

## Guida al sistema di valutazione del Mystery-Guest-Check

Il Mystery-Guest-Check avviene in forma anonima, senza alcuna registrazione preventiva. Il soggiorno del Mystery-Guest-Checker ha una durata minima di 24 ore e prevede almeno un pernottamento. La prenotazione avviene per una camera appartenente al terzo inferiore della fascia dei prezzi praticati e preferibilmente durante la bassa stagione. Saranno verificate e valutate tutte le aree comprese nel sistema di valutazione.

### Informazioni generali

Colonna 2: Data dello svolgimento, nome della struttura, luogo

Colonna 3: Selezione della tipologia alberghiera (A o B). La corretta selezione della tipologia alberghiera è determinante per la categoria di criteri "Area Vitale" e per la quantità di criteri obbligatori da esaudire.

Hotel tipo A: Esercizi con licenza annuale o stagionale ed una permanenza media degli ospiti alloggiati superiore a tre giorni.

Hotel tipo B: Esercizi con licenza annuale ed una permanenza media degli ospiti alloggiati fino a tre giorni.

### Criteri obbligatori - contrassegnati con un asterisco (\*) ed evidenziati in grassetto

I criteri contrassegnati con un asterisco (\*) ed evidenziati in grassetto sono imprescindibili ed obbligatori e devono essere tutti soddisfatti al fine di ottenere un esito positivo nel Mystery-Guest-Check.

### Sistema di valutazione

Il sistema di valutazione è suddiviso in otto categorie di criteri. Per ottenere un esito positivo nel Mystery-Guest-Check, in tutte e otto le categorie di criteri devono essere raggiunti i punti minimi previsti dal sistema. Inoltre, tutti i criteri obbligatori devono essere esauditi.

Alle domande contenute nelle categorie di criteri è possibile rispondere con "Sì", "No" o servendosi della scala di valutazione contrassegnata con diversi colori. La rispettiva immissione avviene inserendo il simbolo "x".

Lo stato di elaborazione della rispettiva domanda è indicato dalla tonalità del colore che compare dietro al numero del criterio (verde, grigio, rosso - vedi descrizione nella legenda).

I criteri contrassegnati con (\*) nella prima colonna ed evidenziati in grassetto sono criteri obbligatori e devono essere valutati positivamente, e quindi avere come risposta un "Sì", ai fini del conseguimento di un risultato positivo nel Mystery-Guest-Check. Se la risposta a queste domande è "No", esse saranno evidenziate in rosso.

I campi per i commenti sono adibiti ad ulteriori note e descrizioni. La seguente combinazione di tasti consente di inserire un paragrafo all'interno del testo: "Alt" & "Enter".

## **Categoria di criteri “Area Wellness”**

### **Hotel tipo A**

Le strutture della tipologia alberghiera A devono essere dotate di piscina, area sauna, reparto beauty e sala fitness al fine di ottenere un esito positivo nel Mystery-Guest-Check. Le righe corrispondenti sono contrassegnate con (\*) ed evidenziate in grassetto. Per la tipologia alberghiera A, la categoria di criteri “Area Wellness” deve essere valutata per intero.

### **Hotel tipo B**

Le strutture della tipologia alberghiera B non devono essere dotate di piscina, area sauna, reparto beauty e sala fitness. Tuttavia, qualora la struttura dovesse disporre di tali aree, nella categoria di criteri “Area Wellness” il campo “in generale” e la rispettiva area (piscina, sauna, beauty, fitness) devono essere valutati per intero.

## **Riepilogo**

Il riepilogo contiene i punti minimi da raggiungersi per ogni categoria di criteri e una panoramica dei punti assegnati per le singole categorie di criteri.

Qui è anche possibile inserire un commento.

Non sono necessarie ulteriori impostazioni di stampa. Il documento è già impostato nel formato A4 con le corrispondenti interruzioni di pagina.

Per ogni valutazione si raccomanda di copiare e rinominare il file originale non ancora modificato. Onde evitare fonti di errore, si consiglia di non riutilizzare un file già modificato per un altro Check.