

20
24

QUALITÄTSREPORT SACHSEN-ANHALT



© DZT/Jens Wegener



Inhaltsverzeichnis

3 QUALITÄTSINITIATIVEN

- 4 ServiceQualität Deutschland
- 5 i-Marke
- 6 Reisen für Alle

7 GÄSTEZUFRIEDENHEIT

- 8 TrustYou - Datenbasis
- TrustScore - Performance -
- 10 Antwortquote
- 13 Gästezufriedenheit in den
- Sentiments
- 15 GÄSTELIEBLING

17 AUSWERTUNG DER REGIONEN

- 18 Altmark
- 21 Anhalt-Dessau-Wittenberg
- 24 Dessau-Roßlau
- 27 Elbe-Börde-Heide
- 30 Magdeburg
- 33 Harz
- 36 Saale-Unstrut
- 39 Halle (Saale)

42 AUSBLICK

QUALITÄTSINITIATIVEN

Der Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V. (LTV) ist Ansprechpartner und Verantwortlicher für verschiedenste bundesweite Qualitätsinitiativen. Im Folgenden werden die Initiativen ServiceQualität Deutschland, Reisen für Alle und die i-Marke erläutert sowie die aktuellen Statistiken nach Reiseregionen präsentiert. Die Zahlen sind aufgrund stetiger Arbeit in den

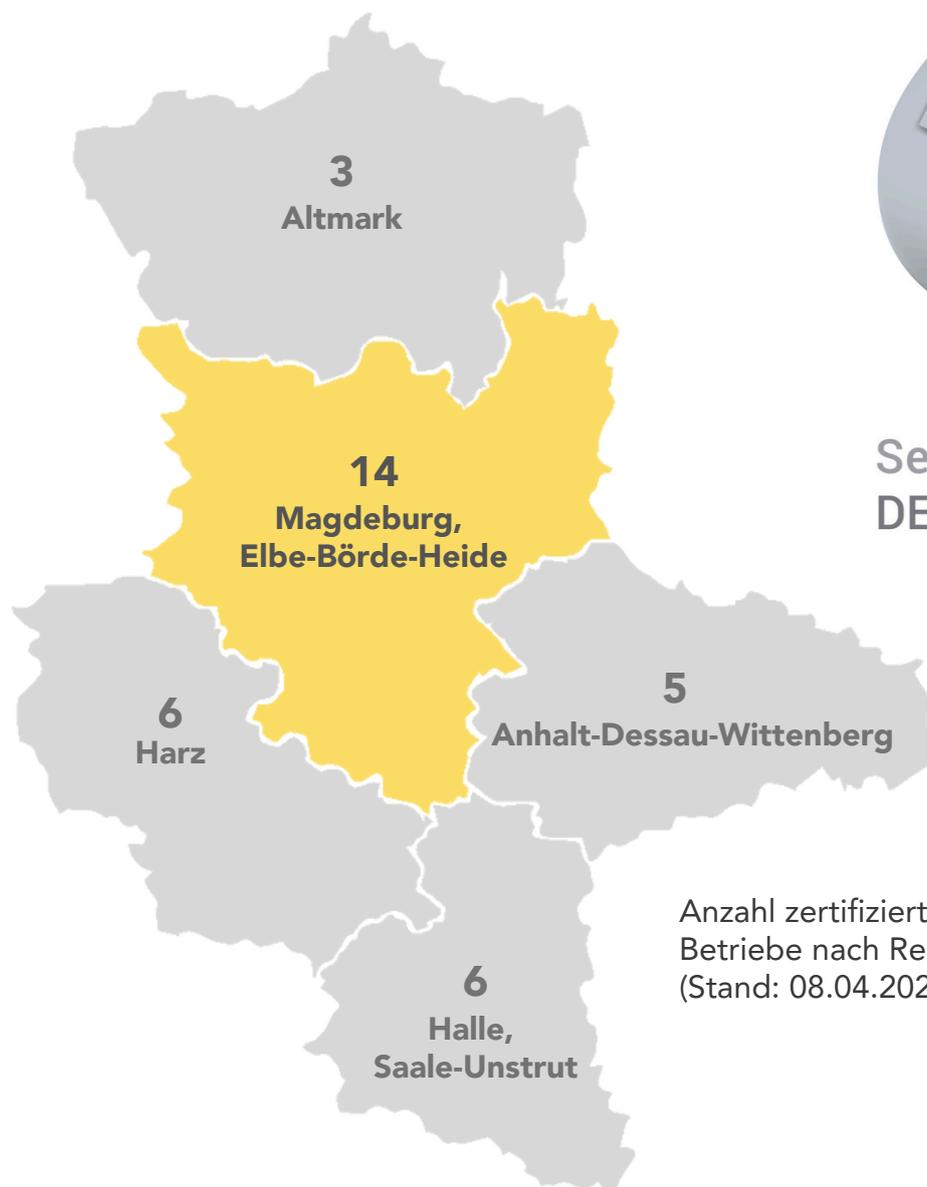
Qualitätssystemen bzw. ständiger Überprüfungen der Betriebe auf dem neuesten Stand gehalten. Aktuelle Statistiken können für das Qualitätssiegel Reisen für Alle online abgerufen werden (www.reisen-fuer-alle.de). Die Statistiken für ServiceQualität Deutschland sowie die i-Marke sind auf Nachfrage beim LTV erhältlich.



© IMG Sachsen-Anhalt/Felix Paulin



© WelterbeRegion Anhalt-Dessau-Wittenberg e.V., Danny Kurz



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

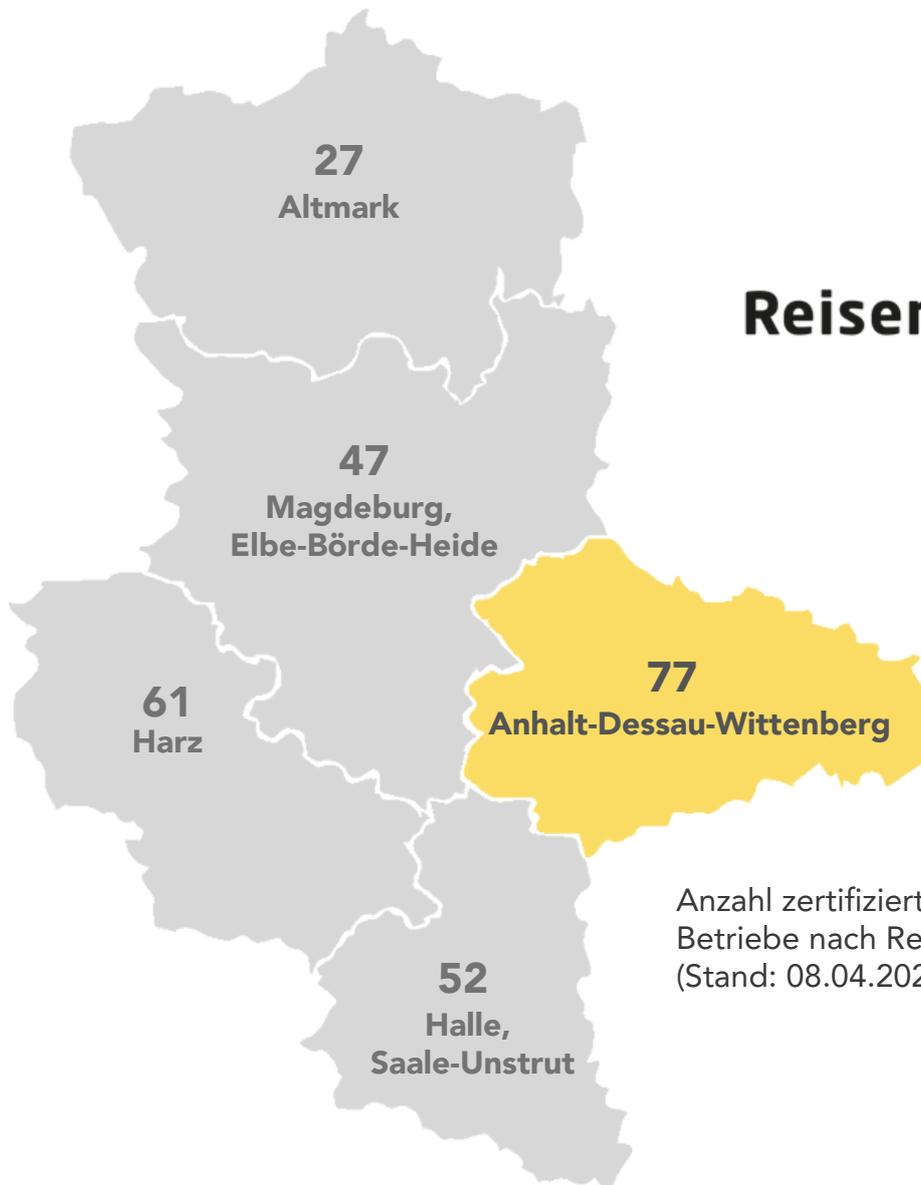
Anzahl zertifizierter
Betriebe nach Reiseregion
(Stand: 08.04.2024)

ServiceQualität Deutschland ist eine Zertifizierung der Deutschen Tourismusverband Service GmbH und das einzige Qualitätssiegel, das auf die internen Unternehmensprozesse abzielt.

Die Zertifizierung richtet sich vor allem an alle klein- und mittelständischen Unternehmen, z. B. Übernachtungsbetriebe, Restaurants, Touristinformationen, Freizeiteinrichtungen oder Museen. In Sachsen-Anhalt beschäftigen sich zudem einige Kindertagesstätten und Bibliotheken mit dem Thema der Qualitätsverbesserung mittels ServiceQualität

Deutschland. Neben der Optimierung eigener Qualitätsstandards und interner Abläufe sorgt das Siegel nachgewiesenermaßen für bessere Kundenbewertungen. Nichtsdestotrotz ist in den vergangenen Jahren die Anzahl der zertifizierten Betriebe rückläufig.

Die Zertifizierung selbst gilt für drei Jahre, doch auch während dieses Zeitraums findet durch die Überprüfung der getroffenen und das Finden neuer Maßnahmen ein kontinuierlicher Qualitätsprozess statt.



Reisen für Alle



Anzahl zertifizierter
Betriebe nach Reiseregion
(Stand: 08.04.2024)

Reisen für Alle ist die Qualitätsinitiative für barrierefreies Reisen, insbesondere zur Schaffung von touristischen Angeboten für Menschen mit Behinderung.

Um hier eine verlässliche Informationsquelle zur Verfügung zu stellen, arbeitet die Initiative nach bundesweiten Standards. Interessierte Betriebe können sich nach diesen einheitlichen Qualitätskriterien überprüfen lassen und bieten den Gästen somit bereits vor der Reise ein Informationsangebot an. Diese können bereits vor Anreise prüfen, ob ein touristisches Angebot

für ihre Bedürfnisse erlebbar ist.

In Sachsen-Anhalt gibt es in der Zwischenzeit mehr als 250 Betriebe, die sich der Prüfung, die nach drei Jahren wiederholt werden muss, gestellt haben. Zudem gibt es mit Magdeburg, der Lutherstadt Wittenberg, Bernburg (Saale), Quedlinburg, Oranienbaum-Wörlitz und Dessau-Roßlau bereits sechs barrierefrei geprüfte Tourismusorte. Weitere Städte sind hier in Planung.

Zudem ist Anhalt-Dessau-Wittenberg die erste barrierefrei geprüfte Tourismusregion.



Anzahl zertifizierter Betriebe nach Reiseregion (Stand: 08.04.2024)

Mit der i-Marke befindet sich ein weiteres Qualitätssiegel unter dem Dach der Deutschen Tourismusverband Service GmbH. Es ist die älteste Qualitätsinitiative in Deutschland - ausschließlich für Touristinformationen. Seit 2006 tritt diese auch mit bundesweit einheitlichen Prüfkriterien auf, welche im Rahmen von Mystery-Checks überprüft werden. Nach erfolgter Prüfung von aktuell 12 Mindestkriterien, welche vorab eingesehen werden können, und 40 weiteren Kriterien erhält die geprüfte Touristinformation das Zertifikat für drei Jahre.

Alle drei Jahre erfolgt zudem eine Überarbeitung des Kriterienkatalogs durch ein Expertengremium, welches die Kriterien hinsichtlich ihrer Aktualität evaluiert und anpasst. Insgesamt gibt es in Sachsen-Anhalt mehr als 100 Touristinformationen, wovon derzeit 23 (Stand 08.04.2024) mit der i-Marke zertifiziert sind. Schließen Sie sich mit Ihrer Touristinformation an und steigern Sie Ihre Servicequalität mit der i-Marke-Zertifizierung, die Ihnen mit der Qualitätsberatung Ihre Verbesserungspotenziale aufzeigt!

GÄSTEZUFRIEDENHEIT

Die Gästezufriedenheit ist neben verschiedenen Qualitätssiegeln und Sternbewertungen ein wesentlicher Aspekt zur Optimierung der betriebsinternen Servicequalität. Hiermit ist in diesem Bericht in erster Linie die messbare Gästezufriedenheit über Onlinebewertungen gemeint. Immer mehr Gäste stützen ihre Reiseentscheidung auf Onlinebewertungen von authentischen Erlebnissen anderer Gäste oder lesen sich diese bei ihrer Recherche zumindest durch.

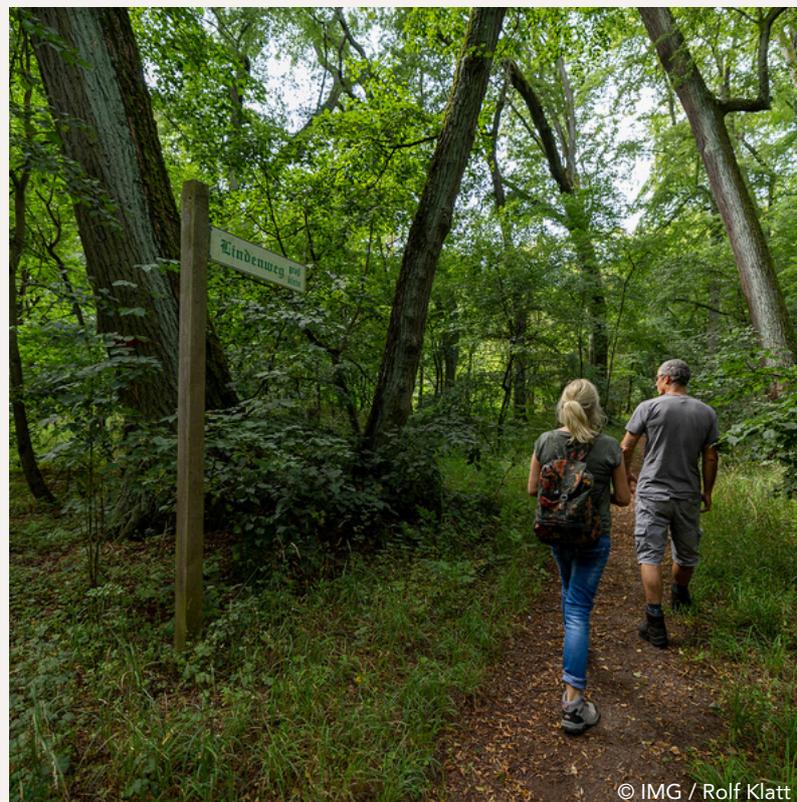
Zu diesem Zweck wird im Bericht mittels des Angebots von TrustYou eine umfangreiche Übersicht über die Statistiken in Sachsen-Anhalt angeboten.

Neben den Durchschnittswerten sowie der

Antwortquote durch die Betriebe werden auch detaillierte Statistiken in für Gäste relevanten Sentiments dargestellt.

Außerdem werden neben den landesweiten Statistiken die fünf großen Reiseregionen Sachsens-Anhalts sowie die Städte Dessau-Roßlau, Halle (Saale) und Magdeburg detailliert betrachtet.

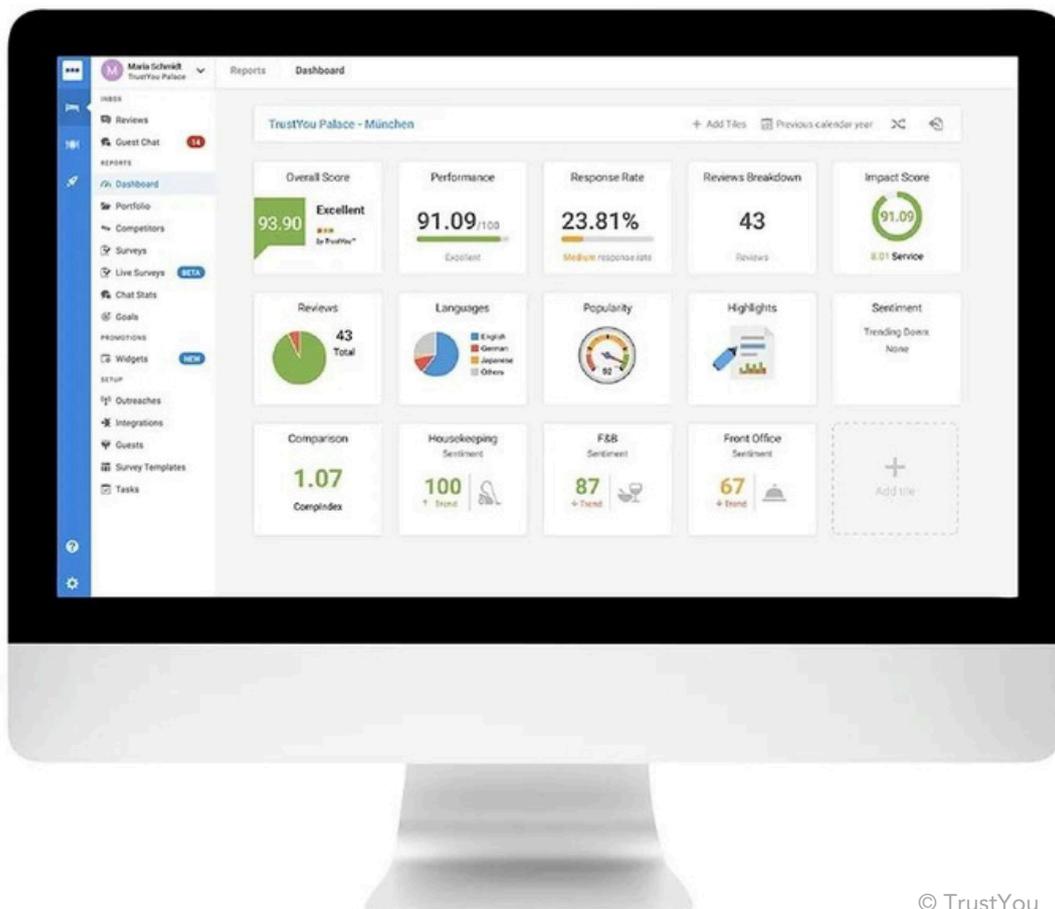
Sämtliche Statistiken beziehen sich auf Gästebewertungen aus dem vergangenen Kalenderjahr (01.01.2024 - 31.12.2024). Als Stichtag für die Darstellung wird der 31.01.2025 genutzt, um die Bewertungen, die von Gästen erst später vorgenommen wurden, noch zu berücksichtigen.



TrustYou

TrustYou ist eine Onlineplattform, die Gästebewertungen zu Übernachtungsmöglichkeiten und touristischen Leistungsträgern auf 250 Onlineportalen in über 20 Sprachen sucht und analysiert. Anhand verschiedener KPIs (Leistungskennzahlen) werden die Informationen der Bewertungen als kurze, strukturierte, gebündelte und übersichtliche Zusammenfassungen dargestellt. Durch dieses Metaprogramm erhalten Betriebe eine Übersicht der von den Gästen wahrgenommenen Stärken und Schwächen der jeweiligen Leistungen. Somit können aus den Gästebewertungen wertvolle Erkenntnisse

gezogen werden, welche das Unternehmen zur Verbesserung seiner Qualität und demzufolge zur Gewinnung neuer Gäste nutzen kann. Zudem verwendet der LTV das Programm für statistische Erhebungen, die z. B. diesen Qualitätsreport und den Gästeliebling-Wettbewerb zum Ergebnis haben. Somit lassen sich die fünf Reiseregionen sowie einzelne Städte oder Unterkunftsarten hinsichtlich des wichtigen Indikators der Gästebewertungen gut miteinander vergleichen.



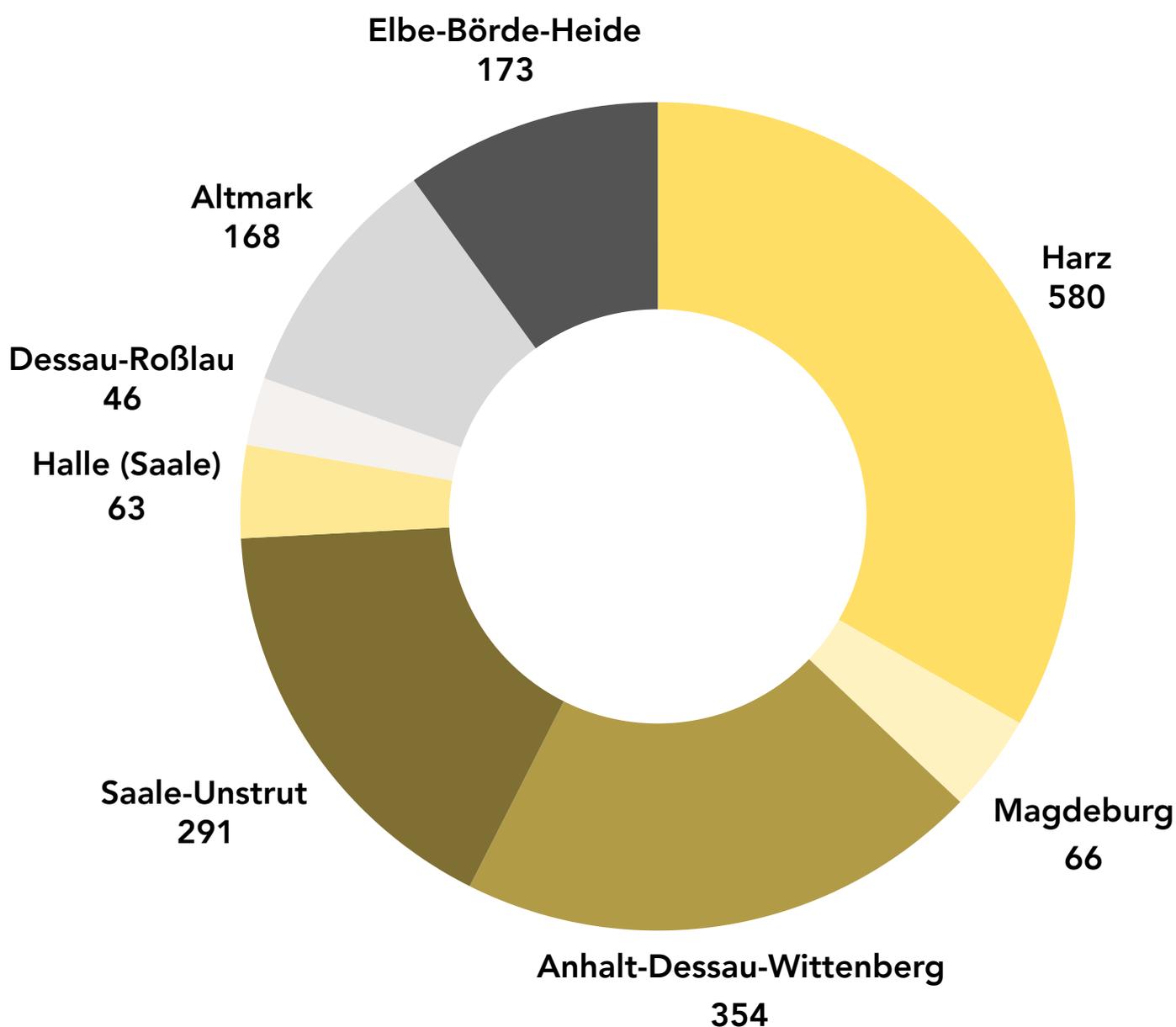
Datenbasis

Das Metaprogramm TrustYou erfasst die Bewertungen von insgesamt 1679 Unterkünften, welche sich in die acht Regionen und Städte der untenstehenden Grafik aufteilen. Aufgrund der zusätzlichen Darstellung der Städte Dessau-Roßlau, Halle (Saale) und Magdeburg kann es zu Dopplungen kommen.

Im Vergleich zum Vorjahr wurde die Datenbasis

leicht angepasst. Vor allem nicht mehr vorhandene Betriebe wurden entfernt. Die Datenbasis entspricht ungefähr der gleichen Größe gegenüber dem Vorjahr.

Die vorliegenden Daten, auch die absoluten Zahlen, sind also sehr gut mit denen des Vorjahres vergleichbar.



TRUSTSCORE, PERFORMANCE, ANTWORTQUOTE

TrustScore

85,86



+0,03

Der TrustScore stellt eine Reputationspunktzahl dar, in die alle Online-Gästebewertungen des Metaprogramms TrustYou einfließen. Die Bewertungen werden analysiert und ergeben eine globale Punktzahl. Dabei haben alle untersuchten Quellen der Bewertungen dieselbe Gewichtung und somit denselben Einfluss auf den TrustScore.

Berücksichtigt werden alle Bewertungen der letzten beiden Jahre. Jedoch haben ältere einen geringeren Einfluss als die neueren Gästebewertungen.

Demnach funktioniert die Ermittlung des TrustScore systematisch genauso, wie Gästen auf den Portalen die Bewertungen ausgespielt werden. Dargestellt wird der TrustScore in einer Spanne von 0 (negativste Ausprägung) bis 100 (positivste Ausprägung).

Der TrustScore des Reiselandes Sachsen-Anhalt lag am 31.12.2024 bei 85,86 Punkten.

Dies ist eine leichte Steigerung zum vergangenen Jahr (+0,03).



Performance

Die Performance ermöglicht einen schnellen Überblick über die erbrachte Leistung des Betriebes. Die Performance-Note zeigt die Entwicklung eines Beherbergungsbetriebes im Laufe der Zeit gemessen an Gästebewertungen. Dabei handelt es sich um den Durchschnitt der Bewertungen eines Betriebes über einen gewählten Zeitraum, z. B. die letzten 30 Tage.

Im Gegensatz zur Gesamtnote werden neuere Bewertungen hier nicht stärker gewichtet – es handelt sich um einen einfachen Durchschnittswert. Im Rahmen dieses Qualitätsreports wird die Performance des vergangenen Jahres (01.01.2024 - 31.12.2024) betrachtet. Die Performance für Sachsen-Anhalt liegt bei 83,07 Punkten (+0,35 zum Vorjahr).

83,07

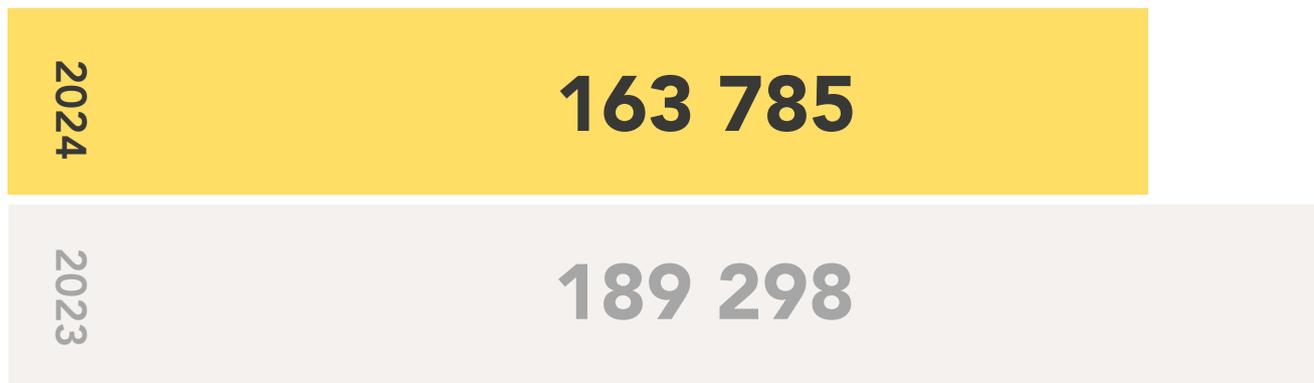


Antwortquote

Im Zusammenhang mit der Anzahl der Bewertungen ist die Antwortquote von großer Bedeutung. Diese gibt an, wie intensiv die Betriebe auf ihre Gästebewertungen reagieren. Eine Reaktion seitens der Betriebe auf Onlinebewertungen sendet den Gästen eine positive Botschaft und signalisiert, dass sich die Betriebe für die Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste einsetzen. Die Antwortquote in Sachsen-Anhalt stieg im Vergleich zu 2023 deutlich von 24 % auf 30 % an. Im Vergleich zu 2020 ist dies ein wesentlicher Fortschritt, als die Antwortquote noch bei 20 % lag.

30%

Bewertungen



Vor dem Hintergrund, dass Onlinebewertungen eine immer größere Rolle bei den Reiseentscheidungen der Gäste spielen, ist die Anzahl der Gästebewertungen eine wichtige Kennzahl. Entgegen den steigenden Gästeankünften in Sachsen-Anhalt sinkt die Anzahl der Bewertungen erstmals, seitdem dieser jährliche Bericht erstellt wird.

Somit nimmt das Verhältnis von Gästen, die ihre Unterkunft online bewerten, ab. Während in der Pandemie 4,96 % bewertet haben und sich dies im vergangenen Jahr auf 5,63 % steigerte, haben in 2024 nur noch 4,83 % der Gäste eine Bewertung vorgenommen.

Es gibt also eine deutlich verminderte Bewertungsbereitschaft seitens des Gastes. Fast 26 000 Bewertungen weniger ergeben einen Rückgang von fast 14 %.

Allein auf der mit 112 000 Bewertungen größten Datenquelle Booking.com fehlen im Vergleich zum Vorjahr fast 20 000 Bewertungen der Gäste. Von den insgesamt 163 785 Bewertungen sind ungefähr die Hälfte (49,7 %) 5-Sterne-Bewertungen. Weitere 38,7 % der Bewertungen erreichen 4 Sterne. Die Bewertungen im mittleren und niedrigen Segment machen also nicht einmal 12 % aus (siehe untere Grafik).



GÄSTEZUFRIEDENHEIT IN DEN SENTIMENTS

Anhand der auf TrustYou gesammelten Bewertungen lassen sich für verschiedene Sentiments (Bestandteile der Leistungen eines Unterkunftsbetriebes) Aussagen treffen. Hierbei soll ein besonderer Fokus auf den Sentiments Zimmer, Service, Essen, Lage, Sauberkeit des Zimmers, Internet sowie Preis-Leistungs-Verhältnis liegen, da diese in den Bewertungen der Gäste am häufigsten genannt wurden und am relevantesten für die Aspekte der Servicequalität sind. Die Erhebung betrachtet den Zeitraum vom 01.01. bis 31.12.2024.

In Bezug auf das gesamte Reiseland Sachsen-Anhalt wird das Sentiment Internet mit Abstand am schlechtesten mit 41 % eingestuft. Im Vergleich zum Vorjahr gab es hier einen leichten Verlust von einem Prozentpunkt.

Die einzige Steigerung erlebte in diesem Jahr das Sentiment Lage, welches auf einem bereits sehr guten Niveau noch einmal um einen Prozentpunkt gesteigert werden konnte.

Demgegenüber stehen das Essen sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis, welche beide auf gutem Niveau minimale Einbußen hinnehmen müssen.

Die übrigen drei Sentiments bleiben auf dem gleichen Stand. Die Zimmer samt deren Sauberkeit behalten ihr befriedigendes Niveau. Der Service wird von den Gästen Sachsen-Anhalts weiterhin mit 90 Punkten sehr gut bewertet.

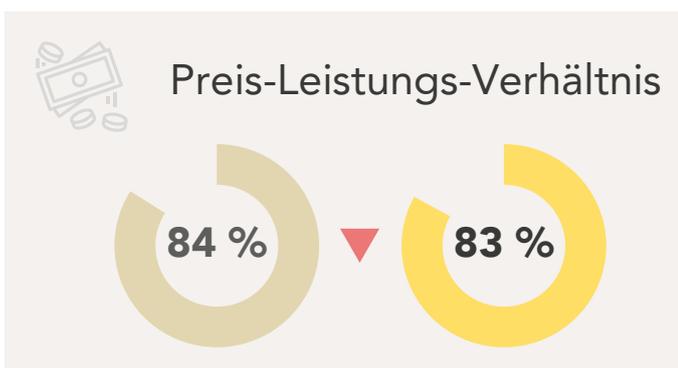
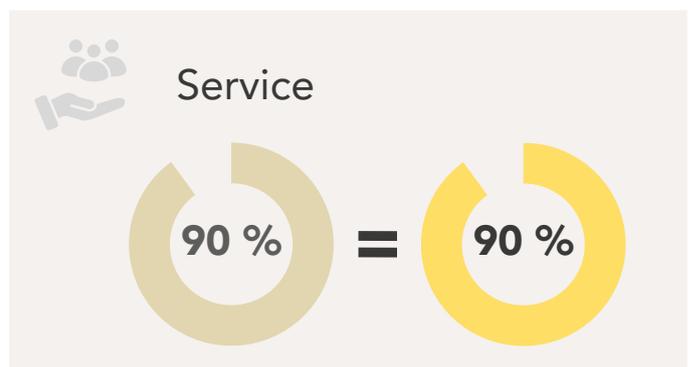
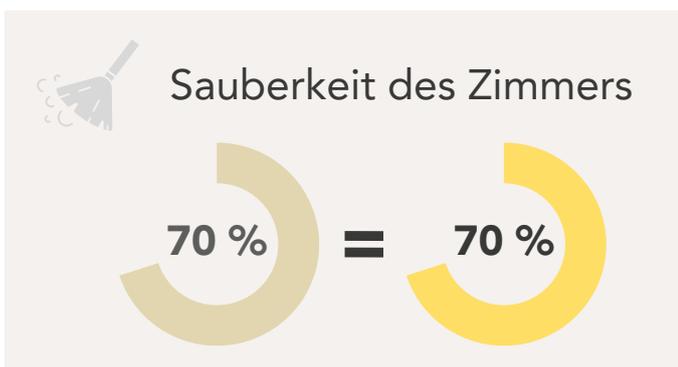
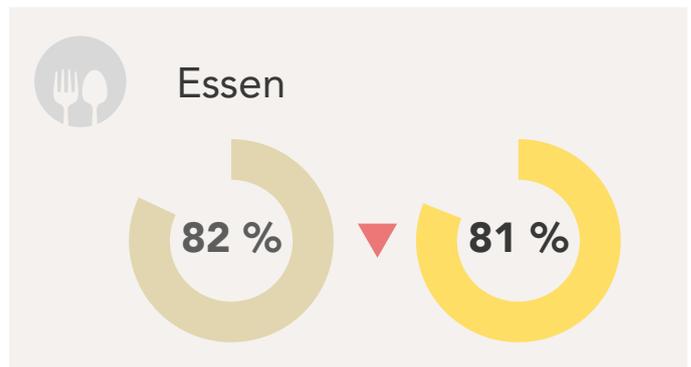
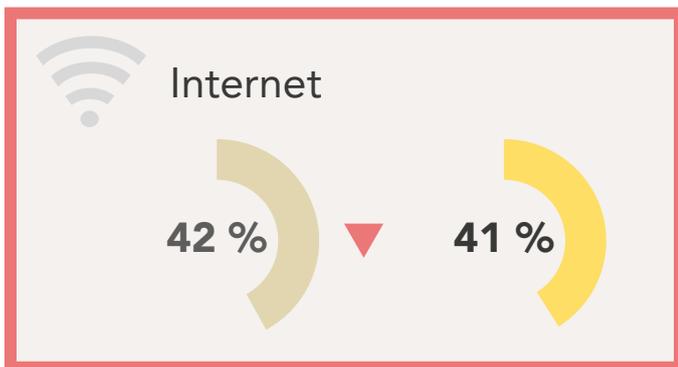
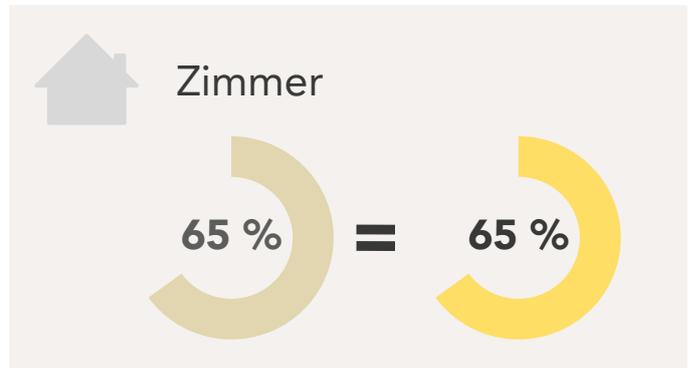
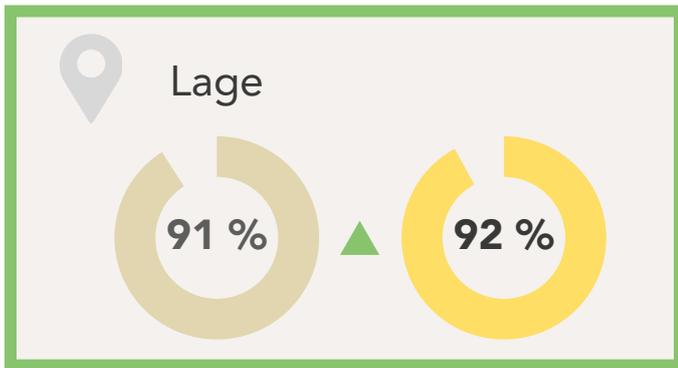
Insgesamt ergibt sich im Vergleich zum Vorjahr ein konstantes Bild mit leichten Steigerungen und einigen kleinen Abstrichen.



Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in Sachsen-Anhalt erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

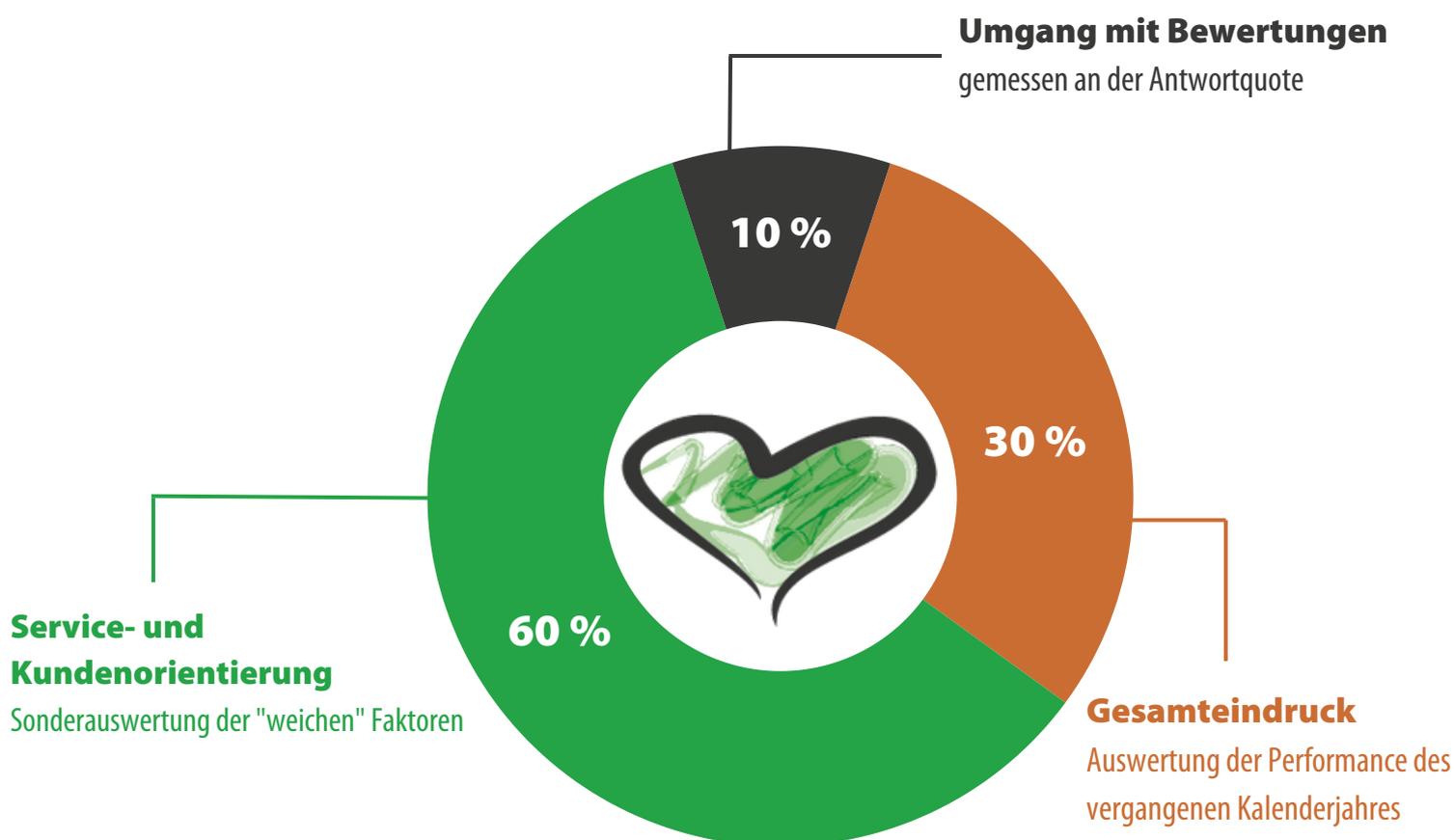
GÄSTELIEBLING

Der Gästeliebling ist ein vom LTV Sachsen initiiertes Wettbewerb, welcher vom Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V. 2024 zum vierten Mal nach 2020, 2022 und 2023 durchgeführt wurde.

In den fünf Reiseregionen sowie den Städten Halle (Saale) und Magdeburg werden die Sieger ausgezeichnet. Es gibt in den drei Kategorien Hotel, Pension/Gasthof und Ferienwohnung insgesamt 21 Regionssieger. Aus diesen geht in der Folge je Kategorie ein Landessieger hervor.

Der Wettbewerb beruht auf den von TrustYou zur Verfügung gestellten Daten. Es spielt jedoch nicht nur die reine Gästebewertung eine Rolle, sondern insbesondere das Sentiment Service als auch die Antwortquote (siehe untenstehende Grafik).

Die Ermittlung erfolgt, wie auch bei den übrigen Daten dieses Berichts, auf Grundlage der Gästebewertungen des Vorjahres (01.01.2024 - 31.12.2024). Eine Bewerbung für den Wettbewerb ist weder möglich noch nötig. Jede Unterkunft mit mindestens 70 Onlinebewertungen innerhalb des Betrachtungszeitraumes ist automatisch qualifiziert. Bei den Ferienwohnungen ist diese Grenze auf 50 Bewertungen reduziert, da aufgrund von Saisonalität und längerer Belegung oft weniger Bewertungen abgegeben werden als bei den Unterkunftsarten Hotel und Pension/Gasthof.



Sieger 2024

Die folgende Übersicht zeigt die insgesamt 21 Regionsieger des Gästeliebling-Wettbewerbs in den drei Kategorien Hotel, Pension/Gasthof und Ferienwohnung.

Zudem gingen aus den Regionsiegern drei Landessieger hervor. Diese sind in dieser Übersicht grün unterlegt.



	Hotel	Pension/Gasthof	Ferienwohnung
Altmark	Flair Hotel Deutsches Haus Arendsee	Pension und Reiterhof Kuhn in Neuermark-Lübars	Haus zur Eselsbrücke in Tangermünde
Elbe-Börde-Heide	Hotel und Restaurant Stadt Genthin	Pension Elisabeth in Prödel	Dein Lieblingsplatz in Parey
Anhalt-Dessau- Wittenberg	martas Hotel Lutherstadt Wittenberg	Pension am Werder in Bernburg	JETHON Studio- Appartment im Grünen
Harz	Hotel & Spa Suiten FreiWerk in Stolberg	Pension Goldbachmühle in Blankenburg	Ferienanlage „Zum Wildbach“ in Schierke
Saale-Unstrut	Flair Hotel Villa Ilske in Bad Kösen	Pension typisch Naumburg	Bahnhof Droyßig
Magdeburg	Hotel am Ring	City-Pension Magdeburg	Ferienwohnung Breiter Weg 226
Halle (Saale)	Dorint Charlottenhof	Pension Café und mehr	Ferienwohnung Halle/Lettin



Auswertung Reiseregionen

ALTMARK

TRUSTSCORE

85,79 ▼

PERFORMANCE

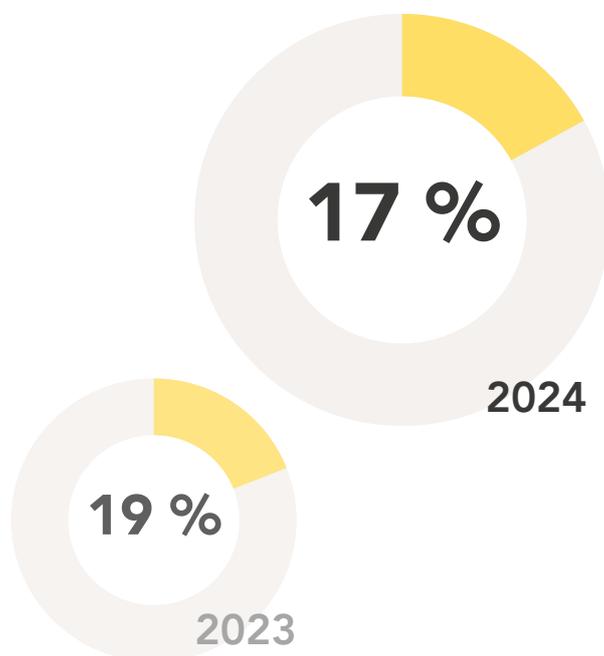
84,62 ▼



Der **TrustScore** der Reiseregion Altmark lag am 31.12.2024 bei 85,79 und bedeutet einen Rückgang gegenüber dem Vorjahr (-1,29). Auch bei der **Performance**-Note ist ein Rückgang zu verzeichnen. Die Altmark erreicht hier 84,62 Punkte (-0,56).

Antwortquote

Die Antwortquote auf Onlinebewertungen in der Altmark lag im Jahr 2024 bei 17 %. Dieser Wert ist leicht rückläufig (19 % in 2023). Somit liegt die Altmark deutlich unter dem Landesschnitt von 30 %.

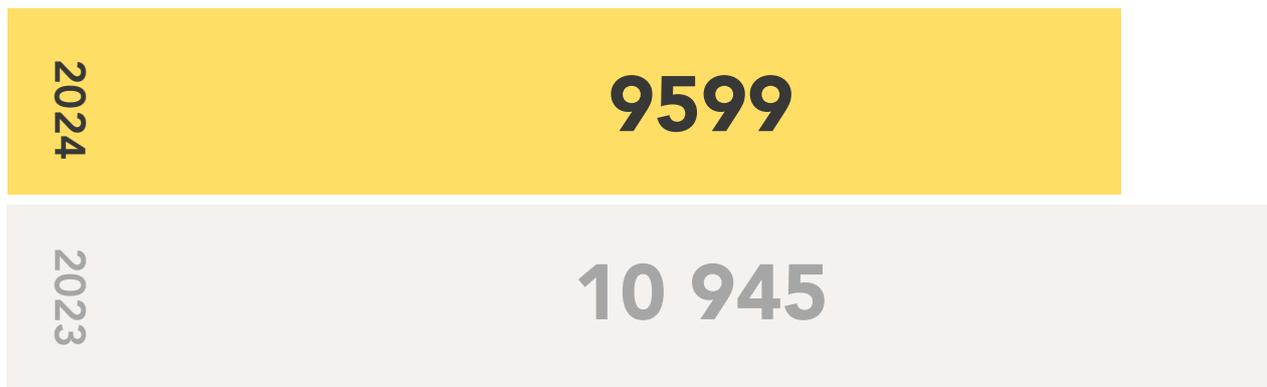


Anzahl der Bewertungen

Die Übernachtungen und Gästeankünfte steigen in der Altmark weiter an.

Im Gegensatz dazu ging die Anzahl der Bewertungen in der Altmark, wie in allen anderen Reiseregionen auch, zurück.

Während 2023 noch 10 945 Bewertungen abgegeben wurden, sank diese Zahl im Jahr 2024 auf 9599.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments ergibt sich in der Altmark ein gemischtes Bild.

Beim Preis-Leistungs-Verhältnis konnte sich die Altmark in der Gunst der Gäste deutlich steigern und hat den landesweiten Spitzenwert.

Beim schwächsten Sentiment, dem Internet, gab es im Vergleich zum Vorjahr einen deutlichen Anstieg, sodass man hier nun über dem Landesschnitt liegt.

Die übrigen Sentiments haben allesamt einen leichten Rückgang zu verzeichnen. Trotzdem hat die Reiseregion beim Zimmer, der Sauberkeit des Zimmers und dem Service die beste Bewertung durch die Gäste erfahren.

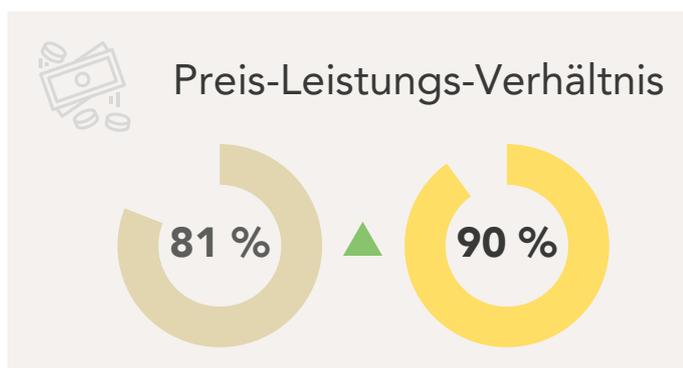
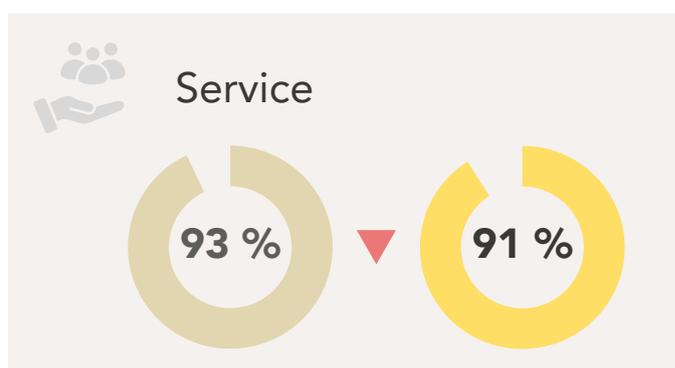
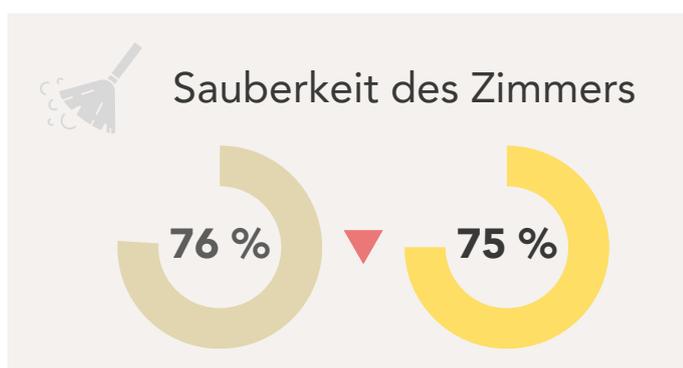
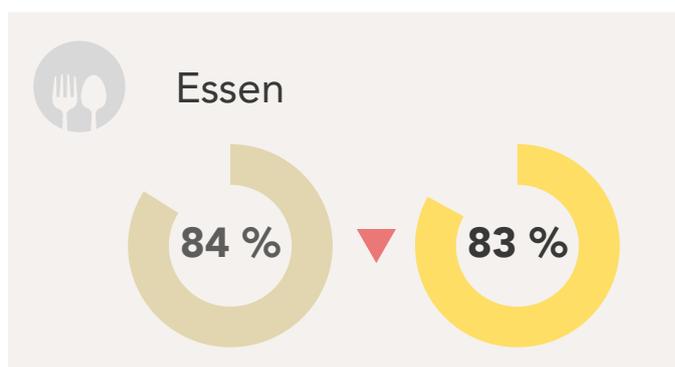
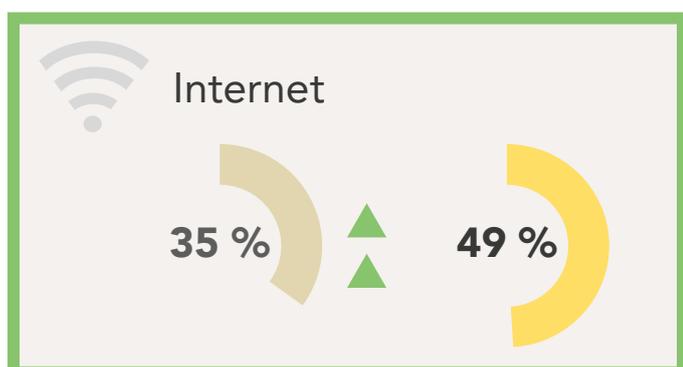
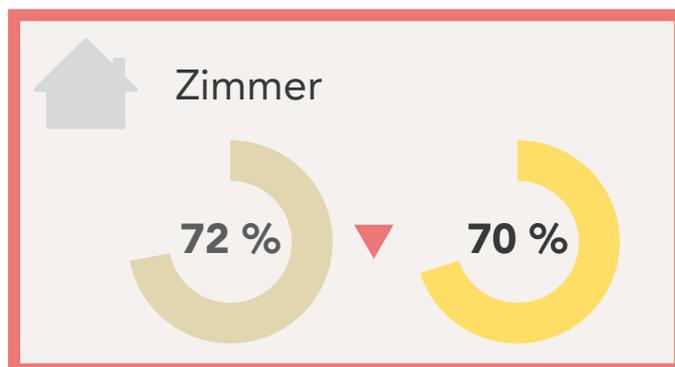
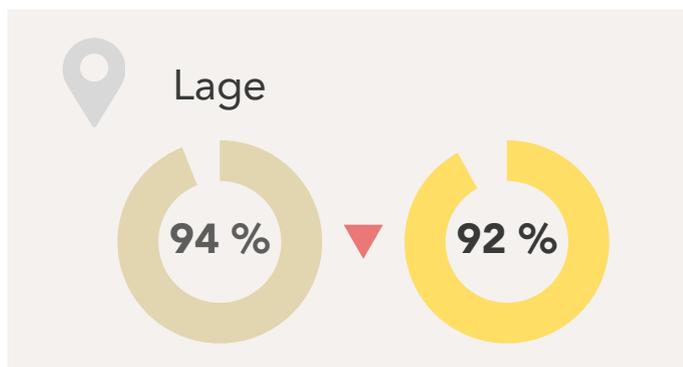


Die Sentiments Lage und Essen gehören trotz Rückgangs ebenfalls noch zu den besten im landesweiten Vergleich. Dieses Bild steht konträr zum Rückgang in der Gesamtnote.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in der Altmark erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

ANHALT-DESSAU-WITTENBERG

TRUSTSCORE

86,29 ▲

PERFORMANCE

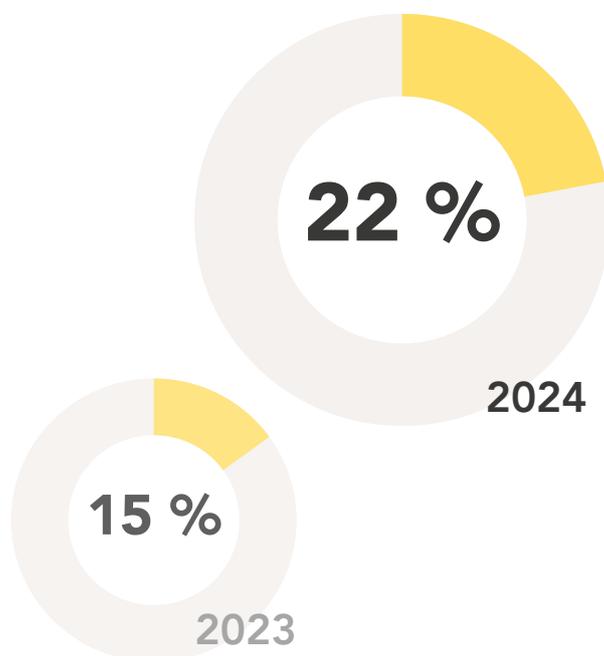
82,93 ▲



Der **TrustScore** der Reiseregion Anhalt-Dessau-Wittenberg lag am 31.12.2024 bei 86,29 und damit leicht über dem des Vorjahres (+0,23). Damit liegt die WelterbeRegion über dem Landeschnitt. Bei der **Performance**-Note liegt die WelterbeRegion knapp darunter. Dennoch stieg der Wert leicht auf 82,93 Punkte (+0,08).

Antwortquote

Die Antwortquote auf Onlinebewertungen in der WelterbeRegion Anhalt-Dessau-Wittenberg steigerte sich von 2023 zu 2024 deutlich von 15 % auf 22 %. Damit liegt sie allerdings noch unter dem Landeschnitt von 30 %.

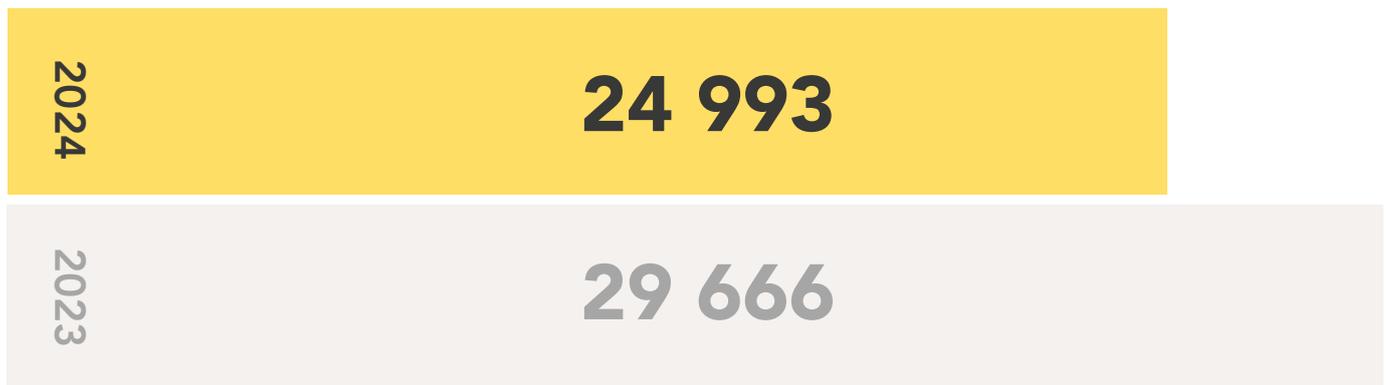


Anzahl der Bewertungen

Die Übernachtungen und Gästeankünfte steigen in der WelterbeRegion weiter an.

Im Gegensatz dazu ging die Anzahl der Bewertungen, wie in allen anderen Reiseregionen auch, zurück.

Während 2023 noch 29 666 Bewertungen abgegeben wurden, sank diese Zahl in 2024 auf 24 993.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments erlitt die WelterbeRegion zum Großteil geringe Verluste bzw. blieb auf dem gleichen Niveau. Einen größeren Verlust gab es lediglich beim Sentiment Internet, bei dem sie aber nach wie vor über dem Landeschnitt liegt.

Die einzig positive Veränderung stellt sich im Sentiment Sauberkeit der Zimmer dar. Nachdem hier bereits im Vorjahr eine erhebliche Steigerung verzeichnet wurde, setzt sich diese fort.

Trotz Verlusten verzeichnet die WelterbeRegion nach wie vor den Spitzenwert im Sentiment Essen im landesweiten Vergleich. Auch bei der Lage liegt sie auf einem geteilten ersten Rang.

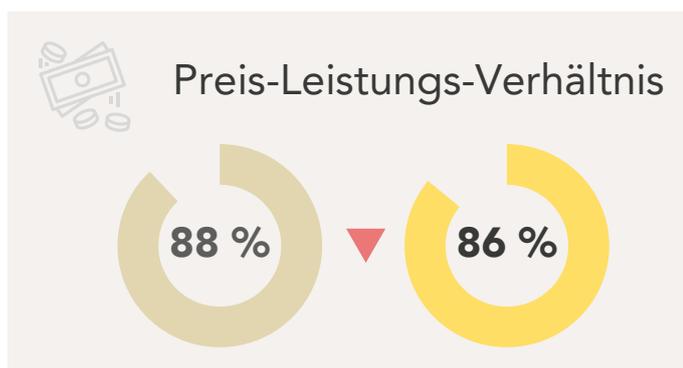
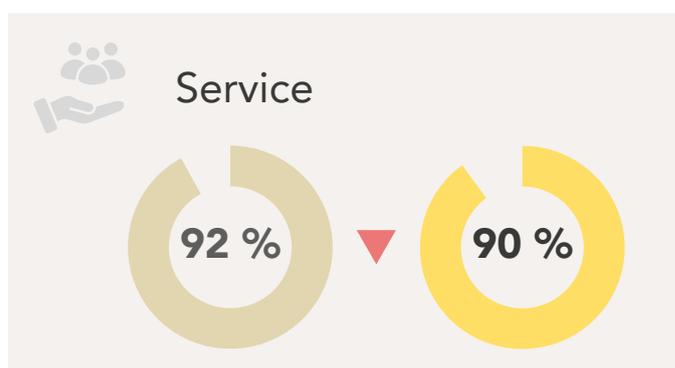
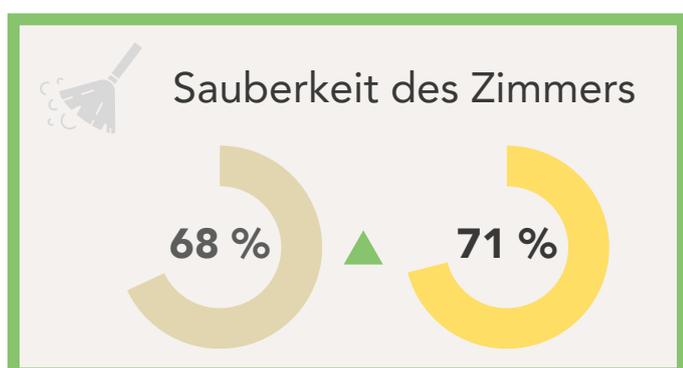
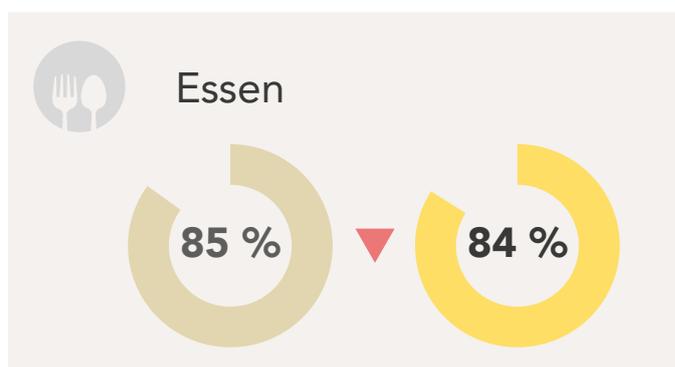
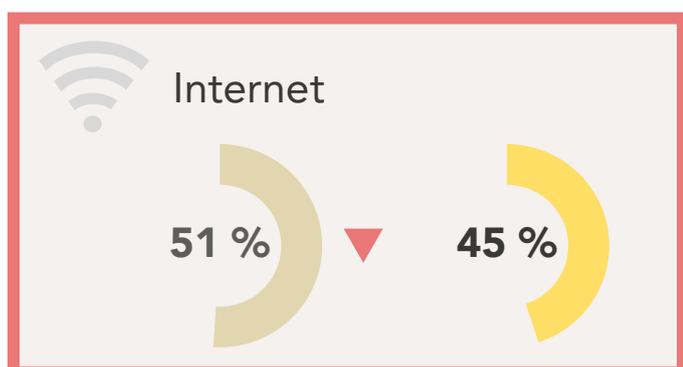
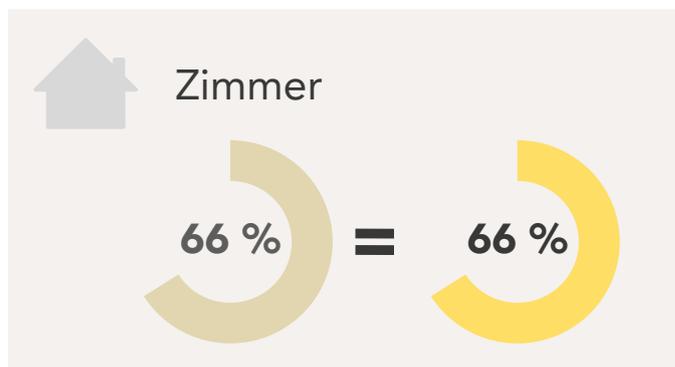
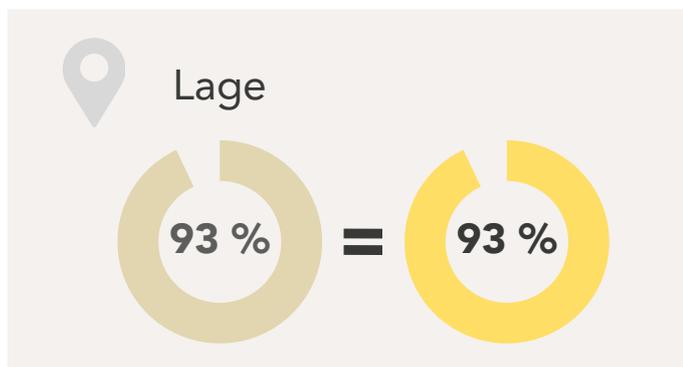


Beim Preis-Leistungs-Verhältnis liegt die Reiseregion drei Punkte über dem Landeschnitt und beim Service genau darauf.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in der WelterbeRegion erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

DESSAU-ROSSLAU

TRUSTSCORE

84,94 ▲

PERFORMANCE

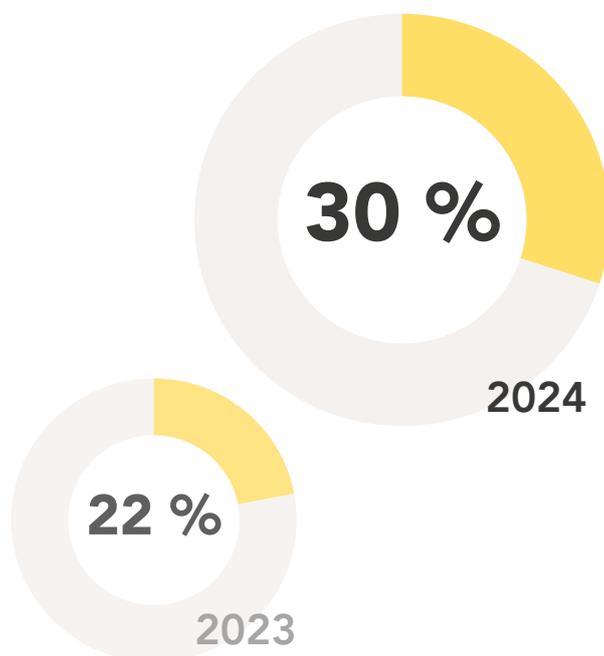
80,25 ▲



Der **TrustScore** der Stadt Dessau-Roßlau lag am 31.12.2024 bei 84,94 und damit deutlich über dem des Vorjahres (+2,34). Bei den drei betrachteten Städten liegt Dessau-Roßlau hiermit auf dem ersten Platz. Den zweiten Platz erreicht die Bauhausstadt bei der **Performance-Note**. Diese stieg 2024 leicht auf 80,25 Punkte (+0,21).

Antwortquote

Die Antwortquote auf Onlinebewertungen in der Stadt Dessau-Roßlau lag im Jahr 2023 noch bei 22 %. 2024 steigerte sich die Antwortquote noch einmal deutlich auf 30 %, was dem Landesschnitt entspricht.

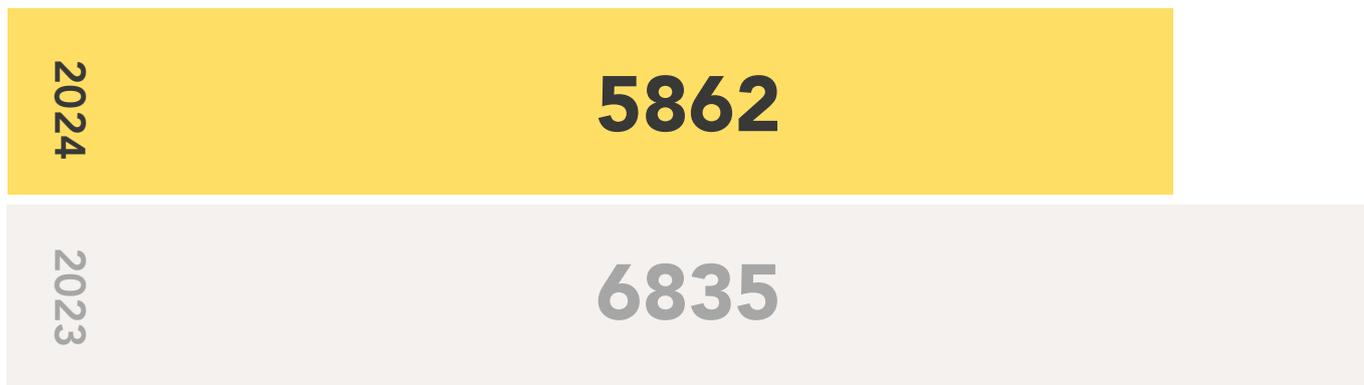


Anzahl der Bewertungen

Die Übernachtungszahlen und Gästeankünfte steigen in Dessau-Roßlau weiter an.

Im Gegensatz dazu ging die Anzahl der Bewertungen, wie im gesamten Land, auch in Dessau-Roßlau zurück.

Während 2023 noch 6835 Bewertungen abgegeben wurden, waren dies in 2024 nur noch 5862.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments ergibt sich in Dessau-Roßlau ein gemischtes Bild. Während im Vorjahr noch alle Sentiments eine Steigerung erfuhren, hat sich dieses Bild nun ausgeglichen.

Landesweit an der Spitze bleibt die Bauhausstadt beim Internet. Der Wert verringerte sich zwar minimal von 74 % auf 70 %, jedoch liegt Dessau-Roßlau hiermit noch deutlich vor allen anderen Reiseregionen und Städten und somit über dem Landesschnitt von 41 %.

Die Sauberkeit der Zimmer erlebte eine weitere Steigerung von 54 % auf 59 % und nähert sich somit dem Landesschnitt weiter an. Das Sentiment Service erfuhr im vergangenen Jahr eine sehr starke Steigerung, die nun wieder etwas zurückging.

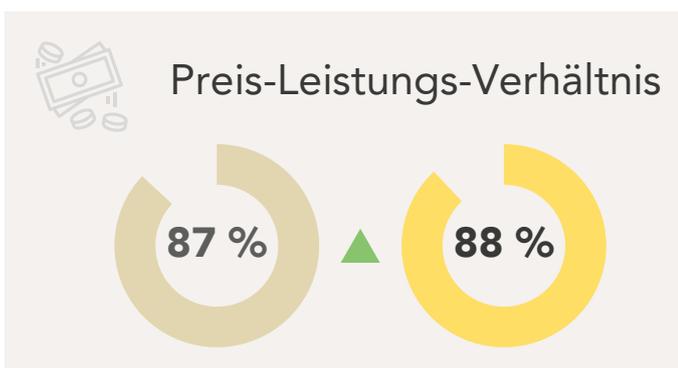
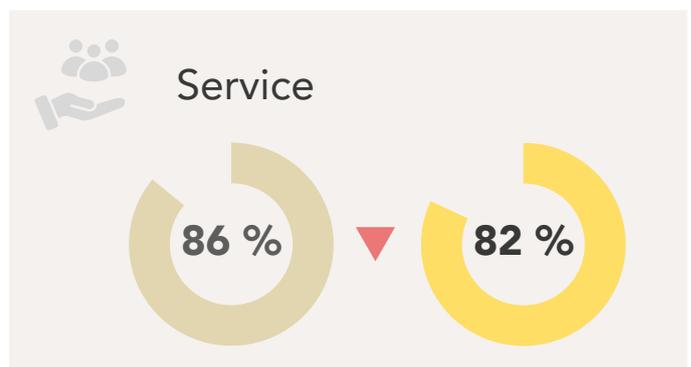
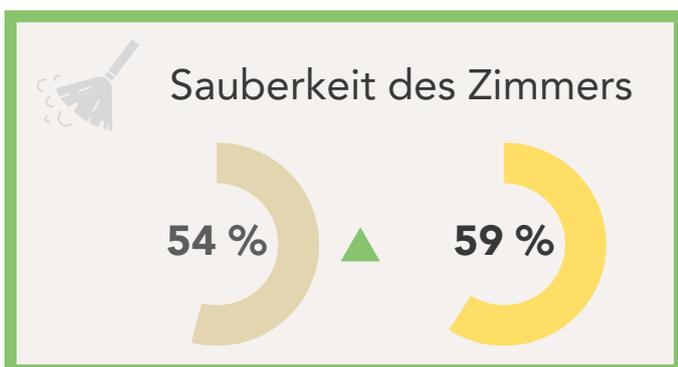
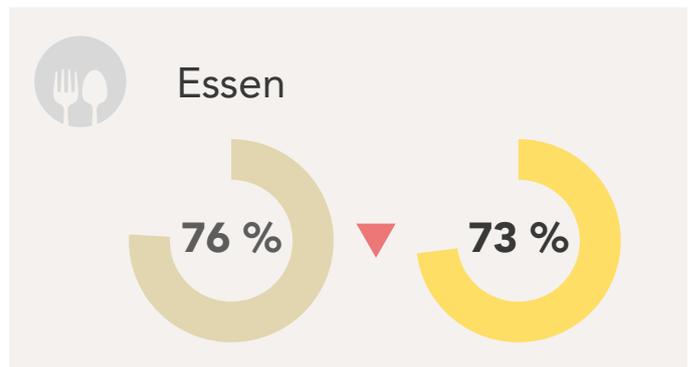
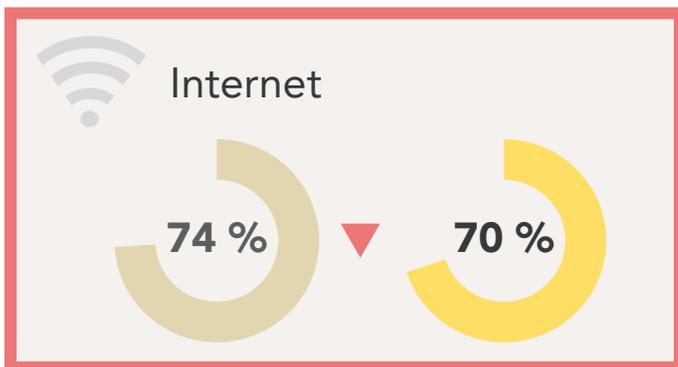
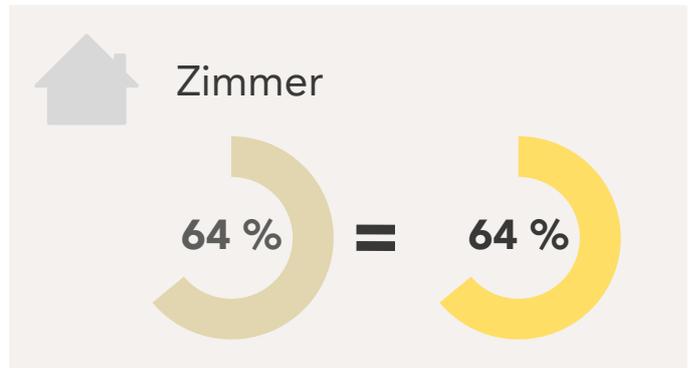
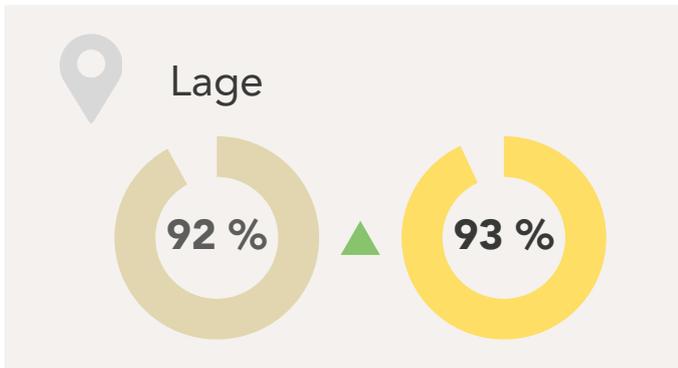


Die weiteren Sentiments haben nur kleine Änderungen zu verzeichnen. Trotzdem ist vor allem das hohe Niveau beim Preis-Leistungs-Verhältnis zu erwähnen, welches die Gäste mit guten Bewertungen honorieren.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in Dessau-Roßlau erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

ELBE-BÖRDE-HEIDE

TRUSTSCORE

86,33 ▼

PERFORMANCE

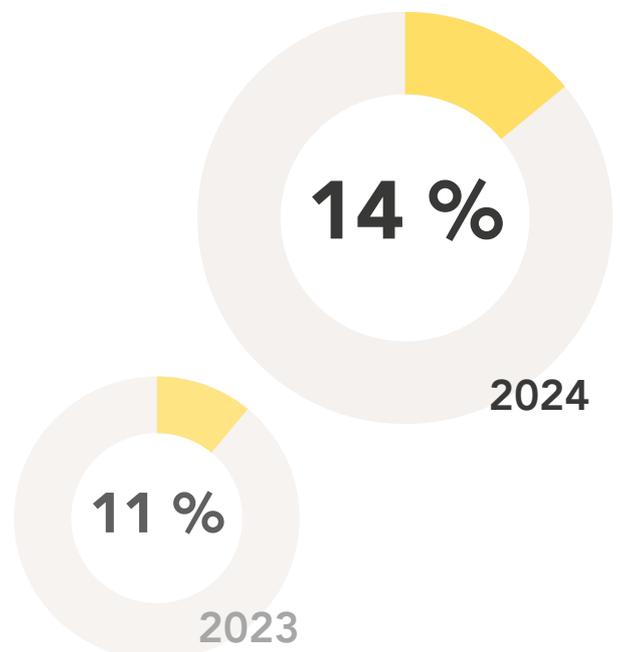
83,91 ▼



Der **TrustScore** der Region Elbe-Börde-Heide lag am 31.12.2024 bei 86,33 und damit leicht unter dem des Vorjahres (-0,16), liegt aber über dem Landesschnitt. Das trifft ebenso auf die **Performance**-Note zu. Diese sank 2024 leicht auf 83,91 Punkte (-0,21).

Antwortquote

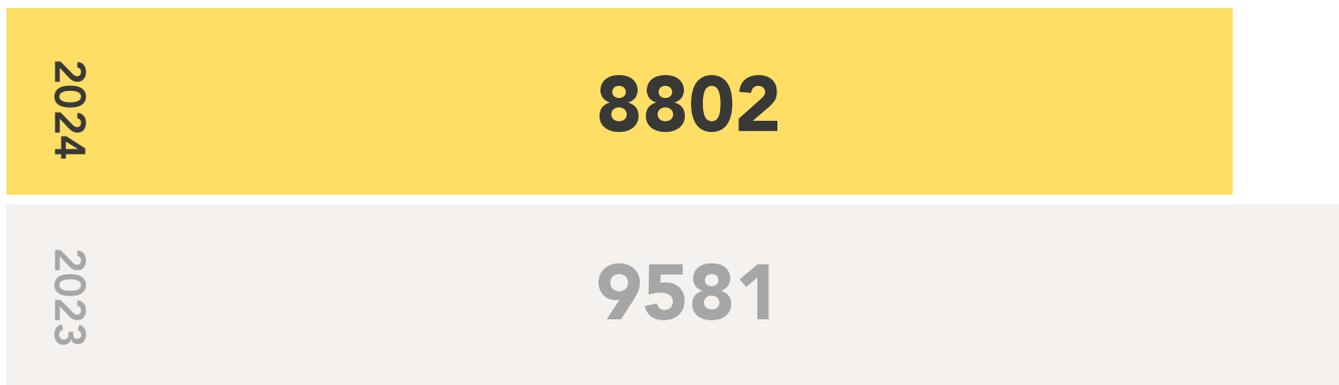
Die Antwortquote auf Onlinebewertungen in der Region Elbe-Börde-Heide lag im Jahr 2023 bei 11 %. Dieser Wert steigerte sich auf 14 %. Somit liegt man deutlich unter dem Landesschnitt von 30 %.



Anzahl der Bewertungen

Die Übernachtungen und Gästeankünfte sind in der Reiseregion Magdeburg, Elbe-Börde-Heide im Vergleich zu 2023 leicht gesunken. Die Anzahl der von den Gästen abgegebenen Onlinebewertungen in der

zur Reiseregion gehörenden Region Elbe-Börde-Heide ging ebenfalls leicht zurück. In 2023 wurden noch 9581 Bewertungen abgegeben. In 2024 waren es 8802.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments ergibt sich zunächst ein negatives Bild, da sich sämtliche Sentiments verschlechtert haben. Hierzu ist jedoch zu sagen, dass die Verschlechterungen in den meisten Sentiments auf einem hohen Niveau nur marginal sind. So bleibt man in vielen Sentiments weiterhin über dem Landesschnitt und in einigen nur knapp darunter.

Das Internet, welches insgesamt den stärksten Rückgang verzeichnete, war im Vorjahr noch stark gestiegen und liegt nun wieder ungefähr beim Landesschnitt.

Auch in weiteren Sentiments, wie dem Zimmer oder der Sauberkeit der Zimmer, gehört die Region in die Spitzenränge

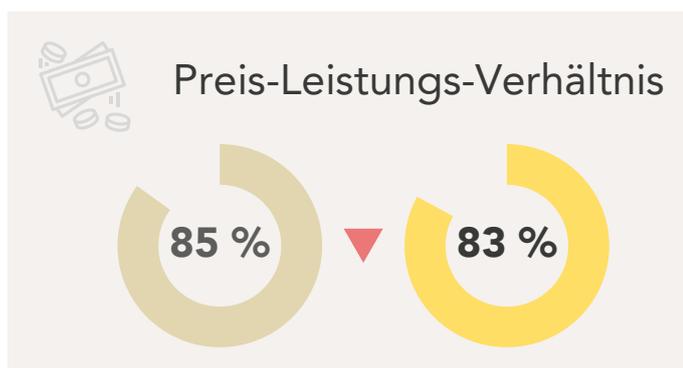
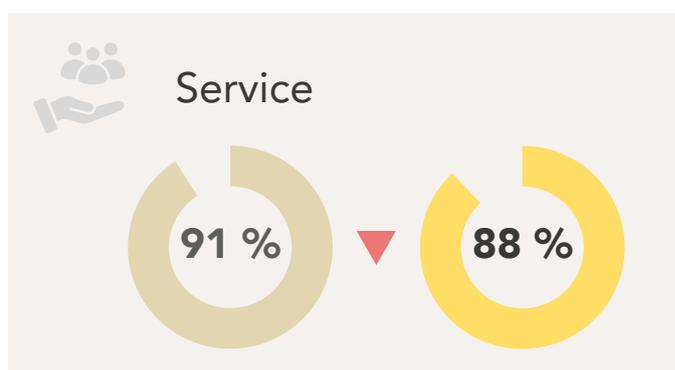
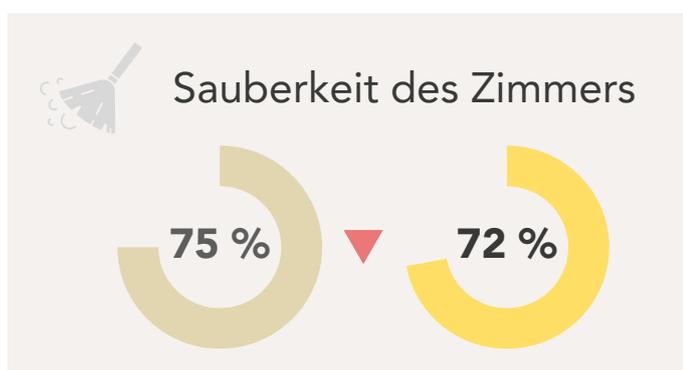
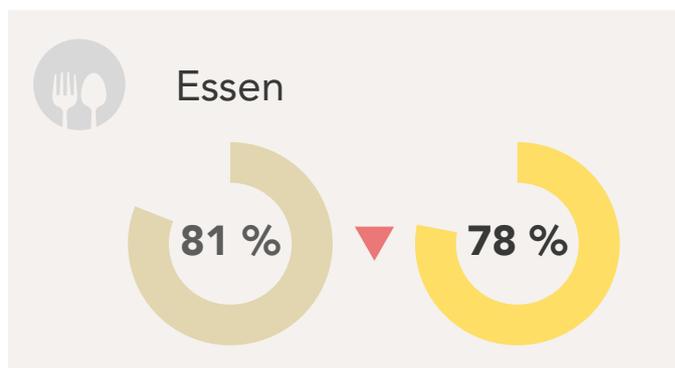
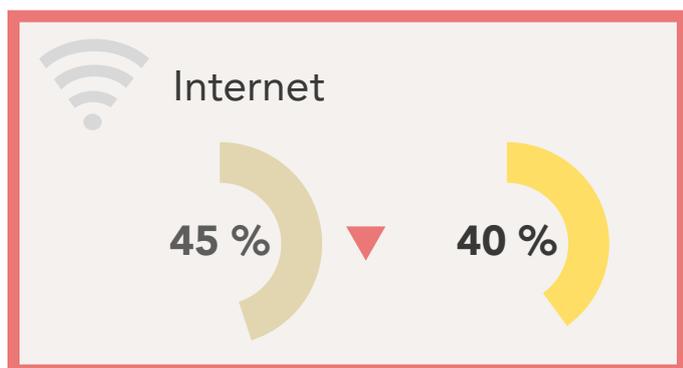
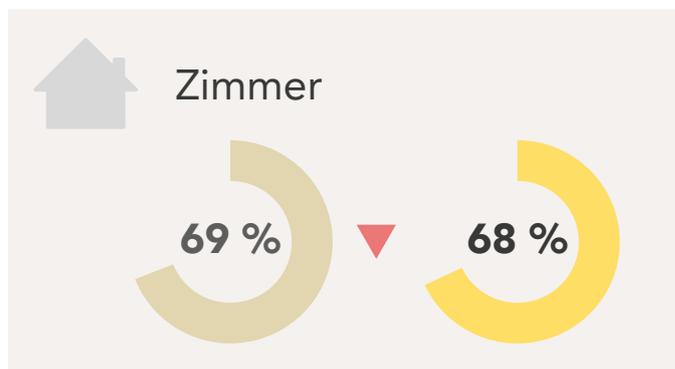
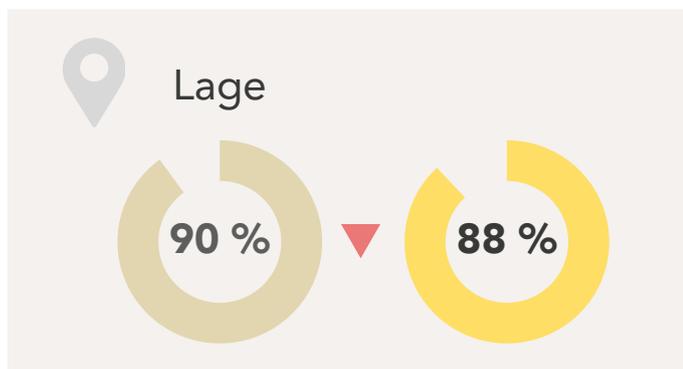


landesweit. Demnach ergibt sich auch hier trotz leichter Verluste ein gutes Bild.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in der Region Elbe-Börde-Heide erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

MAGDEBURG

TRUSTSCORE

82,77 ▼

PERFORMANCE

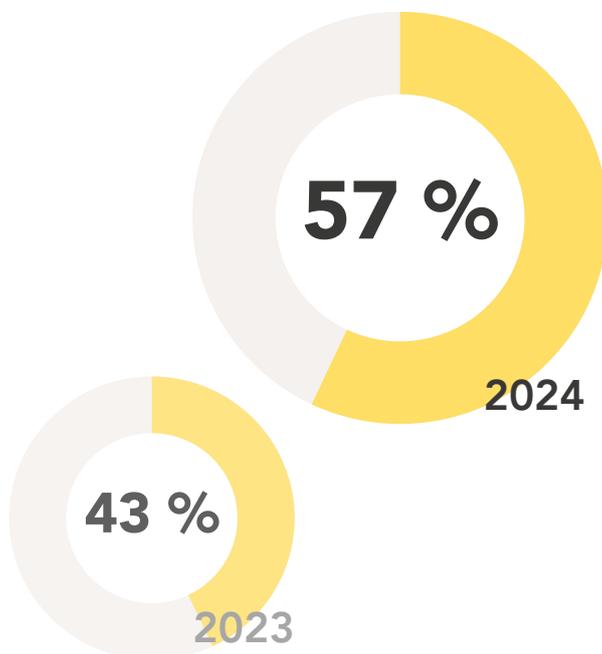
81,83 ▲



Der **TrustScore** der Stadt Magdeburg lag am 31.12.2024 bei 82,77 und damit minimal unter dem des Vorjahres (-0,05). Unter den drei betrachteten Städten liegt Magdeburg hiermit auf dem zweiten Platz. Die erste Position erreicht die Landeshauptstadt bei der **Performance-Note**, welche 2024 auf 81,83 Punkte (+0,97) gestiegen ist.

Antwortquote

Die Antwortquote auf Onlinebewertungen in Magdeburg ist weiterhin die beste in Sachsen-Anhalt. Mit 57 % wurde der Vorjahreswert noch einmal deutlich um 14 % übertroffen. Hiermit liegt man deutlich über dem Landesschnitt von 30 %.

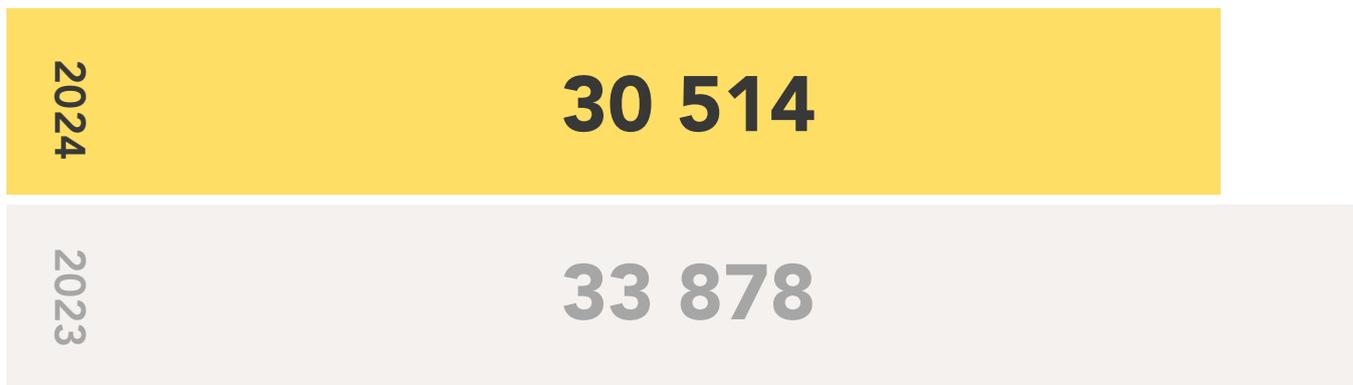


Anzahl der Bewertungen

Die Gästeankünfte sind in Magdeburg im Vergleich zu 2023 weiter angestiegen.

Die Anzahl der von den Gästen abgegebenen Onlinebewertungen ging

simultan zum Rest des Landes zurück. Während 2023 noch 33 878 Bewertungen abgegeben wurden, sank diese Zahl in 2024 auf 30 514.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments gab es in Magdeburg mehrheitlich Steigerungen. Beim Internet und dem Preis-Leistungs-Verhältnis, bei denen man aber nach wie vor über dem Landesschnitt liegt, auch zwei Verschlechterungen. Sämtliche Veränderungen, positiv wie negativ, befinden sich im Bereich von lediglich drei Prozentpunkten.

Das Sentiment Essen erreicht den größten Wachstumsschub und sichert Magdeburg mit 76 % den ersten Platz unter den betrachteten Städten.

Bei den Sentiments Zimmer und Sauberkeit der Zimmer liegt Magdeburg weiter hinter dem Landesschnitt. Beide Sentiments erleben aber weiterhin einen Aufschwung.

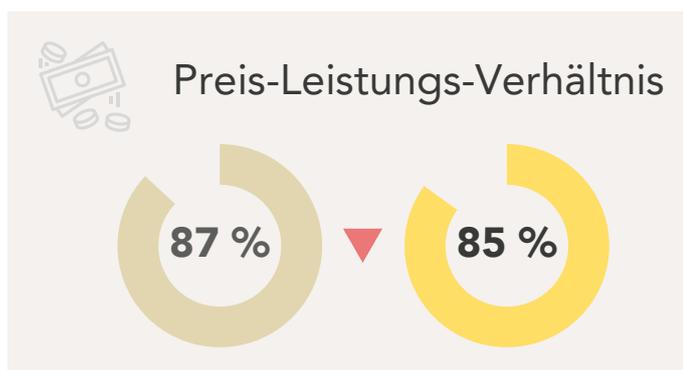
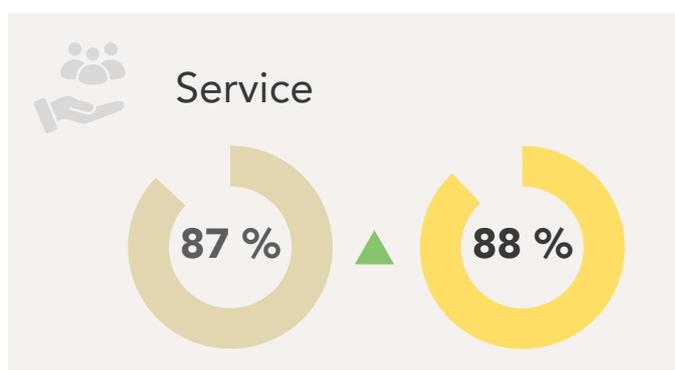
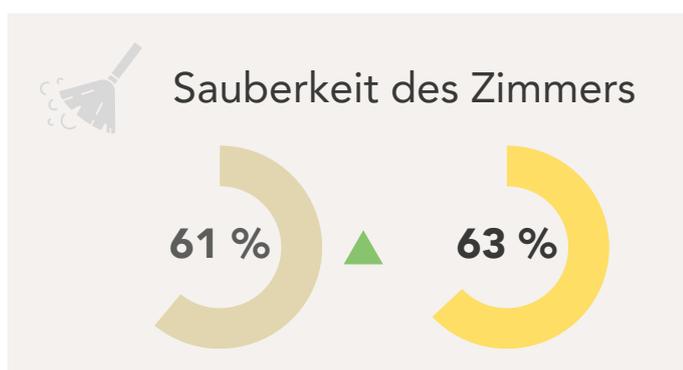
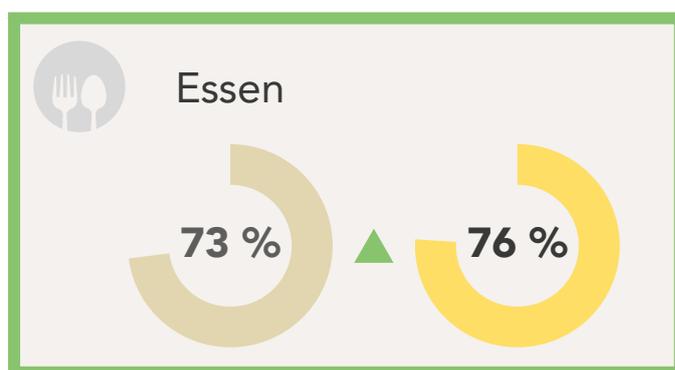
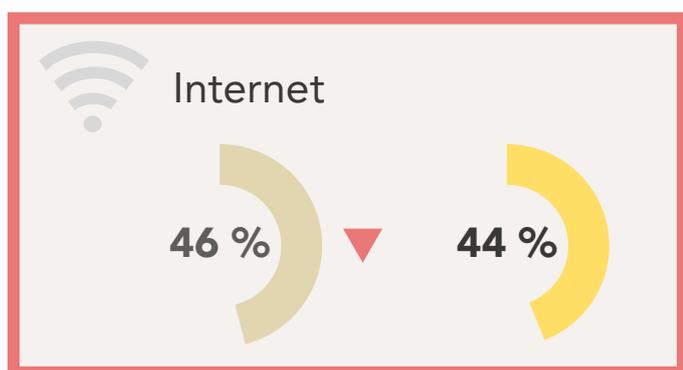
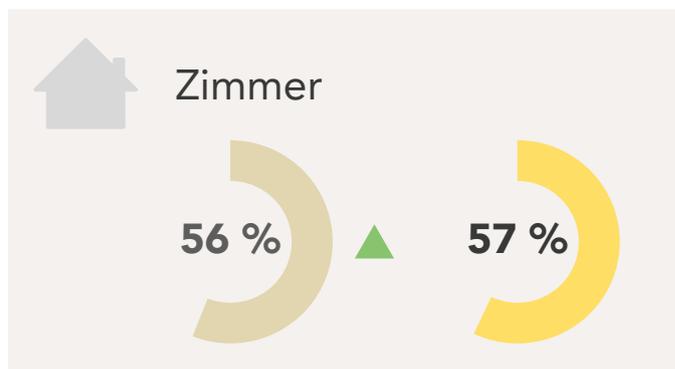
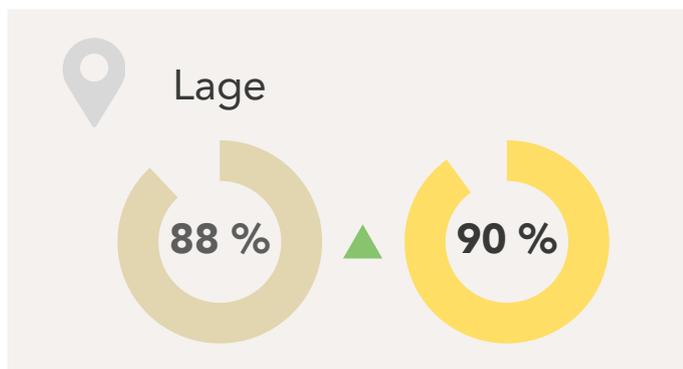


Auch beim Service legt Magdeburg leicht zu und teilt sich hier mit Halle (Saale) den ersten Rang unter den Städten.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in Magdeburg erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

HARZ

TRUSTSCORE

86,55 ▲

PERFORMANCE

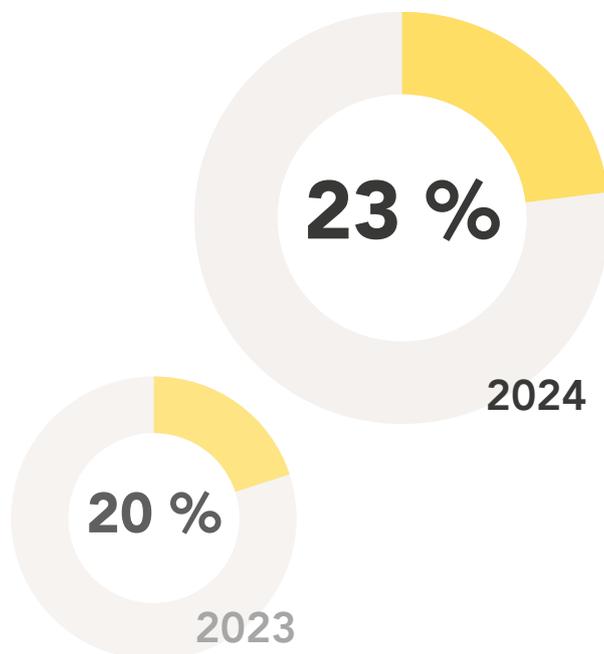
84,47 ▲



Der **TrustScore** der Reiseregion Harz lag am 31.12.2024 bei 86,55 und damit über dem des Vorjahres (+0,41). Somit liegt die Region über dem Landesschnitt. Ebenfalls über dem Schnitt liegt der Harz bei der **Performance-Note**. Diese stieg 2024 auf 84,47 Punkte (+0,50).

Antwortquote

Die Antwortquote auf Onlinebewertungen in der Reiseregion Harz steigerte sich im Jahr 2024 von 20 % auf 23 %. Damit liegt der Harz noch unter dem Landesschnitt von 30 %.

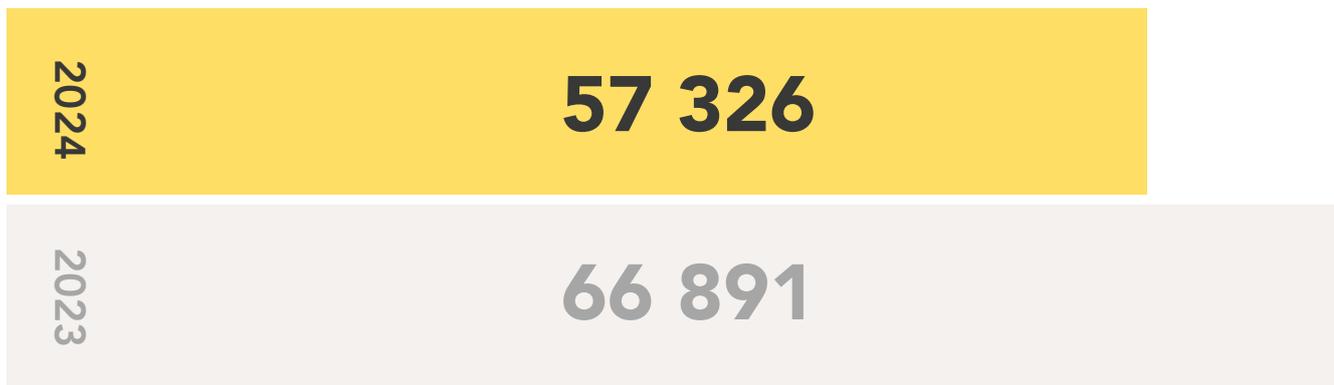


Anzahl der Bewertungen

Die Übernachtungen und Gästekünfte sind in der Reiseregion Harz im Vergleich zu 2023 leicht gesunken.

Die Anzahl der von den Gästen abgegebenen Onlinebewertungen sank wie

im gesamten Land. Während 2023 noch 66 891 Bewertungen abgegeben wurden, sank diese Zahl in 2024 auf 57 326.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments veränderte sich das Bild im Vergleich zum vergangenen Jahr nur geringfügig. Die meisten Sentiments bewegen sich hier auf einem im Landesvergleich hohen Niveau. Zwar verschlechterten sich die Werte in den Sentiments Zimmer, Essen, Preis-Leistungs-Verhältnis und Sauberkeit der Zimmer marginal, jedoch liefert der Harz in den meisten dieser Sentiments Werte über dem Landesschnitt.

Zwei Sentiments konnten sich im Harz allerdings auch verbessern. Das schlechteste Sentiment der Region bleibt das Internet. Die Gäste bewerteten dieses aber immerhin um 2 % besser als in 2023. Zwar liegt der Harz im landesweiten Vergleich am Ende, jedoch ist ein positiver Trend erkennbar.

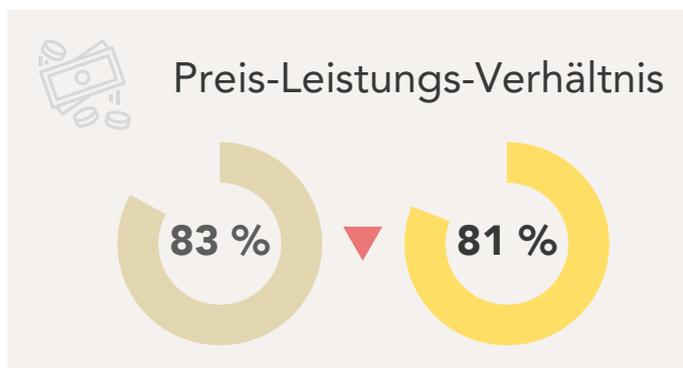
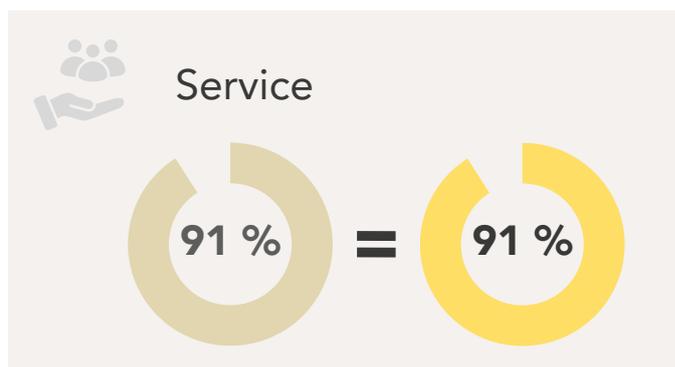
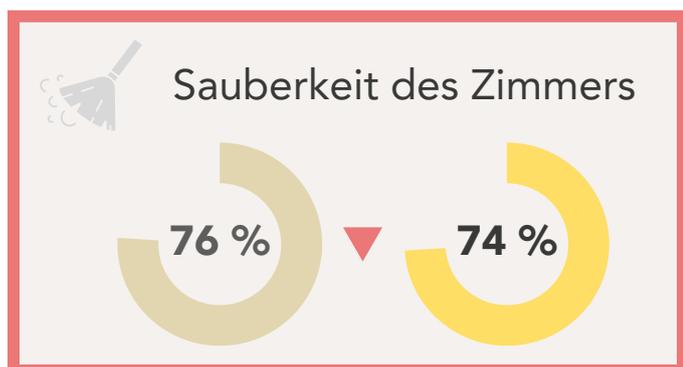
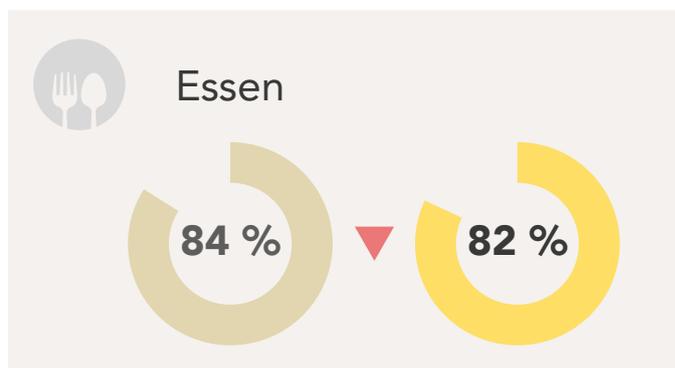
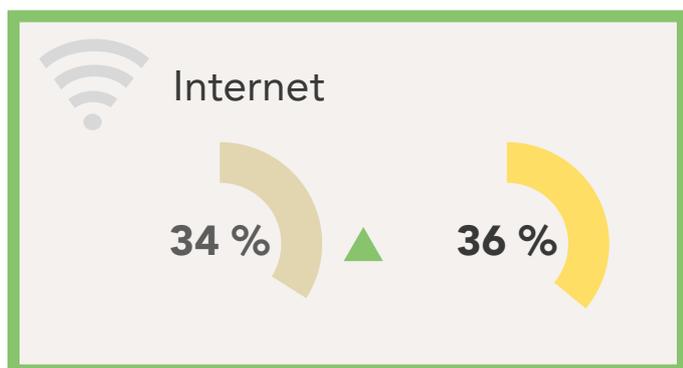
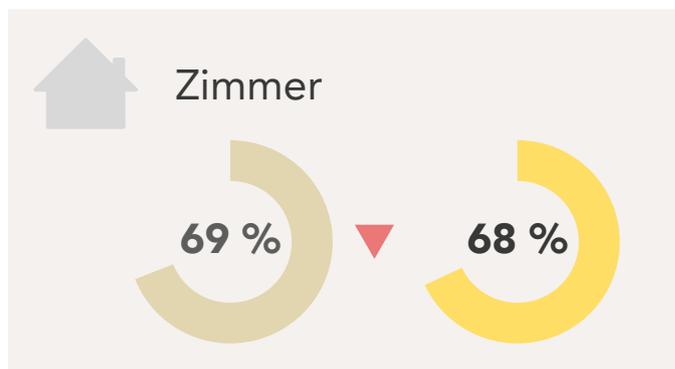
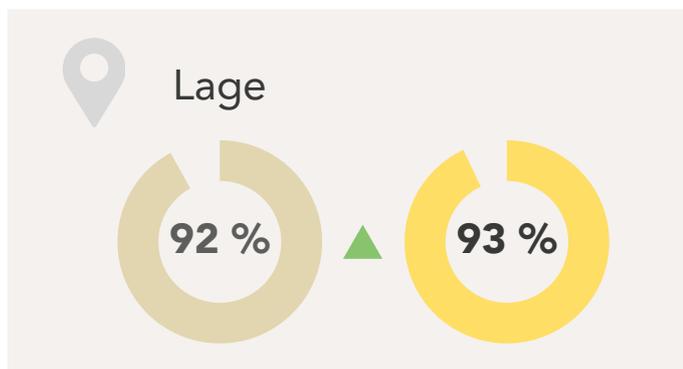


Ebenfalls einen positiven Trend verzeichnet das Sentiment Lage. Auch dieses bewerteten die Gäste mit 1 % mehr, sodass sich der Harz hier den Spitzenplatz teilt.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in der Reiseregion Harz erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

SAALE-UNSTRUT

TRUSTSCORE

85,46 ▼

PERFORMANCE

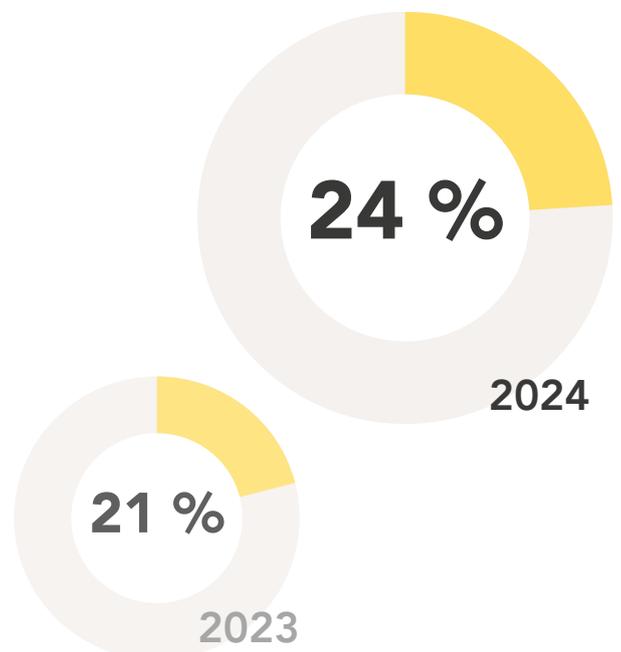
82,12 ▼



Der **TrustScore** der Region Saale-Unstrut lag am 31.12.2024 bei 85,46 und damit leicht über dem des Vorjahres (-0,36). Hiermit befindet sich die Region etwas unter dem Landesschnitt. Ebenfalls unter dem Schnitt in Sachsen-Anhalt befindet man sich bei der **Performance**-Note. Diese sank 2024 leicht auf auf 82,12 Punkte (-0,18).

Antwortquote

Die Antwortquote auf Onlinebewertungen lag in der Region Saale-Unstrut im Jahr 2024 bei 24 %. Somit steigerte sich Saale-Unstrut, bleibt aber noch unter dem Landesschnitt von 30 %.

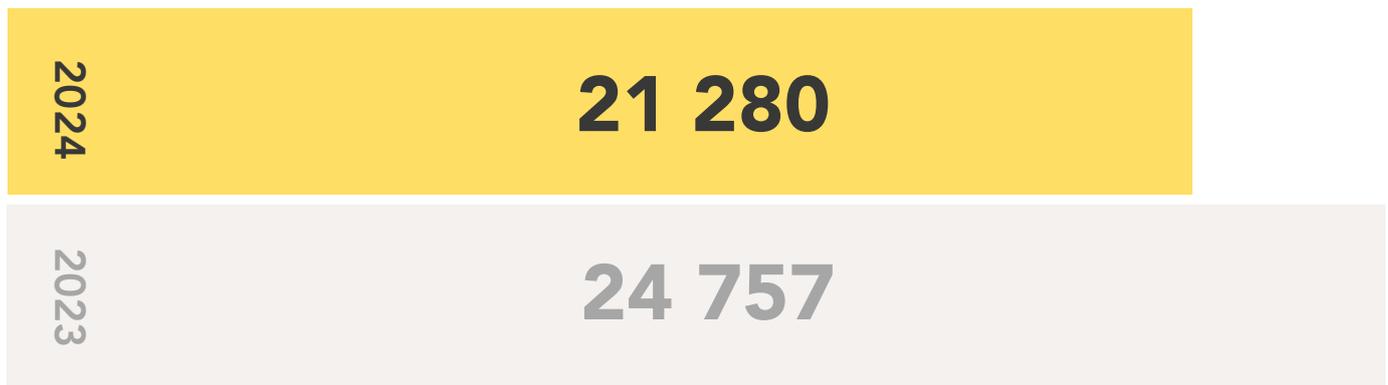


Anzahl der Bewertungen

Die Übernachtungszahlen in der Reiseregion Halle, Saale-Unstrut sind im Vergleich zu 2023 leicht gesunken.

Simultan sanken in der südlichsten Region Sachsens auch die von den Gästen

abgegebenen Onlinebewertungen. Während 2023 noch 24 757 Bewertungen abgegeben wurden, sank diese Zahl in 2024 auf 21 280.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments ergibt sich ein gemischtes Bild. Die Sentiments Lage, Zimmer, Essen und Service veränderten sich positiv wie negativ nur wenig bis gar nicht. Drei Sentiments verzeichneten jedoch eine größere Veränderung.

Beim Internet konnte die Region Saale-Unstrut im Vorjahr noch eine deutliche Steigerung erfahren, welche sich nun jedoch komplett umkehrte von 45 % auf 36 % fiel, was deutlich unter dem Landesschnitt liegt.

Der gleiche Trend zeigt sich auch beim Sentiment Sauberkeit der Zimmer, welche von den Gästen im Vorjahr mit 74 % bewertet wurde. Der Rückgang auf 68 % bedeutet einen Wert auf dem Niveau von 2022.

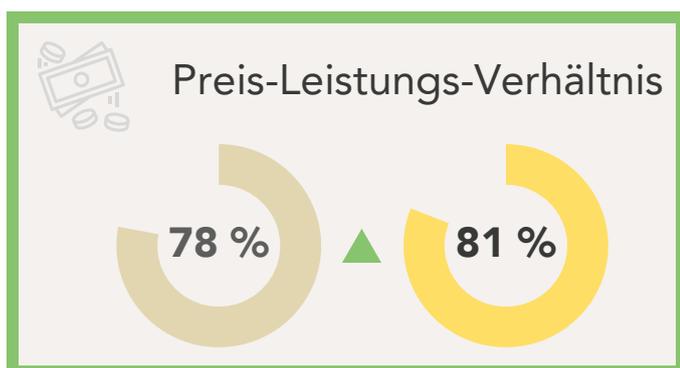
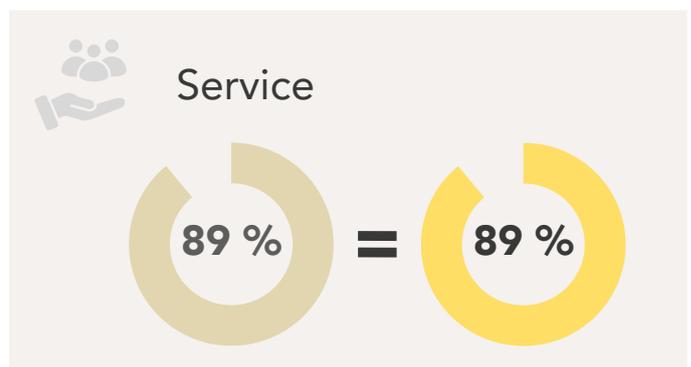
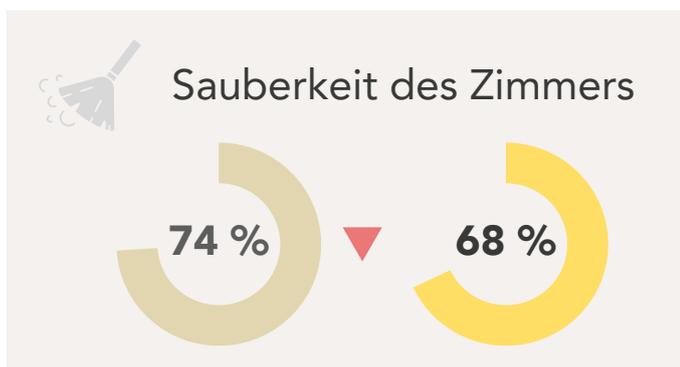
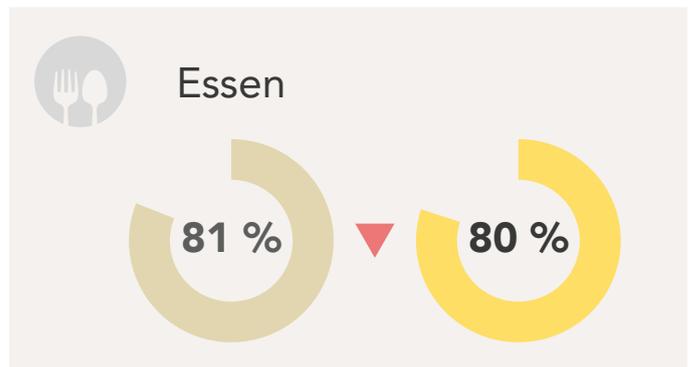
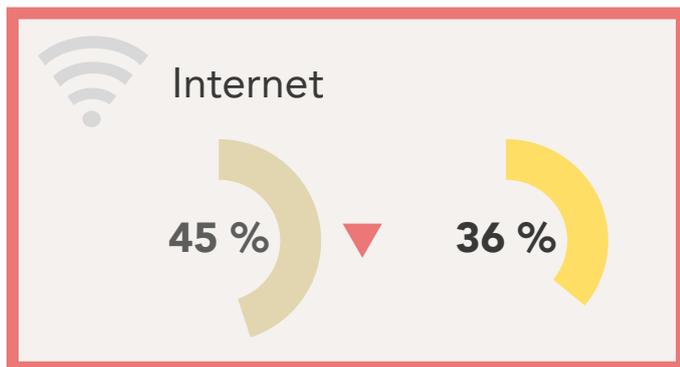
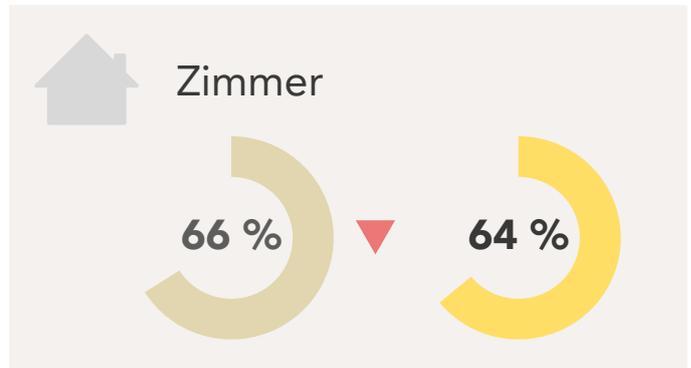
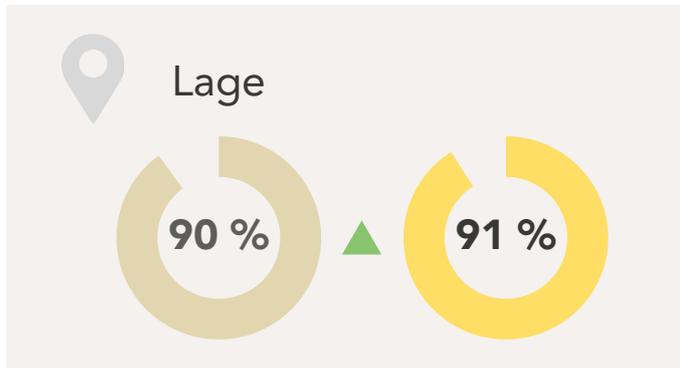


Genau umgekehrt verhält sich der Trend beim Preis-Leistungs-Verhältnis. Die hier im Vorjahr verlorenen Punkte konnten fast wieder reingeholt werden.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in der Region Saale-Unstrut erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.



Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

HALLE (SAALE)

TRUSTSCORE

81,58 ▲

PERFORMANCE

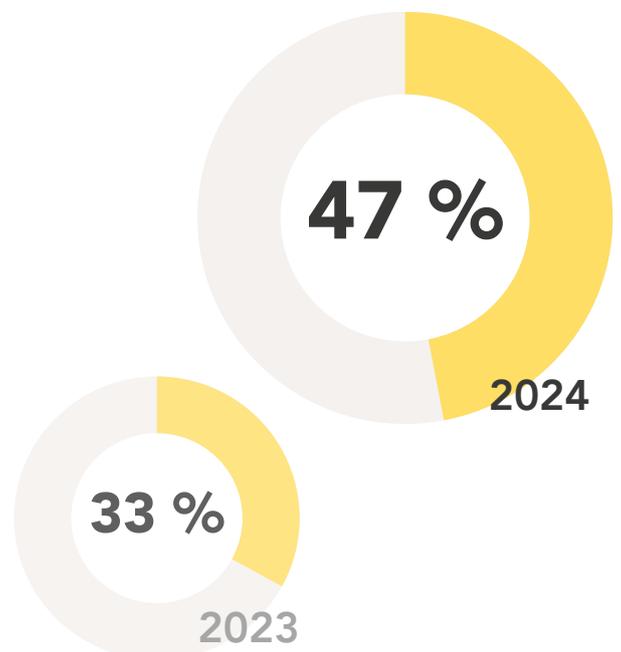
79,94 ▲



Der **TrustScore** der Stadt Halle (Saale) lag am 31.12.2024 bei 81,58 und damit über dem des Vorjahres (+1,09). Bei den drei betrachteten Städten liegt Halle (Saale) hiermit auf dem dritten Platz. Ebenfalls den dritten Platz erreicht die Saalestadt bei der **Performance-Note**. Diese stieg 2024 auf 79,94 Punkte (+0,74).

Antwortquote

Die Antwortquote auf Onlinebewertungen lag im Jahr 2023 bei 33 %. Hier konnten sich die Gastgeber deutlich steigern, sodass 2024 47 % aller Bewertungen beantwortet wurden. Damit befindet sich Halle (Saale) deutlich über dem Landesschnitt von 30 %.

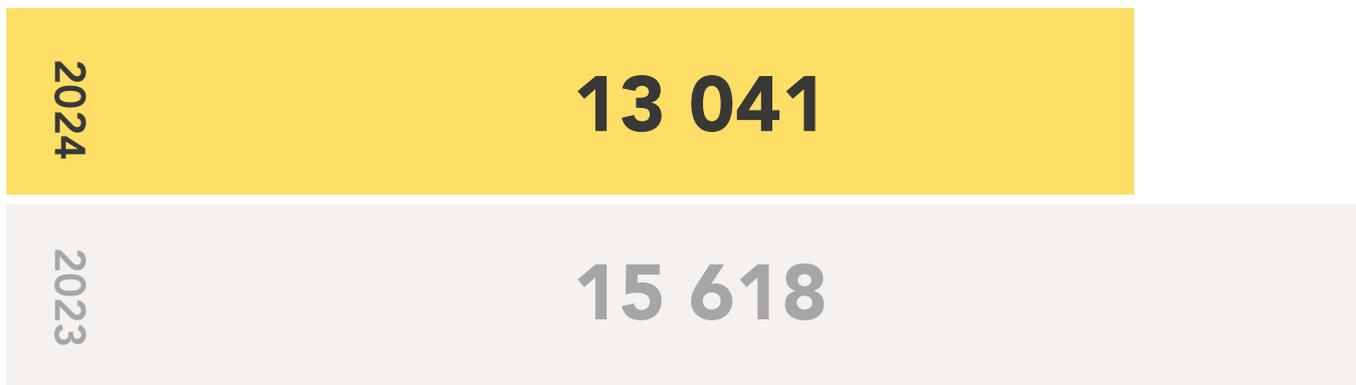


Anzahl der Bewertungen

Die Übernachtungszahlen und Gästeankünfte in Halle (Saale) sind im Vergleich zu 2023 weiter angestiegen.

Wie auch in den anderen Städten gaben die

Gäste jedoch weniger Onlinebewertungen für ihren Aufenthalt ab. Während 2023 noch 15 618 Bewertungen abgegeben wurden, steigerte sich diese Zahl in 2024 auf 13 041.



Auswertung der Sentiments

In den sieben beleuchteten Sentiments zeigt sich in Halle (Saale) ein zum Großteil positives Bild. Sechs von sieben Sentiments veränderten sich zum Positiven.

Leichte Steigerungen kann die Saalestadt in den Sentiments Lage, Zimmer und Essen verzeichnen. Die größte Steigerung erfährt das Internet mit sieben Pluspunkten auf 64 %, womit es deutlich über Landesschnitt liegt.

Doch auch der Service wurde von den Gästen mit nun 88 % honoriert, was den geteilten ersten Platz unter den Städten gemeinsam mit Magdeburg bedeutet.

Außerdem verzeichnet Halle (Saale) ebenso bei der Sauberkeit der Zimmers eine Steigerung von vier Punkten.

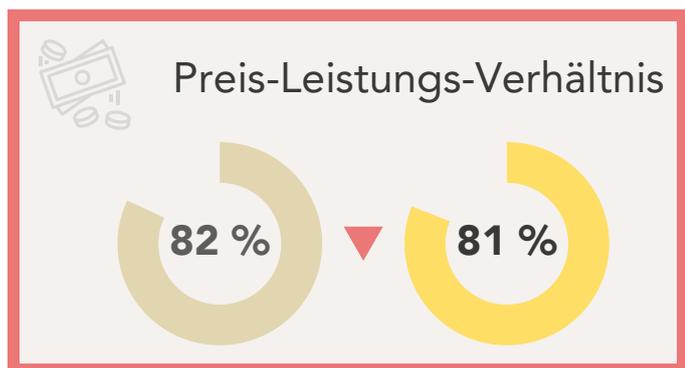
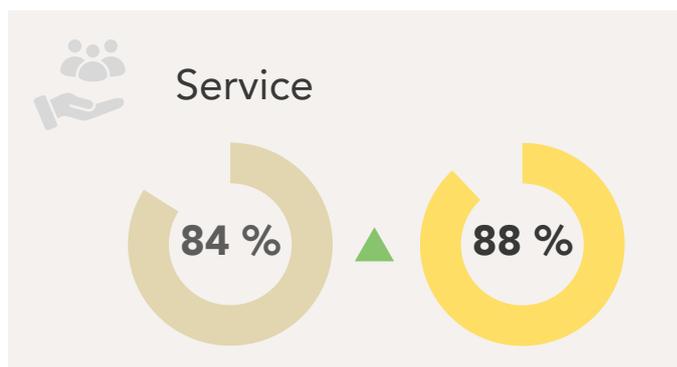
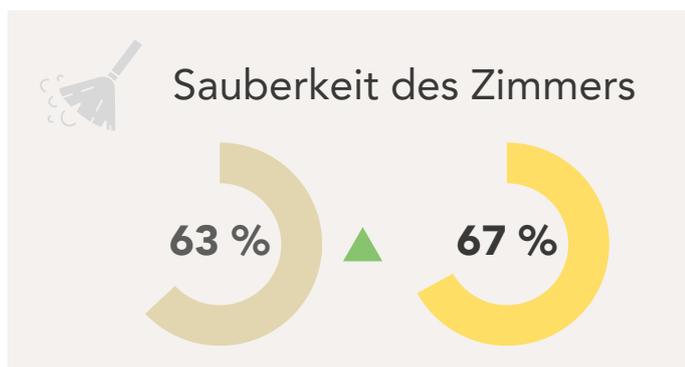
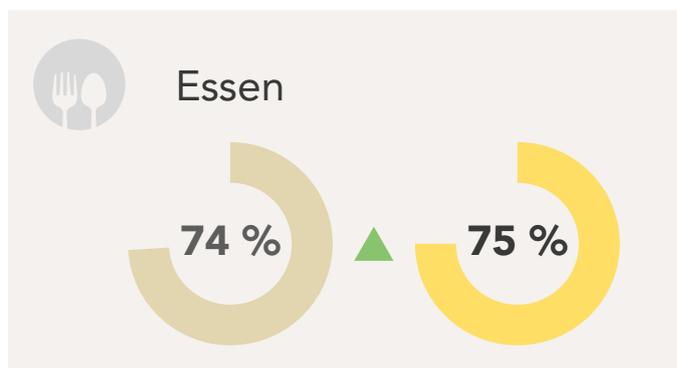
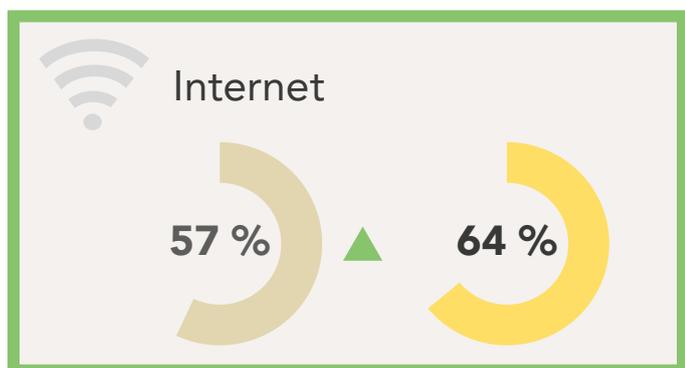
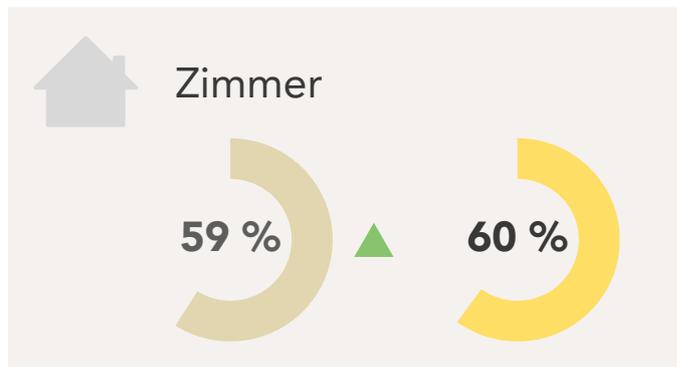
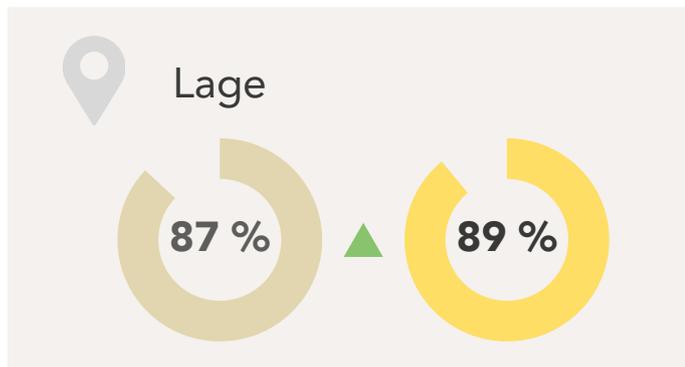


Dies bedeutet deutlich den ersten Platz unter den Städten. Lediglich das Preis-Leistungs-Verhältnis veränderte sich minimal negativ.

Entwicklung der Sentiments im Vergleich zum Vorjahr

Die folgende Grafik gibt einen Überblick über die Statistiken der sieben Sentiments, die am häufigsten durch die Gäste bei der

Onlinebewertung in Halle (Saale) erwähnt werden und am relevantesten für die Servicequalität sind.

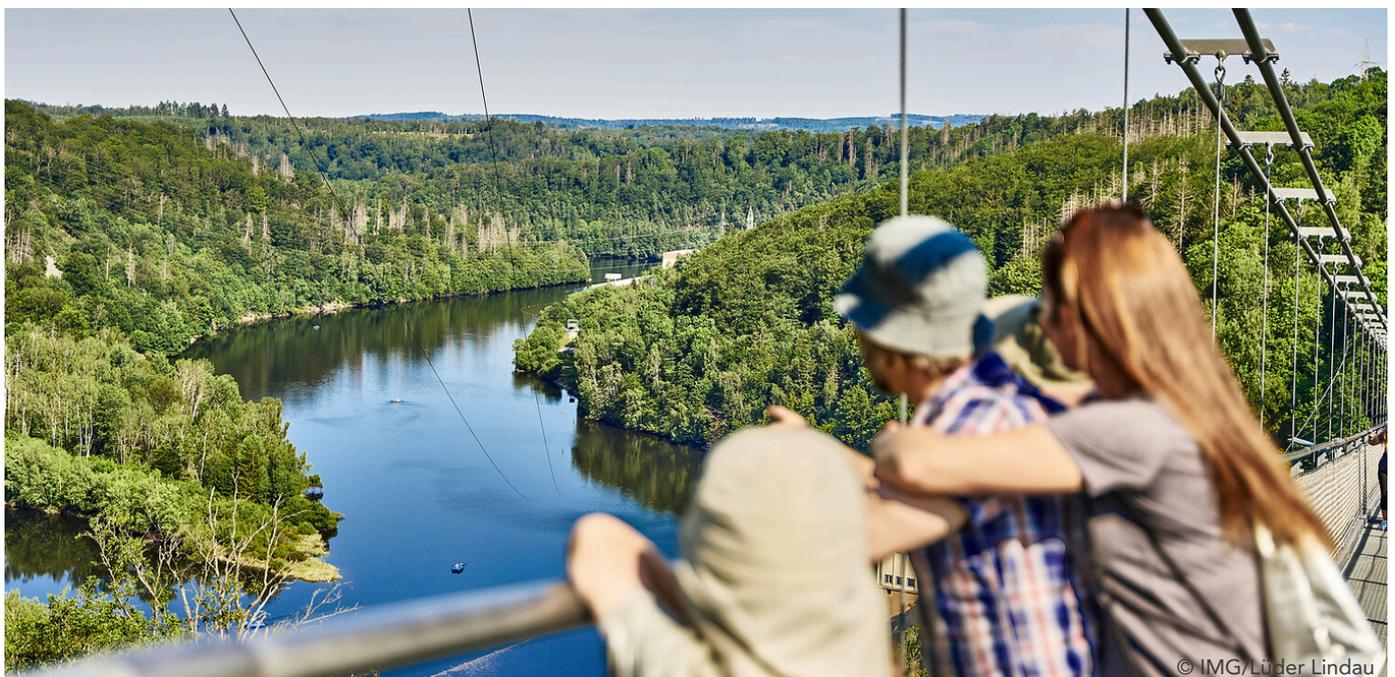


Auf der linken Seite des jeweiligen Sentiments befindet sich der Wert aus 2023, rechts daneben die Entwicklung zu 2024. Das Sentiment mit der stärksten Entwicklung ist grün umrahmt, das mit der größten Negativentwicklung rot.

AUSBLICK

Im Qualitätsreport 2024 wird deutlich, dass sich in Sachsen-Anhalt nicht nur die Gästeankünfte positiv entwickeln, sondern auch das Qualitätsbewusstsein der touristischen Leistungsträger in Verbindung mit der Honorierung durch die Gäste Sachsens-Anhalts. Die Qualitätsinitiative Reisen für Alle verzeichnet einen positiven Trend. Die i-Marke bleibt auf einem gleichbleibenden Niveau. Bei ServiceQualität Deutschland sind die Zahlen in den vergangenen Jahren zurückgegangen. Derzeit wird jedoch an einer Verbesserung des Systems gearbeitet, sodass man gespannt sein darf, wie sich diese Qualitätsinitiative in den kommenden Jahren entwickelt.

Auch wenn die Bewertungsbereitschaft der Gäste etwas zurückgegangen ist, ist es das Engagement der Gastgeber nicht, was viele positive Zahlen eindrucksvoll zeigen. Fast alle wichtigen Kennzahlen, die über TrustYou bezogen werden können, verzeichnen in Sachsen-Anhalt und seinen Reiseregionen einen Anstieg. Besonderer Service lohnt sich und wird durch die Gäste gewürdigt. Dem Trend zufolge kann nur eine weitere statistische Steigerung das Ziel sein.



SACHSEN-ANHALT

#moderndenken



Zur Verbesserung der Servicequalität im eigenen Betrieb bietet der LTV maßgeschneiderte Tools an. In Sachsen-Anhalt setzen wir auf Fortschritt und Qualität, um den Aufenthalt der Gäste unvergesslich zu machen.

Unsere E-Learning-Plattform (www.elearning-tourismus.de) bietet die Möglichkeit, Wissen und Fertigkeiten im eigenen Tempo zu erweitern. Mit interaktiven Kursen und praxisnahen Lerninhalten wird Wissen auf unterschiedliche Arten vermittelt. Ob Mitarbeiter oder Führungskräfte - die Plattform steht allen offen, die ihre Fähigkeiten verbessern möchten.

Auf dem Tourismusnetzwerk (www.tourismusnetzwerk-sachsen-anhalt.de) findet man täglich die neuesten Informationen, Studien, Veranstaltungen etc. rund um den Tourismus

in Sachsen-Anhalt. Das Tourismusnetzwerk navigiert durch die Tourismuslandschaft Sachsen-Anhalts und liefert für jedes Anliegen den passenden Ansprechpartner.

Die Innovationsplattform (www.innovation-tourismus.de) bietet Raum für Kreativität und neue Ideen. Von digitalen Lösungen bis hin zu nachhaltigen Konzepten - hier ist Raum für Innovation. Hier werden mehr als 30 Methoden zur Problemlösung angeboten, direkt online auf der Plattform, aber auch offline mit umfangreicher Anleitung.

Dies sind drei Tools, die einzeln, aber auch in ihrem Zusammenspiel dazu beitragen können, die Servicequalität auf das nächste Level zu heben.

Der LTV steht außerdem als Ansprechpartner für viele Qualitätsinitiativen wie ServiceQualität Deutschland, i-Marke, Reisen für Alle uvm. zur Verfügung.

Herausgeber:

Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V.
Danzstraße 1
39104 Magdeburg
Tel: 0391 7384316
E-Mail: max.schurz@ltvlsa.de
Internet: www.tourismusverband-sachsen-anhalt.de

Redaktion und Gestaltung

Max Schurz, Tourismusverband Sachsen-Anhalt e. V.

Quellen:

Statistisches Landesamt Sachsen-Anhalt - Genesis Online
TrustYou GmbH
Angaben und Statistiken von Deutscher Tourismusverband Service GmbH

Redaktionsschluss:

10.04.2025

Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.