

4. februar, 2025

Gæsteundersøgelse:

Vestkysten scorer topkarakterer på gæsternes tilfredshedsbarometer

Op mod 98 procent af gæsterne ved Vestkysten er godt tilfredse med opholdet på Vestkysten. Havet og naturen er de største trækplastre, mens et større udvalg af oplevelser, butikker og spisesteder vil give en pil op.

Mundvigene trækker tilsyneladende automatisk opad, og skuldrene sænkes, når der er skumsprøjt om tæerne, og horisonten strækker sig uendeligt i Vesterhavet. Stranden, kysten og muligheden for at trække stikket og komme ned i gear er de altovervejende faktorer for en god ferie ved Vestkysten. Hele 95 procent af gæsterne i højsæsonen og 98 procent af skuldersæsongæsterne svarer i en gæsteundersøgelse, at de er tilfredse eller meget tilfredse med opholdet på Vestkysten. Samtidig er gæsterne meget villige til at anbefale vestkystferie til venner, kolleger og familie. På tværs af feriestederne langs Vestkysten viser analysen, at graden af gæsternes sandsynlighed for at tale varmt om Vestkystferie til andre ligger på Net Promoter Score (NPS) 60 i højsæsonen og 70 i skuldersæsonen. Måleenheden NPS giver en klar indikation om gæsternes relation til et produkt eller en oplevelse.

”Vestkysten har en skyhøj tilfredshed, der ligger over konkurrerende destinationer i Danmark, og det er meget positivt. Vi har et kæmpe aktiv i vores kyst og natur. På tværs af vestkystbyerne ser vi, at tilfredsheden er størst der, hvor vi er længst med den strategiske turismeudvikling. Det afspejler betydningen af at omsætte indsigter i og viden om vores gæster i den fælles udvikling af Vestkysten som Nordeuropas foretrukne kystdestination”, siger Mogens Christen Gade, som er formand for Partnerskab for Vestkystturisme og borgmester i Jammerbugt Kommune.

Som tommelfingerregel er alt over 50 en fremragende NPS, hvor gæsterne er meget loyale og tilfredse, mens 70 indikerer verdensklasse, hvor oplevelsen topper gæsternes forventninger. Selvom NPS er relativt høj i 2024, er der sket et signifikant fald i højsæsonen sammenlignet med 2022, hvor NPS lå på 68 i højsæsonen, mens skuldersæsonen lå på samme niveau som i 2024. Nedgangen i højsæsonen skyldes primært en tilbagegang blandt de udenlandske og ældre gæster.

Bredt oplevelsesudvalg booster tilfredshedsgraden

Resultaterne fra gæsteundersøgelsen er baseret på 2.247 besvarelser, der hovedsagligt tæller danske og tyske gæster i VisitNordvestkysten, Destination Vadehavskysten og Destination Vesterhavet. Begge nationaliteter fremhæver ud over strand, kyst og afslapning, at tid med familien og den lokale atmosfære er væsentlig for en god ferie. Dertil lægger de danske gæster vægt på gode madoplevelser, mens tyskerne placerer skov- og naturstier i top fem. De oplevelser, der har størst værdi for alle nationaliteter, er generelt naturens gratis glæder, restaurant-, iskiosk- og cafébesøg samt shopping, museer, udstillinger og historiske attraktioner.

”Analysen giver et klart billede af, hvad der har betydning for gæsterne i deres ferie. I 2024 viser den som noget nyt, at et bredt udvalg af oplevelser får NPS-scoren til at stige, og at en venlig og imødekommende lokalbefolkning er blevet endnu vigtigere i både høj- og skuldersæsonen. Kvaliteten af naturoplevelser, gæstfriheden og serviceniveauet scorer højt, mens et mere varieret udvalg af butikker, caféer og restauranter med bedre kvalitet og længere åbningstider ud over i sommermånederne står på ønskelisten”, fortsætter Mogens Christen Gade.

Det er vigtigt, at gæsterne har flere forskellige oplevelser på deres ferie, da det leder til en højere NPS. Det gælder både for gæster, der tidligere har besøgt feriestedet og dem, der besøger feriestedet for første gang. Det er især et bredere udvalg af shoppemuligheder og oplevelser, der efterspørges. Dertil

mener flere unge gæster, at tydeligere information om mulige oplevelser kan gøre besøget på Vestkysten til en endnu bedre oplevelse. Endelig kan tilgængeligheden til offentlige og rene toiletfaciliteter løftes.

Bæredygtighed og kommercielle oplevelser

Rapporten afdækker, hvorvidt bæredygtighed og miljøhensyn vil påvirke gæsternes fremtidige rejsevalg. 39 procent svarer, at bæredygtighed har betydning for deres valg af destination. Ud af den pulje opfatter 73 procent Vestkysten som et bæredygtigt og miljøvenligt rejsemål. Det er særligt tyske gæster og den yngre målgruppe mellem 18 og 30 år, som har bæredygtighed med i deres overvejelser om feriested.

Samtidig er de førstegangsbesøgende meget modtagelig for kommercielle oplevelser i naturen, ligesom den ekstraordinære oplevelse eller "wow-faktor" kan sikre større tilknytning til feriestedet og påvirke gæsterne positivt til at anbefale feriestedet til deres omgangskreds.

Billede: Turisterne elsker naturen ved Vestkysten, men et bredere udvalg af butikker, spisesteder og aktiviteter vil løfte oplevelsen – særligt uden for højsæsonen.

For yderligere information kontakt venligst:

- Peter Krusborg, direktør i VisitNordvestkysten på 20 80 21 43 eller mail pkp@visitnordvestkysten.dk
- Hans Peter Folmann, direktør i Destination Vadehavskysten på 20 30 86 18 eller mail hpf@vadehavskysten.dk
- Tina Baungaard-Jensen, kommunikation og PR, Destination Vesterhavet på 41 28 10 01 eller mail tina@bybaungaard.com

Gæsteundersøgelse ved Vestkysten 2024

Gæsteundersøgelsen er gennemført i høj- og skuldærsæsonen i 2024 af analysevirksomheden Wilke for VisitNordvestkysten, Destination Vadehavskysten, Destination Vesterhavet og Dansk Kyst- og Naturturisme. Analysen er baseret på 2.247 interview med danske og internationale gæster fordelt på 10 feriesteder langs Vestkysten. Alle interviews er gennemført i juli og august samt ugerne 38-41 og uge 43 2024. Gæsteundersøgelsen 2024 indgår som en del af projektet "Jagten på de grønne idealister". Projektet er støttet med midler fra Danmarks Erhvervsfremmebestyrelse.

Om Partnerskab for Vestkystturisme

Partnerskab for Vestkystturisme er et strategisk samarbejde mellem ti vestkystkommuner og er forankret hos Destination Vadehavskysten, Destination Vesterhavet og VisitNordvestkysten. De deltagende kommuner er Hjørring, Jammerbugt, Thisted, Lemvig, Holstebro, Ringkøbing-Skjern, Varde, Esbjerg, Fanø og Tønder kommune. Partnerskabet arbejder med at udvikle hele Vestkysten til én stærk destination gennem fælles vækstaktiviteter. Destination Vesterhavet varetager sekretariatet for partnerskabet.