

Die Marke



## Information für Beherbergungsbetriebe, Freizeiteinrichtungen und Orte in Sachsen 2020

### 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:**

- 13,23 Mio. Urlaubsreisen (fünf Tage und mehr) wurden 2018 in Begleitung von Kindern bis 13 Jahre unternommen (knapp 19% aller Urlaubsreisen der Deutschen).
- Bei gut 20 Prozent aller weltweiten Reisen mit Kindern sind Schulkinder dabei. Bei den Deutschlandreisen mit Kindern sind 72 Prozent mit Schulkindern.
- Dass Großeltern mit ihren Enkel verreisen ist nicht ungewöhnlich, am häufigsten laut Statistik verreisen die Großeltern mit den Enkeln im Kindergartenalter. Und während man mit den Eltern auch in andere Länder reist, bleiben die Großeltern mit ihren Enkeln am liebsten in Deutschland.
- Nach Sachsen werden pro Jahr etwa 570.000 Urlaubsreisen unternommen, davon entfallen 19,3 Prozent auf Reisen mit Kindern bis zu einem Alter von

13 Jahre, was 110.000 Reisen entspricht. Der Marktanteil Sachsens an allen Familienreisen der Deutschen beträgt ca. 0,8%. 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 11,5% 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/F.U.R. Reiseanalyse 2019*

## 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 2020 (Wiederholer)** bzw. bis zum **30. April 2020 (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 COMIGO Dresden gewinnen können. Nach Einsendung des Fragebogens wird COMIGO 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 COMIGO 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 1,5-tägigen Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach“ im Rahmen der Initiative 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?

Fachkräftemangel, Wettbewerbsdruck und steigende Kosten – die Akteure im Tourismus stehen tagtäglich vor neuen Herausforderungen. Gleichzeitig sind sie gefragt, ihre Gäste immer wieder mit perfekter Qualität und bestem Service zu überzeugen. Die Initiative ServiceQualität Deutschland gibt Ihnen ein ganz konkretes Instrument an die Hand. Durch das dreistufige System kann jedes Unternehmen individuell entscheiden, in welchem Umfang die Zertifizierung umgesetzt werden soll. Erster Schritt zu mehr Qualität ist die Teilnahme eines Mitarbeiters am Seminar „Ausbildung zum QualitätsCoach“, das auch die Voraussetzung für die Zertifizierung Ihres Unternehmens mit dem Qualitätssiegel „ServiceQualität Deutschland“ bildet.

### Mit ServiceQualität können Sie nur gewinnen ...

Zertifizierte Unternehmen profitieren von folgenden Mehrwerten:

- **Qualitätssteigerung:** Ob Ideensammlung, Maßnahmenplan oder Checklisten – ServiceQualität gibt Ihnen ganz praktische Werkzeuge an die Hand, um Ihren Service zu verbessern.
- **Wettbewerbsvorteile:** ServiceQualität macht erfinderisch! Durch kreative Ideen mit Überraschungseffekt begeistern Sie Ihre Gäste und heben sich von Mitbewerbern ab.
- **Stärkere Kundenbindung:** Waren Gäste bei Ihnen glücklich, kommen Sie nicht nur wieder. Sie erzählen es auch weiter! Das zeigt sich vor allem im Netz: SQ-Betriebe haben in Bewertungsportalen die Nase vorn. Sie schneiden 4 Punkte besser ab als Konkurrenten ohne Qualitätssiegel.
- **Verbesserung des Images:** Wo SQ drauf steht, steckt Qualität drin. Das Siegel bietet sowohl Gästen als auch Partnern wichtige Orientierung und schafft Transparenz.
- **Kostenoptimierung:** Prozesse werden mit ServiceQualität analysiert und neu ausgerichtet, das spart Zeit und Geld. Ein Viertel der sächsischen Qualitätsbetriebe bestätigt eine Kostenoptimierung.
- **Stärkere Mitarbeiterbindung:** ServiceQualität rückt auch das Wohlbefinden Ihrer Mitarbeiter in den Fokus und bindet diese in Verbesserungsprozesse. Ideen-Werkstatt, Verbesserungsvorschläge, Team-Maßnahmen - nur gemeinsam erfüllen Sie den Qualitätsgedanken mit Leben. Das stärkt das Wir-Gefühl und die Identifikation mit dem Unternehmen.

### Weitere Informationen:

Landestourismusverband Sachsen e. V.

Messering 8 – Haus F, 01067 Dresden

Telefon: +49 (0)351 49191-18

Telefax: +49 (0)351 49191-29

E-Mail: [servicequalitaet@ltv-sachsen.de](mailto:servicequalitaet@ltv-sachsen.de)

Internet: [www.servicequalitaet.ltv-sachsen.de](http://www.servicequalitaet.ltv-sachsen.de)

**Service-Hotline für Rückfragen: TMGS +49(0)0351 4917012**

**Ihre Ansprechpartnerin: Petra Sobeck**

**E-Mail: [sobeck.tmgs@sachsen-tour.de](mailto:sobeck.tmgs@sachsen-tour.de)**

**SACHSEN. LAND VON WELT.**

