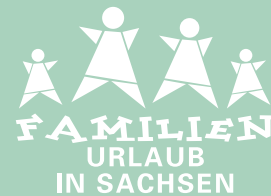


Die Marke „Familienurlaub in Sachsen“



Information für Beherbergungsbetriebe, Freizeiteinrichtungen und Orte in Sachsen 2016

Zahlen, Daten, Fakten zum „Familienurlaub“

Familien mit Kindern sind keine leichte Zielgruppe, aber bei einer konsequenten Kundenorientierung ein großes und vielversprechendes Segment!

Aber Familien werden auch kritischer. Das Bewusstsein für Qualität und Standard steigt, die Ansprüche an den Urlaub werden höher und differenzierter, der Wettbewerb um den „Familienurlauber“ immer härter. Eine Profilierung im Segment Familienurlaub muss zunehmend neben dem Preis auch über die Qualität erfolgen. Das beinhaltet sowohl die Angebotsqualität als auch die Servicequalität.

Für die Zukunft wird eine weiterhin hohe Bedeutung von Familienreisen, trotz und wegen geringerer Kinderzahlen, erwartet:

- 13,4 Mio. Urlaubsreisen (fünf Tage und mehr) wurden 2012 in Begleitung von Kindern bis 13 J. unternommen (knapp 20 % aller Urlaubsreisen der Deutschen).
- Bei knapp zwei Drittel der Reisen mit Kindern sind Schulkinder dabei. Ein gutes Drittel der Reisen findet also mit noch nicht schulpflichtigen Kindern statt.
- Dass Großeltern mit ihren Enkel verreisen ist nicht ungewöhnlich, am häufigsten laut Statistik verreisen die Großeltern mit den Enkeln im Kindergartenalter. (Knapp 10% der Reisen der Kindergartenkinder finden mit den Großeltern statt.) Und während man mit den Eltern auch in andere Länder reist, bleiben die Großeltern mit ihren Enkeln am liebsten in Deutschland.
- Familien sind preis-leistungsbewusst. Durchschnittlich 608 Euro werden beim Familienurlaub pro Person/Reise ausgegeben. Familien mit Kleinkindern sind mit durchschnittlich 547 Euro am sparsamsten.
- Nach Sachsen werden pro Jahr ca. 1 Million Urlaubsreisen unternommen, davon ca. 200.000 mit Kindern bis 13 J. (ca. 18% aller Urlaubsreisen nach Sachsen). Der Marktanteil Sachsens an allen Familienreisen der Deutschen beträgt ca. 1,3 %. Die größten Wachstumspotenziale werden bei Reisen mit kleineren Kindern erwartet.
- Das Interesse an Sachsen als Familienurlaubsziel ist im Osten Deutschlands besonders groß. Und die Sachsen bleiben auch im Urlaub ihrer Heimat treu. Allein 21% der Sachsen-Interessierten Familienurlauber kommen aus Sachsen.
- In besonderem Maße interessiert die potenziellen Familiengäste an Sachsen die Kultur und Bildung, das gesunde Klima, die Möglichkeiten Natur zu erleben und im Urlaub aktiv zu sein. Sie freuen sich auf Schlechtwetter-Angebote, Spielmöglichkeiten in der Unterkunft, Natur und Tiere, eine stressfreie Anreise, sportliche Aktivitäten und andere Kinder.

Quelle: NIT/E.U.R. Reiseanalyse 2013

SACHSEN. LAND VON WELT.





Familienurlaub in Sachsen

Warum eine Marke „Familienurlaub in Sachsen“?

Die Anforderungen und Bedürfnisse unserer – kleinen – Gäste wachsen ständig und die Konkurrenz im In- und Ausland wird immer umfangreicher. Nur starke Marken, die eine klare Orientierung bieten, werden sich in Zukunft durchsetzen können. Starke Marken zeichnen sich aus durch eine hohe Bekanntheit, eine klare Botschaft, starkes Vertrauen in die Qualität und eine hohe Verfügbarkeit. Solch eine Marke muss systematisch aufgebaut werden und erfordert hohe Investitionen in Qualität, Kommunikation und Vertrieb. Unsere Marke „Familienurlaub in Sachsen“ konnte in den vergangenen Jahren schon einen beachtlichen Bekanntheitsgrad erreichen. Die Arbeitsgruppe „Familienurlaub“ kümmert sich systematisch um den weiteren Aufbau und qualitativen Ausbau der Marke. So werden z.B. die Qualitätskriterien jährlich überarbeitet und den aktuellen Bedingungen angepasst.

Was beinhaltet die Marke „Familienurlaub in Sachsen“?

Unter der Dachmarke „Sachsen. Land von Welt.“ vermarktet sich Sachsen als Land mit vielfältigen Möglichkeiten. Um die Marke „Familienurlaub in Sachsen“ noch lebendiger zu machen, wünschen wir uns weitere familienfreundliche touristische Betriebe und Orte mit erlebnisorientierten, unverwechselbaren „sächsischen“ Angeboten. Der Markenname „Familienurlaub in Sachsen“ ist nicht nur Programm, sondern zugleich ein Qualitätsversprechen an die Gäste. Als Basis für die Produktentwicklung wurden durch die Arbeitsgruppe „Familienurlaub“ Qualitätskriterien für Beherbergungsbetriebe, touristische Freizeiteinrichtungen und Orte entwickelt. Qualifizierte Betriebe und Orte werden gemeinsam unter dem Markendach „Familienurlaub in Sachsen“ in Kombination mit der Dachmarke „Sachsen. Land von Welt.“ vermarktet.

Wie werden Sie ein „familienfreundlicher Beherbergungsbetrieb“, eine „familienfreundliche touristische Freizeiteinrichtung“ oder ein „familienfreundlicher Ort“ in Sachsen?

Sie füllen den entsprechenden Kriterienkatalog aus und senden ihn bis zum **31. März 2016 (Wiederholer)** bzw. bis zum **30. April 2016 (Neubewerber)** an die Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH. Für die Teilnahme an den Angeboten des Produktbereichs „Familienurlaub in Sachsen“ muss jeder Bewerber alle relevanten Muss-Kriterien erfüllen. Zusätzlich müssen bei den Beherbergungsbetrieben und Freizeiteinrichtungen mindestens 50% der Kann-Kriterien und bei den Orten mindestens 60% der Kann-Kriterien erfüllt sein.

Für Beherbergungsbetriebe gilt außerdem:

- ★ ★ ★ bei mindestens 50% der Kann-Kriterien
- ★ ★ ★ ★ bei mindestens 75% der Kann-Kriterien
- ★ ★ ★ ★ ★ bei mindestens 90% der Kann-Kriterien.

Wir haben für die Überprüfung unabhängige Prüfer der Agentur FUTOUR Umwelt-, Tourismus- und Regionalberatung gewinnen können. Nach Einsendung des Fragebogens wird FUTOUR mit Ihnen einen Vor-Ort-Termin zur Überprüfung ausmachen. Der Berater prüft bei einer Betriebsbegehung mit Ihnen die Kriterien und erstellt im Anschluss ein Protokoll, das die evtl. noch zu erfüllenden Auflagen beschreibt und Ihnen unverzüglich übersandt wird. Sobald Sie die Erfüllung aller relevanten Kriterien an FUTOUR gemeldet haben, bekommen wir Bescheid und Sie erhalten von uns einen Partnervertrag. Der Partnervertrag läuft drei Jahre. Für eine Verlängerung ist eine erneute Überprüfung nötig.

Kosten (Nettopreise):

Als Kosten für die Überprüfung fallen einmalig für 3 Jahre an:

Kategorie	Preis für Neubewerber	Preis für Wiederholer
nichtgewerbliche Betriebe bis 8 Betten	80,00 €	60,00 €
gewerbliche Betriebe	150,00 €	120,00 €
Freizeiteinrichtungen	150,00 €	120,00 €
Orte	300,00 €	200,00 €

Der jährliche Marketingbeitrag für geprüfte Partner des „Familienurlaubs in Sachsen“ beträgt:

Kategorie	Preis
Beherbergungsbetriebe bis 9 Betten	200,00 €
Beherbergungsbetriebe ab 10 bis 50 Betten	300,00 €
Beherbergungsbetriebe ab 51 bis 100 Betten	400,00 €
Beherbergungsbetriebe über 100 Betten	600,00 €
Kinder- und Jugendübernachtungsstätten (z. B. Kieze, DJH)	400,00 €
Campingplätze	300,00 €
Freizeiteinrichtungen bis 10.000 Besucher	250,00 €
Freizeiteinrichtungen bis 50.000 Besucher	300,00 €
Freizeiteinrichtungen bis 100.000 Besucher	400,00 €
Freizeiteinrichtungen ab 100.000 Besucher	600,00 €
Orte	450,00 €

Darin sind enthalten:

- Eintrag im Katalog „Familienurlaub in Sachsen“ (Grundeintrag 1/3 Seite)
- Kurzdarstellung im Internet der TMGS mit Verlinkung untereinander
- Urkunde/Plakette zur Kennzeichnung des Betriebes/Ortes
- Recht der Nutzung der Marke im Rahmen der Werbung (nach CD-Richtlinien)
- Unterstützung zur Einführung und Bekanntmachung der Marke:
 - Kataloge zur Darstellung der Marke „Familienurlaub in Sachsen“
 - Jährliche Schulungsmaßnahme/Workshop
 - Interne Informationsunterlagen/Ergebnisse von Marktforschungen
 - Vierteljährliches Rundschreiben über aktuelle Entwicklungen der Marke

An den Marketingmaßnahmen der Tourismus Marketing Gesellschaft Sachsen mbH im Produktbereich Familienurlaub können seit 2005 nur Partner teilnehmen, die die Qualitätskriterien zur Angebotsgestaltung erfüllen und zertifiziert sind.



Warum ist die Beteiligung der familienfreundlichen Betriebe und Orte an der „ServiceQualität Deutschland“ Pflicht?



Die Teilnahme am zweitägigen Seminar zum „Qualitäts-Coach, Stufe I“ der „ServiceQualität Deutschland“ ist für alle familienfreundlichen Betriebe und Orte Pflicht. Die TMGS stellt sich damit den Forderungen der sächsischen Staatsregierung und wird zukünftig im Rahmen ihrer Produktlinien vorrangig Betriebe bewerben, die eine hohe Servicequalität bieten.

Aber warum?

In sächsischen Unternehmen wird mit der „ServiceQualität Deutschland“ stufenweise ein Qualitätsmanagement-System eingeführt. Dabei stehen die Verbesserung und die Sicherung der Servicequalität im Mittelpunkt! Wettbewerbsvorteile sollen durch Ideenvorsprung und Servicekompetenz erreicht werden.

Die Qualitätsoffensive ermöglicht in Ihrem Unternehmen eine intensive Auseinandersetzung mit dem Thema Servicequalität und den einfachen Einstieg in ein komplexes Qualitätsmanagement-System. Zunächst lässt sich ein Mitarbeiter Ihres Unternehmens zum „Qualitäts-Coach, Stufe I“ ausbilden. Das Seminar ist die Voraussetzung für die freiwillige Zertifizierung Ihres Unternehmens mit dem Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“.

Durch Qualität gewinnen ...

Vorrangig erzielen die teilnehmenden Unternehmen durch die Einführung des Qualitätsmanagement-Systems drei entscheidende Vorteile:

- die Erhöhung der Kundenzufriedenheit (mehr zufriedene Kunden, Erhöhung der Kundenbindung, Erhöhung der Stammkundengewinnung, verstärkte positive Mund-zu-Mund-Propaganda)
- die Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit (mehr zufriedene Mitarbeiter, Erhöhung der Eigeninitiative, Erschließen von zusätzlichen Leistungspotenzialen, Verringerung von Fehltagen sowie geringere Fluktuationen)
- das Erlangen von vielfältigen Wettbewerbsvorteilen (Intensivierung von Partnerschaften mit anderen Unternehmen, z. B. Lieferanten, die Optimierung des unternehmensbezogenen Beschwerden- bzw. Reklamationsmanagements, Möglichkeiten, das Qualitätssiegel in das unternehmensbezogene Marketing einzubeziehen, geplante intensivere Werbung zertifizierter Betriebe durch die Tourismusverbände)

Weitere Informationen:

Umfangreiches Informationsmaterial und Aktuelles zur Kampagne „ServiceQualität Deutschland“ in Sachsen erhalten Sie bei:

ServiceQualität Deutschland
c/o Landestourismusverband Sachsen e.V.
Messering 8
01067 Dresden
Telefon: +49(0)351 49191-20
Telefax: +49(0)351 49191-29
E-Mail: info@servicequalitaet-sachsen.de
Internet: www.servicequalitaet-sachsen.de

Service-Hotline für Rückfragen: TMGS 0351 4917012
Ihre Ansprechpartnerin: Petra Sobeck
E-Mail: sobeck.tmgs@sachsen-tour.de