



Gütegemeinschaft  
Buskomfort e.V.

Postfach 23 50  
71013 Böblingen  
Dornierstraße 3  
71034 Böblingen

Telefon (07031) 623-169  
Telefax (07031) 623-177  
E-Mail [info@buskomfort.de](mailto:info@buskomfort.de)  
Internet [www.buskomfort.de](http://www.buskomfort.de)

Pressemitteilung

16. Januar 2024

## Die Kunden besser kennen

### Die gbk hat ein Reisebewertungssystem entwickelt

Das neue Reisebewertungssystem, das die Gütegemeinschaft Buskomfort (gbk) heute auf ihrer Mitgliederversammlung in Stuttgart präsentierte, ist nicht nur ein glaubwürdiges Marketinginstrument. Es hilft Busreiseveranstaltern, Schwachstellen im eigenen Unternehmen zu korrigieren und damit die Zufriedenheit ihrer Kunden zu erhöhen.

Die gbk hat das Reisebewertungssystem zusammen mit dem renommierten Marktforscher Peter Jochems sowie den IT-Spezialisten Britta Steck und Michael Müller entwickelt. Die drei Experten haben auf der gbk-Mitgliederversammlung erläutert, wie die Daten für diese Reisebewertung erhoben und ausgewertet werden.

Die Fragen, die analog oder digital beantwortet werden können, zielen beispielsweise auf die Erfüllung der Kundenerwartungen sowie die Bewertung des Komforts im Bus, die Qualität des Chaffeurs und der Reiseleiter, die Attraktivität der Besichtigungsprogramme und die Ausstattung der Hotelzimmer.

#### Prüfung auf Echtheit und Plausibilität

Die Resultate der Bewertung werden regelmäßig in Form eines Zertifikats veröffentlicht, das mit einem Sternesystem visualisiert ist. Zudem informiert es über die Anzahl der befragten Kunden und die Weiterempfehlungsrate des Reiseveranstalters.

Ein engmaschiges System der Qualitätssicherung sorgt dafür, dass nur geprüfte und freigegebene Antworten von echten Reisegästen analysiert werden. Die Bewertungen werden von einem automatischen Verfahren auf Plausibilität und die Einhaltung von Mindeststandards überprüft.

Der (Bus-)Reiseveranstalter erhält wertvolle Informationen über Qualitätsmängel und Handlungsfelder zu Verbesserung der Kundenzufriedenheit. Auf dieser Grundlage kann er die Attraktivität seines Angebots, die Kundenbindung und damit letztlich auch die Profitabilität seines Unternehmens erhöhen.

Für die Arbeit mit dem System werden drei Leistungspakete angeboten: In der Basisausstattung bekommt der Unternehmer jährlich bis zu 3.000 Auswertungen auf der Grundlage anonymer Daten. Das Medium-Paket umfasst bis zu 10.000 Bewertungen pro Jahr, die Stärken und Schwächen der Reisen im Branchenvergleich sichtbar machen. Beim



Gütegemeinschaft  
Buskomfort e.V.

Postfach 23 50  
71013 Böblingen  
Dornierstraße 3  
71034 Böblingen

Telefon (07031) 623-169  
Telefax (07031) 623-177  
E-Mail [info@buskomfort.de](mailto:info@buskomfort.de)  
Internet [www.buskomfort.de](http://www.buskomfort.de)

Premium-Standard erhöht sich die Zahl der jährlichen Bewertungen auf 15.000. Zudem werden Konzepte für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit entwickelt.

### **Mehrwert für gbk-Mitglieder**

Nach einer Testphase im vergangenen Jahr steht das System jetzt allen Reiseveranstaltern zur Verfügung. Die Mitglieder der gbk können es zu Sonderkonditionen nutzen. Mit 2 Webinaren am Dienstag, 23. Januar und am Donnerstag, 1. Februar, wird die Funktionsweise des Systems jeweils von 14 bis 16 erläutert. Weitere Infos gibt es unter [www.reisebewertung.de](http://www.reisebewertung.de).

„Mit einem hohen Qualitätsstandard, der über den Komfort im Fahrzeug hinausgeht, können wir im Wettbewerb mit Flieger, Pkw und dem Deutschlandticket punkten“, betont Philipp Hörmann. „Deshalb hat die gbk mit ihrem neuen Reisebewertungs- system ein Marketinginstrument entwickelt, das transparent, vertrauenswürdig und fair ist und die Kundenbindung stärkt“, erklärt der stellvertretende gbk-Vorsitzende. „Damit bieten wir unseren Mitgliedern wieder einen echten Mehrwert, der sich rechnet.“

### **Bildunterschrift:**

#### **Reisebewertung:**

Der stellvertretende gbk-Vorsitzende Philipp Hörmann und gbk-Geschäftsführer Martin Becker freuen sich über das neue Reisebewertungssystem, das Britta Steck, Peter Jochems und Michael Müller heute auf der Mitgliederversammlung des Verbands vorstellten.

Die Gütegemeinschaft Buskomfort (gbk) ist ein Verband mit Sitz in Böblingen, dem bundesweit rund 400 qualitätsbewusste Busreiseveranstalter angehören. Seit fast 50 Jahren klassifiziert die gbk hochwertige Reisebusse auf der Grundlage von Kriterien, deren Einhaltung regelmäßig von unabhängigen Prüfern überwacht wird, mit dem RAL Gütezeichen Buskomfort.

Abdruck honorarfrei  
Belegexemplar erbeten an:  
Stefan Zibulla, PR + ÖA  
gbk-Gütegemeinschaft Buskomfort e.V.  
Dornierstr. 3, 71034 Böblingen  
Telefon (0 70 31) 623-174  
Mobil 0176 – 20 82 24 74  
[Stefan.Zibulla@buskomfort.de](mailto:Stefan.Zibulla@buskomfort.de)  
[www.buskomfort.de](http://www.buskomfort.de)