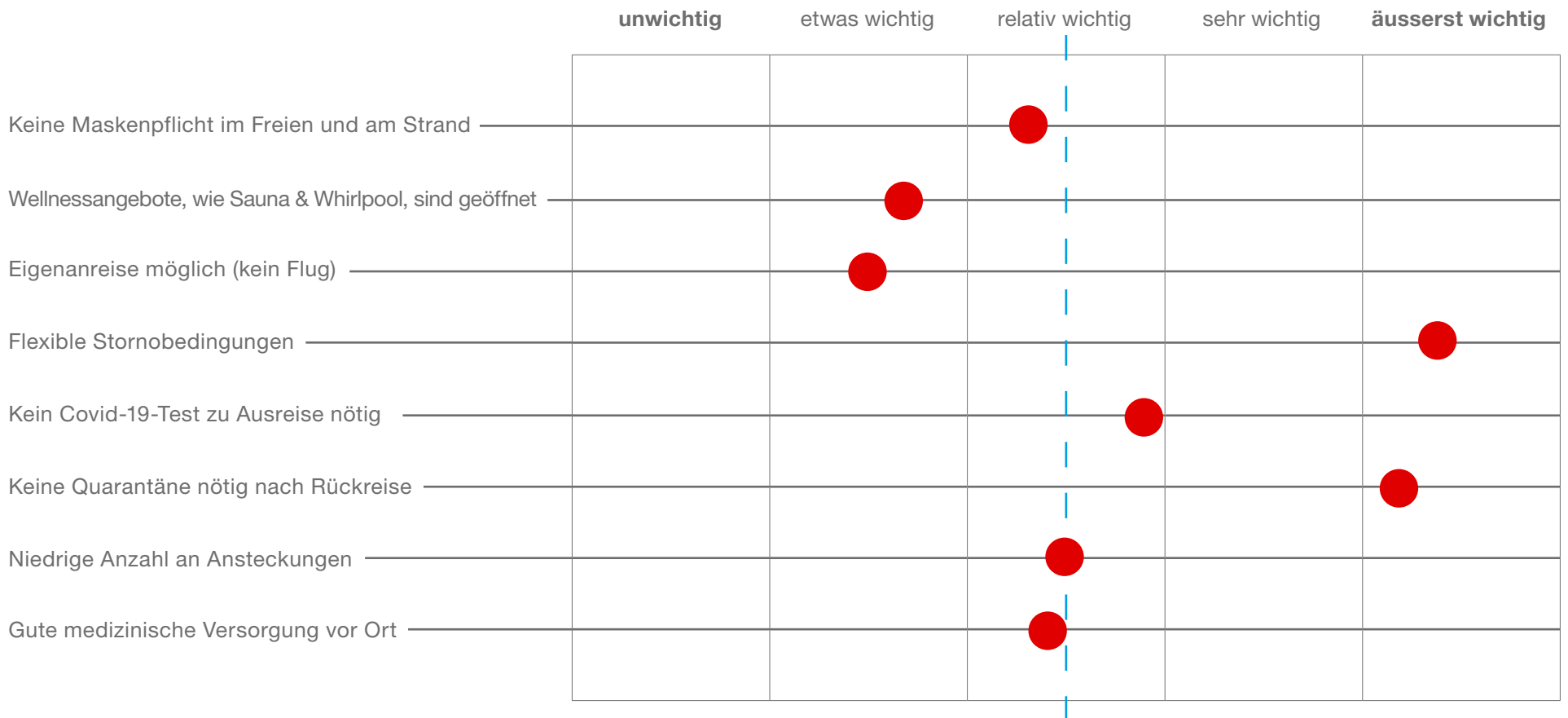
FR
DE

Prozent

Teilnehmende: 12'058

› Flexibilität & Quarantäne sind entscheidend für die Wahl

Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien bei der Wahl der Feriendestination? (Mehrfachantworten)



● Gewichteter Mittelwert

➤ Flexibilität & Quarantäne sind entscheidend für die Wahl (Detaillierte Ergebnisse)

Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien bei der Wahl der Feriendestination? (Mehrfachantworten)

