

Vorlage		Vorlage-Nr:	E 88/0016/WP17
Federführende Dienststelle: Eurogress		Status:	öffentlich
Beteiligte Dienststelle/n:		AZ:	
		Datum:	21.05.2015
		Verfasser:	
Besucher- und Kundenbefragung im Eurogress			
Beratungsfolge:			TOP: __
Datum	Gremium	Kompetenz	
09.06.2015	BAE	Kenntnisnahme	

Beschlussvorschlag:

Der Betriebsausschuss Eurogress nimmt den Bericht zu den Ergebnissen der Besucher- und Kundenbefragung zur Kenntnis.

(Prof. Dr. Sicking)

Beigeordneter

Erläuterungen:

1. Kundenbefragung

Seit 2010 befragt das Eurogress konsequent seine Kunden nach deren Zufriedenheit. Pro Jahr beteiligen sich ca. 20 Kunden an der Befragung. Die Leistungen des Eurogress werden konstant sehr gut bewertet (s. Anlage).

Die Weiterempfehlungsrate beträgt 100%.

Im Tivoli werden die Kunden seit 2014 konsequent nach ihrer Zufriedenheit befragt. An der Befragung haben sich 13 Kunden beteiligt.

2. Besucherbefragung







Seit März 2014 gibt es im Eurogress eine mobile Stehle inkl. Monitor für die Besucherbefragung. Diese steht bei allen Veranstaltungen zur Verfügung. Die Besucher werden nach ihrer Zufriedenheit mit der Freundlichkeit des Personals, den Wartezeiten etc. (s. Anlage) gefragt. Diese Zahlen werden regelmäßig ausgewertet und dienen zur Optimierung der Services im Eurogress.

Anlage/n:

- Besucherzufriedenheit im Eurogress
- Entwicklung Kundenzufriedenheit im Eurogress
- Entwicklung Kundenzufriedenheit Tivoli

Besucherezufriedenheit im Eurogress Aachen - März 2014 -April 2015

Anzahl der Teilnehmer: 226		Angaben in
1. Waren Sie schon einmal Gast im Eurogress?		Prozent
Ja		76%
Nein		24%
2. Wie oft besuchen Sie das Eurogress im Jahr?		Prozent
1-2 Mal		52%
3-5 Mal		18%
häufiger als 5 Mal		30%
3. Welche Art von Veranstaltung besuchen Sie?		Prozent
Tagung/Kongress		3%
Messe		5%
Konzert		41%
Showveranstaltung		31%
Gesellschaftliche Veranstaltung		12%
Sonstiges		8%
4. Wie bewerten Sie ...		Durschnitt / Schulnoten
unsere Räumlichkeiten		2,3
unser Veranstaltungsangebot		2,49
unseren Kartenvorverkauf		2,18
die Wartezeit an der Garderobe		2,25
die Freundlichkeit unserer Mitarbeitenden		1,87
die Orientierung im Haus		2,47
unsere sanitären Anlagen		2,32
den Gesamteindruck		2,39
5. Wie sind Sie angereist?		Prozent
Fahrrad		7%
ÖPNV		16%
Auto		69%
zu Fuß		7%
Andere		2%
6. Aus welcher Entfernung sind Sie angereist?		Prozent
0-1 Kilometer		4%
2-4 Kilometer		21%
5-10 Kilometer		20%
11-20 Kilometer		22%
über 25 Kilometer		32%
7. Wie alt sind Sie ?		Prozent
0-19 Jahre		12%
20-30 Jahre		16%
30-40 Jahre		10%
40-50 Jahre		23%
50-60 Jahre		22%
über 60 Jahre		18%
8. Sind Sie?		Prozent
weiblich		37%
männlich		64%

Entwicklung Kundenzufriedenheit im Eurogress ab 2010						
	2010	2011	2012	2013	2014	Tendenz
1. Wie waren Sie mit uns zufrieden?	87%	81%	82%	89%	89%	
Rundum Service	90%	85%	85%	95%	93%	
Mitarbeiter Freundlichkeit	98%	89%	88%	98%	98%	
Mitarbeiter Fachkompetenz	88%	85%	88%	97%	98%	
Preis / Leistung	72%	64%	70%	67%	68%	
2. Wie beurteilen Sie die Räumlichkeiten	72%	80%	80%	86%	82%	
Funktionalität	75%	84%	83%	87%	87%	
Ambiente / Ausstattung	63%	81%	80%	84%	79%	
Sauberkeit	79%	77%	83%	86%	84%	
Ausstellungsflächen	69%	76%	74%	85%	79%	
3. Entsprach die Technik Ihren Anforderungen	76%	72%	79%	82%	83%	
Technische Ausstattung	71%	75%	81%	83%	86%	
Freundlichkeit des technischen Personals	88%	74%	85%	90%	85%	
Kompetenz des technischen Personals	83%	76%	83%	89%	87%	
Preis / Leistung	62%	63%	69%	65%	74%	
4. Haben Sie sich gut von uns betreut gefühlt	95%	89%	89%	96%	95%	
Beratung im Vorfeld der Veranstaltung	91%	86%	91%	95%	95%	
Beratung während der Veranstaltung	98%	91%	86%	97%	95%	
Erreichbarkeit Ihres Ansprechpartners	96%	91%	89%	97%	96%	
5. Wie bewerten Sie den Ablauf der Veranstaltung	85%	85%	91%	92%	88%	
6. Gabe es während Ihrer Veranstaltung Probleme?	44%	33%	30%	28%	16%	
Konnten diese behoben werden?	33%	20%	17%	28%	6%	

Stand: 26.03.2015

Entwicklung Kundenzufriedenheit Tivoli ab 2014	
	2014
1. Wie waren Sie mit uns zufrieden?	88%
Rundum Service	93%
Mitarbeiter Freundlichkeit	93%
Mitarbeiter Fachkompetenz	89%
Preis / Leistung	78%
2. Wie beurteilen Sie die Räumlichkeiten	88%
Funktionalität	82%
Ambiente / Ausstattung	89%
Sauberkeit	93%
Ausstellungsflächen	89%
3. Entsprach die Technik Ihren Anforderungen	75%
Technische Ausstattung	69%
Freundlichkeit des technischen Personals	78%
Kompetenz des technischen Personals	78%
Preis / Leistung	75%
4. Haben Sie sich gut von uns betreut gefühlt	94%
Beratung im Vorfeld der Veranstaltung	96%
Beratung während der Veranstaltung	92%
Erreichbarkeit Ihres Ansprechpartners	93%
5. Wie bewerten Sie den Ablauf der Veranstaltung	94%
6. Gabe es während Ihrer Veranstaltung Probleme?	31%
Konnten diese behoben werden?	21%

Stand: 01.04.2015