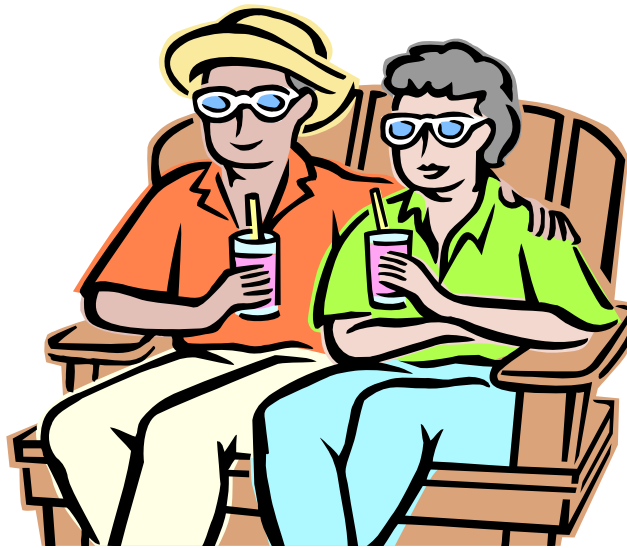




# Die besten Touristen der Welt 2008

## Expedias weltweite Hotelier Umfrage



© Expedia; Juni 2008

# Die besten Touristen 2008

1. Methodik
2. 2008 Key-Ergebnisse
3. 2008 Ergebnisse pro Frage

## Methodik I

- **Zielsetzung**  
Ziel der Studie war es, Erfahrungen von Hoteliers mit verschiedenen Touristen aus aller Welt zu sammeln.
- **Art der Umfrage**  
Online Umfrage, b2b
- **Die Studie**  
Es wurde ein Online-Fragebogen mit 2 Fragen pro Kategorie (z.B. Schlechtestes vs. Bestes) und insgesamt 10 Kategorien (z.B. Höflichkeit, am besten gekleidet ...) verwendet, der standardisiert in 4 Sprachen vorliegt. Den befragten Hoteliers wurde Anonymität zugesichert.

## Methodik II

- **Erhebung**  
Von den weltweiten Expedia Partnerhotels wurden rund 32.000 Hotelmanager zufällig ausgewählt und vom Umfrageinstitut TNS Infratest per E-Mail angeschrieben. Die Umfrage konzentriert sich auf Europa und Amerika (Nord & Süd Amerika), wobei auch einige afrikanische Länder inbegriffen sind.
- **Anzahl der Interviews**  
Insgesamt wurden 4.004 Interviews durchgeführt, das entspricht einer Rücklaufquote von etwa 12,5 %. Es sind nur Länder mit mindestens 50 Interviews aufgeführt. Ausnahmen: Belgien (n=46), Kroatien (n=47), Russland (n=43).
- **Zeitraum**  
Erhebung: 18. – 27. März 2008  
Veröffentlichung der Ergebnisse: 3. Juni 2008

## Methodik III

- **BTI – Best Tourist Index**  
Für eine bessere Vergleichbarkeit wurde der BTI mit 10 Fragen für alle Länder und Nationalitäten erstellt. Die gesamten Resultate lassen sich dadurch einfacher auswerten.
- **BTI reicht von Null bis 100**
  - Für jede Frage erhält die beste Nation 10 Punkte und die schlechteste Nation 0 Punkte. Alle anderen Nationalitäten reihen sich je nach Bewertung dazwischen ein.
  - Der BTI ergibt sich aus der Punkte-Summe für alle Fragen. Beispiel: Falls eine Nation in allen 10 Kategorien am besten abschneidet, würde sie insgesamt 100 Punkte erhalten.

## Das Umfrageinstitut

### TNS Infratest

- TNS Infratest ist der deutsche Ableger der TNS Group, des größten Marktforschungsunternehmens weltweit.
- TNS hat Büros in mehr als 80 Ländern, darunter Afrika, Amerika, Asien, Europa und im Mittleren Osten und beschäftigt mehr als 15.000 Mitarbeiter weltweit.
- TNS ist der größte Anbieter für Online Markt Informationen der Welt.
- <http://www.tns-infratest.com>
- <http://www.tnsglobal.com>

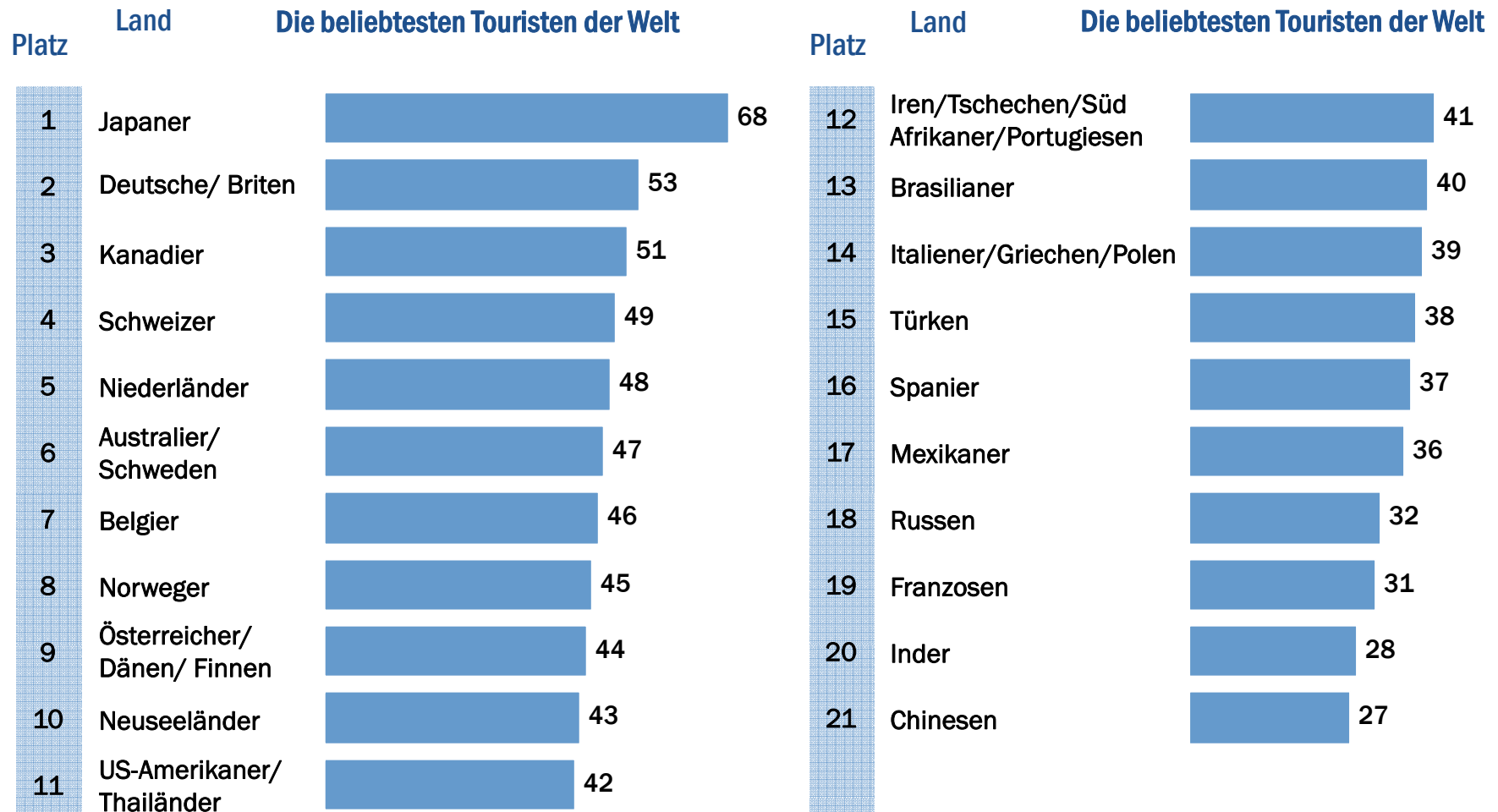
## Key-Ergebnisse

- Die beliebtesten Touristen 2008 sind die Japaner, die Deutschen, die Briten und die Kanadier.  
Am wenigsten beliebt sind Touristen aus: China, Indien, Frankreich
- Am beliebtesten im eigenen Land sind Kanadier, Belgier und Schweizer.  
Am unbeliebtesten im Heimatland sind die stolzen Spanier, knapp gefolgt von den Mexikanern und Franzosen.
- Bestes Benehmen haben: Japaner, Briten und Deutsche.  
Am wenigsten gut benehmen sich: US-Amerikaner, Russen und Franzosen.
- Am höflichsten sind die Japaner. Auf dem zweiten Platz befinden sich die Briten, gefolgt von den Kanadiern.  
US-Amerikaner sind am unhöflichsten und bilden das Schlusslicht hinter Russland und Frankreich.

- Eine fremde Sprache zu lernen ist schwierig, aber die US-Amerikaner geben sich die meiste Mühe, **Kenntnisse in der Landessprache** zu erwerben. Auch die Deutschen und die Niederländer bemühen sich in einer fremden Sprache zu kommunizieren.  
**Am wenigsten sprachbemüht:** Franzosen, Chinesen und Japaner.
- Reisen bietet die Möglichkeit unbekannte Spezialitäten zu probieren. Die US-Amerikaner sind die Mutigsten und **probieren am liebsten Delikatessen im Urlaubsland**, gefolgt von den Briten und Franzosen.  
**Am wenigsten kulinarisch interessiert** sind die Chinesen, Inder und Japaner.
- **Am großzügigsten:** US-Amerikaner, Kanadier, Russen.  
Dagegen werden die Franzosen als **am geizigsten** gesehen, gefolgt von den Deutschen und den Briten.
- **Am ordentlichsten** sind die Deutschen, knapp vor den Japanern und den Briten. Viel Arbeit für die Zimmermädchen hinterlassen dagegen die **unordentlichen** US-Amerikaner, Inder und Chinesen.

- Die **Lautesten** sind die US-Amerikaner, die Italiener und die Briten. Sie halten öfter ihre Zimmernachbarn wach. **Sehr leise** sind dagegen die Japaner, Chinesen und die Deutschen.
- **Immer modebewusst:** An erster Stelle stehen die stilvollen Italiener und Franzosen. Aber auch die Briten und die Deutschen zählen zu den modisch gut gekleideten Gästen.  
**Am wenigsten modebewusst zeigen sich:** US-Amerikaner, Chinesen und Russen.
- Kein Hotel möchte unzufriedene Gäste haben. Die Nationen, die sich jedoch **am meisten beschweren** sind: USA, Deutschland und Frankreich. Immer gut gelaunt und **ohne Beschwerde:** Japaner, Chinesen und Kanadier.

# Die beliebtesten Touristen der Welt – Gesamt Platzierung 2008



Platzierung im Best Tourist Index auf einer Skala von Null bis 100

## Die beliebtesten Touristen im eigenen Land

Kanadier



Belgier



Schweizer



Niederländer



Russen



## Die unbeliebtesten Touristen im eigenen Land

Spanier



Mexikaner



Franzosen



Briten



Griechen



# Benehmen

## Gesamt

Am besten benehmen sich:

Japaner



Briten



Deutsche



Kanadier



Schweizer



Am schlechtesten benehmen sich:

Amerikaner



Russen



Franzosen



Chinesen



Inder



F1: Die Touristen welcher Nationalität benehmen sich Ihrer Meinung nach am besten/ schlechtesten? Wer hält Umgangsformen, landestypische do's and don'ts und allgemeine Regeln beim Reisen ein?

Basis: Gesamt (n=4004)

# Höflichkeit

## Gesamt

Am höflichsten sind:

Japaner



Briten



Kanadier



Australier



Niederländer



Am unhöflichsten sind:

US-Amerikaner



Franzosen



Russen



Deutsche



Italiener



F2: Welche Touristen sind am höflichsten im Umgang mit Ihnen? Welche am unhöflichsten?  
Basis: Gesamt (n=4004)

# Fremdsprachenkenntnisse

## Gesamt

Am meisten Mühe geben sich:

US-Amerikaner



Deutsche



Niederländer



Briten



Spanier



Am wenigsten Mühe geben sich:

Franzosen



Chinesen



Japaner



Italiener



Russen



F3: Welche Touristen geben sich Mühe und versuchen die Landessprache zu sprechen oder zu lernen?  
Basis: Gesamt (n=4004)

# Interesse an landestypischem Essen

## Gesamt

Am kulinarisch interessiertesten sind:

US-Amerikaner



Briten



Franzosen



Deutsche

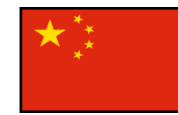


Italiener



Am kulinarisch uninteressiertesten sind:

Chinesen



Inder



Japaner



Russen



Mexikaner



F4: Wer ist wirklich Interessiert an landestypischem Essen und probiert Spezialitäten des Urlaubslandes? Wer fragt nach Empfehlungen für gute lokale Küche?

Basis: Gesamt (n=4004)

# Finanzielle Ausgaben

## Gesamt

Am spendabelsten sind:

US-Amerikaner



Briten



Russen



Japaner



Italiener



Am geizigsten sind:

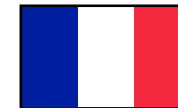
Deutsche



Chinesen



Franzosen



Inder



Kanadier



F5: Welche Touristen geben am meisten Geld aus? Sowohl in Ihrem Hotel, als auch insgesamt, soweit Sie das beurteilen können.  
Basis: Gesamt (n=4004)

# Großzügigkeit

## Gesamt

Am großzügigsten sind:

US-Amerikaner



Kanadier



Russen



Australier



Schweizer



Am wenigsten großzügig sind:

Franzosen



Deutsche



Briten



Chinesen



Spanier



F6: Wer ist am großzügigsten, wenn es um Trinkgeld geht? Wer ist besonders knausrig?  
Basis: Gesamt (n=4004)

# Ordnung/ Sauberkeit

## Gesamt

Am ordentlichsten sind:

Deutsche



Japaner



Briten



Kanadier



Schweizer



Am undordentlichsten sind:

US-Amerikaner



Inder



Chinesen



Russen



Italiener



F7: Welche Touristen sind am saubersten/ ordentlichsten und welche nicht? Wer hinterlässt sein Hotelzimmer im Chaos?  
Basis: Gesamt (n=4004)

# Lautstärke

## Gesamt

Am leisesten sind:

Japaner



Chinesen



Deutsche



Franzosen



Kanadier



Am lautesten sind:

US-Amerikaner



Italiener



Briten



Spanier



Russen



F8: Wer spricht normalerweise leise und wessen Lautstärke ist störend?  
Basis: Gesamt (n=4004)

# Kleidungsstil

## Gesamt

Am besten gekleidet sind:

Italiener



Briten



Franzosen



Deutsche



Japaner



Am schlechtesten gekleidet sind:

US-Amerikaner



Chinesen



Russen



Inder



Mexikaner



F9: Welche Touristen sind passend für ihr Urlaubsland gekleidet und welche nicht?

Basis: Gesamt (n=4004)

# Beschwerden

## Gesamt

Am meisten beschwerden sich:

US-Amerikaner



Deutsche



Franzosen



Briten



Spanier



Am seltensten beschwerden sich:

Japaner



Chinesen



Kanadier



Niederländer



Australier



F10: Wer beschwert sich am meisten- und wer hat scheinbar gar nichts zu bemängeln?  
Basis: Gesamt (n=4004)

## Kontakt

**Expedia.com GmbH**

Alexa-Elisabeth Tietze

Landshuter Allee 10

D-80637 München

Tel.: 089 37 00 63-631

Fax: 089 37 00 63-611

E-Mail: [presse@expedia.com](mailto:presse@expedia.com)

[www.expedia.de](http://www.expedia.de)

**fischerAppelt  
Kommunikation München**

Anna Zipse

Infanteriestraße 11a

D-80797 München

Tel.: 089 55 05 76 99

Fax: 089 74 74 66 66

[expedia@fischerappelt.de](mailto:expedia@fischerappelt.de)