

Kundenloyalität: Best Western Hotels & Resorts belegen Spitzenplatz

Höchster Score und Top-Aufsteiger 2021: Die Best Western Hotels & Resorts in Deutschland haben besonders loyale Gäste und konnten die Treue ihrer Kunden im vergangenen Jahr nochmals steigern. Dies belegt die aktuelle Studie zur Kundenloyalität des Marktforschungsunternehmens YouGov im Auftrag der Wirtschaftszeitung Handelsblatt. Hier erreichen die Best Western Hotels & Resorts den Spitzen-Score und belegen im Ranking der Top-Aufsteigermarken einen Spitzenplatz 2 in der Kategorie Hotels & Cruises.

Eschborn, 08. April 2021. Die Best Western Hotels & Resorts in Deutschland haben die treuesten Gäste, so das Ergebnis einer aktuellen repräsentativen Umfrage des Marktforschungsunternehmens YouGov im Auftrag der Wirtschaftszeitung Handelsblatt. In dem aktuellen Ranking Kundenloyalität erreichen die Best Western Hotels & Resorts den branchenweit besten Brandindex-Score und belegen mit dem zweiten Platz eine Top-Position in der Kategorie „Hotels & Cruises“ bei den Top-Aufsteigermarken 2021. Im Rahmen der Untersuchung wird die Marke Best Western mit der Auszeichnung „Hohe Kundentreue“ geehrt. „Dies bedeutet für uns einen großartigen Erfolg angesichts anhaltender Reisebeschränkungen und Herausforderungen der vergangenen Monate und wir freuen uns sehr darüber, dass wir zu den Unternehmen mit den treuesten Kunden in Deutschland gehören. Für all unsere Mitarbeiter ist dies eine schöne Bestätigung, denn bei ihnen steht der Gast stets an erster Stelle“, sagt Marcus Smola, Geschäftsführer der BWH Hotel Group Central Europe. Auch der zweite Platz unter den Top-Aufsteigern 2021 freut den Geschäftsführer, denn dieses Ranking richtet den Fokus vor allem auf die Marken, die die Treue ihrer Kunden besonders stark steigern konnten. „Gerade im Hinblick auf das Jahr 2020 macht es uns besonders stolz, dass unsere Gäste uns die Treue halten und wir in diesem Bereich noch weiter punkten konnten. Wir alle freuen uns schon sehr darauf, wenn wir sie wieder in unseren Häusern begrüßen dürfen“, so Smola.

Die Grundlage für die Erhebung des Rankings zur hohen Kundentreue bildet der Brandindex, für den das Markt- und Meinungsforschungsunternehmen YouGov im Zeitraum von März 2020 bis Februar 2021 täglich mehrere Tausend Konsumenten nach ihrer Meinung zu über 1.200 verschiedenen Marken befragt. Erschienen ist die Studie zuerst in der Handelsblatt-Ausgabe vom 07. April 2021 sowie online unter dem Titel [„Kundentreue-Ranking: In der Krise schlägt die Stunde der Problemlöser“](#).

Kundenloyalität 2021 – Übersicht Aufsteigermarken nach Kategorie und Aufstieg

Kategorie Hotels & Cruises		
Unternehmen / Marken	Score 2021	Vergleich zu 2020
Dorint	69,5	+6,88
Best Western Hotels & Resorts	72,4	+1,70
TUI Cruises	69,0	+1,54
Radisson blu	69,9	+0,68

Best Western Rewards – Loyalty-Programm mit über 46 Millionen Mitgliedern

Dass die Treue der Kunden das höchste Gut ist, wissen die Hotels der BWH Hotel Group bereits seit über 30 Jahren. Denn seit 1988 gibt es das weltweite Bonusprogramm der Gruppe, das heute mehr als 46 Millionen Mitglieder zählt. Damit treue Gäste keine Nachteile durch die Pandemie erfahren, hat sich die BWH Hotel Group mit Best Western Rewards den aktuellen Reiseeinschränkungen sowie künftigen Reise-Restarts angepasst. Best Western Rewards Mitglieder können ab sofort noch schneller und einfacher zum nächsten Elite-Status gelangen – die Qualifikationen wurden um die Hälfte reduziert: Weltweit erlangen Reisende in einem der rund 4.700 Hotels nun bereits mit fünf Übernachtungen, drei Aufenthalten oder 5.000 Punkten den Gold-Elite-Status. Die neuen Anforderungen gelten für jede Mitgliedsstufe bei Best Western Rewards bis zum Jahresende 2021, so dass Mitglieder auch in aktuellen schwierigen Zeiten und mit weniger Aufenthalten schnell und einfach attraktive Vorteile und Vergünstigungen genießen können. In 2021 gilt zudem, dass der in diesem Jahr erreichte Status bis zum 31. März 2023 sicher bestehen bleibt, auch wenn Mitglieder aufgrund des Coronavirus weniger oder gar nicht reisen. Best Western Rewards gehört zu den größten Kundenbindungsprogrammen der Reisebranche und ist das einzige Loyalitätsprogramm der Branche, bei dem die Punkte nie verfallen – das heißt, dass Gäste keinesfalls durch unvorhersehbare Umstände gehindert werden, ihre Punkte einzulösen.

Das folgende Pressebild steht für Sie zum Download zur Verfügung:

Bildunterschrift: Hohe Kundentreue bescheinigt den Best Western Hotels & Resorts in Deutschland der Spitzenplatz im aktuellen Ranking von Handelsblatt und YouGov.

Im Bild: Best Western Premier Hotel alte mühle in Weyhausen.

Weiteres Bildmaterial steht zum Download bereit unter:

www.bestwestern.de/Bildmaterial

Über BWH Hotel Group:

Die BWH Hotel Group ist eine internationale Hotelgruppe mit Hauptsitz in Phoenix/Arizona und das Markendach für die drei weltweiten Markenfamilien Best Western Hotels & Resorts, WorldHotels Collection und SureStay Hotel Group mit einem globalen Netzwerk von rund 4.700 unabhängigen Hotels in rund 100 Ländern weltweit. Insgesamt gehören zur Markenfamilie BWH Hotel Group weltweit 18 Hotelmarken, die die Anforderungen und Bedürfnisse von Hotelentwicklern und Gästen in aller Welt erfüllen: Best Western, Best Western Plus, Best Western Premier, Executive Residency by Best Western, Vib, GLo, Aiden, Sadie, BW Premier Collection und BW Signature Collection sowie WorldHotels Luxury, WorldHotels Elite, WorldHotels Distinctive und WorldHotels Crafted. Zudem ergänzen die Marken Sure Hotel, Sure Hotel Plus, Sure Hotel Collection und Sure Hotel Studio das Portfolio der Gruppe.** Diese Marken-Diversität bietet Hotelbetreibern, Entwicklern und Investoren die Möglichkeit, das passende Markenkonzept aus dem Markenangebot von drei eigenständigen Markenfamilien auszuwählen. Gleichzeitig erleichtert das breitgefächerte Portfolio dem Reisenden die Hotelauswahl. Alle Hotels unter dem Dach der BWH Hotel Group weltweit sind unternehmerisch unabhängig und individuell geführt. Die BWH Hotel Group bietet Hoteliers weltweit operative Dienstleistungen sowie Vertriebs- und Marketing-Unterstützung sowie mehrfach ausgezeichnete und preisgekrönte Online- und mobile Buchungsmöglichkeiten und die Kundenbindungsprogramme Best Western Rewards und WorldHotels Rewards.*

Die BWH Hotel Group Central Europe GmbH, vormals Best Western Hotels Central Europe GmbH, mit Sitz in Eschborn betreut insgesamt rund 270 Hotels in den zehn Ländern Deutschland, Kroatien, Liechtenstein, Luxemburg, Österreich, Slowakei, Slowenien, Schweiz, Tschechien und Ungarn unter dem gemeinsamen Unternehmensdach. Neben dem deutschen Hauptsitz in Eschborn gibt es ein regionales Länderbüro in Wien, Österreich. Alle Tagungs-, Stadt- und Ferienhotels der Gruppe und der verschiedenen Marken garantieren weltweit einheitliche Qualitätsstandards und behalten gleichzeitig ihren individuellen Stil und ihre Eigenständigkeit.

Als Dienstleistungspartner von Hotels verfolgt die BWH Hotel Group das Ziel, den wirtschaftlichen Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit der Partnerhotels zu steigern. Über den Markenanschluss profitieren die einzelnen Hotels von den umfassenden Marketing- und Verkaufsaktivitäten für alle relevanten Marktsegmente und Zielgruppen. Für alle Marktsegmente werden modernste Vertriebs- und Kommunikationswege bereitgestellt. Alle Hotels sind über elektronische Distributionssysteme in den weltweiten Reservierungssystemen sowie im Internet und Partner optimal präsentiert und buchbar. Außerdem profitieren Hotels von dem stetigen Ausbau der eigenen Vertriebskanäle und der Social Media Aktivitäten, strategischem Revenue Management, eigenen Reservierungszentralen, Qualitätsberatung und einem umfassenden Schulungsangebot. Die Loyalitätsprogramme für Vielreisende, Best Western Rewards und WorldHotels Rewards, mit weltweit mehr als 40 Millionen Mitgliedern, gehören zu den größten Kundenbindungsprogrammen der Reisebranche. Weitere Informationen: www.bwhhotelgroup.de und www.bestwestern.de

** Die Zahlen sind Schätzwerte, die schwanken können und Hotels beinhalten, die sich derzeit in der Entwicklungspipeline befinden.*

***Alle Hotels der Marken Best Western, WorldHotels und Sure Hotels sind privat geführt und werden unabhängig betrieben. Außerhalb von Europa werden die Hotels der Marken Sure Hotels mit dem Namen SureStay geführt.*

Weitere Informationen und Pressekontakt:

BWH Hotel Group Central Europe GmbH

Deutschland | Kroatien | Liechtenstein | Luxemburg | Österreich | Slowakei | Slowenien | Schweiz | Tschechien | Ungarn

Anke Cimbal, Head of Corporate Communications

Sophie Elise Pauly, PR Manager Corporate Communications

Frankfurter Straße 10-14, 65760 Eschborn, Deutschland

Tel. +49 (61 96) 47 24 -301, Fax +49 (61 96) 47 24 129

E-Mail: presse@bwhhotelgroup.de

Internet: www.bwhhotelgroup.de www.bestwestern.de/presse