



# Analyse der Passagierkontakte an den HCN Infocountern

# Bericht der Geschäftsstelle

## Info-Counter an den Kreuzfahrtterminals: Analyse der Passagierkontakte

### 12 Schiffe:

- Otto Sverdrup (19.08.2022, Altona)
- AIDAprima (20.08.2022, Steinwerder)
- AIDA Sol (02.09.2022, Altona)
- Island Princess (28.09.2022, Altona)
- Iona (27.10.2022, Steinwerder)
- MSC Virtuosa (08.11.2022, Steinwerder)
- MSC Virtuosa (21.11.2022, Steinwerder)
- Otto Sverdrup (25.11.2022, Altona)
- Amera (29.11.2022, Altona)
- Iona (12.12.2022, Steinwerder)
- Ventura (07.01.2023, Altona)
- Queen Victoria (09.01.2023, Steinwerder)



# Bericht der Geschäftsstelle

Info-Counter an den Kreuzfahrtterminals: Analyse der Passagierkontakte

## Folgende Informationen wurden erfragt

- Informationen: Anzahl der Kontakte, Themen der gestellten Fragen usw.
- Ziel: Verbesserung der Beratungsqualität; Ergänzung der Materialien am Stand



Datum:

Kontaktauswertung für Schiffsanlauf		
Datum:	Schiff:	Reederei:
Terminal:	ETA / ETD:	Standberatung: (Name)
Anzahl Passagiere:		Passagierwechsel. ja / nein

Wie viele Fragen / Beratungsgespräche zum HCN-Stand gab es?	
Was waren die am häufigsten gestellten Fragen?	
Welche Informationen / Materialien fehlten ggf. für eine optimale Standbetreuung?	
Gibt es weitere Verbesserungsvorschläge?	

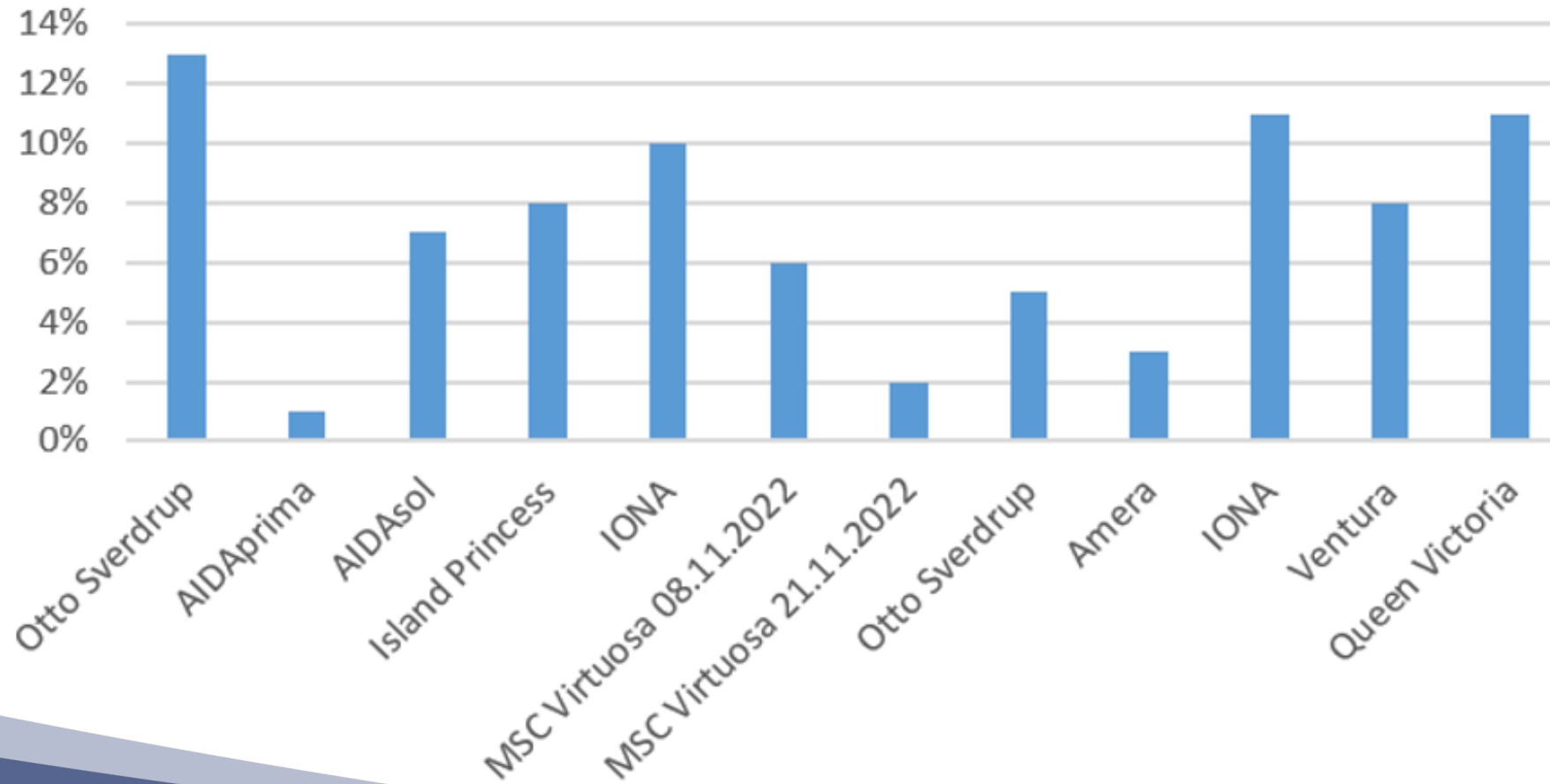
Vielen Dank

Unterschrift:

# Bericht der Geschäftsstelle

Info-Counter an den Kreuzfahrtterminals: Analyse der Passagierkontakte

## Kontaktdichte / Schiff



# Bericht der Geschäftsstelle

Info-Counter an den Kreuzfahrtterminals: Analyse der Kontaktdichte

## Die am häufigsten gestellten Fragen:

### Mobilität:

- Öffentliche Verkehrsmittel inklusive Fähre in Richtung City (Kosten?, Haltestelle?, Fahrplan? Distanz?)
- Fußweg zum Alten Elbtunnel (Karte?, Distanz?)
- Hamburg-Card
- Shuttle-Bus (Startpunkt am Terminal, Haltestellen in der Stadt)

### Sightseeing:

- Wegbeschreibung Michel, Heiligengeistfeld, Reeperbahn
- Weihnachtsmärkte in Hamburg (Übersicht?, Karte?)
- Vorschläge für Sightseeing und konkrete Fragen (Automuseum? Miniaturwunderland?)

# Bericht der Geschäftsstelle

Info-Counter an den Kreuzfahrtterminals: Analyse der Kontaktdichte

## Verbesserungsvorschläge für die Standbetreuung in den Terminals

- Öffentliche Verkehrsmittel: Verbesserung der Informationen vor Ort (Infos über Fähre, Bus, ggf. Fußweg „Alter Elbtunnel“)
- Saisonale Printprodukte ergänzen (z. B. HHT-Broschüre i.S. Weihnachtsmärkte usw.)
- Hinweise auf „Cruise Concierge“ mit Discounts aufnehmen





BE PART OF *the Hamburg* CRUISE FAMILY

[www.hamburgcruise.net](http://www.hamburgcruise.net)



[kreuzfahrten.hamburg](https://www.facebook.com/kreuzfahrten.hamburg)



[@HamburgCC](https://twitter.com/HamburgCC)