

GÆSTETILFREDSHED SOMMER 2017 - LØKKEN

DANSK KYST- OG
NATURTURISME

23. OKTOBER 2017

INDHOLD

Data og metode	3
Overordnet tilfredshed	5
Tilfredshed med specifikke forhold på feriestedet	18
Respondent-profil	38
Appendiks: åbne svar for NPS og andre forslag	44

DATA OG METODE

Data

Data for denne rapport bygger på 306 komplette interviews indsamlet blandt danske og udenlandske turister på feriestedet. Alle interviews er foretaget i juli og august 2017. Turisterne er udvalgt tilfældigt og de har haft mulighed for at besvare undersøgelsen på papir på enten dansk, engelsk eller tysk.

Metode

Ved alle spørgsmål, undtagen spørgsmålet om anbefalingsvillighed, er turisterne blevet bedt om at svare på en skala fra 1-5, hvor 1 betyder 'Meget dårligt' eller 'Meget utilfreds' og 5 betyder 'Meget godt' eller 'Meget tilfreds'. Gennemsnit skal derfor som udgangspunkt ses i forhold til en skala gående fra 1 til 5.

Antallet af turister, der har svaret på de enkelte spørgsmål, fremgår af figurerne. Hvor svarene er brudt ned på undergrupper, vises andelen af svar i de enkelte grupper.

FORBEHOLD

Et grundlæggende forbehold ved analyserne er, at den gennemsnitlige tilfredsheds- og anbefalingsgrad generelt er meget høj. Dette kan være et udtryk for at mange af dem, der vælger at deltage i et interview, er særligt positive overfor emnet – og at ferie i det hele taget, er et positivt emne.

Interviewene er foretaget med alle typer af turister, fra fritidsgæster på udflugt, besøgende hos venner og familie til egentlige feriegæster. Face-to-face interviewene er primært foretaget på offentlige pladser i bymiljøerne på feriestederne, og besvarelserne er derfor påvirket af bymiljøernes kvalitet.

Trods en spredning i indsamlingsperioden er den demografiske fordeling på respondenterne i undersøgelsen ikke nødvendigvis retvisende for den faktiske fordeling af turister på feriestederne i perioden. F.eks. afspejler fordelingen på nationaliteter ikke nøjagtigt den faktiske fordeling.

Nogle figurer er baseret på små baser. Generelt skal gennemsnit og fordelinger, der er baseret på mindre end 25-30 svar tages med et forbehold, da disse er meget usikre. Dette skyldes, at resultatet påvirkes relativt meget af de personer, som tilfældigvis har svaret, og hver af deres svar har stor betydning for det samlede resultat. Det anbefales derfor altid at kigge på baserne (indikeret med "N=" ved hver figur), for at se, hvor stor en gruppe tallene er baseret på.

DATA OG METODE

NPS

Net Promoter Score (NPS) er et mål for, i hvor høj grad turisterne vil anbefale feriestedet til venner eller familie. Anbefalingsspørgsmålet anses som en stærk indikator for kundeloyalitet, uden direkte at måle loyalitet. Kundeloyalitet handler om en kundes (eller turist/besøgende) villighed til at anbefale et produkt – dette tilfælde et feriested – til en anden. Man sætter således noget personligt/socialt på spil, når man giver en anbefaling.

Ved at måle NPS kan man sætte fokus på kernepunkter ift. kundeoplevelsen og få viden om, hvad der ligger bag den oplevede kvalitet af et givent produkt og hvad der har betydning for i hvilken grad man vil anbefale det til andre.

NPS er målt ved spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale feriestedet til en ven eller kollega?" hvor man kunne svare på en skala fra 0 (meget usandsynligt) til 10 (meget sandsynligt).

Turister der svarer 0-6 betragtes som kritikere, turister der svarer 7 eller 8 betragtes som neutrale og turister der svarer 9 eller 10 betragtes som ambassadører. NPS udregnes ved at trække andelen af kritikere fra andelen af ambassadører.

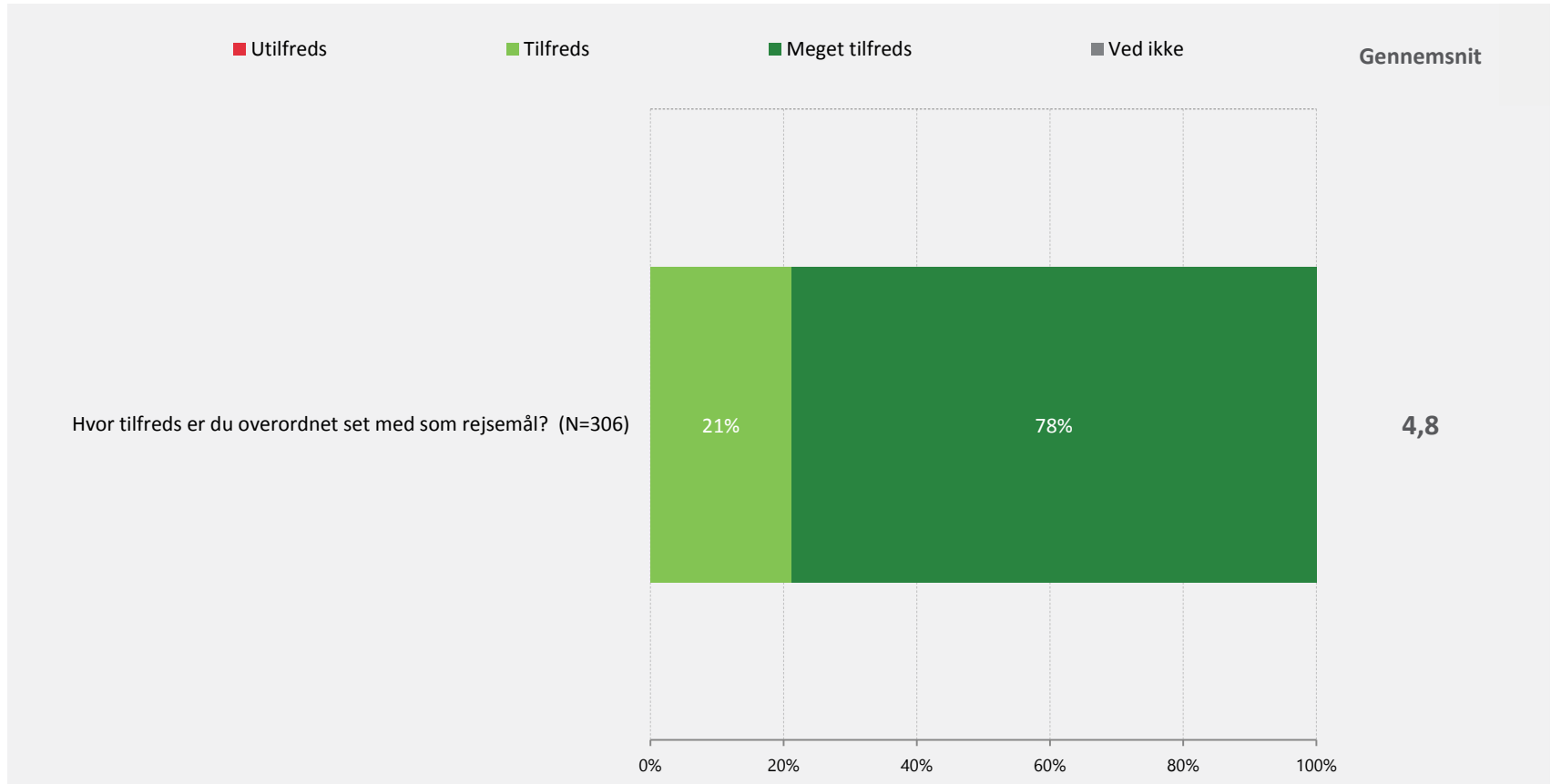
Åbne besvarelser

Antallet af åbne udsagn i listerne i appendiks kan være mindre end antallet af personer, som har fået stillet spørgsmålet, hvis nogle turister ikke har angivet et svar. Det kan fx være turister der svarer 'ved ikke' til spørgsmålet om, hvorfor de (ikke) vil anbefale destinationen eller ikke har forslag til forbedringer.

**OVERORDNET
TILFREDSHED**

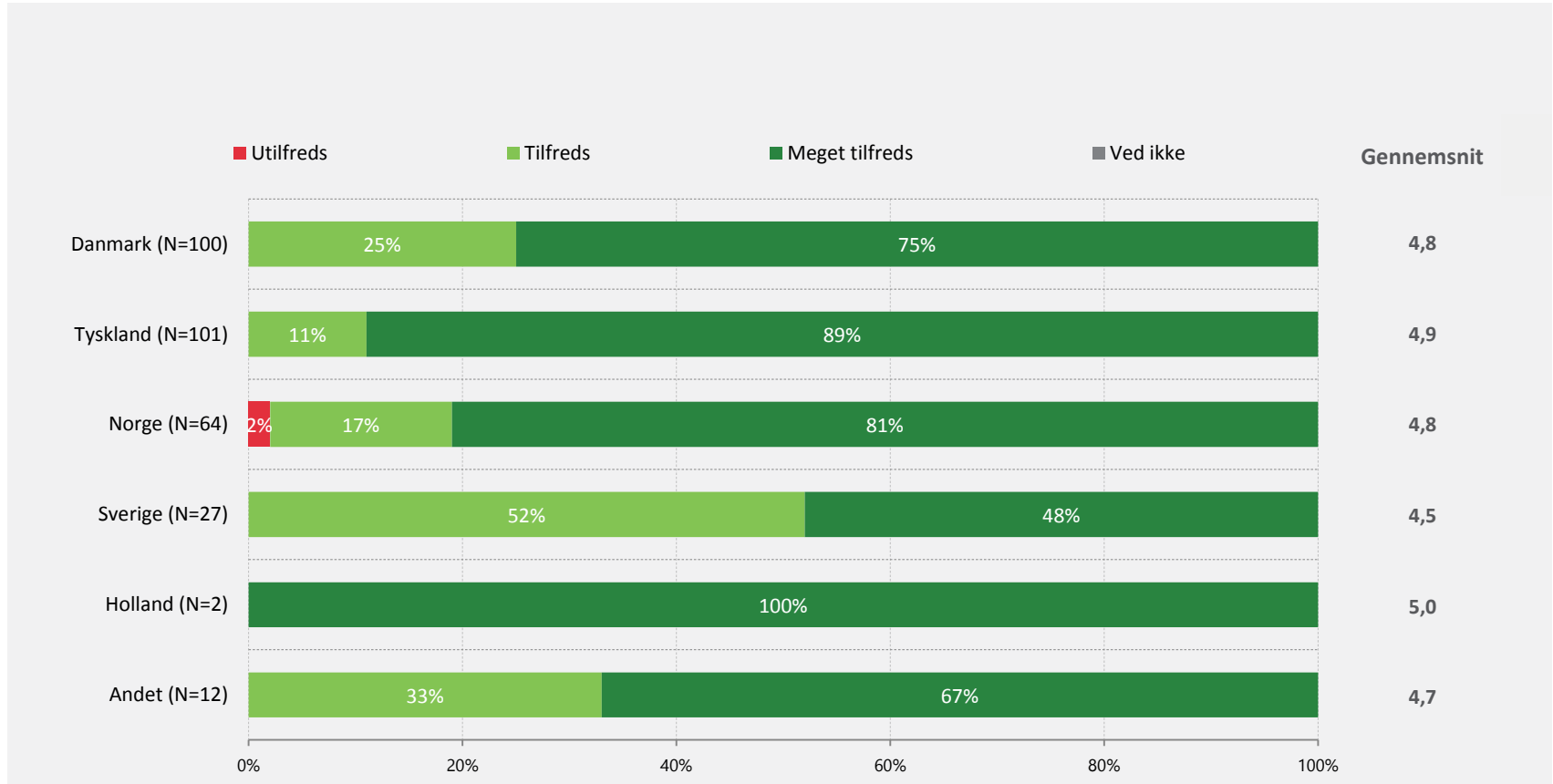
TILFREDSHED MED FERIESTEDEDET

Hvor tilfreds er du overordnet set med Løkken som rejsemål?



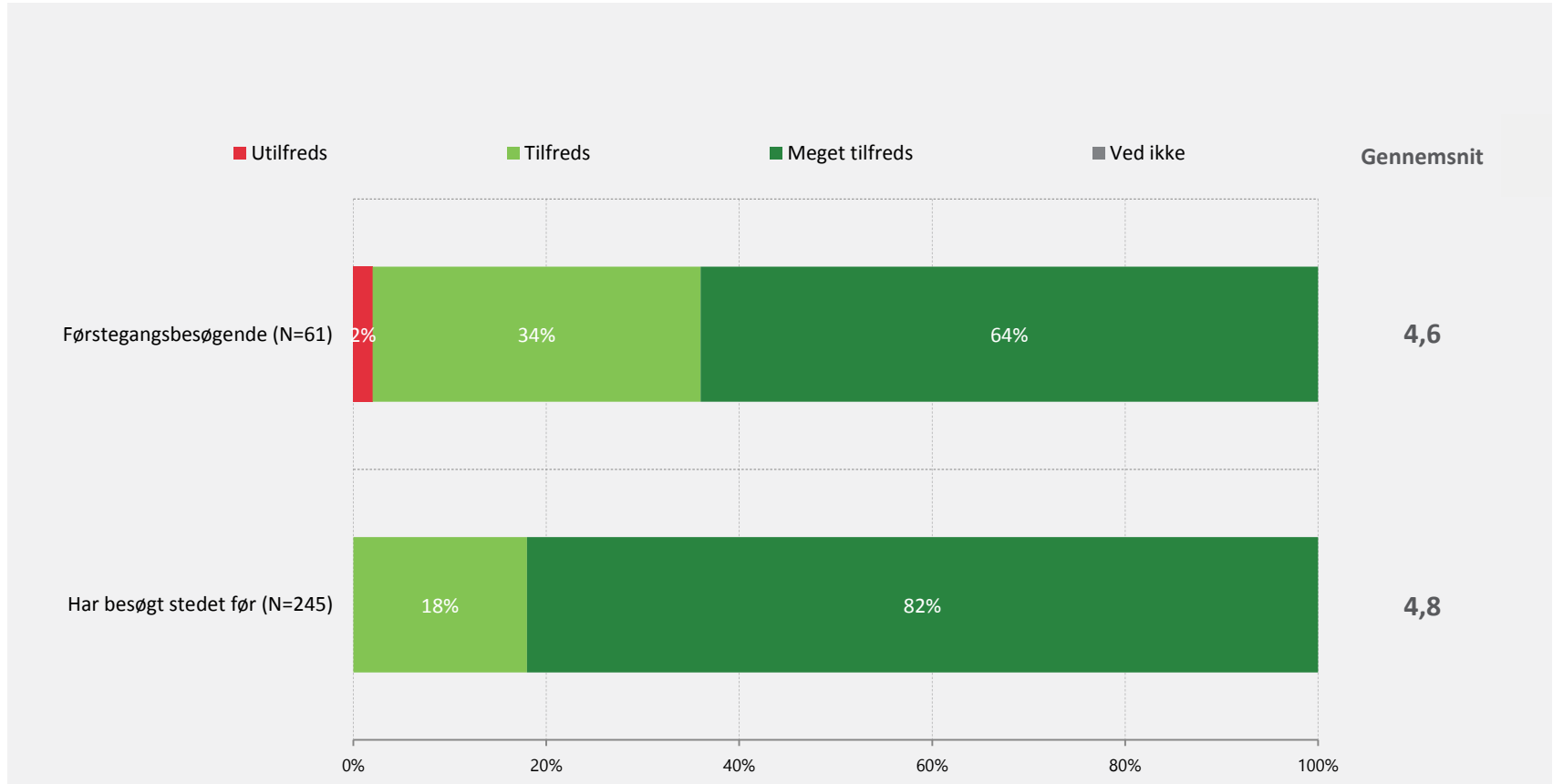
TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ NATIONALITET

Hvor tilfreds er du overordnet set med Løkken som rejsemål?



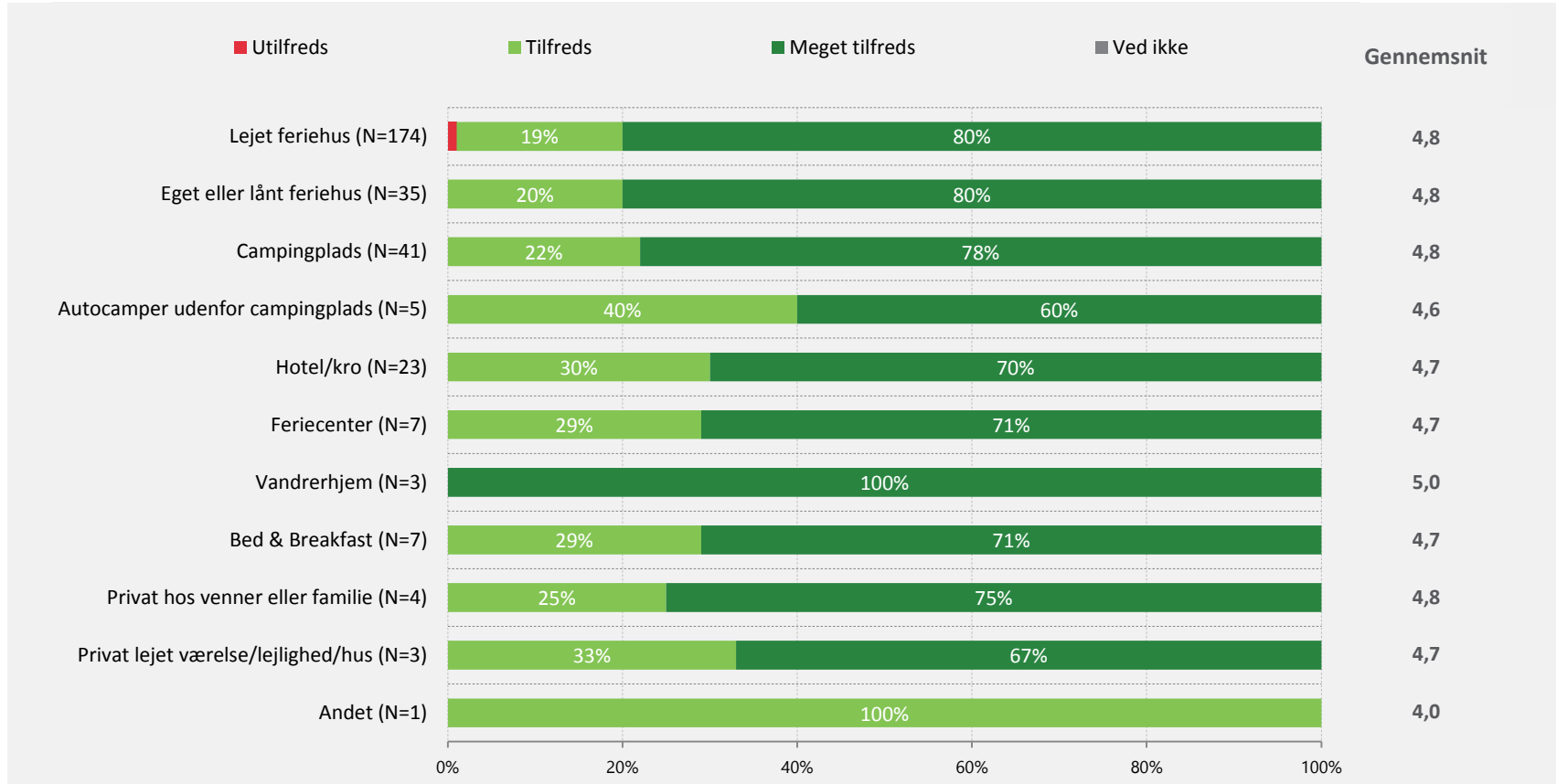
TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ FØRSTEGANGSBESØGENDE

Hvor tilfreds er du overordnet set med Løkken som rejsemål?



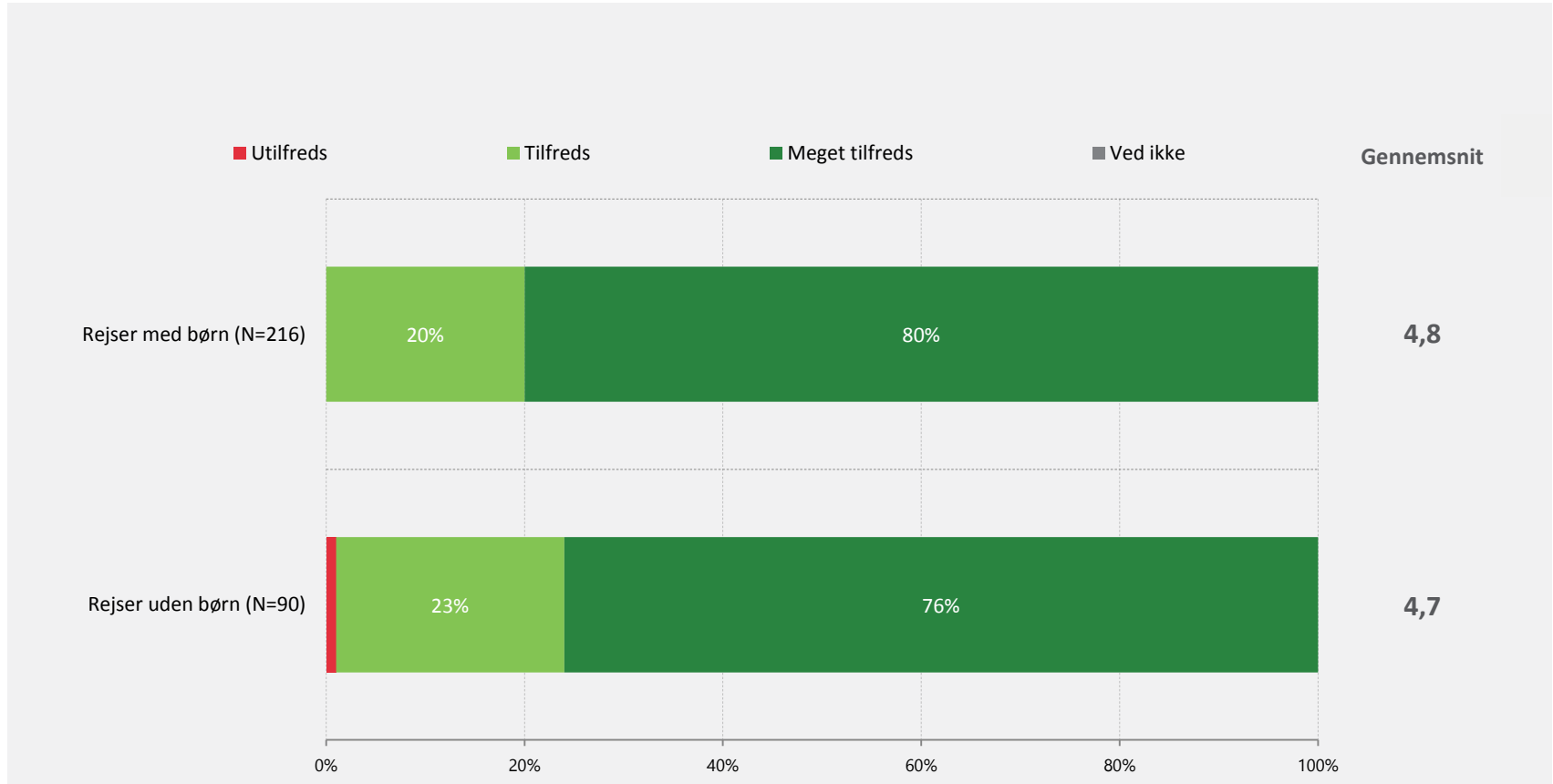
TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ OVERNATNINGSFORM

Hvor tilfreds er du overordnet set med Løkken som rejsemål?



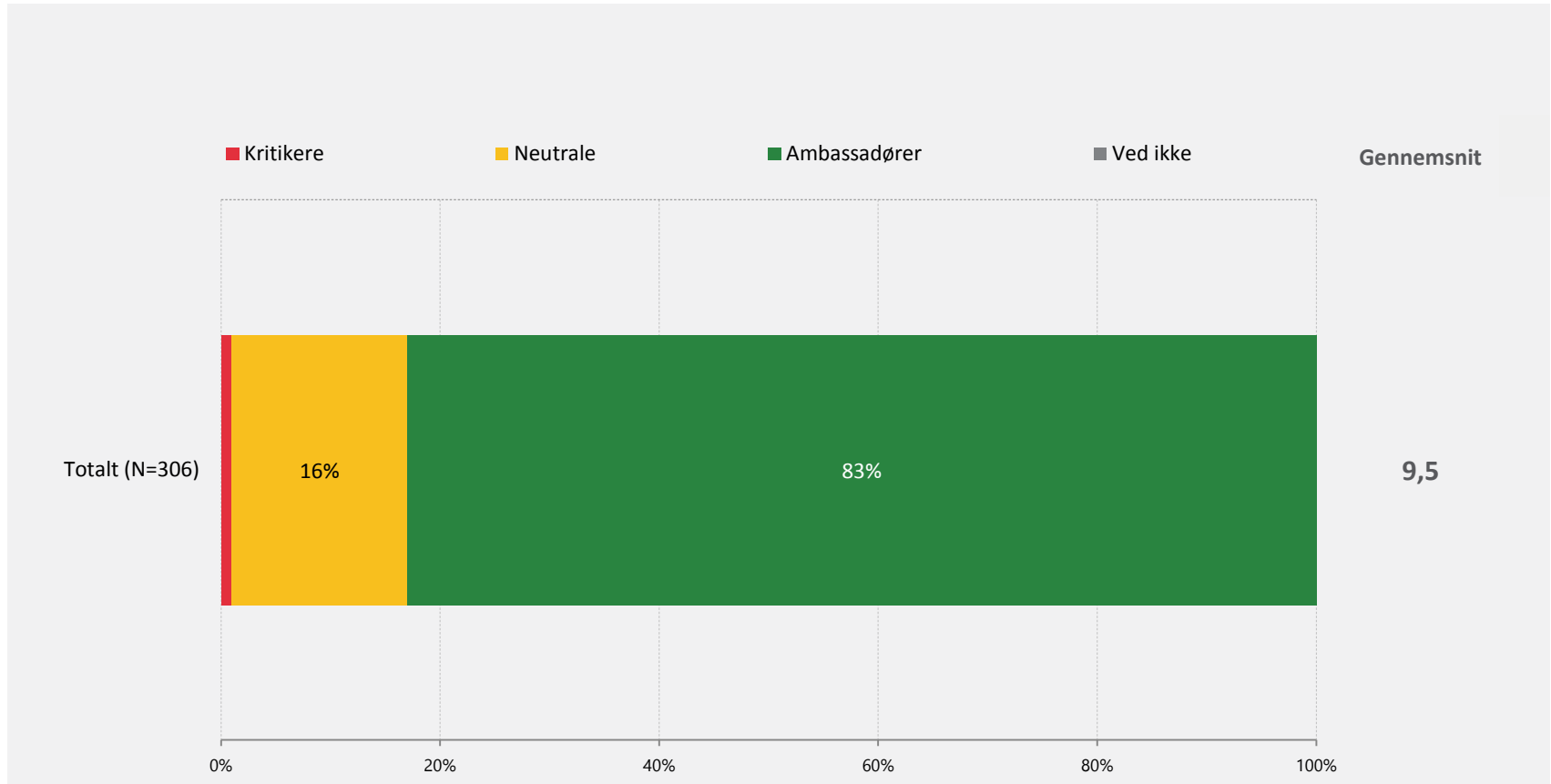
TILFREDSHED MED FERIESTEDET OPDELT PÅ REJSEGRUPPE

Hvor tilfreds er du overordnet set med Løkken som rejsemål?



ANBEFALINGSVILLIGHED

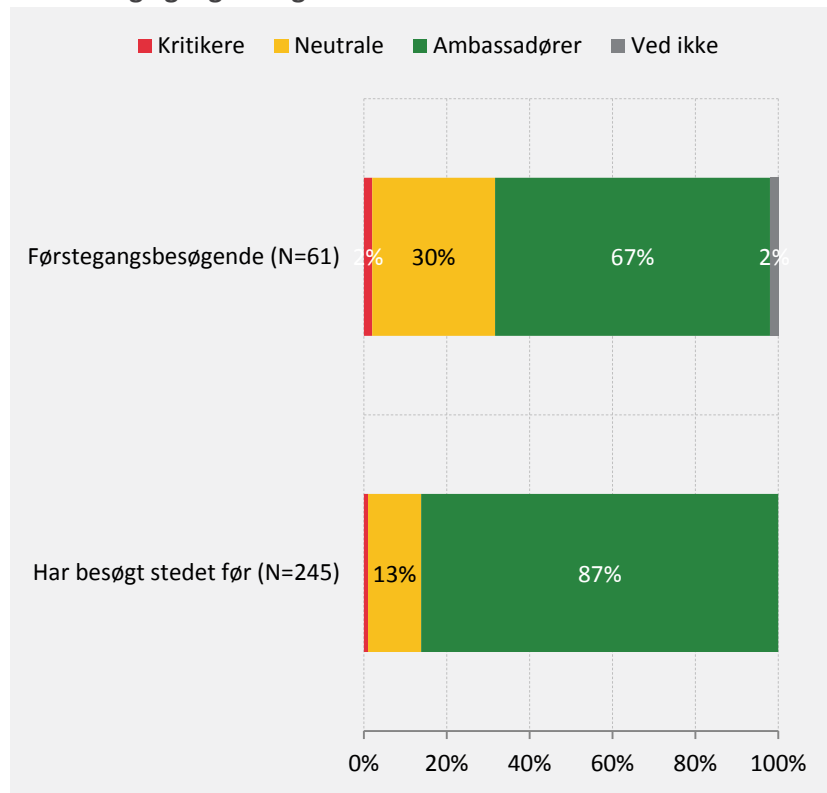
På en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Løkken til en ven eller kollega?



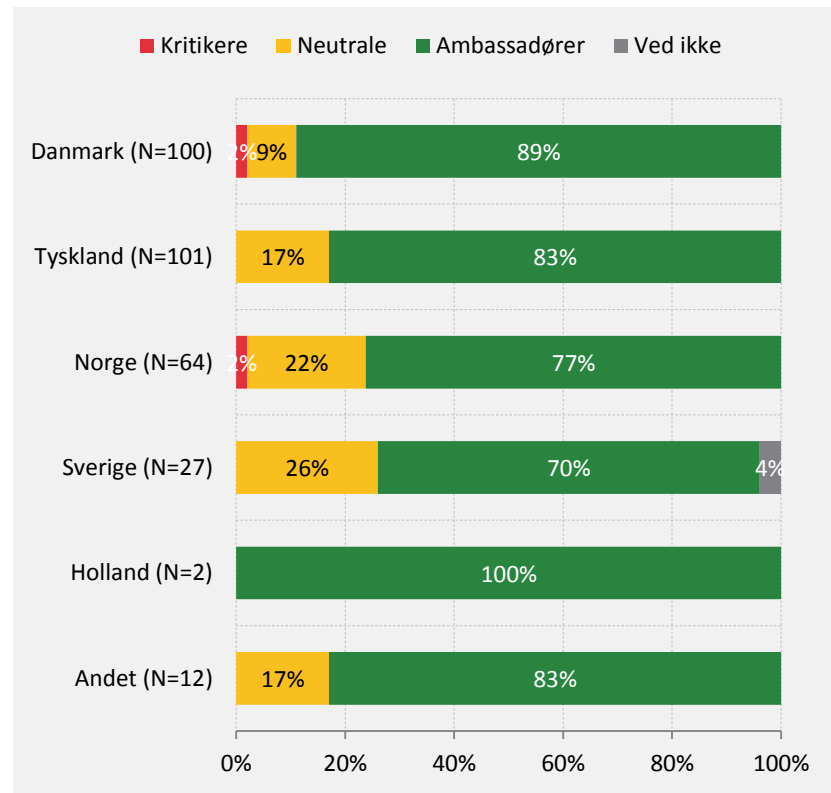
ANBEFALINGSVILLIGHED OPDELT PÅ FØRSTEGANGSBESØGENDE OG NATIONALITET

På en skala fra 0 til 10, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Løkken til en ven eller kollega?

Hvor mange gange tidligere har du været?

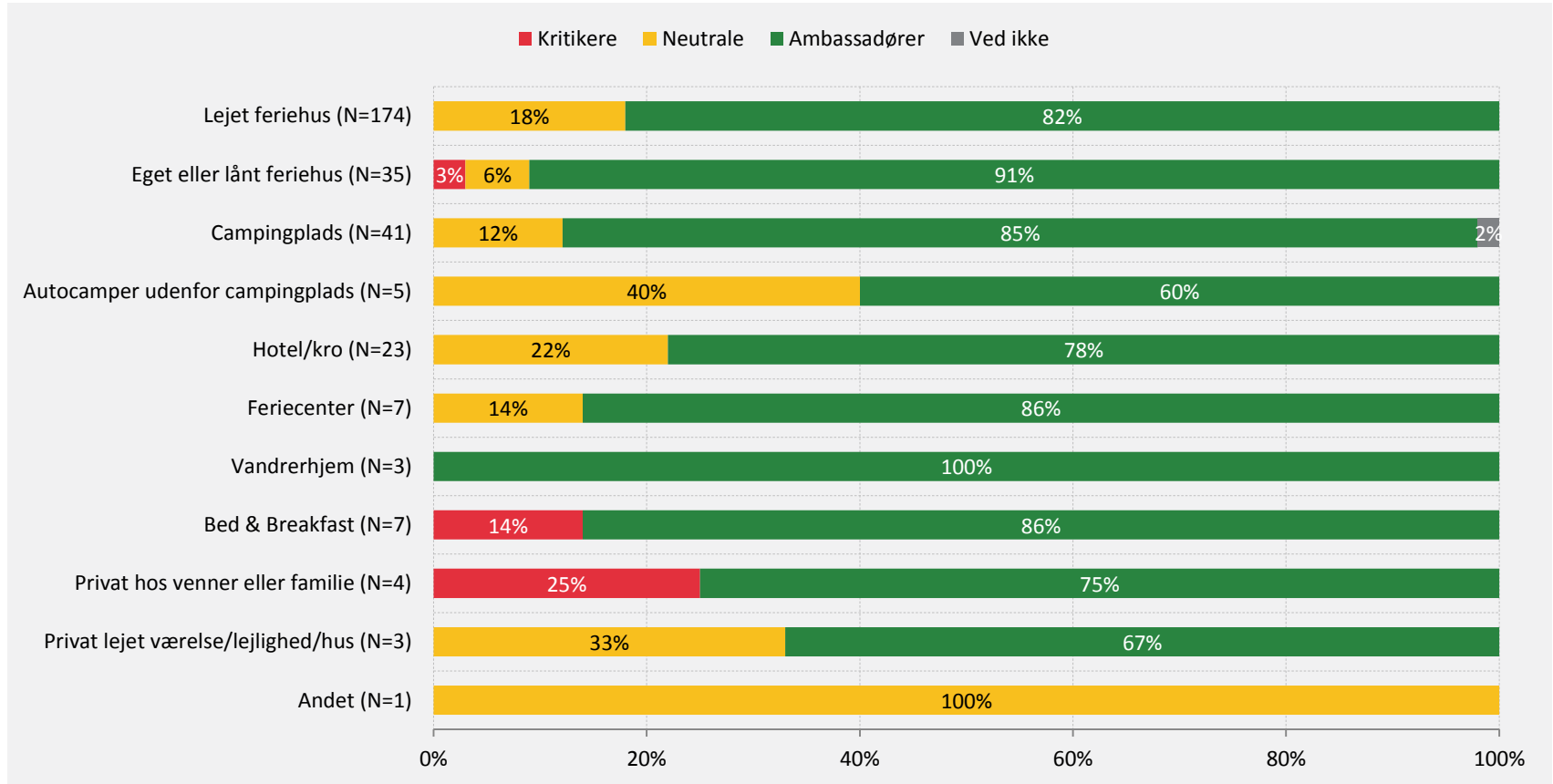


I hvilket land bor du?



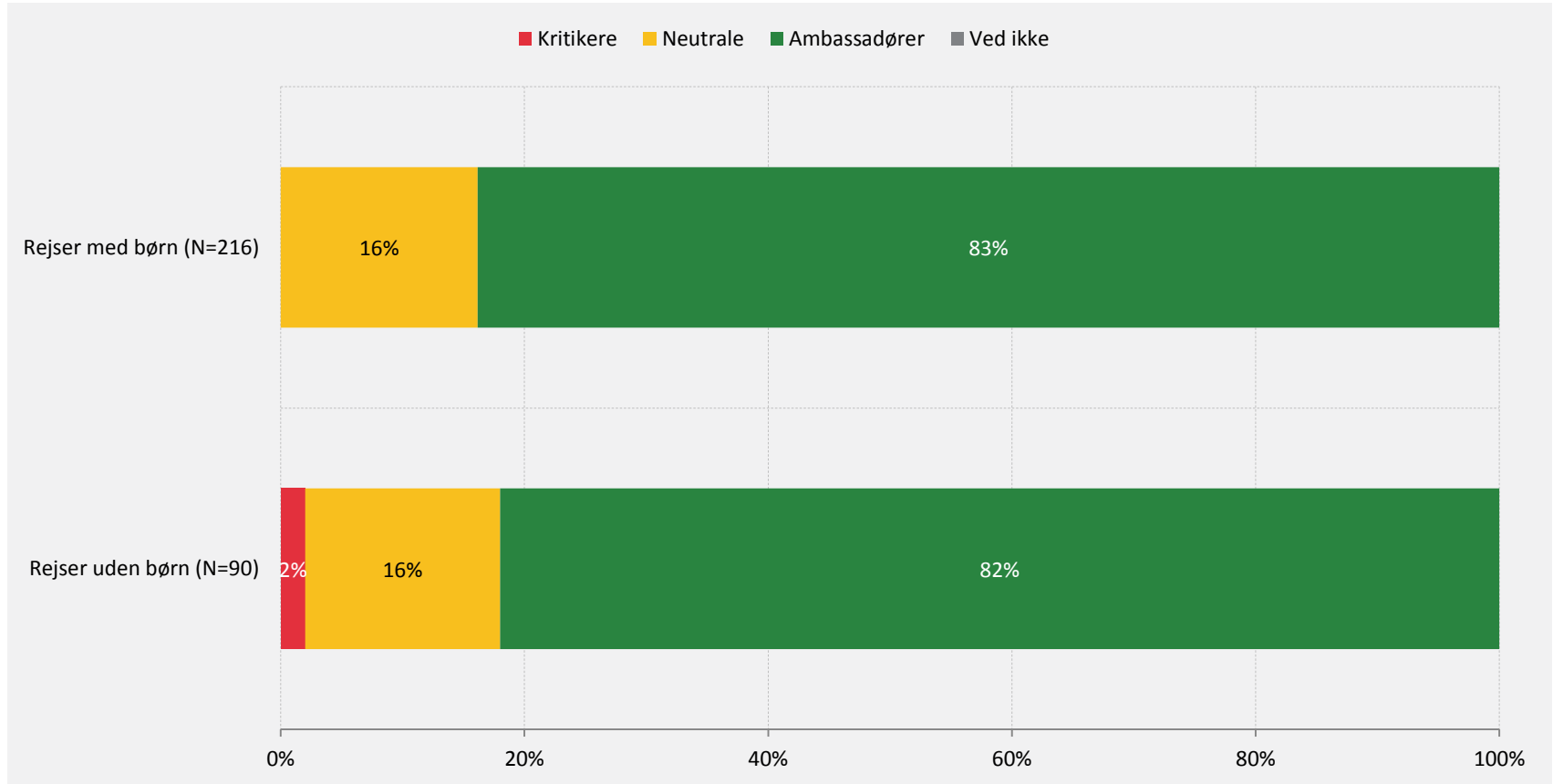
ANBEFALINGSVILLIGHED OPDELT PÅ OVERNATNINGSFORM

Hvilken overnatningsform har du benyttet i forbindelse med det aktuelle ophold?



ANBEFALINGSVILLIGHED OPDELT PÅ REJSEGRUPPE

Hvilken type af ferie er du på, ud fra de mennesker du rejser sammen med?



ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du ikke i højere grad vil anbefale feriestedet? – (Kritikere)

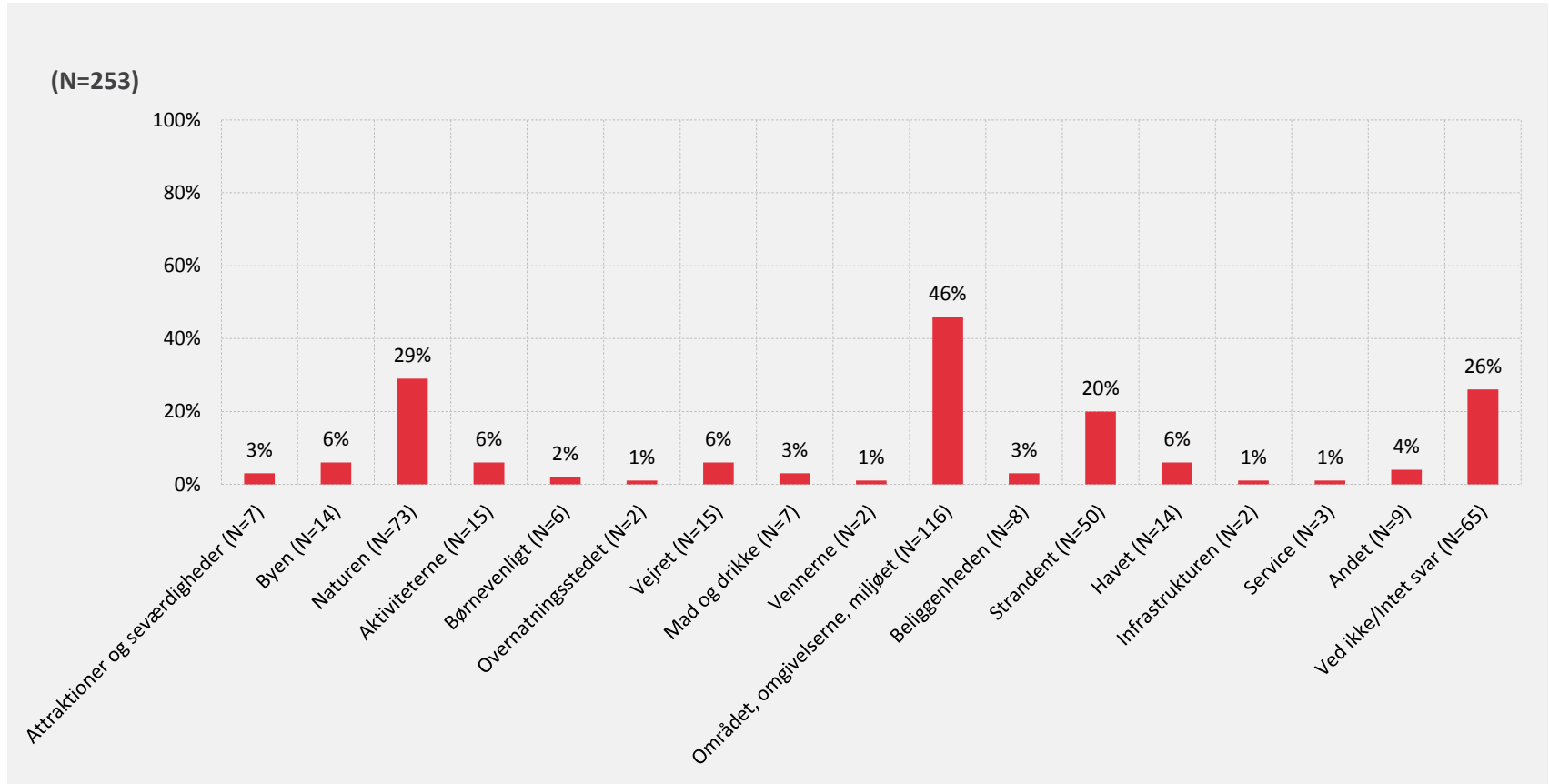
- bylivet er begrænset, samme butikker, samme restauranter, samme retter /naturen er skøn)

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad skulle der til for, at du i højere grad vil anbefale feriestedet? (Neutrale)

- bedre shopping muligheder -bedre restauranter
- besseres badestrand, besserer ferienhausservice
- naturen er lidt for barsk -
som oplevelsesferie er det godt
- ville nyde opholdetm hvis børnene
var raske

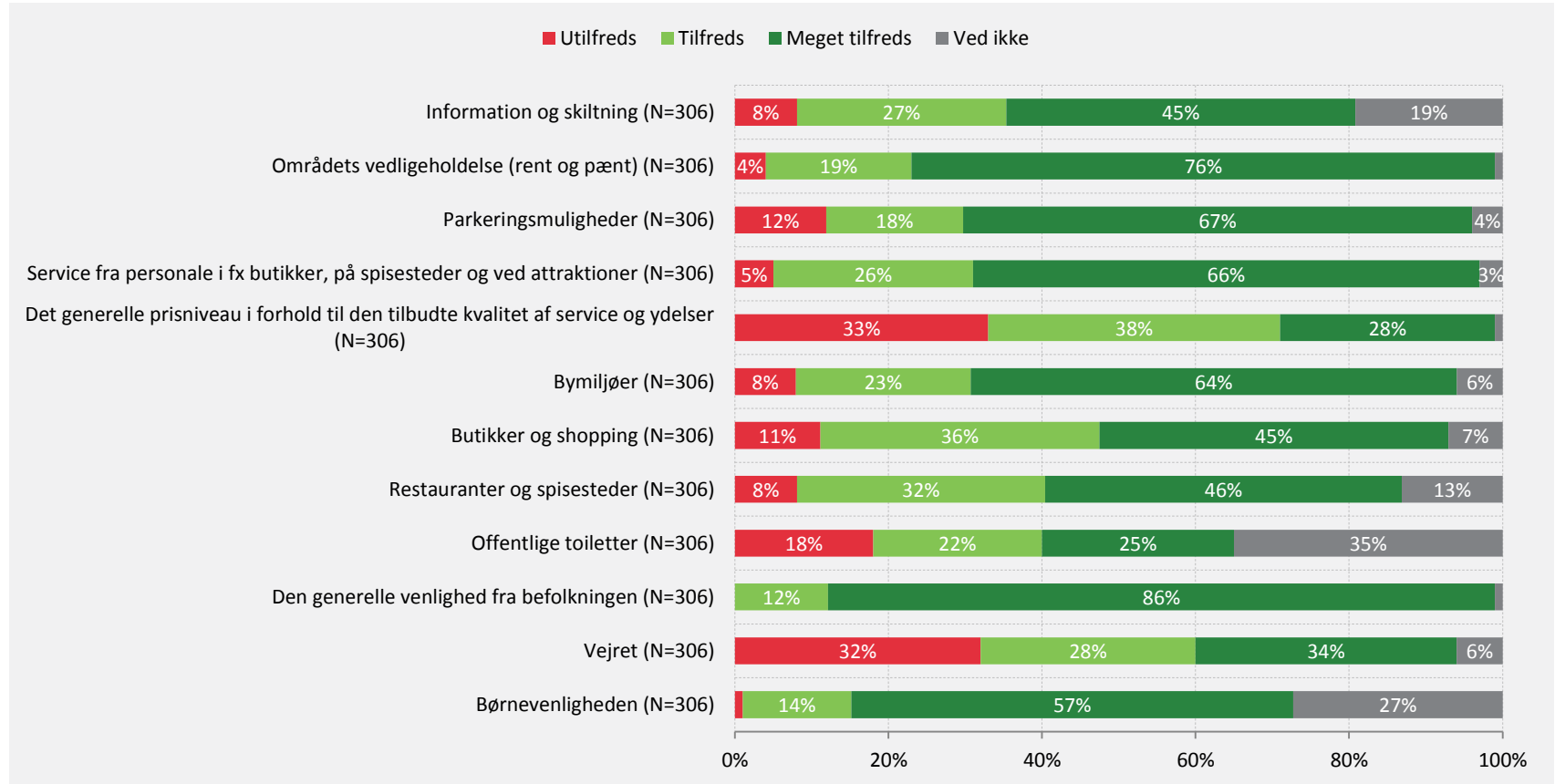
ÅRSAGER TIL NPS – AMBASSADØRER



**TILFREDSHED
MED SPECIFIKKE
FORHOLD PÅ
FERIESTEDET**

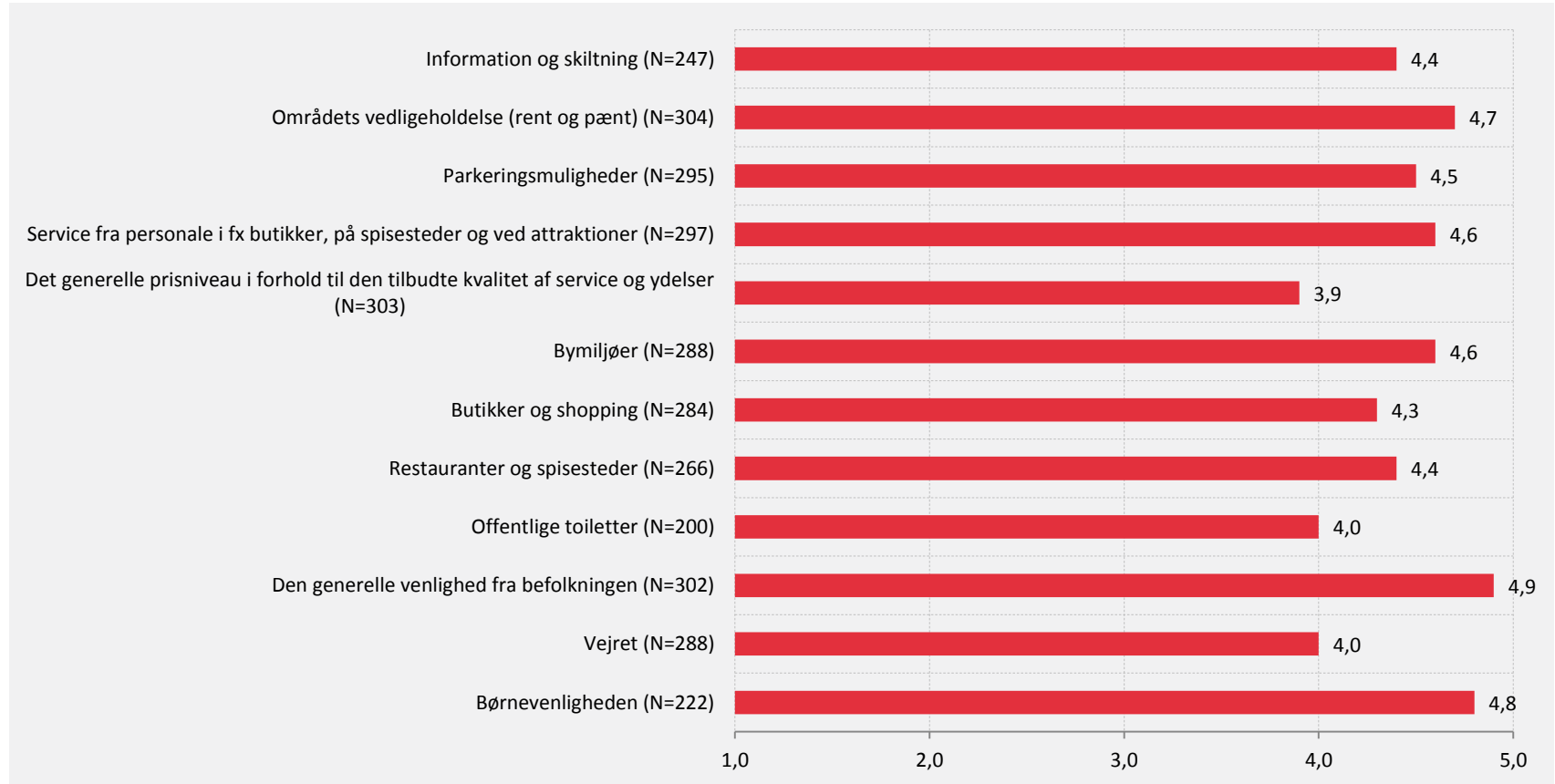
GENERELLE FORHOLD

Hvad er din oplevelse af følgende forhold?



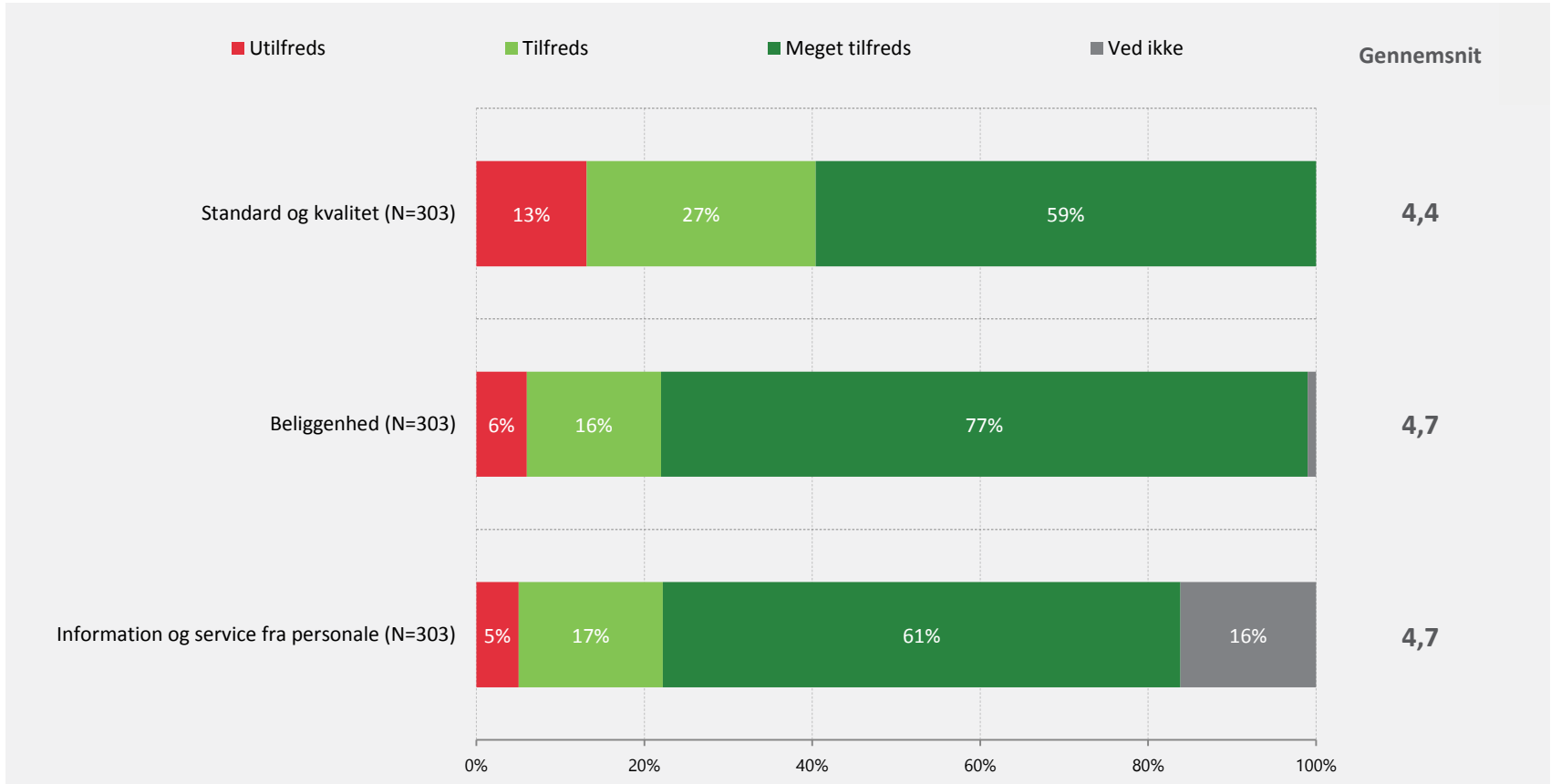
GENERELLE FORHOLD

Hvad er din oplevelse af følgende forhold?



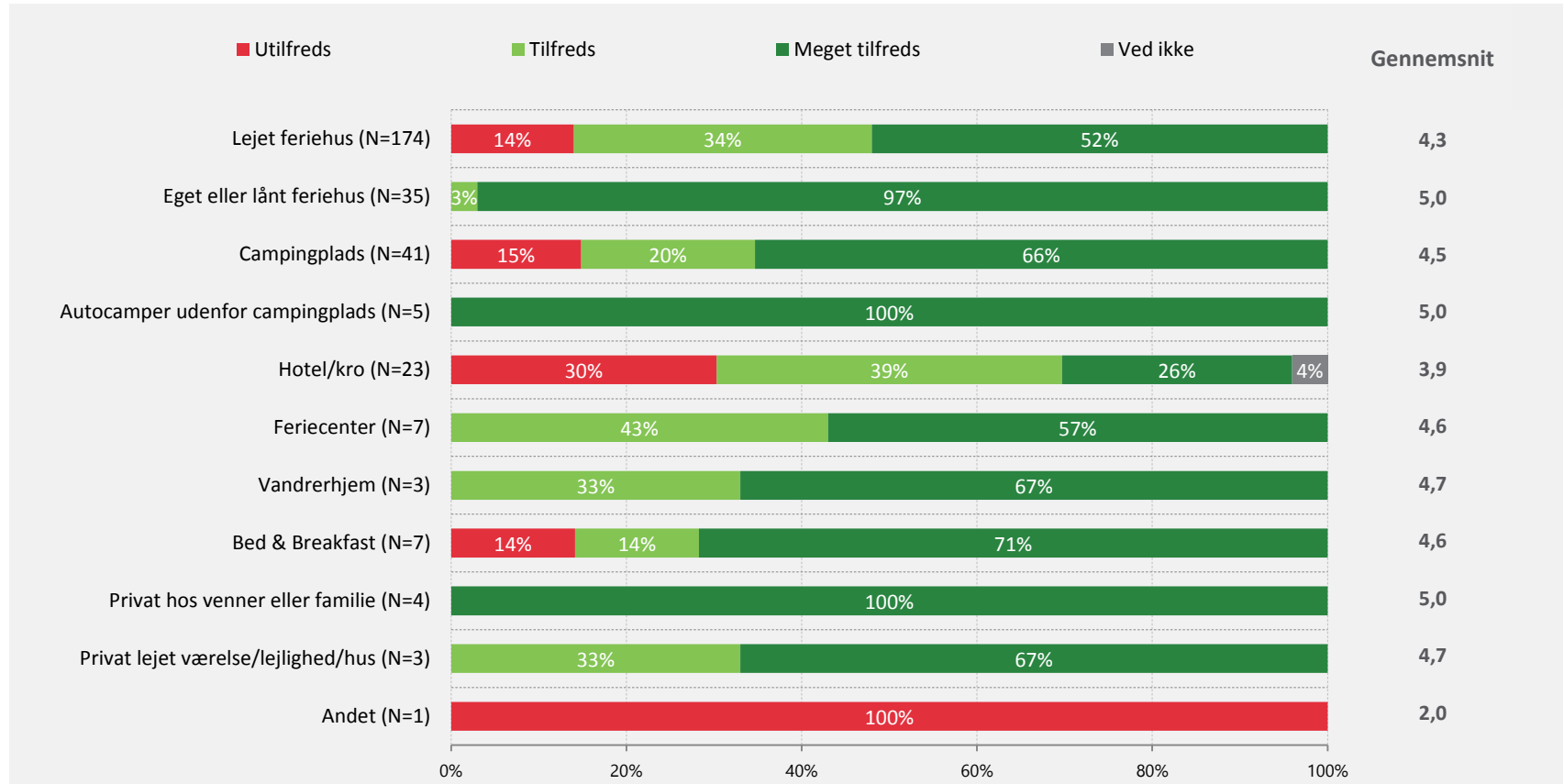
OVERNATNINGSTEDET

Hvad synes du om kvaliteten af dit overnatningssted?



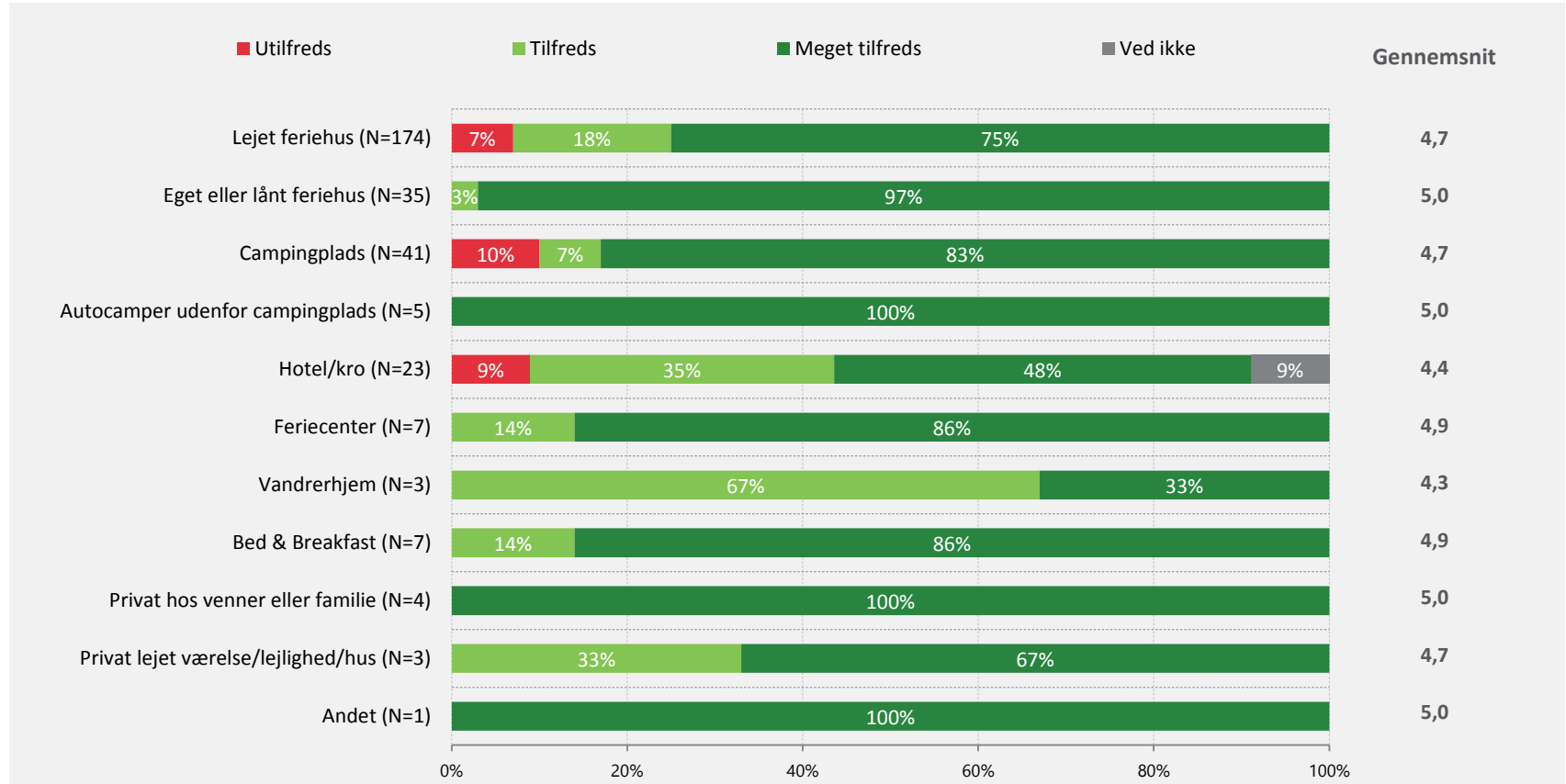
OVERNATNINGSTEDET

Hvad synes du om standarden og kvaliteten af dit overnatningssted?



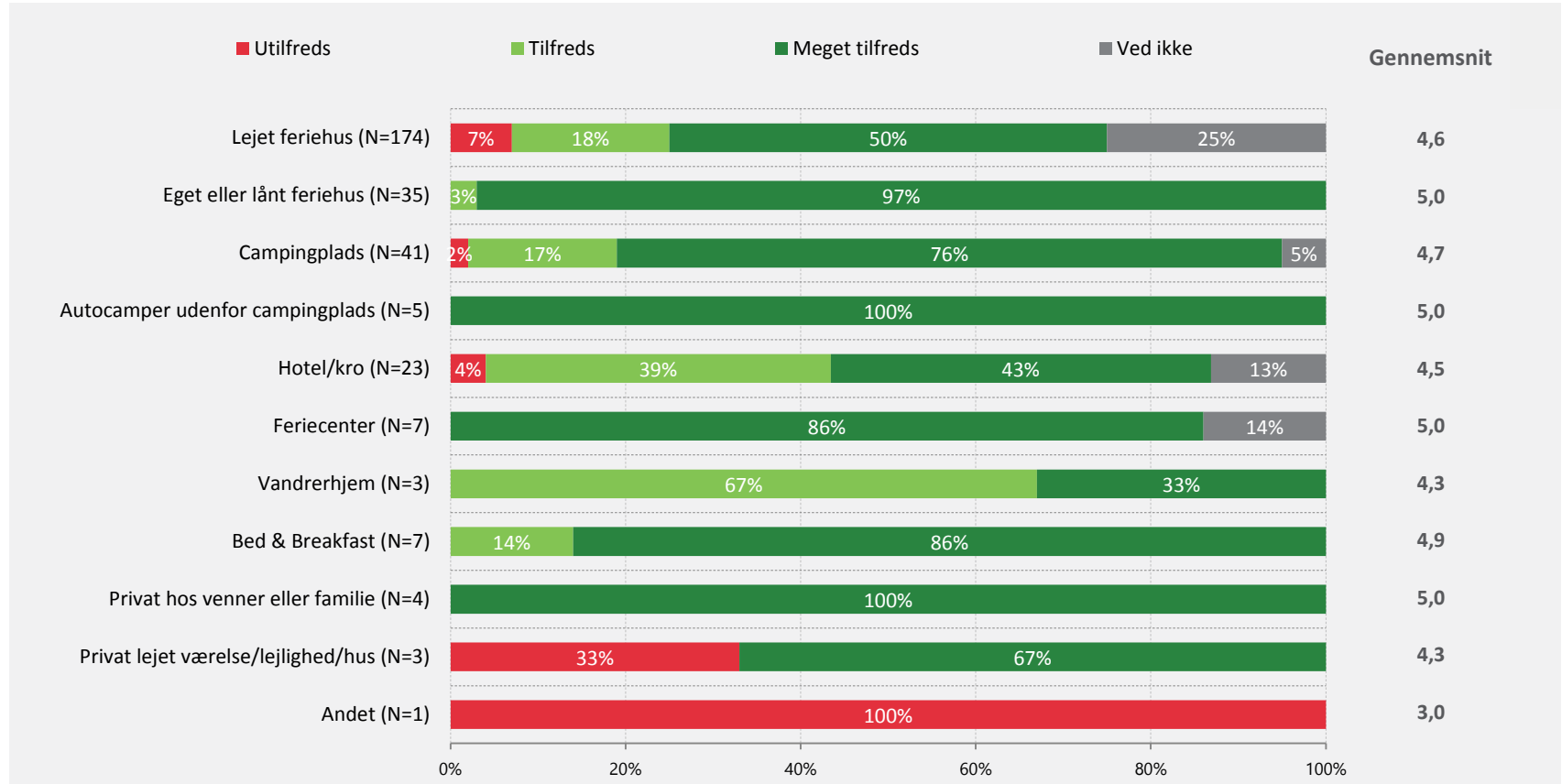
OVERNATNINGSTEDET

Hvad synes du om beliggenheden af dit overnatningssted?



OVERNATNINGSTEDET

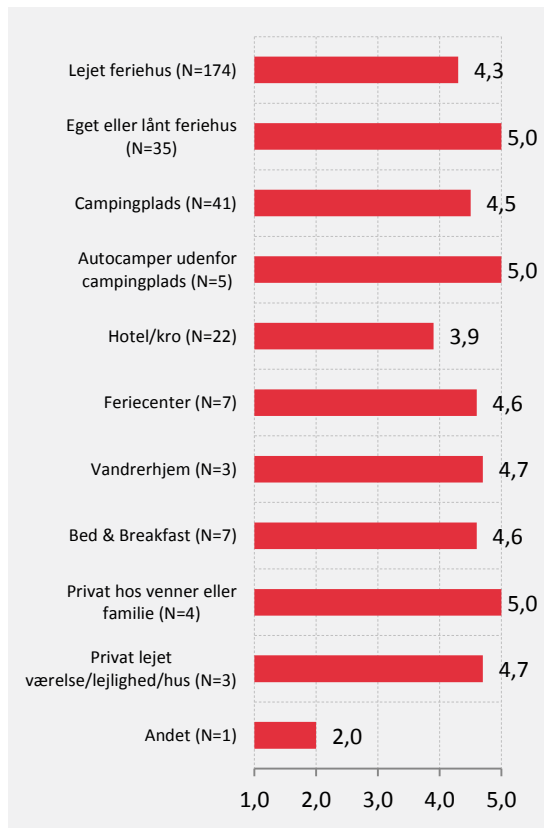
Hvad synes du om Information og service fra personalet på dit overnatningssted?



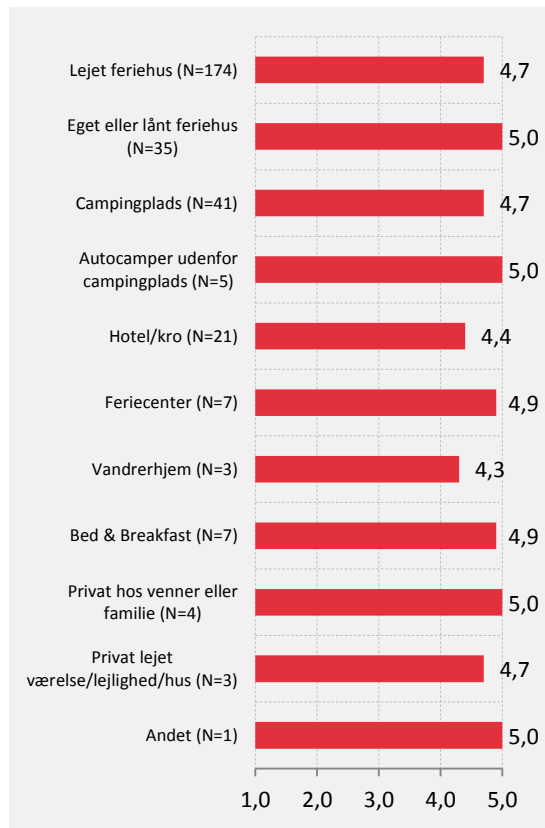
OVERNATNINGSTEDET

Hvad synes du om standarden og kvaliteten af dit overnatningssted?

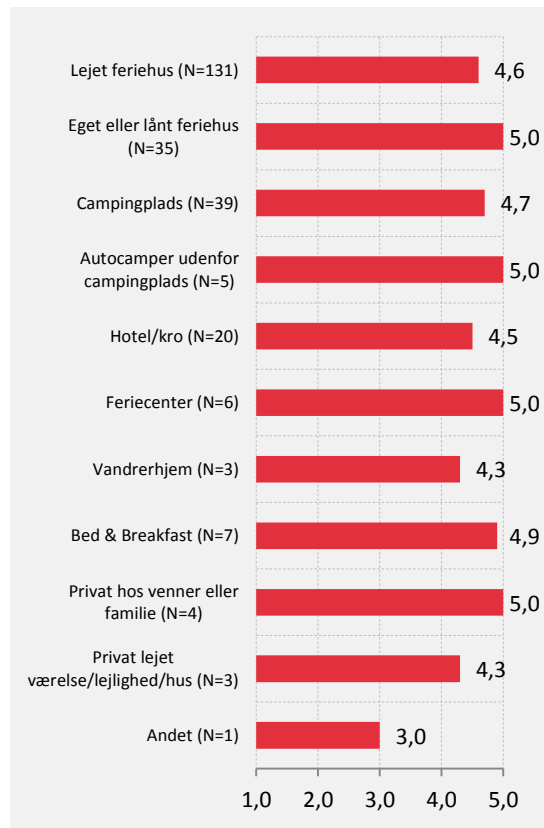
Standard og kvalitet



Beliggenhed

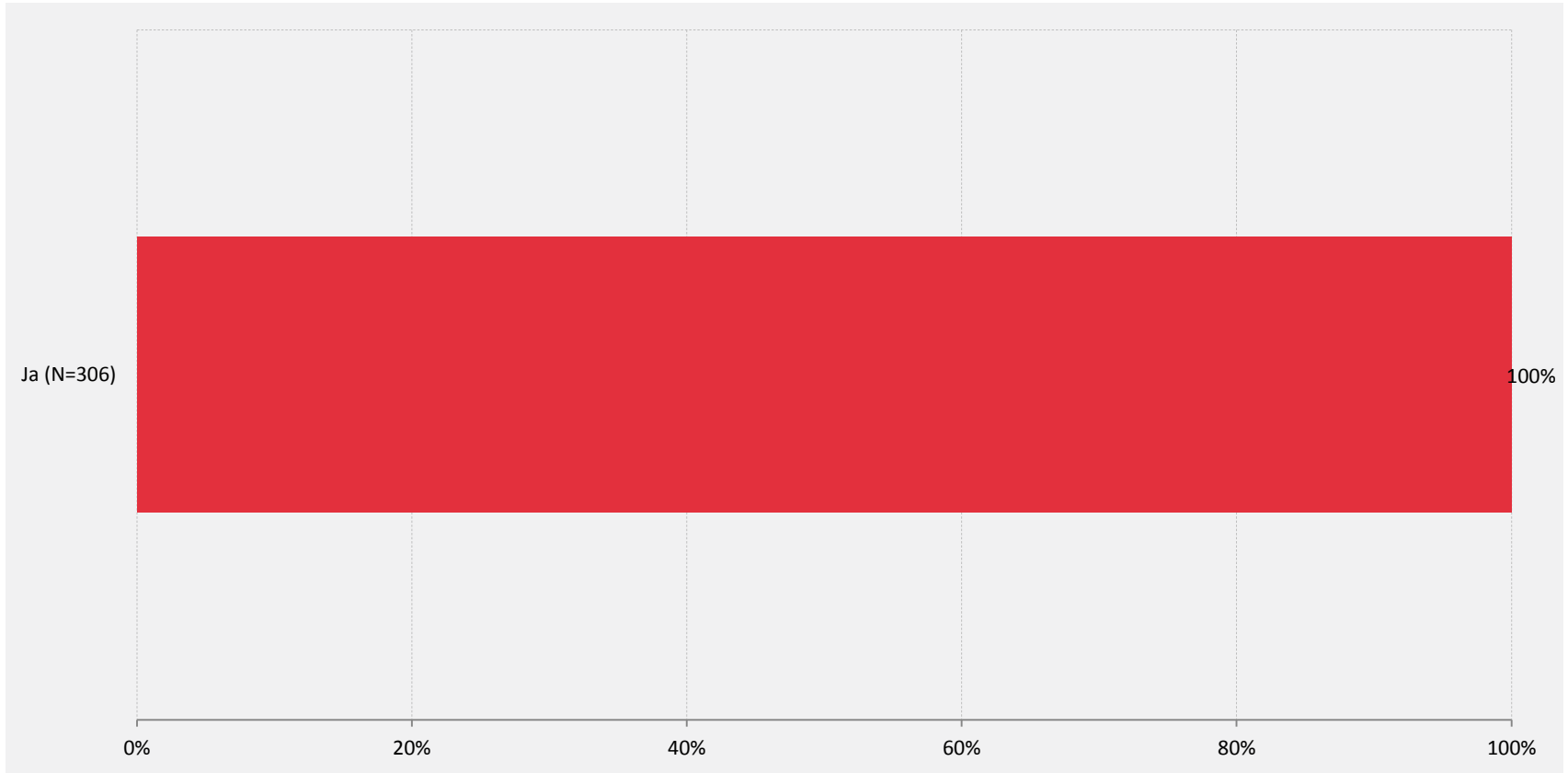


Information og service fra personale



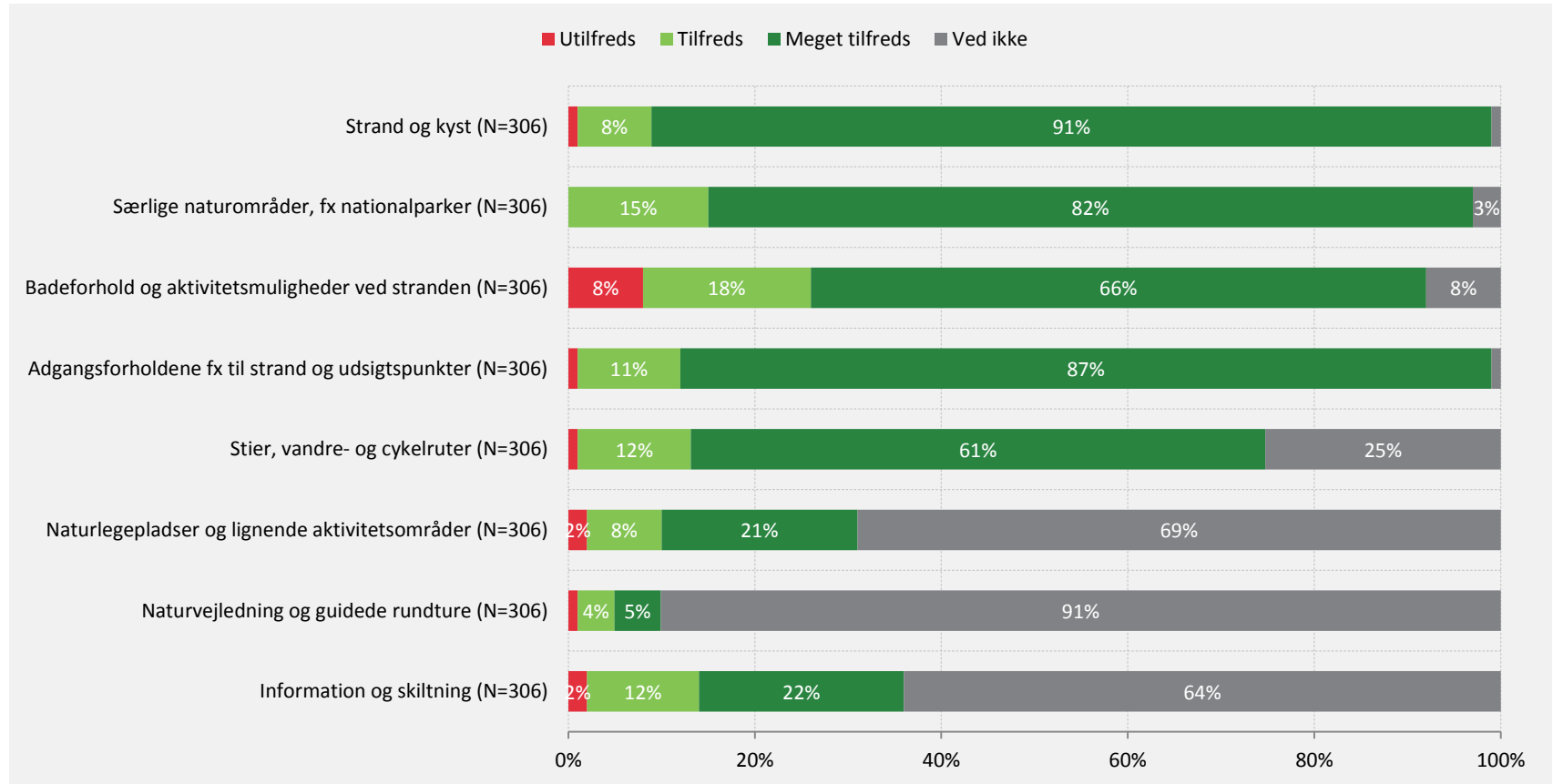
LANDSKAB OG NATUR

Har du besøgt eller forventer du at besøge naturområder, fx strande, kyst, nationalparker mv. under dit ophold i Løkken?



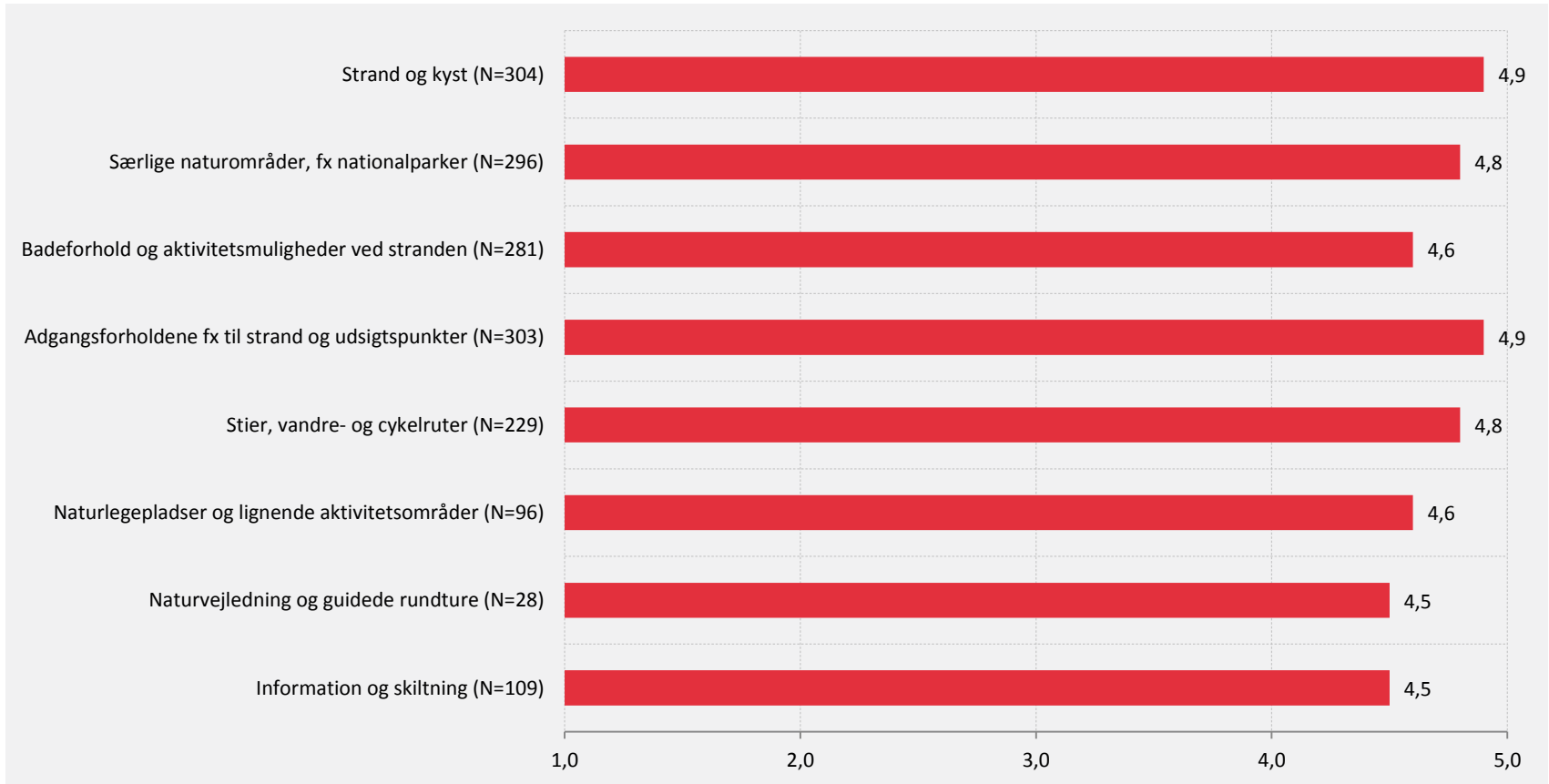
LANDSKAB OG NATUR

Hvad synes du om områdets landskaber og natur?



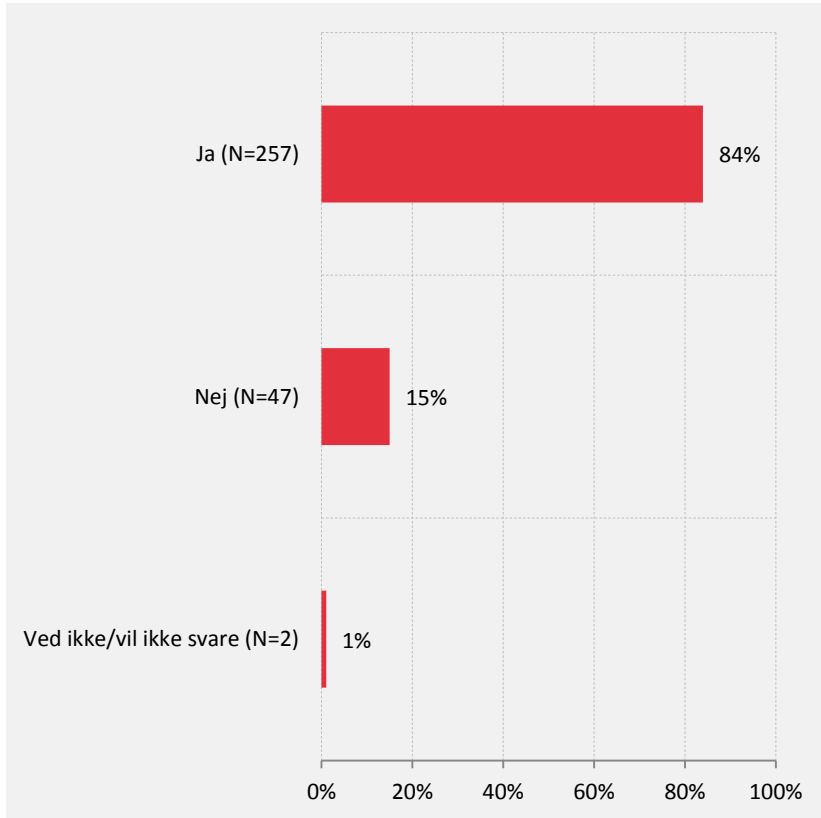
LANDSKAB OG NATUR

Hvad synes du om områdets landskaber og natur?

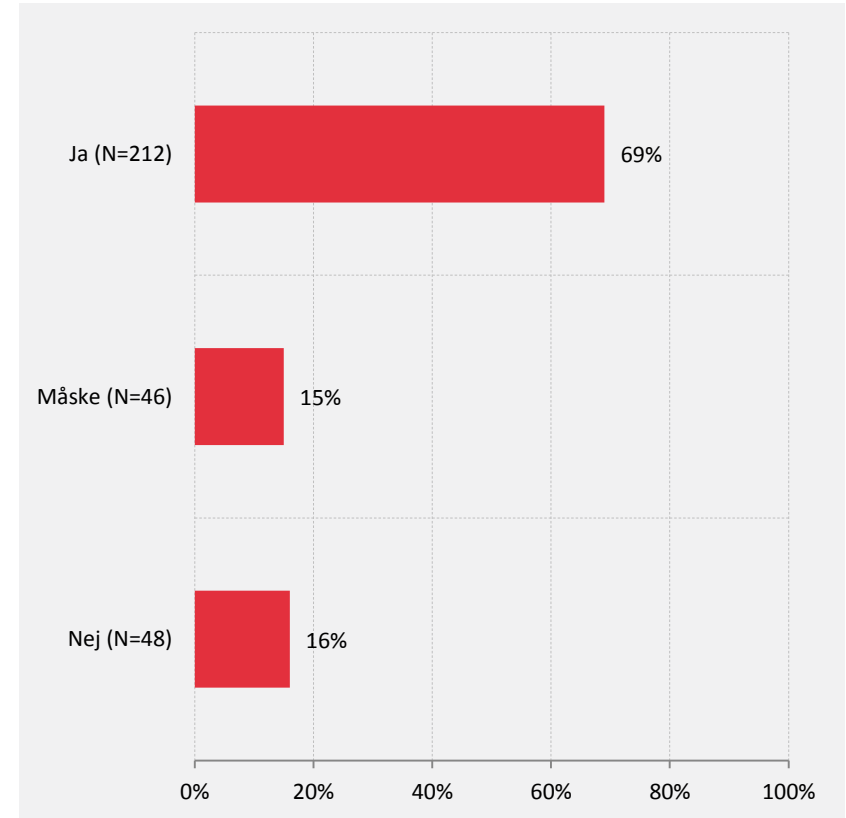


OPLEVELSER OG ATTRAKTIONER

Har du besøgt eller forventer du at besøge attraktioner og oplevelsescentre i eller tæt på Løkken?

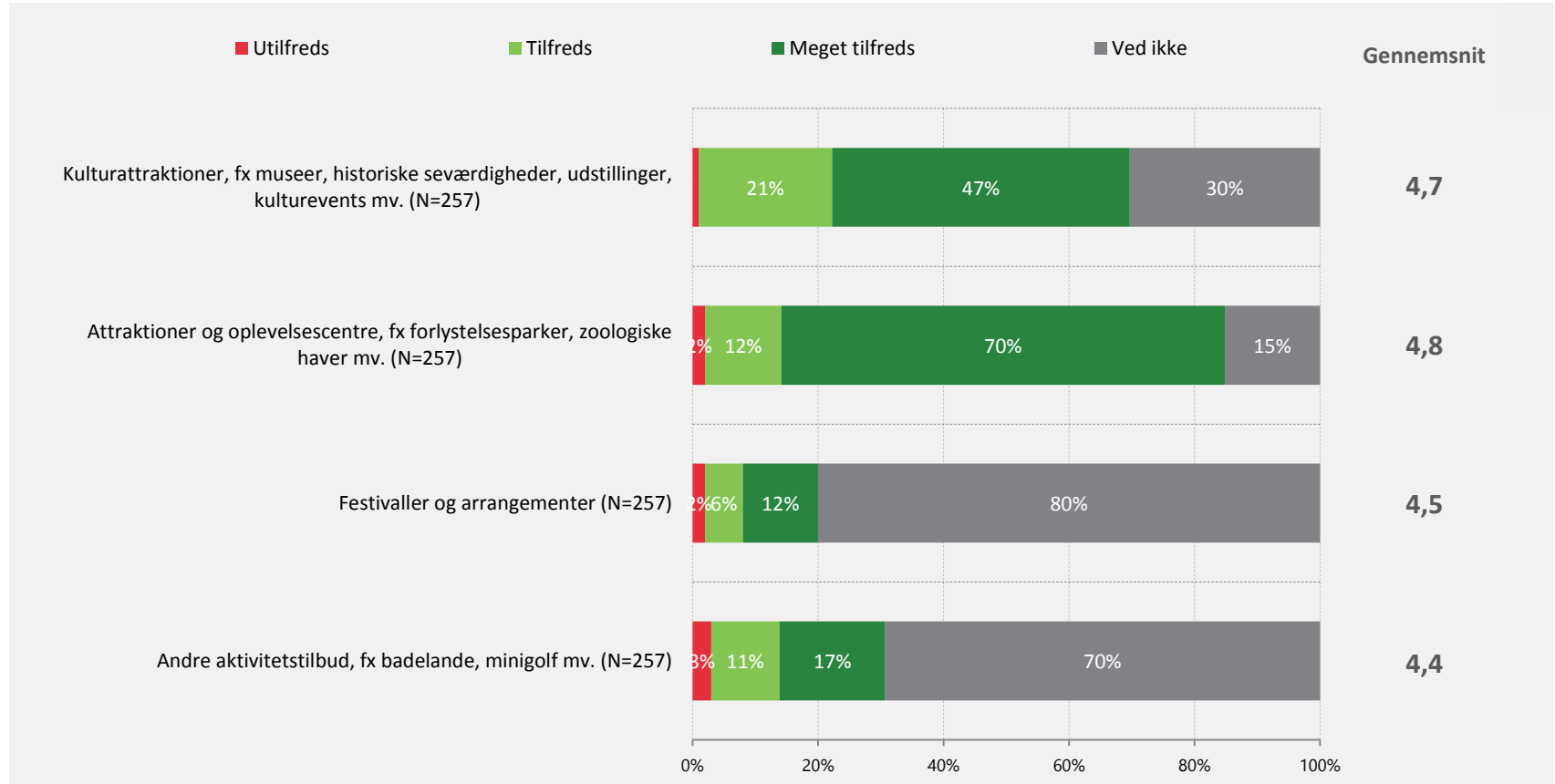


Har du besøgt eller forventer du at besøge kulturattraktioner (dvs. museer, historiske seværdigheder, udstillinger, kulturevents mv.) under dit ophold?



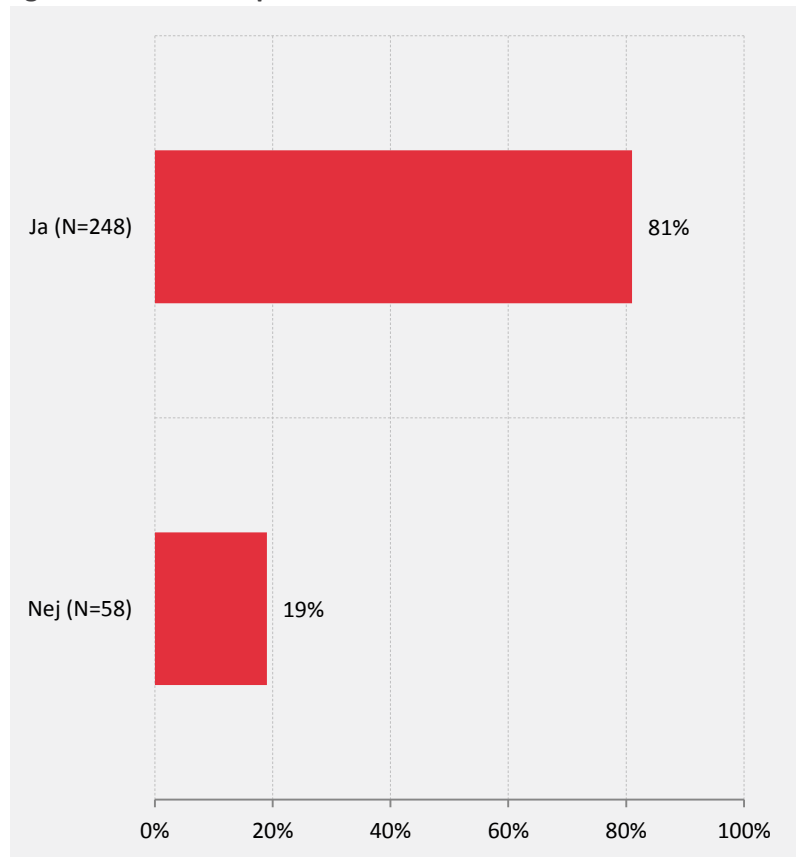
OPLEVELSER OG ATTRAKTIONER

Hvad synes du om områdets oplevelser og attraktioner?

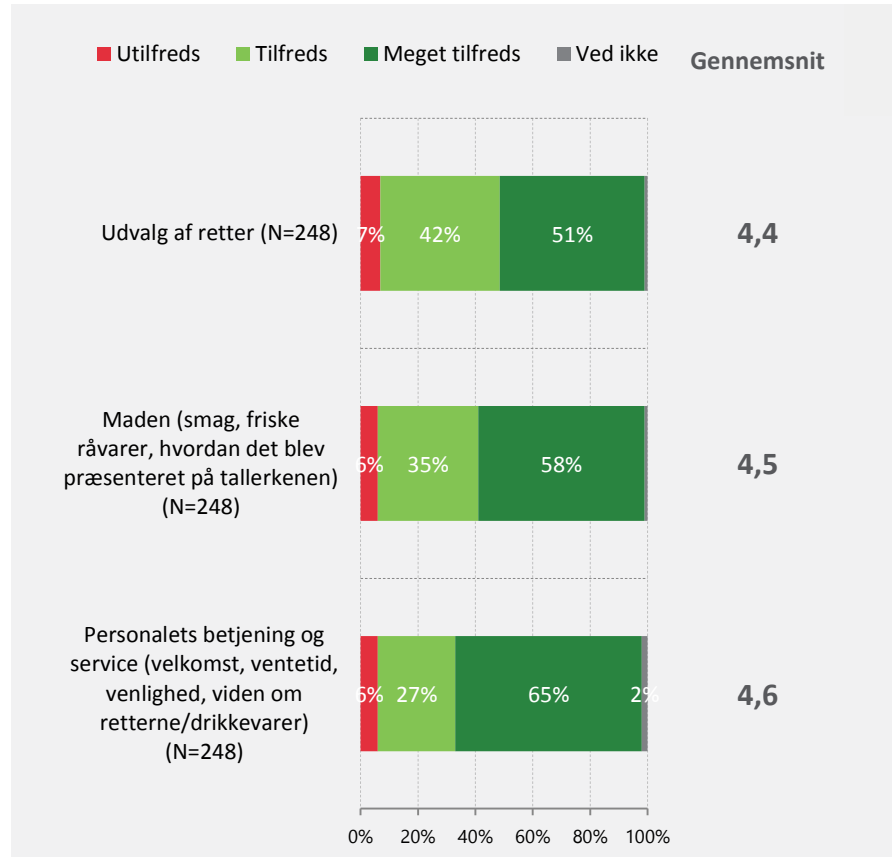


SPISESTEDER

Har du allerede nu spist på en restaurant, café eller lignende under dit ophold?

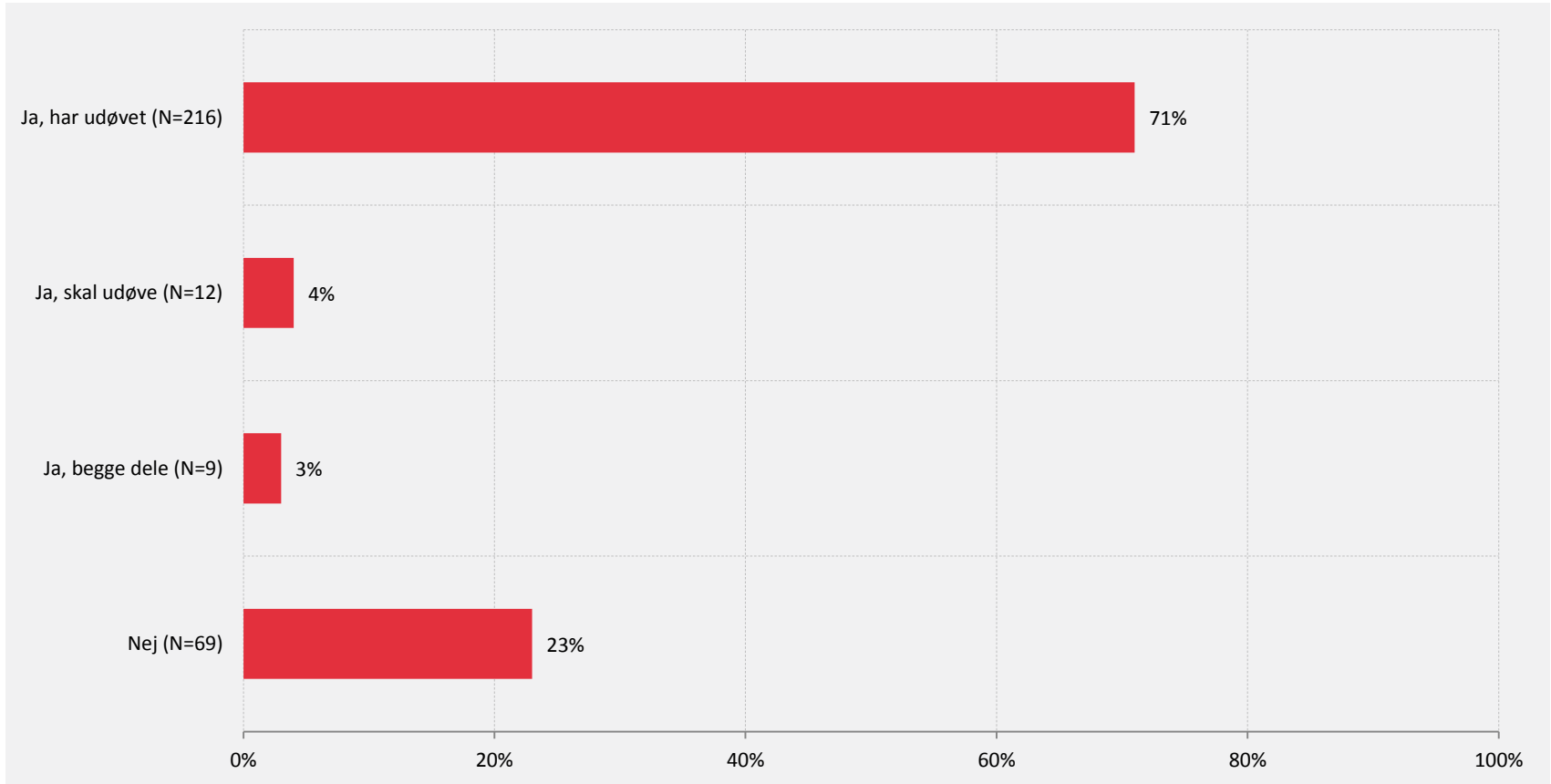


Hvad synes du om besøget på spisestedet?



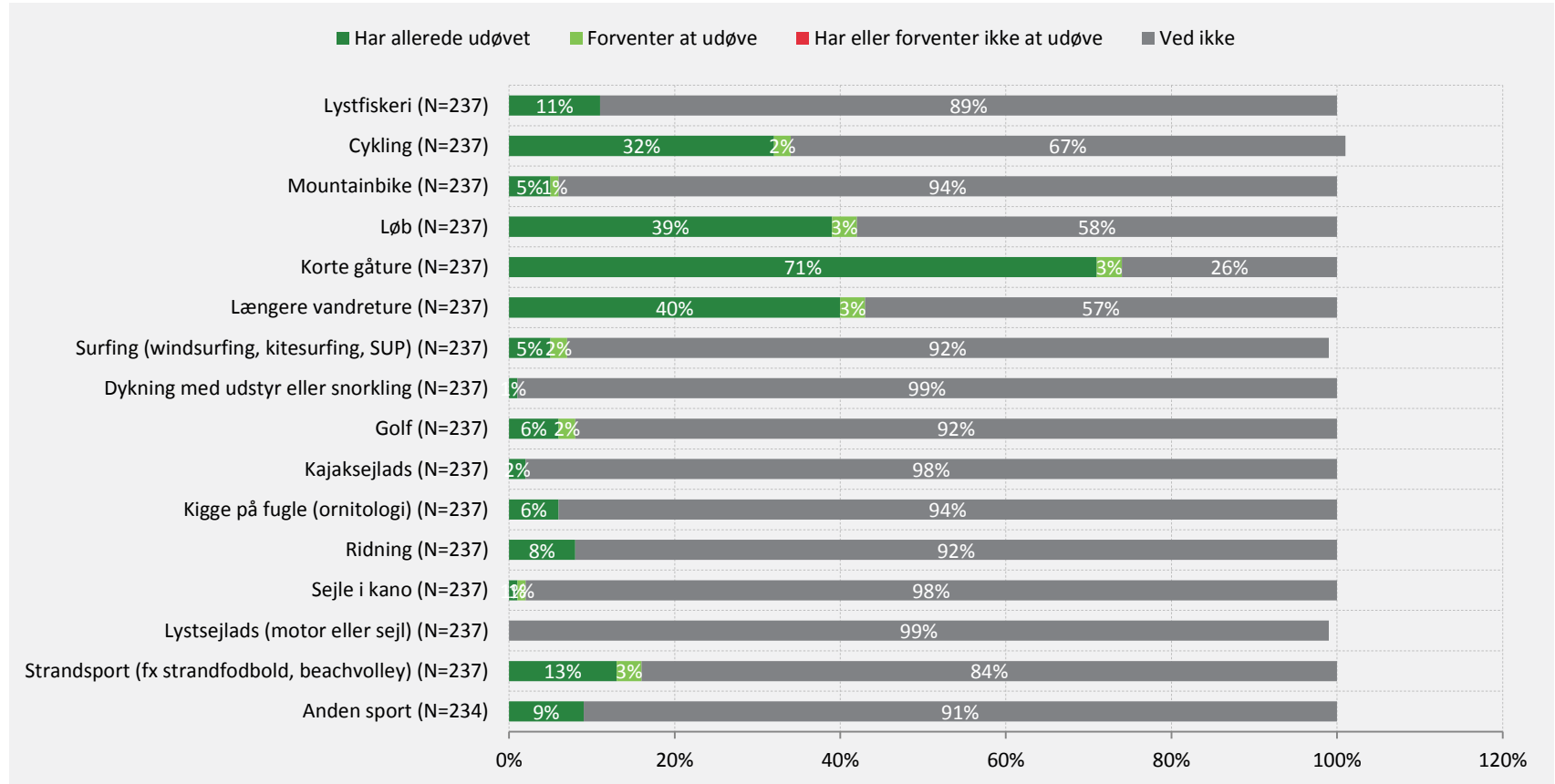
UDENDØRSAKTIVITETER

Har du allerede udøvet eller forventer du at udøve nogle udendørsaktiviteter under dit ophold i Løkken?



UDENDØRSAKTIVITETER

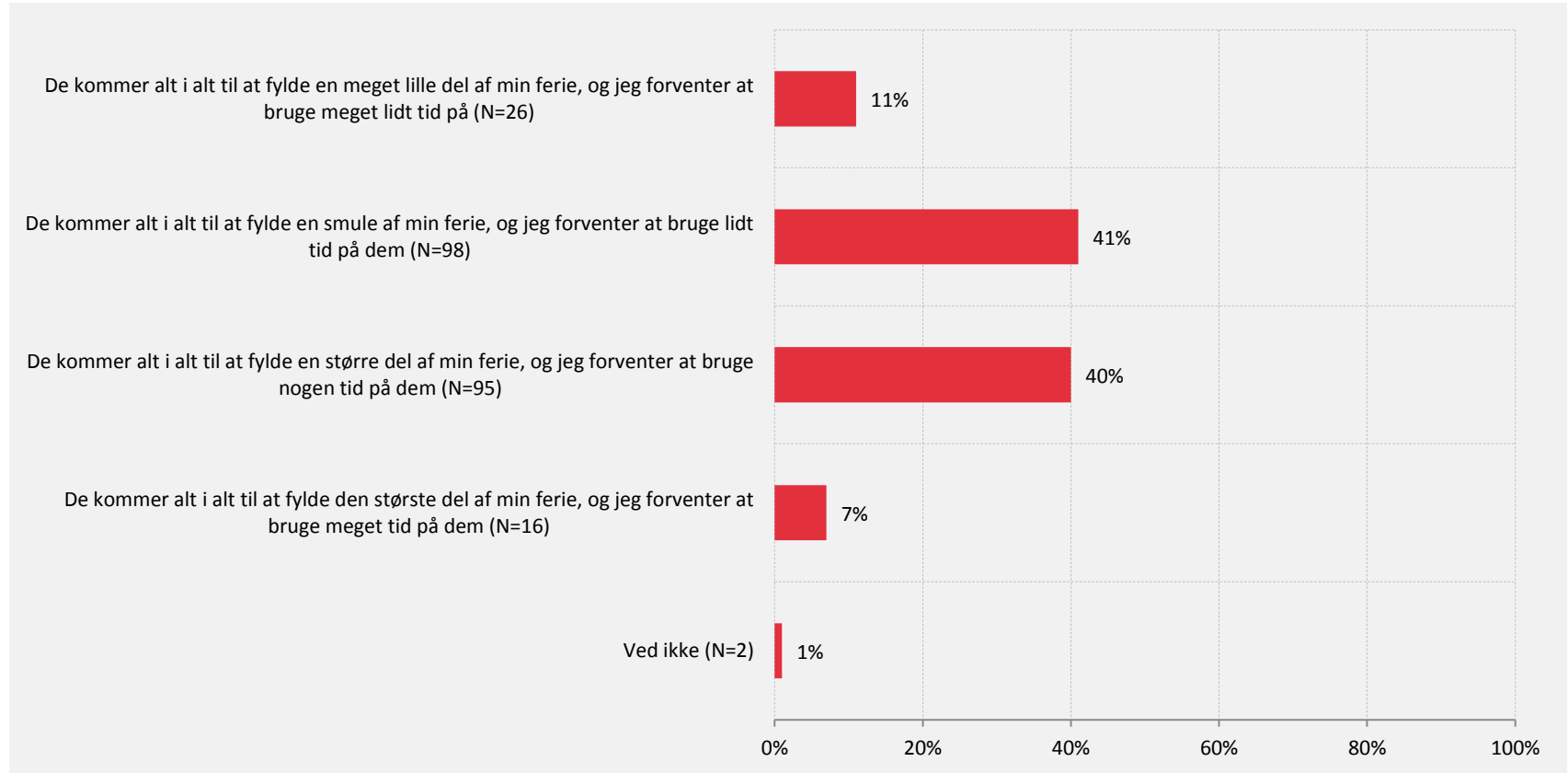
Hvilke af følgende udendørsaktiviteter har du allerede udøvet eller forventer du at udøve under dit ophold?



Note: Den høje andel af 'ved ikke' er udtryk for en inkonsistens i svarene og skal alt andet lige tolkes som, at deltagerne ikke forventer at udøve aktiviteten.

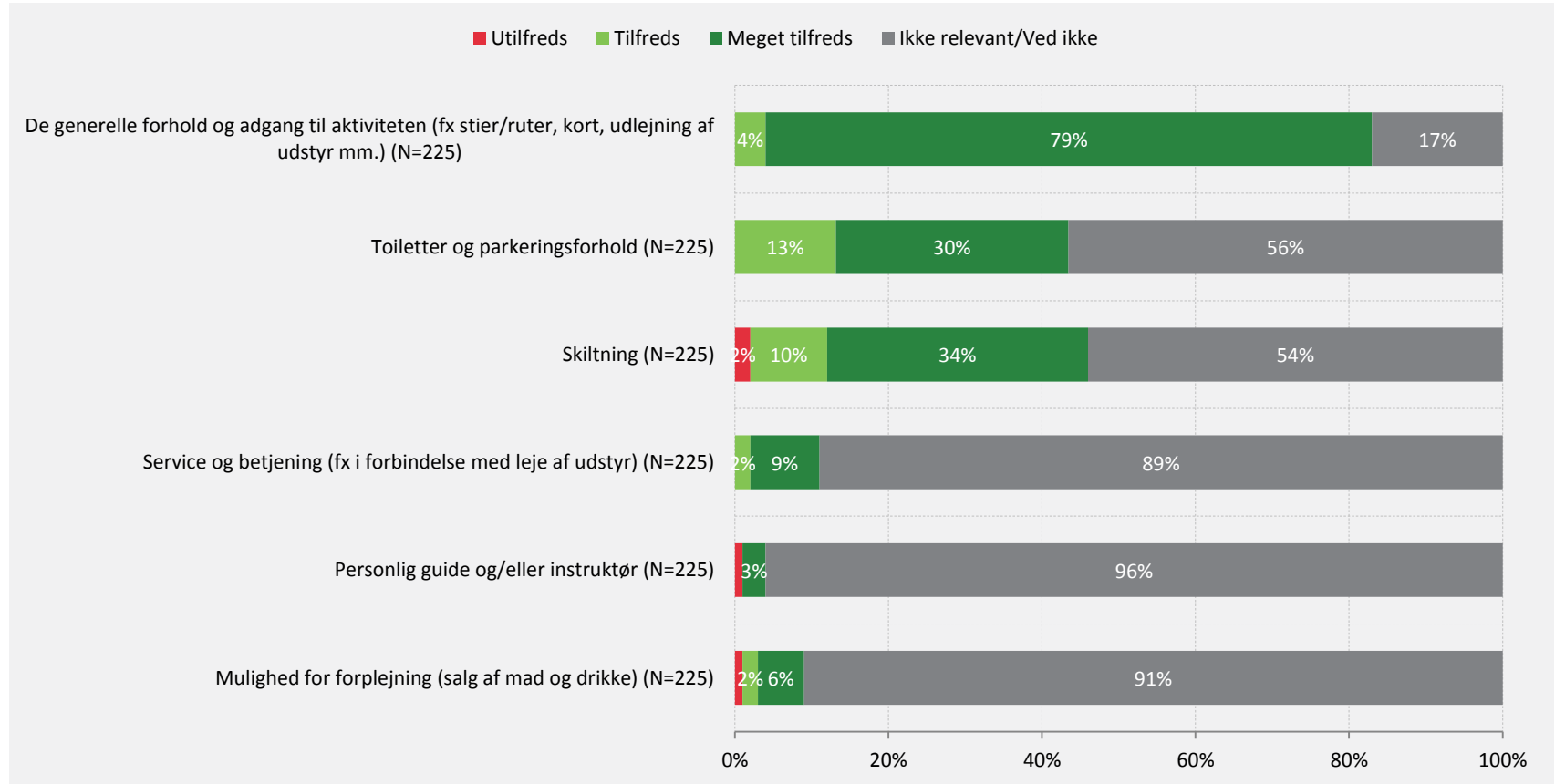
UDENDØRSAKTIVITETER

Hvor meget tid forventer du alt i alt at bruge på de udendørsaktiviteter som du enten har eller forventer at udøve under dit ophold?



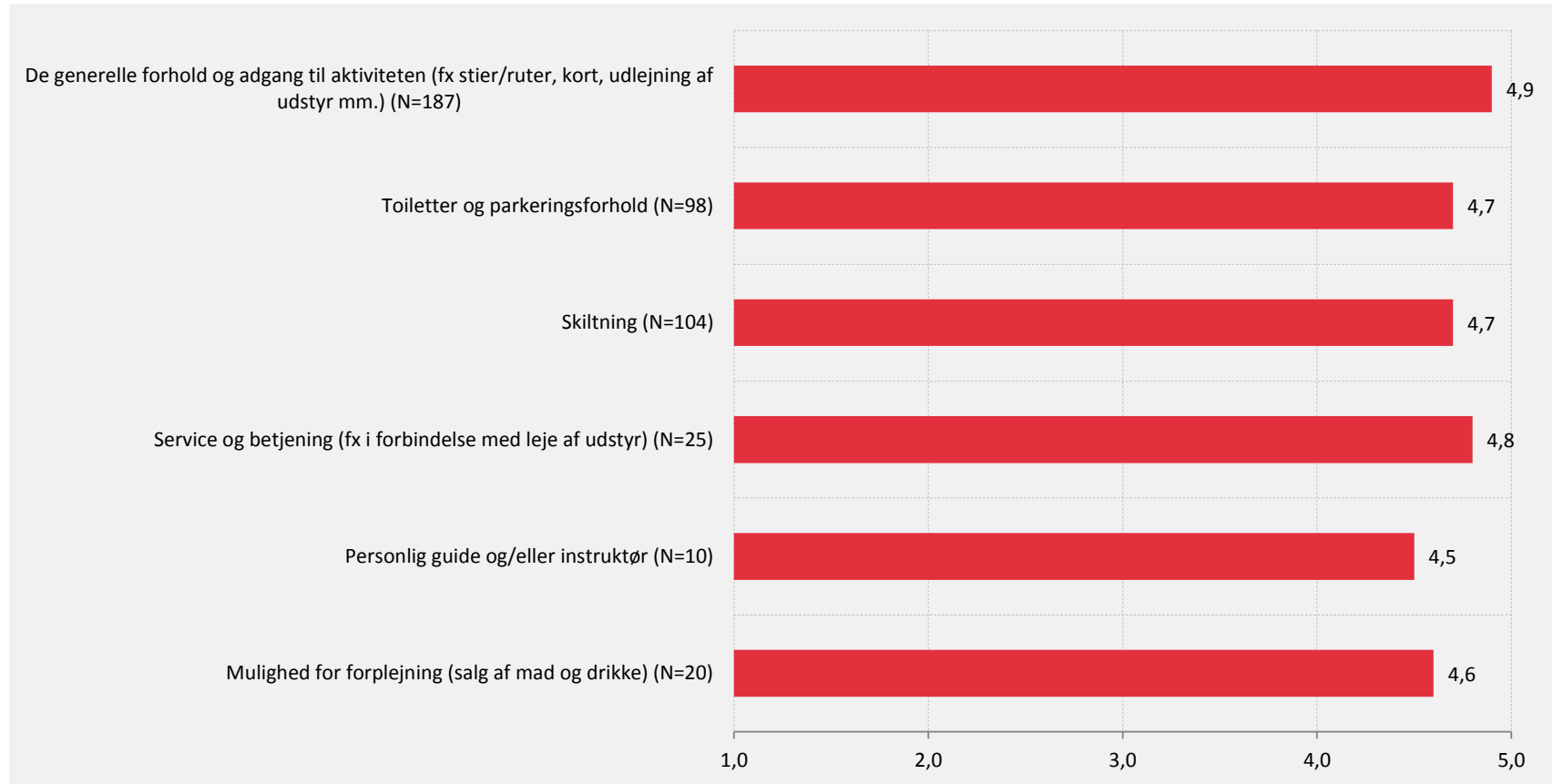
UDENDØRSAKTIVITETER

Hvad er din samlede vurdering af udendørsaktiviteterne du har udøvet på nedenstående forhold?



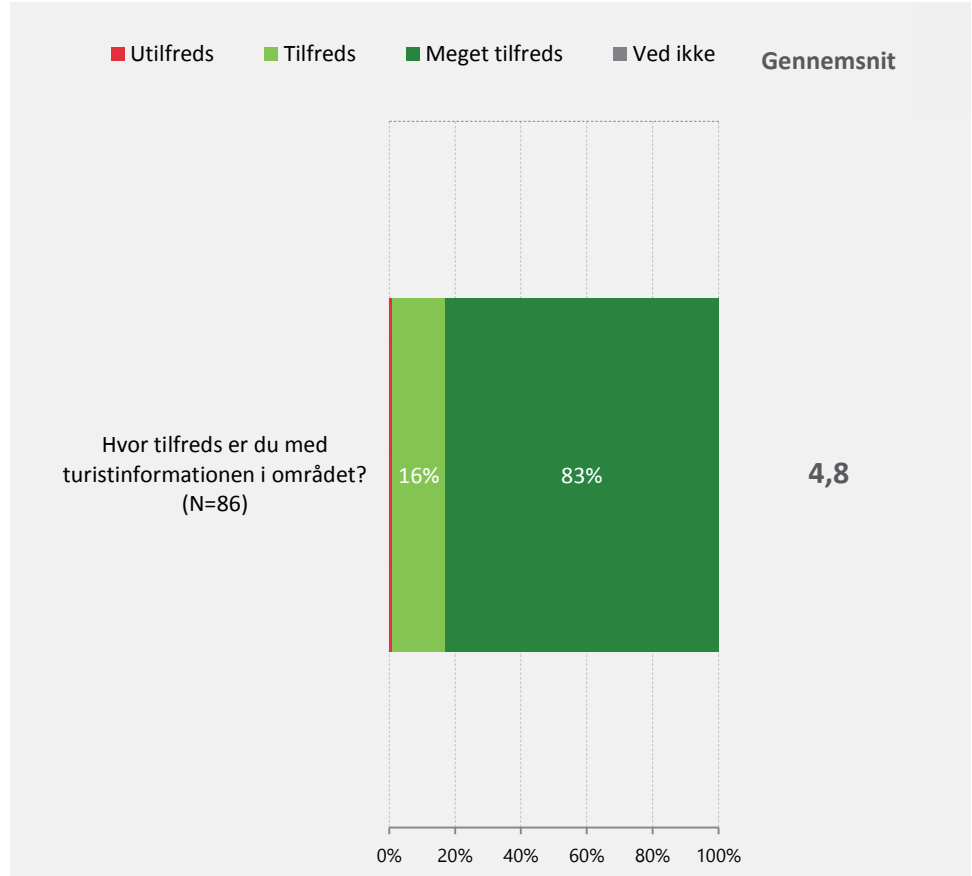
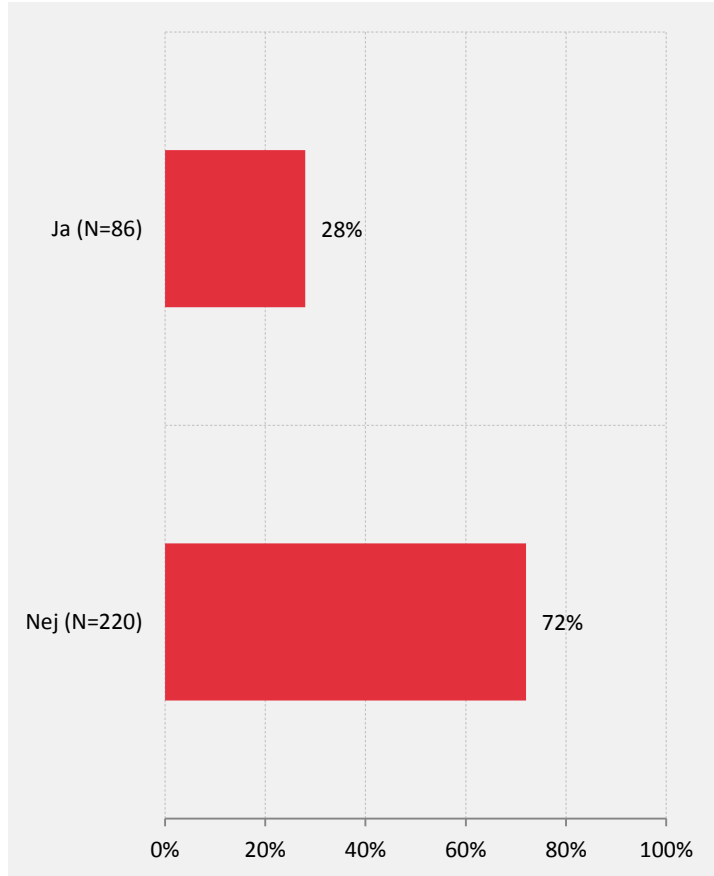
UDENDØRSAKTIVITETER

Hvad er din samlede vurdering af udendørsaktiviteterne du har udøvet på nedenstående forhold?



TURISTINFORMATION

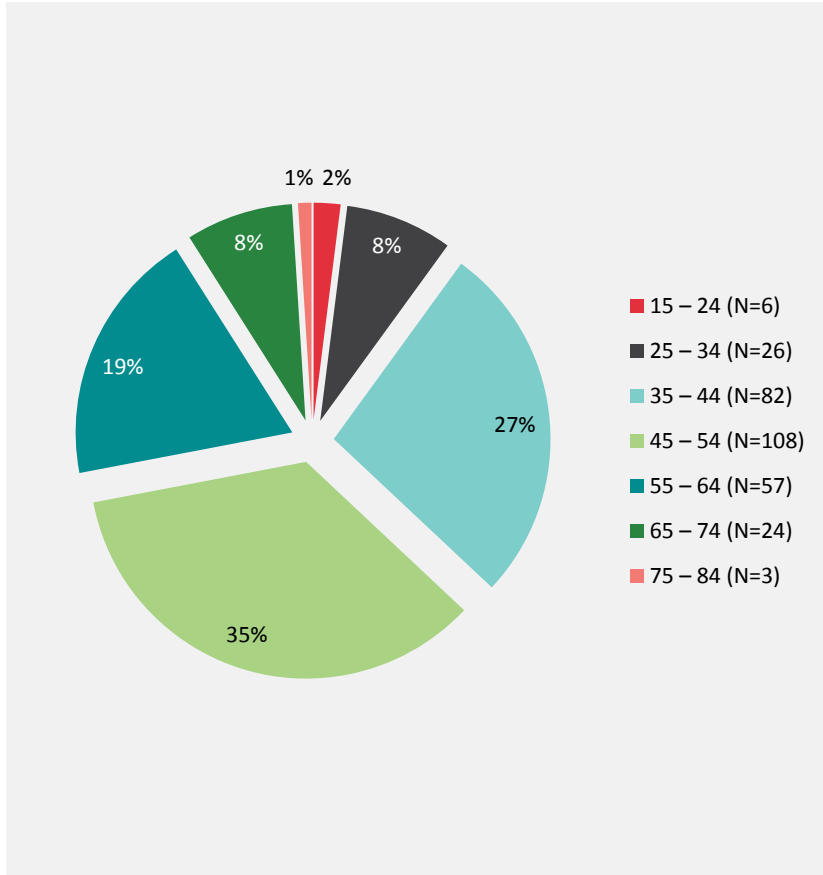
Har du benyttet dig af turistinformation under dit ophold? Hvor tilfreds er du med turistinformationen i området?



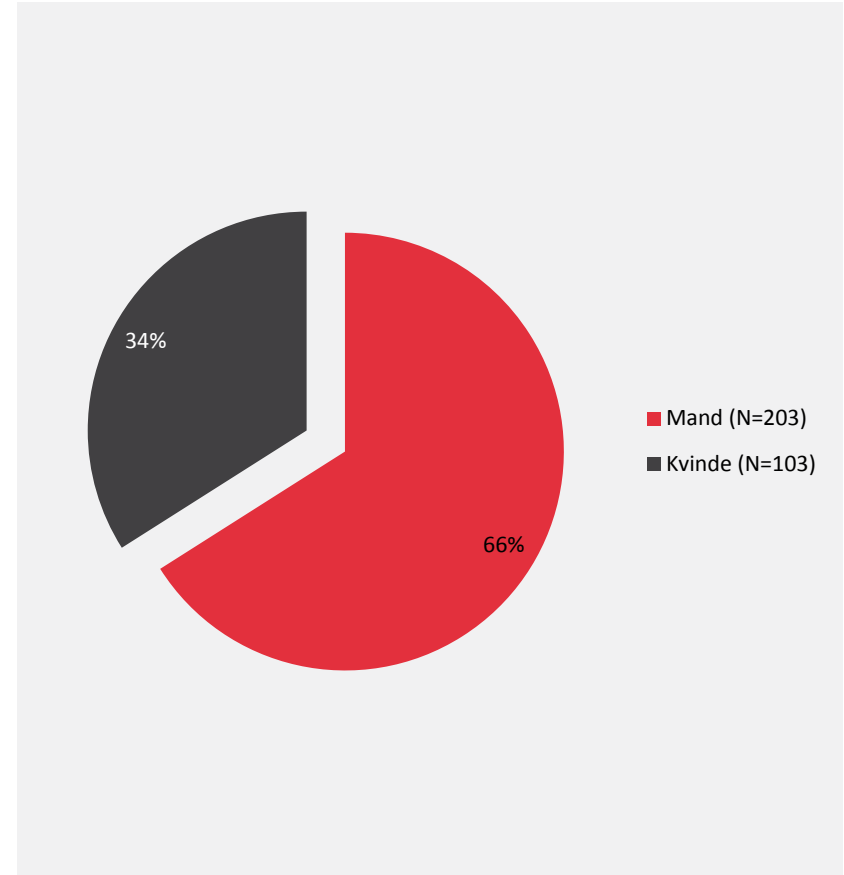
RESPONDENT- PROFIL

DEMOGRAFI OG VARIGHED

Hvad er din alder?

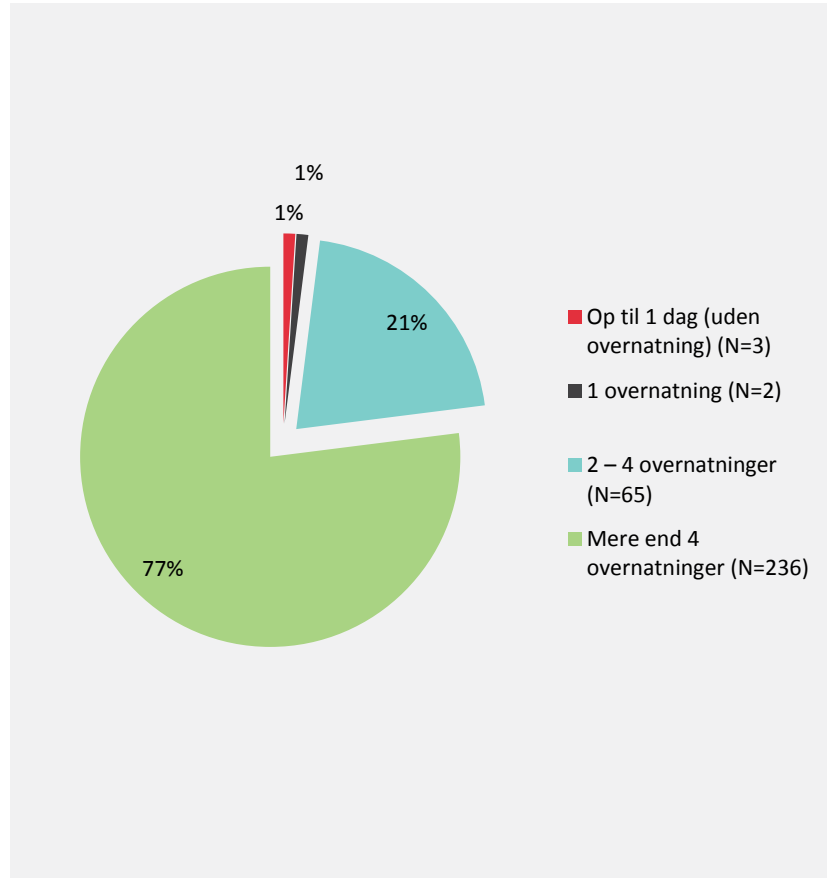


Køn

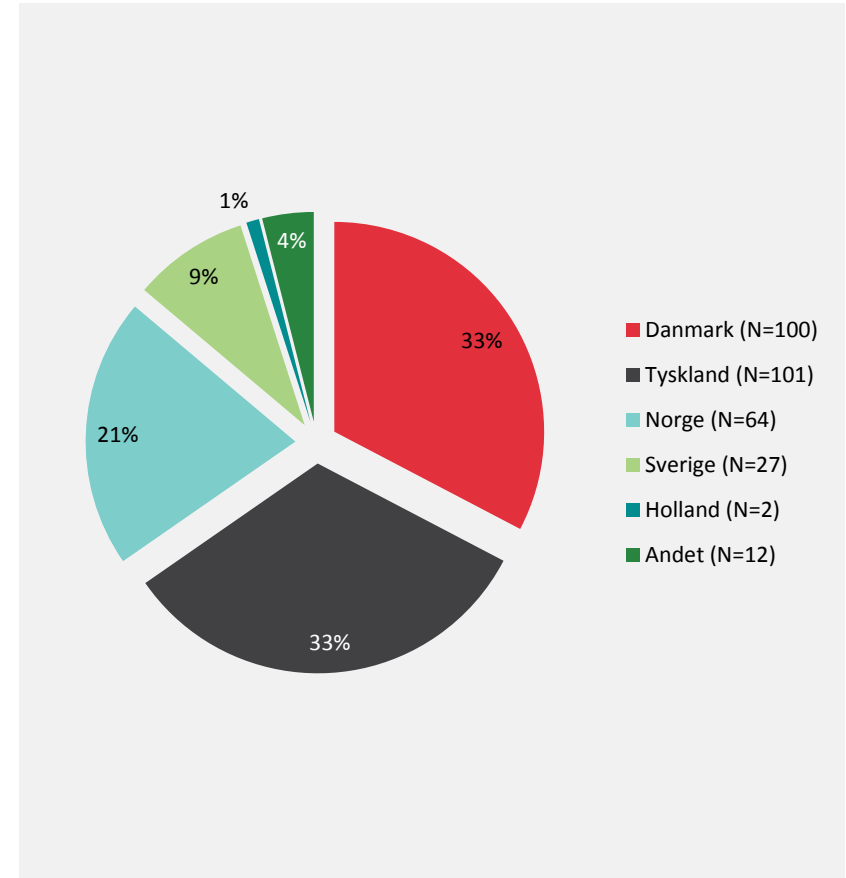


DEMOGRAFI OG VARIGHED

Hvad er varigheden af dit aktuelle ophold på/i?

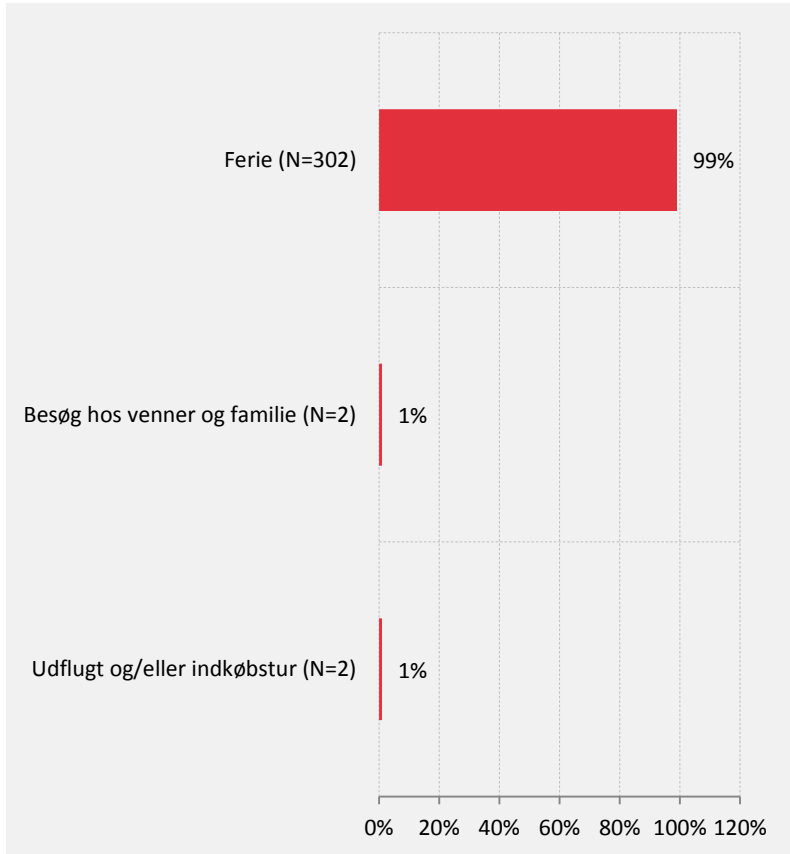


I hvilket land bor du?

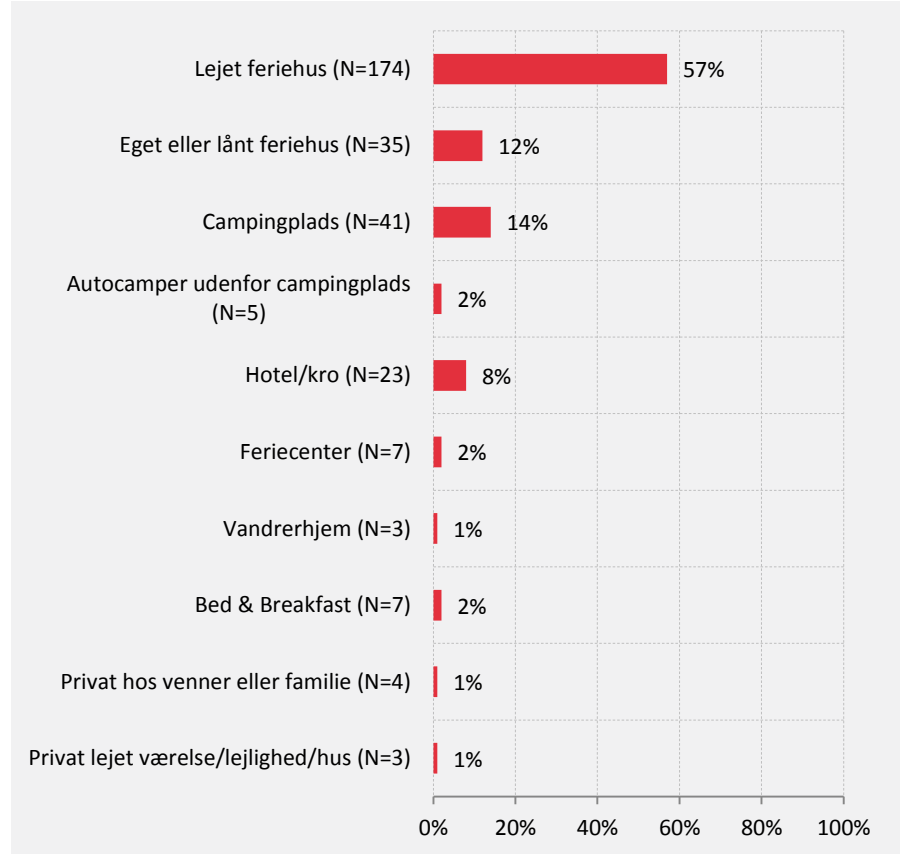


FORMÅL OG OVERNATNING

Hvad er formålet med dit ophold?

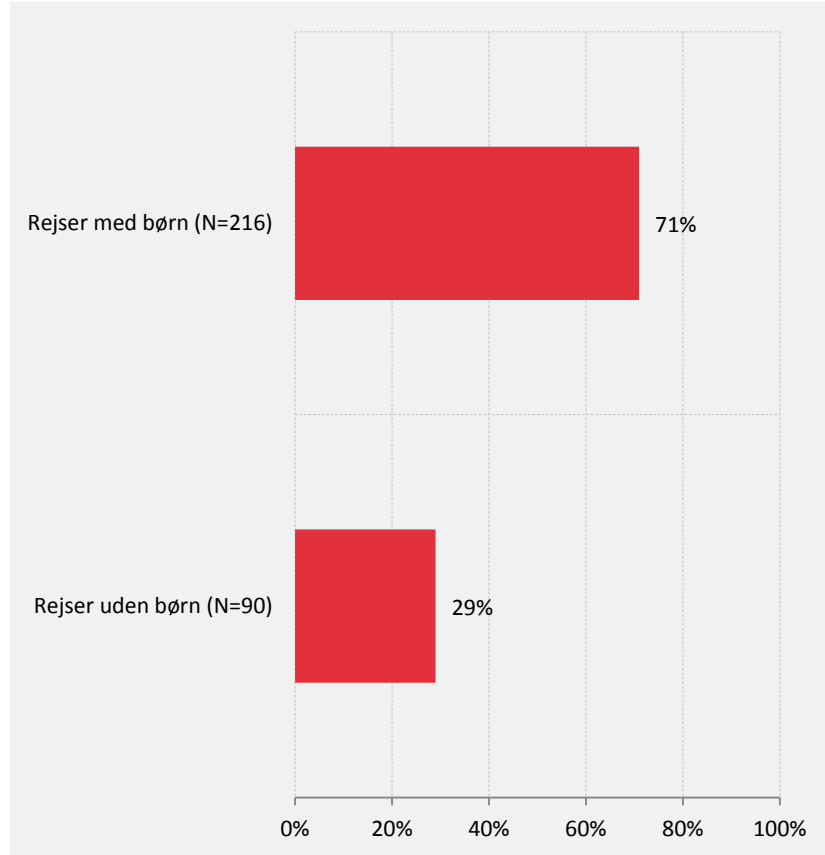


Hvilken overnatningsform har du benyttet i forbindelse med det aktuelle ophold?

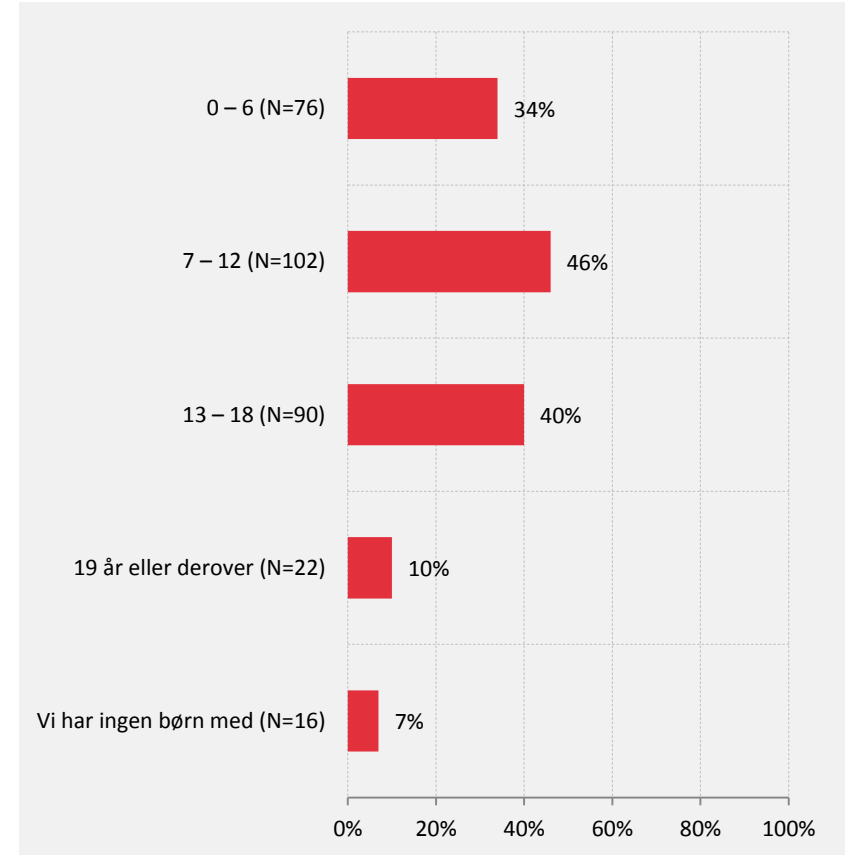


REJSEGRUPPE

Hvilken type af ferie er du på, ud fra de mennesker du rejser sammen med?

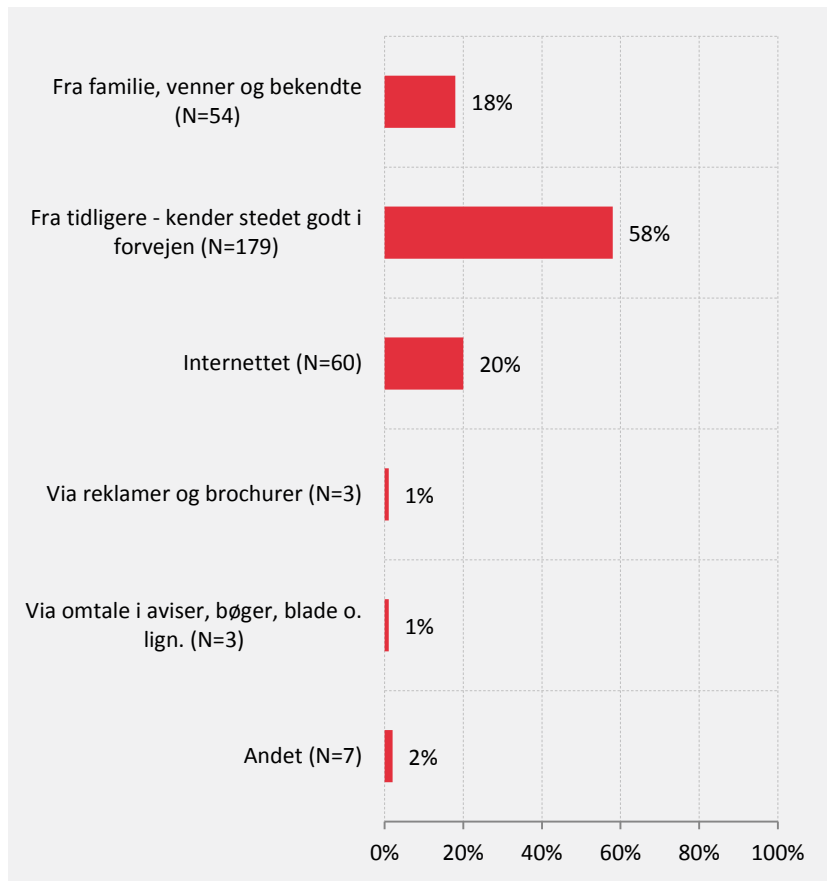


Hvad er barnets/børnenes alder?

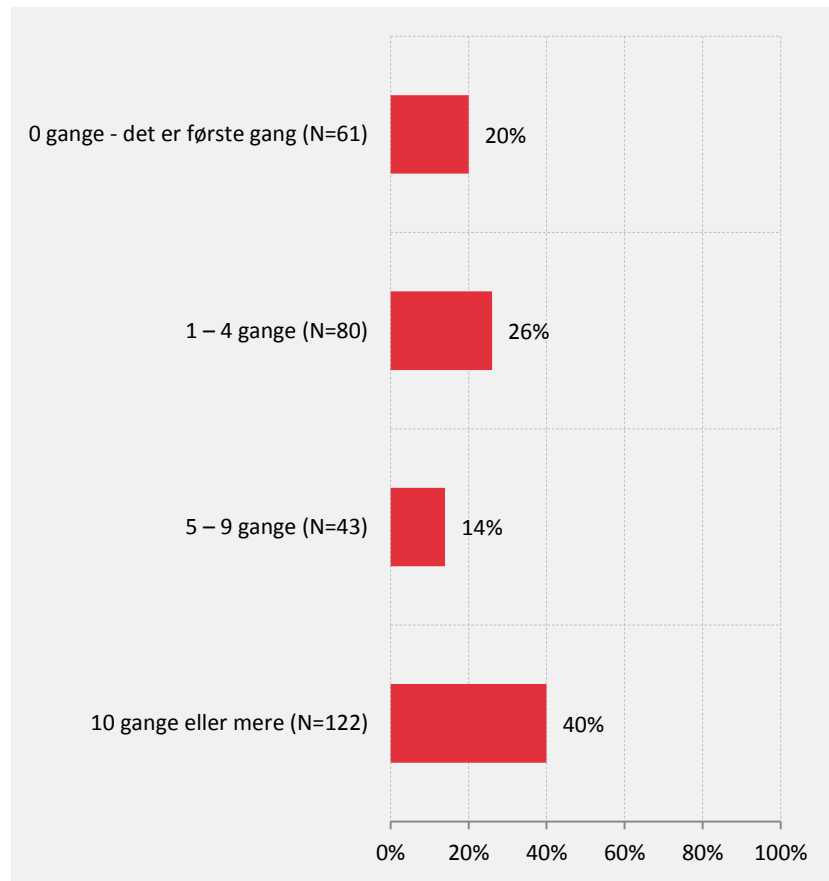


KILDE TIL KENDSKAB OG TIDLIGERE BESØG

Hvorfra har du hørt om feriestedet som ferie- eller udflugtsmål?



Hvor mange gange tidligere har du været?



**APPENDIKS:
ÅBNE SVAR FOR
NPS OG ANDRE
FORSLAG**

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- afslappende - frihed - strand og natur
- aktiviteter, restauranter, badning, prisniveauet - helheden
- alle tilbuddene, stranden og restauranterne, hyggelig by
- alles
- alles
- alles
- alles - menschen, wetter, natur, kinderfreundlichkeit
- alles frische luft - strande - dunen
- alles ist schon - freundlichkeit
- alles prima - wetter schlecht
- alt
- alt er som det skal være
- altid godt mordenfjords
- angeln - har hver sommer besøg af 10 håndværkere fra Tyskland, der kommer for at fiske
- angeln und die autostrand
- autostrand und die ruhe
- badebyerne - strand - sol
- bratte strand
frische fisch Zu kaufen
- byen og naturen
- byen, stranden - det hele shopping
- børnevenligt - god mad
- børnevenligt, kort afstand til attraktioner og aktiviteter
- børnevenligt, stranden, kysten, attraktionerne
Aalborg
- campingpladsen og byen
- das klima, landschaft, abwechslungsriche natur, die ruhe, freundlichkeit
- dejlig natur, Vesterhavet
- dejlig strand og natur
- dejligt at være norsk i Danmark
- dejligt område både sommer og efterår
- dejligt område, god mad . mange muligheder
- dejligt område, venlige mennesker
- dejligt sted
- dejligt sted
- den barske natur og museer fra 2. verdenskrig
- der er fladt og blæsende
- der luft und netten leute -
der strand
zufriedenheit
- der natur und die danen
- der strand
- det er dejligt at være norsk i Danmark
- det hele
- det hele
- det hele
- det hele
- det hele
- det hele
- det hele
- det hele

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- die klima, der wind
- die natur - erholung
- die natur - strand und die ruhe
- die natur, die kleine gemutliche staten und der strand
- die region, die kuste - urlaub mit den hund
- easy for cycling compared to Norway
- entspannung - schoner landschaft
- er hyggeligt
- erholsam - ruhig
- erholung
- erholung - hygge - entspannung
- erholung - hygge - gemulich
- erholung - landschaft
- erholung sehr gut
- erholung, klima
- familievenligt
- fantastisk natur , strand og sol
- fantastisk natur, mange attraktioner
- fantastisk sted
- fantastisk sted
- fin oplevelse
- fint, hyggelige folk
- flot plads med trevelige folk
- flot turistmål
- freundlichheit der menschen
gelassenheit
und schones landschaft
- frihed
- frisk luft, vinden, naturen
- gelungenen urlaub
- god natur heroppe
- gode restauranter -
god plads - højt til loftet (space)
- gtosse freiheit, wunderbare strand
fur behinderte ideale strand
- gute erholung
- gute lage, infrastruktur, viele möglichkeit - freundliche menschen
- gutes klima und wetter, ruhig, sehr schon strand
- havet, blæsten
- havet, luften - hyggelig by
- havet, stranden
- hele området
- herrliche natur, freundliche bevolkerung, tolles klima
viel Zu erleben/erkunden
- hygge og afslapning
- hyggelig og passende stort
- hyggeligt - kort vej til strand og andre attraktioner
- hyggeligt og dejligt
flotte omgivelser,
danmarks bedste strand
- hyggeligt sted, smuk natur
- ist eine familientradition

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- koselig - fint å bade
- koselige småbyer
- kysten
- land und leute
- landschaft - strand
- landschaft ist gut, ideale strand fur kinder
- landschaft und leute - prima
- landschaft, hygge sig, Fårup - strand
- landschaft, strand, wetter. entspanning
- landschaft, wetter, strand, leute
- landskab. strand - lokale madretter
- leute, natur, ruhe
- like Scandinavis - the way people lives taken care of each other
- lokalområdet - seværdighederne
- lækkert vejr, super forhold
- mange muligheder
- meget hyggeligt og dejligt sted
- midsommar, strand, erholung, ruhe, frische luft, gemutlichkeit
- natur - frisk luft
beliggenhed på Grønhøj Strand
- natur og service
- natur, frische luft, nette danch
- natur, frische luft, tolles licht
- natur, hav, strand, venlighed
- natur, lage, meer
- natur, miljø - hygge, stemning
- natur, outdooraktiviteten, breite und lange strande, viel platz, schone hauser
- natur, ruhe, wetter
- natur, strand, hyggelig by
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen
- naturen - beliggenheden tæt på alting
- naturen og ro
- naturen, afslapning
- naturen, byen - mange forlystelser
- naturen, dejlig stemning, god betjening
- naturen, oplevelsesmuligheder, stemningen
- naturen, stranden, plantagerne, skovområderne
- naturen, vandet og den rene luft
- naturen, vandet, befolkningen

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- naturen, venlighed, nærhed
- Nordsee, natur, die freundliche danen
- området
- området - naturen
- området, befolkningen . turistvenligt
- områdets afslappende atmosfære
- peacefulness, friendly people, beautifully clean, organized
- roligt, afslappende - stranden
- ruhe und freundlichkeit, schone orte
- ruhe, strande, das klima
- ruhig und schon
- ruhig, strand, hundefreundlich
- schone landschaft, super strand alles perfect
- schone strande
- schone strande, wetter meistens gut
- schone umgebung und strand
- skønt område
- skønt område - fred og ro - natur
- små koselige kystbyer
- stemningen - den friske luft
- stemningen og god strand
- strand og hav
- strand og natur
- strand, meer, angeln, viele moglichkeiten fur unternehmungen, licht, positive atmosphere
- stranden
- stranden
- stranden og Fårup Sommerland naturen
- stranden, landskabet, god service, enkelt at finde frem, vejret(/stort set)
- strandnæra
- super erhølung, strand, toll fur kinder und hundefreundlich
- super hotel und strand die ort ist schon
- the beach and the sea and the Danish people
- tidligere ophold med kolleger, der var meget tilfredse, derfor anbefales stedet
- trivsel
- umgebung, strandnahe, hygge
- unikke natur, stranden, havet, Vendelbostemning
- vandet og kysten unikke attraktioner
- vandet og stranden
- vandet, havet, fiskene, byen
- vejret
- vejret - mange muligheder for oplevelser
- venligt folk, flot campingplads, god mad. flot strand
- /havde lejet feriehus, der ikke var beboeligt) og flyttede til camp.hytte
- vældig fint her

ÅRSAGER TIL NPS

Hvad er den primære årsag til, at du vil anbefale feriestedet? (Ambassadører)

- vældig godt (bra)
- vældig koseligt
- wegen der luft ind der netten leute. strand
- weil es einfach sehr schön ist
- wenige turisten, schöne landschaft
- wir lieben Danemark
- wunderschön umgebung, meer - ruhe
- ytrvrlig miljø

HAR DU ANDRE FORSLAG TIL, HVORDAN FERIESTEDET KAN BLIVE ENDNU BEDRE?

- adgangsforhold op mellem klitterne er dårlige

og der er ingen bilfri zoner på stranden

- aktiviteter for børn

byen skal gøres mere attraktiv

- attraktive legepladser både i Løkken og Blokhus
- bedre markedsføring af attraktioner
- bedre restauranter
- bedre skiltning på cykelruterne især Vesterhavsruten
- bilfri strand
- flere arrangementer (musik) og aktiviteter
- bedre torvemarked
- flere fiskerestauranter
- flere skraldespande på stranden
- færre store grimme tilbudsplakater
- glutenfri udvalg på restauranter
- ja - turistbureauet burde holde åbent i weekenden

Mehr stiegen zum strand

- keine autos am strand
- Mehr abgange sum see
autosweg von strand
- Mehr yteppen Zu dem strand
- mej
- mej
- mgl. taxa kørsel
- mgl. vegetar - spisested

- mulleimer am strand
- nej - på gennemrejse på tur til Tyskland
- trapper ved Nr. Lyngby strand trænger meget til reparation
- vaganes und vegetarische alternativen in der gastronomie,
eine loungebar am hafen/strand

EPINION AARHUS

HACK KAMPMANN'S PLADS 1-3 - 8000
 AARHUS C
 DENMARK
 T: +45 87 30 95 00
 E: TV@EPINION.DK
 W: WWW.EPINION.DK

EPINION COPENHAGEN

RYESGADE 3F
 2200 COPENHAGEN N
 DENMARK
 T: +45 87 30 95 00
 E: TYA@EPINION.DK
 W: WWW.EPINION.DK

EPINION HAMBURG

ERICUSSPITZE 4
 20457 HAMBURG
 GERMANY
 T: +45 87 30 95 00
 E: TV@EPINION.DK
 W: WWW.EPINIONCONSULTING.DE

EPINION LONDON

AYLESBURY HOUSE, 17-18 AYLESBURY STREET
 LONDON, EC1R ODB
 UNITED KINGDOM
 T: +45 87 30 95 00
 E: TV@EPINION.DK
 W: WWW.EPINION.DK

EPINION MALMÖ

ADELGATAN 5
 21122 MALMÖ
 SWEDEN
 T: +45 87 30 95 00
 E: TV@EPINION.DK
 W: WWW.EPINION.SE

EPINION NUUK

POSTBOKS 4079
 GL-3900 NUUK
 GREENLAND
 T: +299 54 89 33
 E: KUF@EPINION.GL
 W: WWW.EPINION.GL

EPINION OSLO

BISKOP GUNNERUS GATE 2
 0155 OSLO
 NORWAY
 T: +47 90 17 18 99
 E: SM@EPINION.NO
 W: WWW.EPINION.NO

EPINION SAIGON

11TH FL, DINH LE BUILDING,
 1 DINH LE, DIST. 4, HCMC
 VIETNAM
 T: +84 8 38 26 89 89
 E: HCMC@EPINION.VN
 W: WWW.EPINION.VN

EPINION STAVANGER

KLUBBGATEN 4
 4006 STAVANGER
 NORWAY
 T: +47 90 17 18 99
 E: SM@EPINION.NO
 W: WWW.EPINION.NO

EPINION VIENNA

HAINBURGERSTRASSE 20/7
 1030 VIENNA
 AUSTRIA
 T: +45 87 30 95 00
 E: TV@EPINIONCONSULTING.AT
 W: WWW.EPINIONCONSULTING.AT

WWW.EPINIONGLOBAL.COM

