

PRESSEAUSSENDUNG

Rote Karte zur EURO:

Tourismus-Betriebe sprachlich im Abseits: Besseres Hotel, schlechtere E-Mails

Das größte sportliche Ereignis in Österreichs Geschichte steht vor der Tür. Sind Österreichs Touristiker in Ihrem Antwortverhalten „charmante Botschafter der Gastfreundschaft“?

Wien, 14. Mai 2008. Eine Studie testet 528 Mail-Antworten von österreichischen und Schweizer Hotels. Befund: Servicewüste mit nur winzigen Charme-Oasen.

- Nur 50 % der Anfragen werden überhaupt beantwortet.
- 4- und 5-Stern-Häuser schreiben bürokratischer, floskelhafter und mit mehr Rechtschreib- und Grammatikfehler als 2- bis 3-Stern-Hotels.
- „Sehr geehrter Herr Assalumu Alaykum...“ – die arabische Grußformel wird aus Unkenntnis zum Namen des Gastes.

Eigentore von Österreichs Hotels & Reisebüros

Weniger als 1 % brachten eine nette Verabschiedung zustande oder ein Kontaktangebot, das Appetit macht. „Mit freundlichen Grüßen, Frontdesk“ ist ein klares Sprachfoul und führt zu der Frage: Fühle ich mich nach diesem Gruß immer noch willkommen?

Nur 15 % scheinen den lokalen EURO-Spielplan zu kennen und weisen in ihrer Antwort auf den Fehler in der Buchungsanfrage des Gastes hin. Oft gibt es keine klaren Infos in der Antwort. Stattdessen wird man mit: „Auf unserer Homepage finden Sie ...“ auf die Ersatzbank geschickt.

Statt am Ball zu bleiben, antworten Reservierungsmitarbeiter häufig mit „leider alles belegt“ - ohne ein alternatives Angebot zu machen. E-Mail Anfragen werden weder als möglicher Beginn einer Kundenbeziehung erkannt noch genützt. Oder frei nach der neuen Österreich-Kampagne: „Dort, wo Du als Gast erst willkommen bist, wenn Du die Rechnung zahlst – Das muss Österreich sein!“

„Die schriftliche Kommunikationskultur ist ein weißer Fleck auf Österreichs Tourismus Landkarte“, erklärt Studienleiter Michael Haunschmid von wortwelt®. „E-Mail Sprache ist einfach und direkt. Sie braucht keine Floskeln, dafür umso mehr natürliche Freundlichkeit.“ Die Chance bereits vor der Buchung Gastfreundschaft zu leben, wird laut Haunschmid nur sehr selten wahrgenommen.

Unterschied Österreich – Schweiz:

In Punkto Rechtschreibung hat unser EURO-Partner Schweiz die Nase vorn. Schweizer Betriebe agieren selbstbewusster, wenn es um Beschwerden geht. Sie sind zwar weniger freundlich, aber lange nicht so bürokratisch wie unsereins.

Studiendetails

Ingesamt gingen 528 Test E-Mails an 93 Hotels und 50 Reisebüros. Pro Unternehmen wurden je zwei Buchungsanfragen, eine Beschwerde, eine Anfrage in „gebrochenem“ Deutsch und eine Sponsoringanfrage geschickt. Wortwelt hat dafür Betriebe in den „EUROStädten“ Wien, Salzburg, Innsbruck, Klagenfurt, Zürich, Bern, Basel und Genf ausgewählt und nach dem Schulnotensystem bewertet. Kriterien: Form, Rechtschreibung und Schreibstil.

wortwelt® ist seit 2001 der österreichische Spezialist für Unternehmenssprache. Die Wortwerker analysieren Texte nach Image- und Verständlichkeitskriterien. Sie haben bereits in über 80 Projekten serviceorientierte Schreibkultur entwickelt und implementiert. Seit März 2008 freuen sie sich über den Best PRactice Award des PRVA für das Projekt „WKO im Wort“. www.wortwelt.at

Rückfragen an den Studienleiter:

Mag. Josef Michael Haunschmid
Tel.: +43-699-1770 4040
michael.haunschmid@wortwelt.at

Pressekontakt:

Dr. Karin Krobath
Tel: +43-699-1077 6611
Karin.krobath@wortwelt.at