

Bedürfnisse und Erwartungen der (jungen) Kunden an das Reisebüro in der Zukunft

Dr. Sophie Karmasin/Karmasin.Motivforschung



1

Man zahlt nur dafür, was emotional wertvoll ist

2

Was bietet ein Reisebüro?

3

Die Erwartungen junger Menschen an das Reisebüro
der Zukunft



A black and white penguin is perched on the shoulder of a woman. The penguin is holding a large, diamond-encrusted flower in its beak. The woman's face is partially visible on the left side of the frame, showing her lips and neck. The background is dark and out of focus.

Was brauche ich und was muss ich haben?

oder

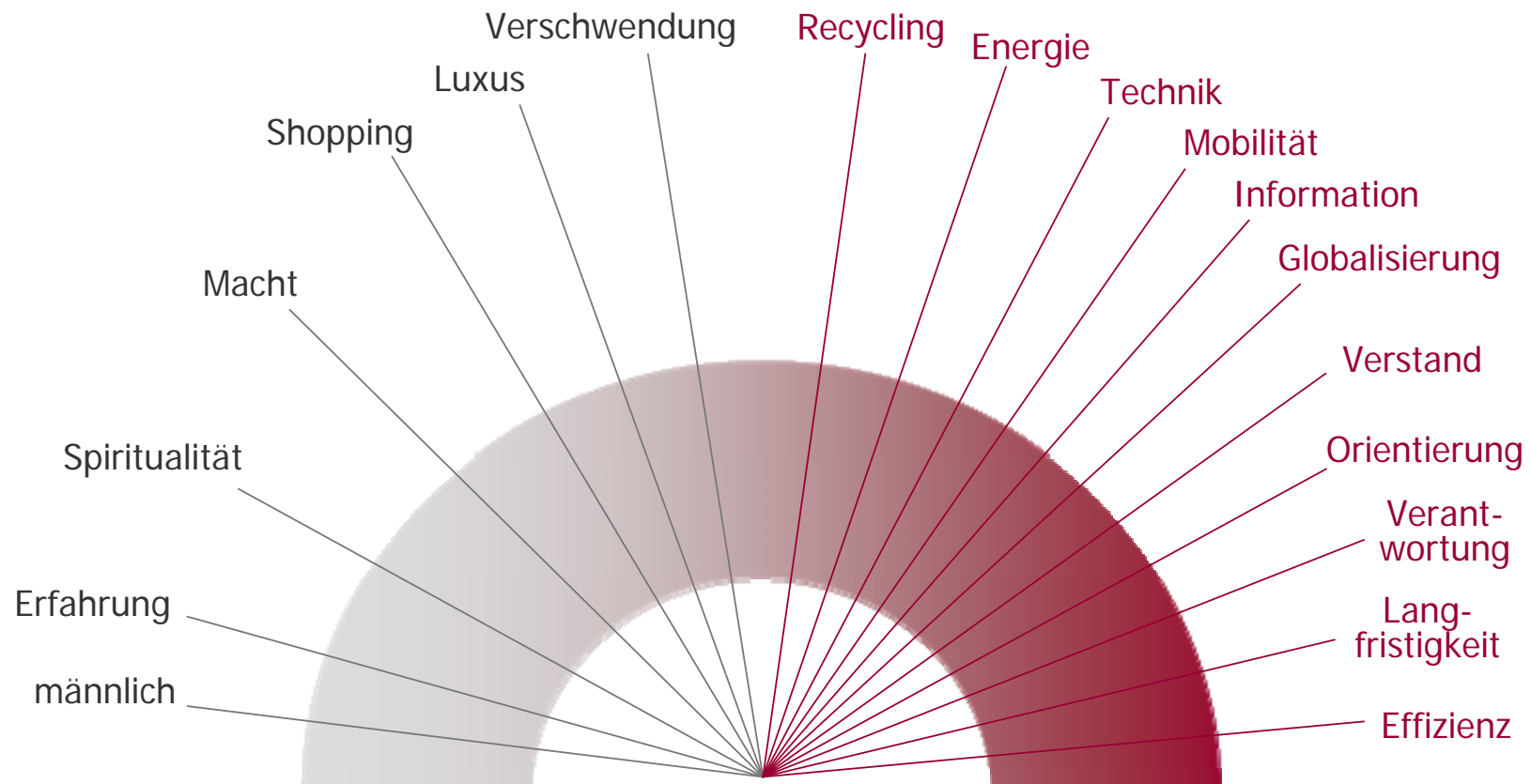
Man zahlt nur dafür, was emotional wertvoll ist

Die Tophemen der Zukunft

Welche Werte werden der Vergangenheit/der Zukunft zugeordnet?

Vergangenheit

Zukunft



Value Driven Consumers

vor der Krise

Vertrauen in Institutionen
und Unternehmen

Luxus als Distinktionsmerkmal

Leistungssteigerung/Profitsteigerung

Quantität

Autoritäre Kommunikation

Expressive Hard Facts: Karriere um
jeden Preis, egozentrisch

Hier und Jetzt



während der Krise

Vertrauen in Politik, Banken,
Unternehmen wiedergewinnen

Bewusster Konsum als Zeichen einer
Elite: „ich kann es mir leisten“
wird neu interpretiert

Anständigkeit vor Gewinnmaximie-
rung: Verantwortung, Kooperation

Komplexität reduzieren

Dialogfähigkeit und Transparenz

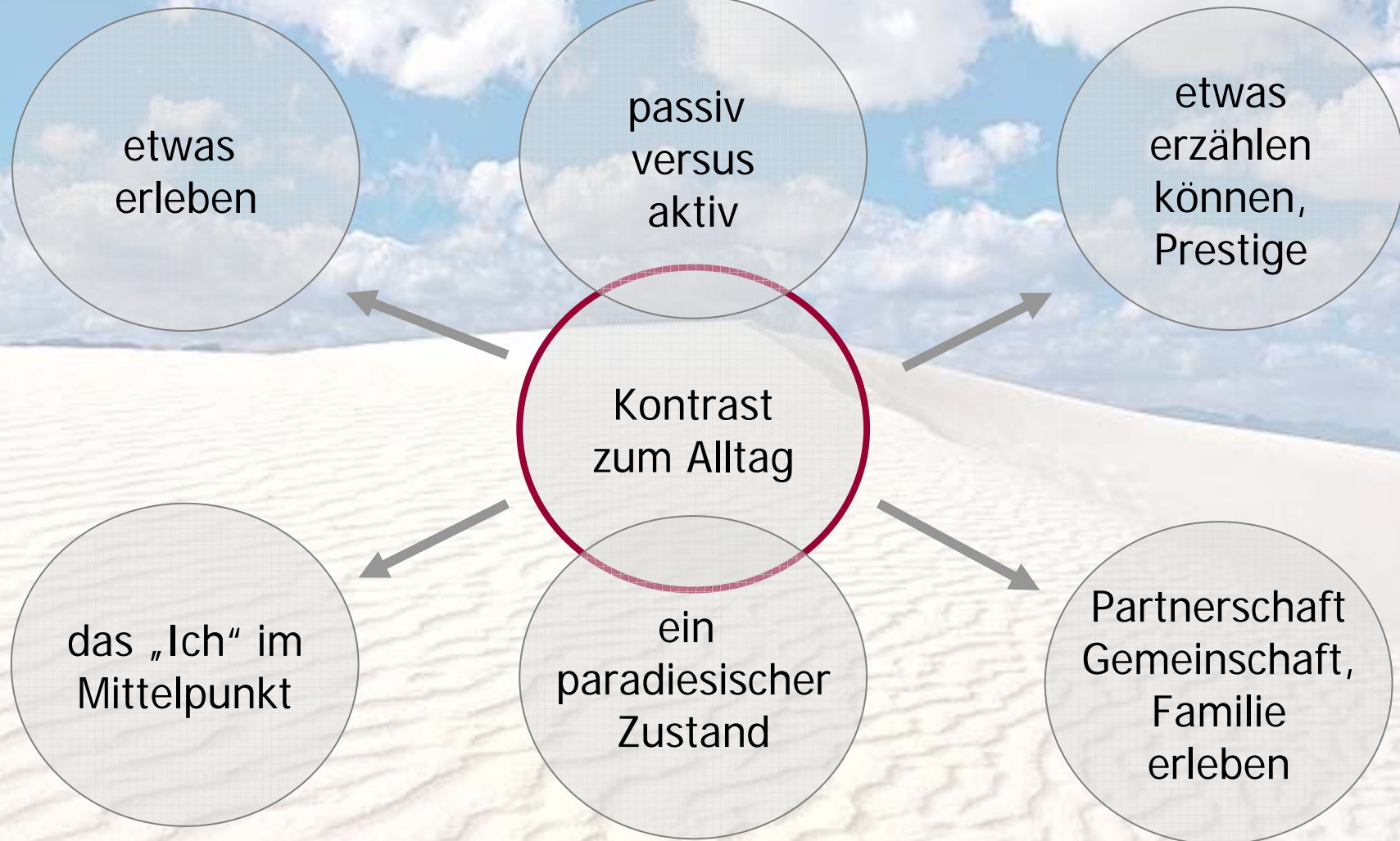
Sinnliche Soft Facts: Natur, Zeit,
Sinn, Beziehungen und Weiblichkeit
sind wichtiger als Geld, Macht, Luxus

Heute und Morgen



Was leistet ein Reisebüro?

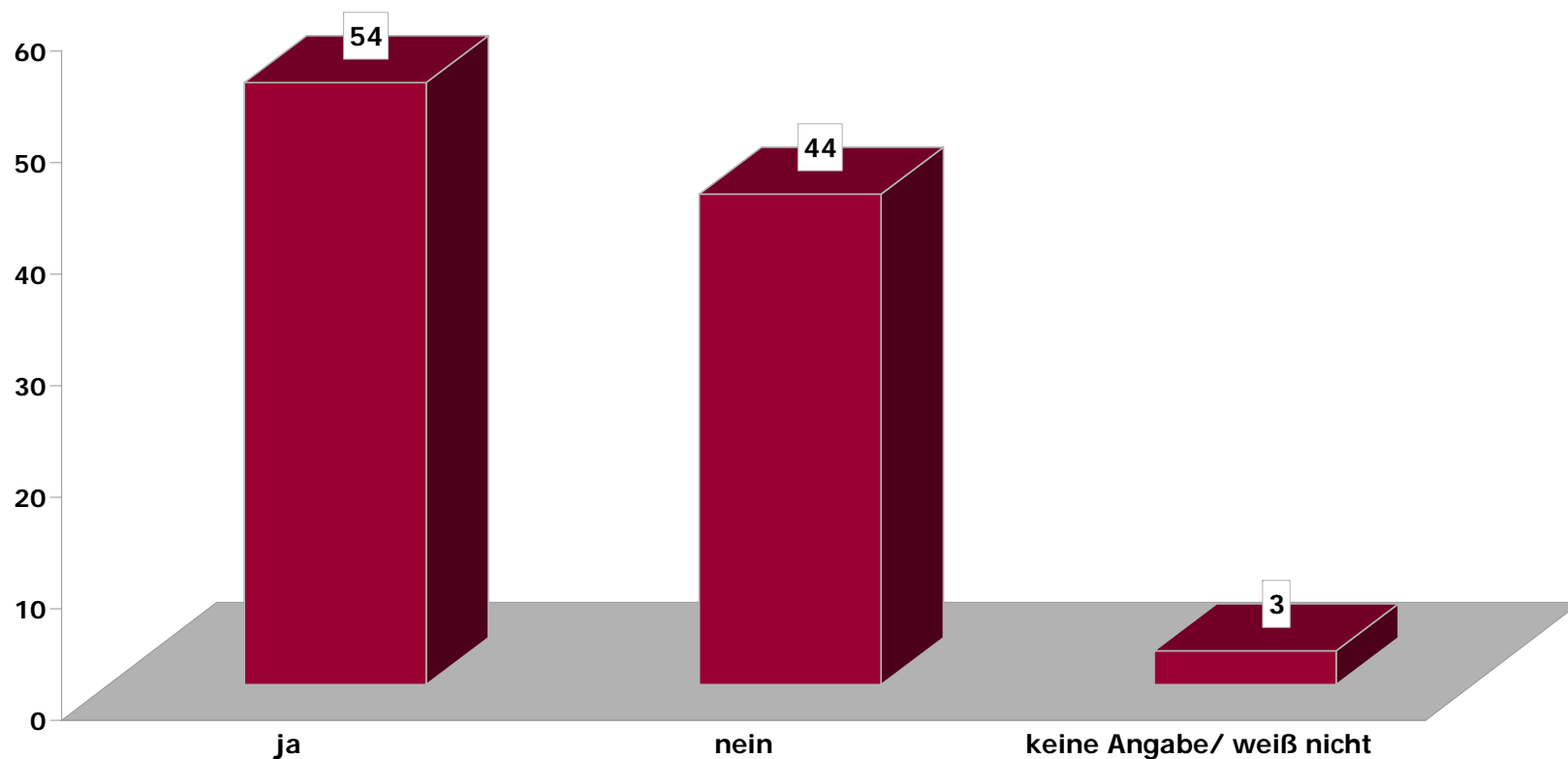
Die Motivlage im Feld Urlaub und Tourismus





In etwa jeder 2. Österreicher plant einen Urlaub/ eine Reise für 2010

Planen Sie einen Urlaub/eine Reise für 2010?



%-Werte

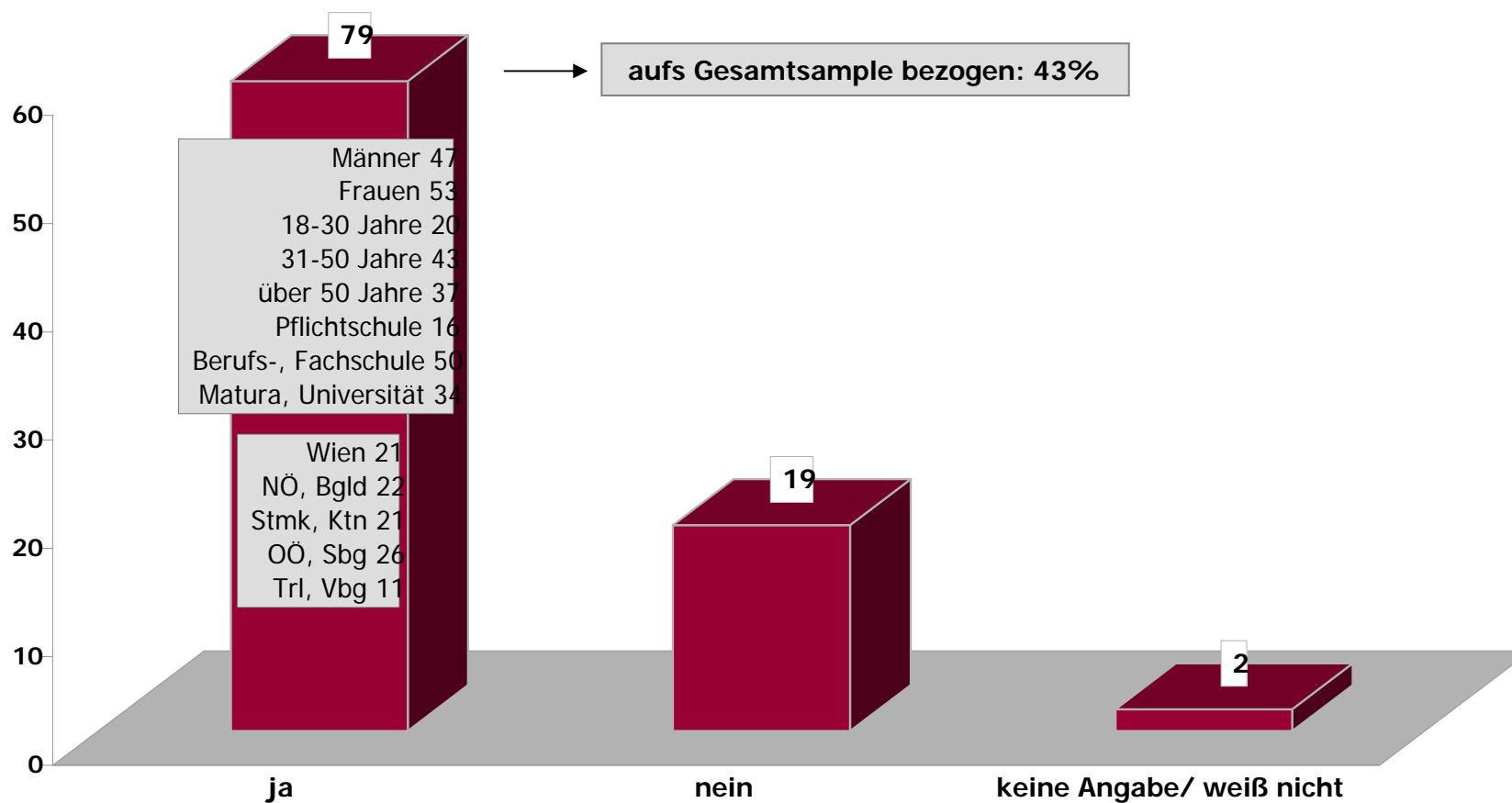
repräsentative Befragung

n=1000

Quelle: Corps Touristique Austria

Beinahe 8 von 10 Österreichern, die eine Reise für 2010 planen, fahren ins Ausland.

Planen Sie für 2010 auch einen Urlaub/eine Reise ins Ausland?



Quelle: Corps Touristique Austria

repräsentative Befragung

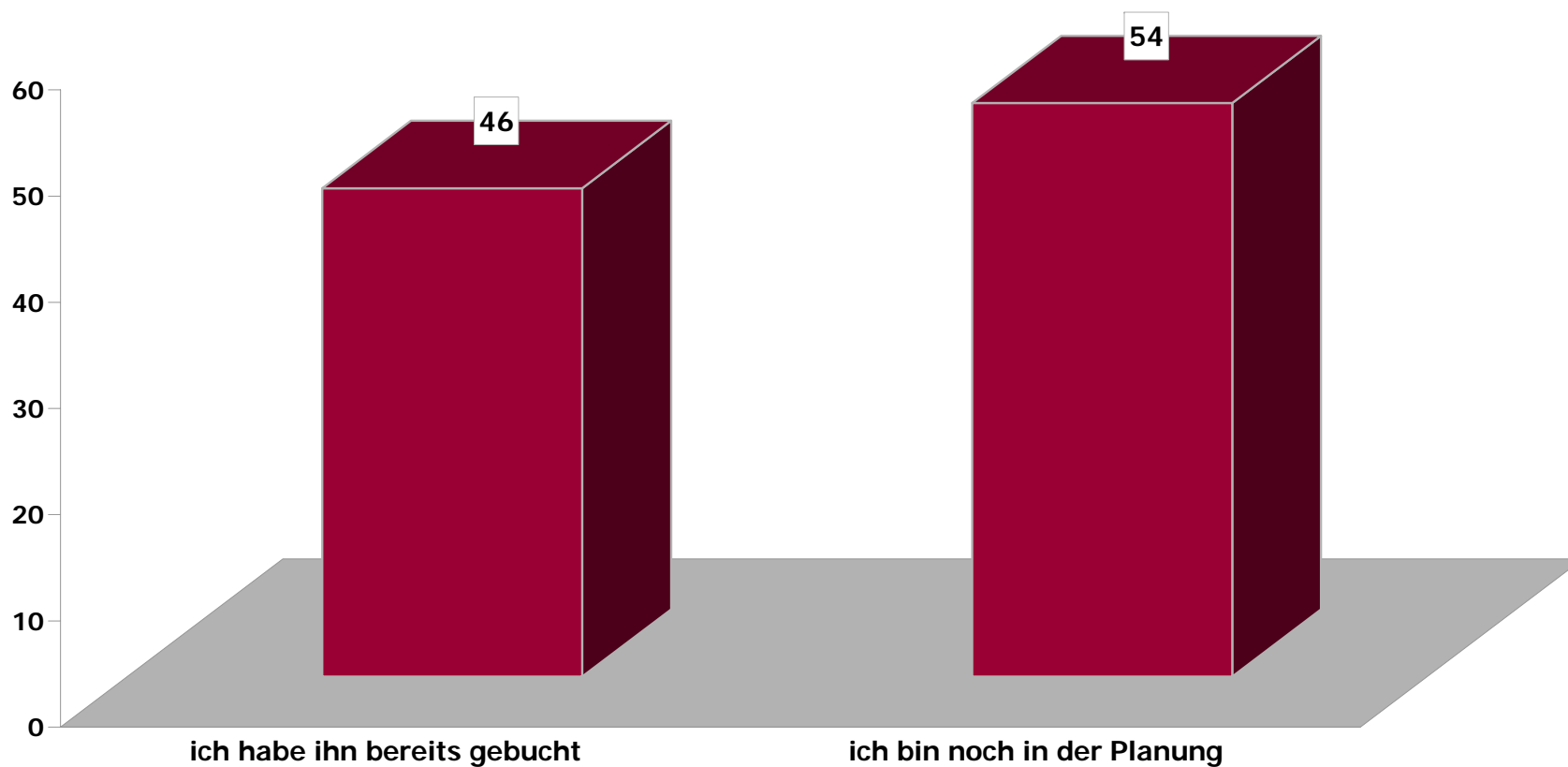
%-Werte

Basis: Planen einen Urlaub/ eine Reise für 2010 lt. Fr. 1

n=538

Beinahe die Hälfte der Auslandsreisenden 2010 haben bereits gebucht.

Haben Sie Ihren Auslandsurlaub für 2010 bereits gebucht oder planen Sie ihn erst?



%-Werte

Quelle: Corps Touristique Austria

n=300



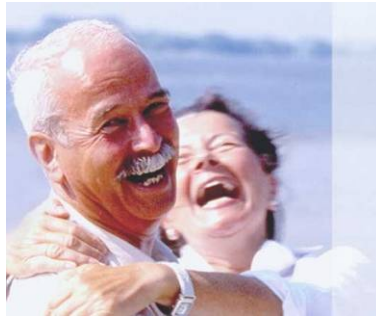
Die Beurteilung von Reisebüros



Hohe Wertschätzung



Ältere



Frauen



Sicherheits-orientierte



Fern-/ Auslands-reisen



Wenn Erfahrungen und Beziehungen zu einer Person bestehen



sie kennen sich aus,
sie sind kompetent,
sie haben Menschen,
die vor Ort waren,
Spezialisten

nur sie bieten
Sicherheit,
sie garantieren, dass
alles problemlos
verläuft,
an sie kann man sich
auch bei Problemen
wenden

vielleicht zahlt
man mehr,
als wenn man sich
individuell kümmern
würde, aber
das ist es Wert

der Urlaub beginnt
im Reisebüro



Die Beurteilung von Reisebüros



Geringere Wertschätzung



Jüngere



Männer



eher in Wien



„einfache“ Reisen



Internetaffinität



in Zeiten des Internet
gehören sie zu
einer aussterbenden
Gattung

zeitaufwendig

kein neutrales
Angebot

eingeschränkter
Überblick