

Leitfaden zum Bewertungssystem für den Mystery-Guest-Check

Der Mystery-Guest-Check erfolgt anonym, ohne vorherige Anmeldung. Der Aufenthalt des Mystery-Guest-Checker beträgt mindestens 24 Stunden und beinhaltet mindestens eine Übernachtung. Die Einbuchung erfolgt für ein Zimmer, das im unteren Drittel des Preissegments liegt und vorzugsweise in der Nebensaison. Es werden sämtliche im Bewertungssystem enthaltene Bereiche geprüft und bewertet.

Allgemeine Angaben

Spalte 2: Durchführungsdatum, Betriebsbezeichnung, Ort

Spalte 3: Auswahl des Hoteltyps (A oder B). Die Auswahl des richtigen Hoteltyps ist ausschlaggebend für den Kriterienblock „Vitalbereich“ und die Anzahl der zu erfüllenden obligatorischen Kriterien.

Hoteltyp A: Betriebe mit Jahres- oder Saisonslizenz und einem durchschnittlichen Aufenthalt der Hausgäste von mehr als drei Tagen.

Hoteltyp B: Betriebe mit Jahrelizenz und einem durchschnittlichen Aufenthalt der Hausgäste bis zu drei Tagen.

Obligatorische Kriterien - mit einem Stern (*) gekennzeichnet und fett formatierter Schrift

Bei den mit einem Stern (*) und mit fett formatierter Schrift gekennzeichneten Kriterien handelt es sich um unabdingbare, obligatorische Kriterien, welche alle zum Erreichen des Mystery-Guest-Checks mit positivem Ergebnis erfüllt sein müssen.

Bewertungssystem

Das Bewertungssystem ist in acht zu bewertende Kriterienblöcke unterteilt. Für das Erreichen des Mystery-Guest-Checks mit positivem Ergebnis müssen in allen acht Kriterienblöcken die vom System vorgegebenen Mindestpunkte erreicht werden. Zudem müssen alle obligatorischen Kriterien erfüllt sein.

Die jeweiligen Fragen in den Kriterienblöcken können mit „Ja“, „Nein“ oder mittels der farblich gekennzeichneten Bewertungsskala beantwortet werden. Die jeweilige Eintragung erfolgt mittels Eingabe von „x“.

Der Bearbeitungsstatus der jeweiligen Frage wird mittels Farbgebung hinter der Kriteriennummer gekennzeichnet (grün, grau, rot - siehe Beschreibung in der Legende).

Die obligatorischen Kriterien, mit einem (*) in der ersten Spalte und fett formatierter Schrift gekennzeichnet, sind Musskriterien, d.h. diese müssen zum Erreichen eines positiven Ergebnisses im Rahmen des Mystery-Guest-Checks positiv bewertet und folglich mit „Ja“ beantwortet sein. Werden diese Fragen mit „Nein“ beantwortet, so wird diese Frage rot hinterlegt.

Kommentar Felder dienen der näheren Beschreibung oder für Notizen. Um im Text einen Absatz einzufügen, empfiehlt sich die Tastenkombination: „Alt“ & „Enter“.

Kriterien Block „Vitalbereich“

Hoteltyp A

Für Betriebe des Hoteltyps A ist das Vorhandensein eines Schwimmbades, eines Saunabereiches, eines Beautybereiches und eines Fitnessraums zum Erreichen des positiven Mystery-Guest-Checks obligatorisch vorgeschrieben. Die entsprechenden Zeilen sind mit einem (*) und mit fett formatierter Schrift gekennzeichnet. Der Kriterien Block „Vitalbereich“ ist für den Hoteltyp A vollständig zu bewerten.

Hoteltyp B

Für Betriebe des Hoteltyps B ist das Vorhandensein eines Schwimmbades, eines Saunabereiches, eines Beautybereiches und eines Fitnessraums nicht obligatorisch vorgeschrieben. Sollten diese Bereiche jedoch vorhanden sein, so sind im Kriterienblock „Vitalbereich“ der Bereich „Allgemein“ und jeweils der vorhandene Bereich (Pool, Sauna, Beauty, Fitness) vollständig zu bewerten.

Zusammenfassung

Die Zusammenfassung gibt je Kriterienblock die zu erreichenden Mindestpunkte und eine Übersicht der Punktevergabe für die einzelnen Kriterienblöcke wieder.

Hier kann noch ein Kommentar verfasst werden.

Zum Druck sind keine weiteren Einstellungen nötig. Das Dokument wurde bereits auf das Seitenformat A4 mit entsprechenden Seitenumbrüchen angelegt.

Für jede Bewertung empfiehlt es sich die ursprüngliche noch nicht bearbeitete Datei zu kopieren und umzubenennen. Um Fehlerquellen zu vermeiden, sollte keine bereits bearbeitete Datei für einen anderen Check wiederverwendet werden.