

Turisterne er tilfredse - men ikke loyale

En ny analyse viser, at turisterne i Nordsjælland er tilfredse med den kvalitet og service, de møder. Desværre er de ikke helt tilfredse nok.

Af Jesper Sabroe

NORDSJÆLLAND: Selvom turister i Nordsjælland tilsyneladende er meget tilfredse med deres ophold og samlet givet deres ferie en score på fire ud af fem, så er der alligevel grund til bekymring. For tilfredse turister er ikke det samme som loyale gæster, som kommer igen eller fortæller venner og bekendte om deres fine ferie i Nordsjælland.

Det viser en ny analyse fra Wonderful Copenhagen i regi af EU-projektet Kompetenceudvikling af Kongernes Nordsjælland.

- Fire ud af fem er ikke så ringe endda, fordi der er noget at bygge på. Men det er slet ikke godt nok, forklarer udviklingsdirektør i turistorganisationen Wonderful Copenhagen, Peter Rømer, som også er formand for EU-projektet Kompetenceudvikling af Kongernes Nordsjælland.

Studier fra blandt andet VisitDenmark viser, at loyalitet først opnås ved en tilfredshedsscore på mindst 4,2-4,3 - og resultater under 4,0 ses i den sammenhæng som direkte kritiske.

For det andet viser talene bag graferne, at over en tredjedel af de samlede besvarelser er »ved ikke«.

De adspurgtes mangel på mening om kvaliteten og servicen tyder på, at denne ikke har været værd at bemærke, og den faktor trækker den samlede bedømmel-



Undersøgelsen viser, hvem der vælger at rejse til Nordsjælland, samt hvor tilfredse de er med kvaliteten og servicen. Undersøgelsen viser også en nogenlunde tilfredshed med niveauet af kvalitet og service - de 254 adspurgte har ikke skullet svare på, hvad de mener om det danske sommervejr. Foto: Allan Nørregaard

se yderligere ned.

Ikke godt nok

- Når man som turist rejser ud og betaler for nogle ydelser, så forventer man også at få en ordentlig betjening. Og når det oven i købet er til en destination, som ligger forholdsmæssigt i den dyre ende i forhold til andre lan-

de, forventer turisten som en selvfølge, at tingene er i orden. Når man derfor en score 4, betyder det, at man ikke skal forvente ret mange klager fra sine gæster, konstaterer Peter Rømer. Er målet derimod at få loyale kunder, skal tilfredsheden højere op.

- Vil vi have loyale gæsterne, der kommer igen og fun-

gerer som områdets ambassadører ved at tiltrække nye turister til Nordsjælland, skal vi højere op. Vi skal ikke bare give gæsterne den service, de forventer, men derimod give dem noget, der overstiger deres forventninger, siger han

Peter Rømer Hansen forventer, at den kommende turismeserviceuddannelse

på Erhvervsskolen i Hillerød bliver et vigtigt skridt i retning af en opgradering af området.

Fine slotte

Analysen der er foretaget blandt 254 turister viser, at der er pæn tilfredshed - over fire - med attraktioner og slotte, mens overnatninger,

offentlig transport, butikker og spisesteder scorer lige omkring fire ud af fem. Derimod scorer taxa, turguides og lufthavnen under fire.

Udviklingschef Casper H. Langhoff Erhvervsskolen Nordsjælland, som er partner i kompetenceudviklingsprojektet, finder undersøgelsen interessant.



Kun i to kategorier er Nordsjælland oppe over »loyalitetens grænse«. Det er her, turisten overvejer at komme igen eller anbefale rejsemålet. Kilde: VisitDenmark



Svarene fra de 254 tilfældigt udvalgte ferieturister i analysen tegner i første omgang et billede af, at langt hovedparten af dem er fritidsorienterede og kvalitetsbevidste. Foto: Jesper Sabroe

Erhvervsskolens strategier sigter netop imod at satse mere på oplevelsesøkonomi og turisme i fremtiden.

- For os er det vigtigt, at vi som skole får viden om, hvad der sker inden for turisme og oplevelsesøkonomi. Der ligger et stort udviklingspotentiale i hele oplevelsesøkonomien - ikke bare inden for de kreative uddannelser, men også inden for de uddannelser, som skal varetage det øvrige erhvervslivs fremtidige behov, siger han.

Bag EU-projektet Kompe-

tenceudvikling af Kongernes Nordsjælland står Erhvervsskolen Nordsjælland, VisitNordsjælland og Wonderful Copenhagen, som støttes med EU-socialfondsmidler via Hovedstadsregionens Vækstforum.

frederiksborg@sn.dk