

Überraschendes Ergebnis

Stationäres Büro siegt im Test der Online-Portale

von Georg Kern

Dienstag, 21. Dezember 2021



Michael Riebel, Markus Patho, Sebastian Kunz und Ulrike Römer (von links) vom Siamar-Team freuen sich über die Auszeichnung in einem großen deutschen Nachrichtenmagazin.

Das Magazin "Focus" hat Online-Reiseportale hinsichtlich ihres Kundenservices getestet. Gewonnen hat – ausgerechnet – ein stationäres Reisebüro, das sich damit gegen Größen wie Opodo und Ab in den Urlaub durchsetzte.

In Ausgabe 50 (11. Dezember 2021) kürte das Nachrichtenmagazin das Reiseportal des Leipziger Reisebüros Siamar Reisen zum Online-Portal mit dem besten Kundenservice. 100 von 100 möglichen Punkten erhielt das Unternehmen – und verwies damit sechs weitere Websites in der Endauswahl auf die Plätze, teilweise mit klarem Abstand. Das waren Restplatzshop (98 Punkte), Turlane (95 Punkte), Ab in den Urlaub (78 Punkte), Opodo (76 Punkte) und Urlaubsguru (76 Punkte).

Bei Siamar Reisen löste das Testergebnis zunächst große Verblüffung, dann aber natürlich riesige Freude aus. "Wir hatten keine Ahnung, dass wir Teil eines Tests bei Focus sind. Erst, nachdem der Artikel erschienen war, wurden wir von dem

Magazin auf die Geschichte hingewiesen", sagt Michael Riebel, Geschäftsführer des Leipziger Reisebüros.

Mehr dazu



Reisebüro-Optimierung

Siamar Reisen hat alles auf den Kopf gestellt

(/counter/verkauf/reisebuero-optimierung-siamar-reisen-hat-alles-auf-den-kopf-gestellt-220745)

Er hofft, dass der Test auch andere stationäre Büros ermutigt. "Wir liegen deutlich vor Internet-Größen wie Opodo und Ab in den Urlaub. Das zeigt: Man muss nicht unbedingt groß sein und über riesige Finanzmittel verfügen, um im Internet zu überzeugen", erläutert Riebel. Entscheidend sei, "wie man es macht".

Die Leipziger, deren Büro zur Kooperation Deutscher Reising gehört, gehen im Internet einen ganz eigenen Weg: Siamar.de ist auf Fernreisen spezialisiert, gebucht werden kann aber nur telefonisch, also nicht vom Nutzer auf dem Portal selbst. Die persönliche Beratung sei die Stärke des Reisebüros – und die wolle man auch im Internet nicht aufgeben, erläutert Riebel.

Für die Test-Geschichte hat Focus insgesamt 21 Branchen auf den Prüfstand gestellt, neben Reiseanbietern/-vermittlern sind das beispielsweise Energieversorger, Möbelhändler und Versicherungen. "Ziel war es, diejenigen Unternehmen zu identifizieren, die in Deutschland für herausragenden Kundenservice stehen", heißt es in dem Artikel.

Für die Erhebung hat Focus einen Dienstleister mit einem Social Media Monitoring beauftragt. Ausgewertet wurden Bewertungen und Kommentare von Kunden. Dabei zählte die Zahl der Beiträge sowie die Inhalte.

Das Online-Portal Siamar.de darf sich jetzt mit dem Titel "Deutschlands bester Kundendienst" schmücken.

3 Kommentare

Sie müssen sich einloggen (/user/login/) oder registrieren (https://shop.fww.de/abo/digital-testpaket/bestellen/15/22662), um kommentieren zu können.

3.

Dietmar Rauter

Erstellt Heute 09:11 | [Permanent-Link](#)

Eigentlich ist das zu erwarten, sitzen doch 'hinter' dem Portal echte Fachkräfte und keine angelernten 12 Euro-Pupser. Die Kombination aus Online-Suchern und später telefonischen und stationären Buchern erlaubt eine zielgerechtere Beratung und Betreuung, solange die Margen stimmen. Glückwunsch !

2.

Florian Berthold

Erstellt Gestern 15:51 | [Permanent-Link](#)

Super Story! Herzlichen Glückwunsch. Genau so muss man es machen: die Expertise von unzähligen Kolleg*innen aus dem stationären Vertrieb für den Gast auf allen beliebigen Kanälen erlebbar machen. Die beste UX gewinnt!

1.

Antje Henkel

Erstellt Gestern 14:11 | [Permanent-Link](#)

Herzlichen Glückwunsch!

Themen

• [Focus \(/suche/schlagworte/Focus/\)](/suche/schlagworte/Focus/)

• [Reisebüro \(/suche/schlagworte/Reiseb%C3%BCro/\)](/suche/schlagworte/Reiseb%C3%BCro/)

• [Opodo \(/suche/schlagworte/Opodo/\)](/suche/schlagworte/Opodo/)

• [Siamar \(/suche/schlagworte/Siamar/\)](/suche/schlagworte/Siamar/)

• [Michael Riebel \(/suche/schlagworte/Michael+Riebel/\)](/suche/schlagworte/Michael+Riebel/)

