

Startseite Mystery-Guesting

Angaben zum Hotel und zum Auftrag:	
Hotelname; PLZ, Stadt:	<input type="text"/>
Bundesland:	<input type="text"/>
Wochentage (von - bis):	<input type="text"/>
Testdatum:	<input type="text"/>
Anreise (HH:MM):	<input type="text"/> Uhr
Abreise (HH:MM):	<input type="text"/> Uhr

Testbereiche:

- | | | |
|----|----------------------|---|
| 1 | Web | Beurteilung der Usability des Internetauftritts |
| 2 | E-Mail + Post | E-Mail Anfrage und Beurteilung der erhaltenen Unterlagen |
| 3 | Telefon | Telefonischer Kontakt Reservierung |
| 4 | Anreise Außen | Beurteilung der Erreichbarkeit und des Erscheinungsbilds von außen |
| 5 | Check-In | Beurteilung des Check-In Vorgangs |
| 6 | Zimmer | Beurteilung der Ausstattung und Sauberkeit des Zimmers |
| 7 | Housekeeping | Beurteilung von Ordnung, Sauberkeit, Services (z.B. Aufdeckservice) |
| 8 | Kinder | Beurteilung der Kinderkompetenz |
| 9 | Restaurant | Beurteilung von Service und Qualität des Restaurantbereichs (HP) |
| | Restaurant 2 | Beurteilung von Service und Qualität des Restaurantbereichs (Essen a la carte) |
| 10 | Frühstück | Beurteilung von Service und Qualität des Frühstücksbuffets |
| 11 | Zimmerservice | Beurteilung einer Essensbestellung am Zimmer |
| 12 | Bar | Beurteilung der Hotelbar (Ausstattung, Service u. Qualität) |
| 13 | Öffentlicher Bereich | Beurteilung des frei zugänglichen Hotelbereichs (Lounge, Rezeption, Korridore, ...) |
| 14 | Freizeit | Beurteilung des Freizeitangebots (aktiv, passiv) |
| 15 | Services | Beurteilung verschiedener Serviceleistungen (Weckruf) und Beschwerdegespräch |
| 16 | Check-Out | Beurteilung des Check-Out Vorgangs an der Rezeption |
| | Erlebnisbericht | Zusammenfassung durch den Mystery Guest in eigenen Worten |

Einzelauswertung

Benchmark

Fazit

Bewertung: hard facts: mit "Ja" oder "Nein"

soft facts: österr. Schulnotensystem (1-5)

grün = Bonuspunkt; grau = Infopunkt (nicht bewertet)

<< Internet - Usability (First Impression - Technik und Programmierung - Navigation - Orientierung - Design und Homogenität - Service, Aktualität, Interaktion)

		Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
--	--	----	------	------	----------------------------

F1	Welchen Eindruck macht die Website auf den ersten Blick?	Schulnote:			
F2	Ist die Webadresse gut gewählt (Bezug zum Hotel bzw. gut zu merken)?	Schulnote:			
F3	Bekommt man Lust dieses Hotel zu besuchen?	Schulnote:			
F4	Funktionieren alle Links und sind diese immer als solche zu erkennen ?				
F5	Sind die Ladezeiten und der Seitenaufbau akzeptabel?	Schulnote:			
F6	Gibt die Startseite die wichtigsten Infos über Inhalt, Zweck der Website?	Schulnote:			
F7	Ist die Navigation intuitiv - d.h. sofort auffindbar und verständlich?	Schulnote:			
F8	Ist immer ein Home-Button vorhanden?				
F9	Orientierung - Findet man sich immer gut zurecht?	Schulnote:			
F10	Ist immer klar erkennbar wo man sich gerade befindet?				
F11	Ist eine Such-Funktion vorhanden?				
F12	Ist eine Sitemap (Verzeichnis aller Einzelseiten) vorhanden?				
F13	Kann man Animationen - falls vorhanden - auf der Begrüßungsseite überspringen?				
F14	Ist das Design einheitlich und für das Hotel passend?	Schulnote:			
F15	Ist die Schrift groß genug u. ausreichend Kontrast, um gut lesbar zu sein?	Schulnote:			
F16	Sind die angebotenen Informationen frei von Tipp-, Rechtschreib- und Grammatikfehlern?				
F17	Sind die Texte gut verständlich (z. B. Wortwahl, Satzbau, Fachbegriffe)?	Schulnote:			
F18	Passen die verwendeten Bilder zum Hotelauftritt und zum Inhalt allgemein?	Schulnote:			
F19	Sind aktuelle Zimmerpreise bzw. Angebote vorhanden?				
F20	Gibt es Informationen über die Urlaubsregion (Angebote a. d. Umgebung)?				
F21	Sind die Hotelangebote aufgelistet und einfach zu finden (z.B. Massagen, Tennisplätze, ...)	Schulnote:			
F22	Sind die angebotenen Informationen auf dem aktuellen Stand?				
F23	Ist auf der Startseite das Datum der letzten Aktualisierung vorhanden?				
F24	Sind die wichtigsten Informationen zumindest in Englisch verfügbar?				
F25	Gibt es ein Kontakt-Formular und ist dieses funktionstüchtig (Anfrageformular)?				
F26	Ist der Kontakt-Button einfach zu finden und immer verfügbar?				
F27	Ist die Kategorie des Hotels (Hotelsterne) klar erkennbar?	Schulnote:			
F28	Ist die Adresse des Hotels einfach zu finden?	Schulnote:			
F29	Ist ein verständlicher Anfahrtsplan vorhanden (Auto, Flugzeug, öffentl. Verkehrsmittel)?	Schulnote:			
F30	Gibt es eine Online-Reservierungsmöglichkeit oder Verfügbarkeitsprüfung?				
F31	Sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Stornobedingungen vorhanden?				

Nach Ihrem Testbesuch

F32	Inwieweit passen das vermittelte Image der Website, mit dem erlebten Image bei Ihrer Testung überein?	Schulnote:			
-----	---	------------	--	--	--

Bewertung/Erfüllungsgrad:

#DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< E-Mail + Post

	Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
--	----	------	------	----------------------------

Beantwortung Ihrer E-Mail Anfrage ...

F1 ... innerhalb 4 Stunden ab Anfrage				
F2 ... korrekte Anrede				
F3 ... Bezug auf Anfrage	Schulnote:			
F4 ... Informationsgehalt	Schulnote:			
F5 ... Herzlichkeit/Freundlichkeit auch zwischen den Zeilen	Schulnote:			
F6 ... einfache Buchungsmöglichkeit wurde angeboten				

Reservierungs-Bestätigung (E-Mail, Fax) als Antwort auf Ihre Buchung ...

F7 ... innerhalb 24 Stunden ab Reservierung				
F8 ... korrekte Anrede				
F9 ... Informationsgehalt	Schulnote:			
F10 ... Anfahrtsbeschreibung	Schulnote:			
F11 ... Angaben zu Stornobedingungen vorhanden (z.B. Link oder Anhang)				
F12 ... Herzlichkeit/Freundlichkeit auch zwischen den Zeilen	Schulnote:			

Unterlagen per Post ...

F13 ... Zusendung innerhalb von 3 Werktagen				
F14 ... Begleitbrief vorhanden				
F15 ... korrekte Anrede				
F16 ... Informationsgehalt	Schulnote:			
F17 ... Qualität der Unterlagen, Prospekte ...	Schulnote:			
F18 ... Herzlichkeit/Freundlichkeit auch zwischen den Zeilen	Schulnote:			

Bewertung/Erfüllungsgrad: #DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

Kopieren Sie den gesamten E-Mail Verkehr (Ihre Anfragen und die erhaltenen Antworten) mit dem Hotel in ein Word Dokument.

<< Telefon

		Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Technik ...					
F1	... wurde vor dem 5ten Läuten abgehoben				
F2	... wenn auf "Bitte Warten" geschaltet wurde - hat es weniger als 30 Sekunden gedauert bis Sie verbunden waren				
F3	... wurde bei "Bitte Warten" eine Nachricht oder Musik gespielt				
F4	... war der Hintergrund geräusch- und störungsfrei				
F5	... Tonqualität einwandfrei				
Mitarbeiter ...					
F6	... Herzlichkeit der Begrüßung	Schulnote:			
F7	... An- und Abreise Datum wiederholt und bestätigt				
F8	... Information über Kategorien	Schulnote:			
F9	... über Zimmerkosten informiert				
F10	... Inhalt Zimmerpreis angesprochen (z.B. Mahlzeiten, etc)				
F11	... Verfügbarkeit der Zimmer überprüft				
F12	... bei Bedarf Alternativen angeboten				
F13	... wurden Sie mit Namen angesprochen				
F14	... nach Adresse, Telefonnummer, E-Mail gefragt				
F15	... Check-in Zeiten erklärt				
F16	... Verständlichkeit der Wegbeschreibung	Schulnote:			
F17	... wichtige Einzelheiten wiederholt				
F18	... fand aktiver Verkauf statt (Angebote erklärt, Interesse geweckt)	Schulnote:			
F19	... hat der Mitarbeiter angeboten, den Aufenthalt vorläufig einzubuchen, um den Termin freizuhalten				
F20	... positive Sprache verwendet				
F21	... Deposit/Anzahlung zur Sicherung der Reservierung				nur Informationspunkt
F22	... Stornierungsbedingungen erklärt				nur Informationspunkt
F23	... klare deutliche Stimme und Aussprache				
F24	... fachliche Kompetenz	Schulnote:			
F25	... soziale Kompetenz (Eingehen auf den Kunden)	Schulnote:			
F26	... Arbeitsfreude, Freundlichkeit	Schulnote:			
F27	... für Anruf bedankt				
Bewertung/Erfüllungsgrad:		#DIV/0!			

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Anreise und Außenansicht

Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
----	------	------	----------------------------

Anreise ...

F1	... Beschilderung im Ort (Zustand, Orientierung möglich, ...)	Schulnote:			Nur Informationspunkt
F2	... Hotelzufahrt (Architektur, Sauberkeit, bequem, ...)	Schulnote:			
F3	... ausreichende Garagenplätze vorhanden				bei Erfüllung Bonuspunkt
F4	... Parkservice vorhanden				bei Erfüllung Bonuspunkt
F5	... Beschilderung Parkplätze (Garage)	Schulnote:			
F6	... Beleuchtung außen	Schulnote:			
F7	... Gepäckservice vorhanden (vom Auto in das Hotel)				

Außenansicht der Hotelanlage ...

F8	Attraktivität und Zustand der Fassade ist erstklassig				
F9	Attraktivität und Zustand der Außenanlagen ist erstklassig				
F10	einfache Orientierung (durch Beschilderung, Architektur)				
F11	aktuelle Hotelsterne/grünes Emblem ist klar ersichtlich				

Sauberkeit und Zustand ...

F12	der Fahnen einwandfrei (soweit vorhanden)				
F13	des Eingangsbereiches einwandfrei				
F14	der Gehwege einwandfrei (im Winter Schneeräumung)				

Bewertung/Erfüllungsgrad: #DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Check-in

		Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Eingang ...					
F1	... Raumklima (Geruch)	Schulnote:			
F2	... Beleuchtung ausreichend				
F3	... Ambiente/Atmosphäre	Schulnote:			
F4	... Qualität Mobiliar erstklassig				
F5	... Sauberkeit und Ordnung	Schulnote:			
F6	... Dekorationen	Schulnote:			
F7	... großzügiger Sitzbereich für Gäste				
Mitarbeiter ...					
F8	... anwesend (Rezeption besetzt)				
F9	... Begrüßung	Schulnote:			
F10	... Erscheinungsbild	Schulnote:			
F11	... fachliche Kompetenz	Schulnote:			
F12	... soziale Kompetenz	Schulnote:			
F13	... Arbeitsfreude	Schulnote:			
F14	... aufrichtiges Interesse am Wohlergehen des Gastes spürbar				
F15	... Willkommensgruß (z.B. Getränk) angeboten				
F16	... Gast mit Namen angesprochen				
F17	... Hilfe mit Gepäck organisiert				
F18	... veranlasst, dass Gast aufs Zimmer geführt wird				
F19	... angenehmen Aufenthalt gewünscht				
F20	... allgemeine Haus-Informationen gegeben				
Check-In ...					
F21	... Dauer	Schulnote:			
F22	... Meldezettel ist nur noch zu unterschreiben				
F23	... Angaben auf Meldezettel korrekt				
F24	... Ordnung hinter Front-desk	Schulnote:			
Begleitung zum Zimmer ...					
F25	... persönliche Begleitung				
F26	... Erscheinungsbild des Mitarbeiters	Schulnote:			
F27	... Freundlichkeit, Konversation	Schulnote:			
F28	... Gepäck vom Mitarbeiter getragen				
F29	... Dosierung der Infos durch den Mitarbeiter	Schulnote:			
Erhalten Sie eine Erklärung/Erläuterungen zu...					
F30	... Hauptschalter (für Strom am Zimmer)				
F31	... Heizung oder Klimaanlage				
F32	... Telefon (<i>schriftl. Infos ausreichend</i>)				
F33	... Telefonverzeichnis bzw. -nummern (für Zimmerservice)				
F34	... Minibar (<i>schriftl. Infos ausreichend</i>)				
F35	... Safe (<i>schriftl. Infos ausreichend</i>)				

F36 ... Wäscherei-Service (<i>schriftl. Infos ausreichend</i>)				
F37 ... Öffnungszeiten Restaurant, Bar				
F38 ... Zeitangabe Frühstück				

Allgemein ...

F39 Der Empfang ist 24 Stunden erreichbar und 15 Stunden besetzt				
--	--	--	--	--

Bewertung/Erfüllungsgrad: #DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< **Zimmer**

					Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Erster Eindruck								
F1	... frischer Geruch							
F2	... angenehme Temperatur							
F3	... Gefühl von Komfort und Vertrautheit	Schulnote:						
F4	... Mobiliar hochwertig							
F5	... Sauberkeit und Ordnung	Schulnote:						
F6	... Willkommensbrief/-karte							
F7	... Willkommensgruß (z.B. Blumen, Obst, Konfekt...)	Schulnote:						
Das Bett								
F8	... wirkt hochwertig/erstklassig bzw. dem Hotelstandard angemessen	Schulnote:						
F9	... Qualität der Bettbezüge angemessen							
F10	... Matratze/Liegekomfort	Schulnote:						
F11	... Bettdecken der Jahreszeit angepasst							
Die Einrichtung								
F12	... extra Tisch und Sesseln sowie ein Fauteuil vorhanden							
F13	... Qualität und Zustand der Vorhänge	Schulnote:						
F14	... vollkommene Verdunkelung mit Vorhängen möglich							
F15	... Schalter, Steckdosen leicht erreichbar							
F16	... Wände einwandfrei							
F17	... allgemeine Beleuchtung ausreichend							
F18	... Beleuchtung auf beiden Seiten des Bettes							
F19	... Harmonie der Möbel mit dem Dekor	Schulnote:						
F20	... Schreibtisch oder ein Schreibtisch vorhanden							
Ausstattung ...								
F21	... Radio- und Farbfernsehgerät mit SAT- oder Kabelprogramm u. Fernbedienung							
F22	... Programme gut eingestellt							
F23	... Programmverzeichnis vorhanden							
F24	... aktuelles Fernsehprogramm aufgelegt							
F25	... Schreibmappe mit Schreibgeräten vorhanden							
F26	... hausinterne technische Kommunikationsmöglichkeit (z.B. Telefon, interaktive Hotelfernseher)							
F27	... Modemanschluss im Betrieb (bzw. gleichwertiger Internetzugang für den Gast verfügbar)							
F28	... Kofferablage vorhanden							
F29	... Internetanschluss im Zimmer (W-Lan oder Buchse) vorhanden?							
F30	... Safe im Zimmer							
F31	... Telefon mit der Möglichkeit direkt nach außen zu telefonieren							
F32	... Bedienungsanleitung für Telefon mehrsprachig							
F33	... Schreibblock und einen Bleistift neben Telefon							
F34	... Wecker (oder Weckfunktion über das TV-Gerät, Telefon)							
F35	... "bitte nicht stören/bitte aufräumen" Schild vorhanden							
F36	... Aschenbecher mit Streichhölzern (bei Raucherzimmern)							

F37	... Bewertungsbogen aufgelegt bzw. im Laufe des Aufenthalts persönlich übergeben				
F38	... Zustand und Aktualität der aufgelegten Info-Mappe				
F39	... Sicherheitsbestimmungen (z.B. Brandschutz, Fluchtwege) sichtbar				
F40	... Zimmerpreise aufgehängt oder in Infomappe				
F41	... Magazine/Bücher aufgelegt				
F42	... mindestens zwei Trinkgläser vorhanden				
F43	... Trinkgläser auf Untersetzer und abgedeckt, oder gestürzt auf Serviette				

Wasch- /Bügel-service

F44	... Rückgabe der Wäsche innerhalb von 24 Stunden				
F45	... Aufbügeln auch am Wochenende				

Badezimmer

F46	... exklusive, zeitgemäße Ausstattung	Schulnote:			
F47	... WC räumlich getrennt				bei Erfüllung Bonuspunkt
F48	... Beleuchtung erstklassig (Helligkeit)	Schulnote:			
F49	... Badewanne vorhanden und in erstklassigem Zustand				
F50	... Haltevorrichtung (Ein-/Ausstiegshilfe)				
F51	... Dusche vorhanden und in erstklassigem Zustand				
F52	... Böden in der Dusche/Wanne aus rutschfestem Material				
F53	... Duschwand vorhanden und in erstklassigem Zustand				
F54	... Doppelwaschtische (bei DZ)				bei Erfüllung Bonuspunkt
F55	... Wasserhähne in sehr gutem Zustand, leicht einstellbar und heißes Wasser schnell zur Verfügung				
F56	... pro Person ein einwandfreies Zahnputzglas vorhanden				
F57	... mindestens 1 Handtuch und 1 Badetuch pro Person				
F58	... Wechsel von Hand-, Badetuch und Badvorleger täglich bzw. Hinweis (Wechsel des Hand- bzw. Badetuches, wenn am Boden)				
F59	... Badvorleger aus Textil				
F60	... Haarfön				
F61	... Duschgel				
F62	... Haarshampoo vorhanden				
F63	... Seife (Seifenspender oder verpackte Einzelstücke) vorhanden				
F64	... Papier-Gesichtstücher (Tissues) vorhanden				
F65	... 1 einwandfreier Bademantel pro Person				
F66	... neue Hauspantoffel vorhanden				
F67	... Personenwaage vorhanden				
F68	... ausreichend ausgeleuchteter Rasier- bzw. Kosmetikspiegel				
F69	... ausreichende Ablagemöglichkeit				
F70	... WC-Reserverolle				
F71	... Abfallbehälter				

Allgemein

F72	... Geräuschpegel im Raum (z.B. Wasserleitungen, Air Condition, Außengeräusche, Nachbarzimmer etc.)	Schulnote:			
F73	... Türschloss in gutem Zustand				
F74	... in den Kästen genügend Platz zum Hängen				
F75	... Kleiderhänger in guter Qualität und ausreichend				

F76	... ausreichend Platz in den Schubladen				
F77	... alle beweglichen Teile leichtgängig				
F78	... Minibar gut bestückt	Schulnote:			
F79	... Funktion aller elektrischen Einrichtungen (Licht, Fernseher, Musikanlage, Fön ...) einwandfrei				
Bewertung/Erfüllungsgrad:		#DIV/0!			

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Housekeeping

	Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
--	----	------	------	----------------------------

Sauberkeit bei Ankunft...

F1	... auch an nicht leicht zugänglichen Stellen	Schulnote:			
F2	... Zustand der Möbelbezüge einwandfrei				
F3	... alle Glasflächen (Fenster, Spiegel) sauber und streifenfrei				
F4	... Bilder- und Türrahmen				
F5	... Zimmerdecke und Lüftungsgitter				
F6	... Lichtschalter und Steckdosen				
F7	... Balkonmöbel				
F8	... Glaswaren und Porzellan				
F9	... Kleiderschränke und Schubladen (außen und innen)				
F10	... Badezimmer schimmelfrei				
F11	... Duschtüre sauber und einwandfrei				
F12	... Waschbecken sauber und einwandfrei				
F13	... Toilette sauber und einwandfrei				

Abend, Abdecken ...

F14	... Service (Bettabdeckung entfernt oder zurückgeschlagen, Vorhänge zugezogen, Nachttischlampen eingeschaltet, Bestellkarte für das	Schulnote:			
F15	... Sauberkeit (Toilette, Waschbecken, Badezimmerboden, Badewanne, Dusche, Müll geleert) überprüft	Schulnote:			
F16	... Aufräumen (gebrauchte Handtücher, Wassergläser, Teller, Besteck, Gläser)	Schulnote:			
F17	... Ordnung (Kleidungsstücke des Gastes, Schuhe, Zeitungen, Toilettartikel des Gastes)	Schulnote:			

Folgetag ...

F18	... Staub gewischt				
F19	... Boden gereinigt				
F20	... Tischfläche gereinigt				
F21	... benützte Gläser getauscht				
F22	... Badezimmer-Utensilien aufgefüllt				
F23	... Badezimmer einwandfrei gereinigt				
F24	... Toilette einwandfrei gereinigt				
F25	... Bett einwandfrei gemacht				
F26	... sorgsamer Umgang mit Gästeeigentum				
F27	... kleine Aufmerksamkeit für Gast (Schokolade, Obst ...)				
F28	... Müll (Mülleimer, Aschenbecher) geleert				
F29	... sofern notwendig, Mappe mit den Schreibutensilien aufgefüllt				
F30	... gelüftet				

Bewertung/Erfüllungsgrad: #DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Kinder (diese Kategorie ist nicht in allen Häusern zu testen, bzw. notieren Sie auch Ihre Beobachtungen bei anderen Gästen)

		Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Ausstattung ...					
F1	... raucherfreier Bereich für Familien				
F2	... gibt es Hochstühle und Kinderpolster				
F3	... Zustand und Sauberkeit des Hochstuhles	Schulnote:			
F4	... kann vom Haus ein Babyphone zur Verfügung gestellt werden				
F5	... Wickeltische mit Wickelaufgaben vorhanden				
F6	... kann eine Babybadewanne zur Verfügung gestellt werden				
F7	... Windeleimer auf Wunsch vorhanden				
F8	... kann ein "Kinder-Topferl" zur Verfügung gestellt werden				
F9	... Babynahrung verfügbar				
F10	... besteht die Möglichkeit Babynahrung im Flascherwärmer zu wärmen				
F11	... gibt es einen Schemel für Kinder im Bad				
F12	... wird Kinderbetreuung vom Haus angeboten				
F13	... Gitterbett verfügbar				
F14	... gibt es Familienzimmer (2 Zimmer mit Verbindungstür bzw. Zusatzbetten für Kinder)				
F15	... gibt es Bücher für Kinder (z.B. Hausbibliothek, Bücherecke, ..)				
F16	... Ermäßigung für Kinder unter 12 Jahren				
Mitarbeiter ...					
F17	... Kinderfreundlichkeit der Mitarbeiter	Schulnote:			
F18	... Kinder werden direkt angesprochen				
F19	... erhalten Kinder eine kleine Aufmerksamkeit				
Spielen ...					
F20	... ausreichend Spielzeug vorhanden				
F21	... kindergerechtes Spielzeug für verschiedenes Alter				
F22	... eigenes Spielzimmer vorhanden				
F23	... Sauberkeit und Zustand des Spielzimmers				
F24	... ausreichend Tageslicht im Spielzimmer				
F25	... behagliche Temperatur im Spielzimmer				
F26	... Sauberkeit und Zustand der Spielzeuge	Schulnote:			
F27	... Mal- und Bastelmöglichkeit vorhanden				
F28	... kindergerechte Videofilme				
F29	... Bewegungsspiele (Klettern, Turnen...) vorhanden				
F30	... Sicherheit der Spielanlagen	Schulnote:			
F31	... Spielplatz im Freien vorhanden				
Angebot ...					
F32	... eigene Kinderkarte vorhanden				
F33	... eigene Kinderspeisen				
F34	... spezielles Kinderbesteck und -teller				
F35	... kindergerechte Trinkbecher				
F36	... preisgünstige Getränke speziell für Kinder				

F37 ... Kindergerichte werden als erstes zubereitet				
F38 ... werden Veranstaltungen speziell für Kinder durchgeführt (Wanderungen, Ausflüge, Aufführungen ...)				
F39 ... Outdoor-Aktivitäten (Ballspiele, Gruppenspiele, Eislaufen ...)				
Bewertung/Erfüllungsgrad:				

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Restaurant Arrangement (HP)

	Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Erster Eindruck ...				
F1 ... wurden Sie sofort beim Betreten wahrgenommen	Schulnote:			
F2 ... exklusives, erstklassiges Ambiente	Schulnote:			
F3 ... angenehmes Raumklima (Geruch)	Schulnote:			
F4 ... frei von Gerüchen aus der Küche				
F5 ... angemessene Beleuchtung				
F6 ... wurden Sie zum Tisch begleitet, Hilfestellung beim Platzieren	Schulnote:			
F7 ... wurde Ihnen auf Wunsch ein anderer Tisch angeboten				
F8 ... ausreichende Abstände zwischen den Tischen				
F9 ... komfortable Sitze	Schulnote:			
F10 ... erstklassige Qualität und Funktionalität der Einrichtung	Schulnote:			
F11 ... angenehme Temperatur				
F12 ... Tischkerzen angezündet (sofern vorhanden)				
Service Restaurant ...				
F13 ... Speisekarte/Weinkarte geöffnet gereicht				
F14 ... Speisekarte/Menükarte sauber und in einwandfreiem Zustand				
F15 ... Aperitif aktiv angeboten, bewerten Sie die Art und Weise des Angebots	Schulnote:			
F16 ... Bestellung mit "Ladies First" aufgenommen?				
F17 ... Bestellung ordnungsgemäß und vollständig aufgenommen (z.B. auch Fragen nach Garung, Beilagen etc. gestellt)	Schulnote:			
F18 ... Reaktion auf Speisenabänderung	Schulnote:			
F19 ... Brötchen (Brotkorb) serviert				
F20 ... Besteck falls notwendig ausgetauscht (z.B. Fischbestellung)				
F21 ... angemessene Wartezeit auf Vorspeise	Schulnote:			
F22 ... angemessene Wartezeit zwischen den einzelnen Gängen	Schulnote:			
F23 ... Vorspeise/Hauptgang dem richtigen Gast serviert ohne danach zu fragen (bitte auch bei anderen Tischen beobachten)				
F24 ... unauffälliges, schnelles Service				
F25 ... Ausrichtung der Teller nach Emblem (Logo am Teller)				
F26 ... korrekte und vollständige Bestellung serviert				
F27 ... Speisen aller Tischgäste zur gleichen Zeit serviert				
F28 ... Nebenteller, Nebenbesteck und Menagen nach Beendigung des Hauptganges abgeräumt				
F29 ... leere Teller erst abgeräumt, wenn alle Gäste fertig sind				
F30 ... war auf Zeichen umgehend ein Mitarbeiter zur Stelle				
F31 ... Käse angeboten				
F32 ... Käsevariationen kompetent erklärt bzw. gut beschriftet				
F33 ... verschiedene Brotsorten zum Käse				
F34 ... wie bewerten Sie die Art und Weise, wie Ihnen ein Dessert empfohlen wurde	Schulnote:			
F35 ... Empfehlung von Kaffee/Tee				
F36 ... zu Kaffee/Tee ein petit fours/eine Schoko/ein Keks serviert				
F37 ... verschiedene Zuckerarten zur Auswahl				

F38 ... Aschenbecher regelmäßig geleert (Nichtraucher bitte beobachten)				
F39 ... hat jemand von der Hotel- bzw. Restaurantleitung den Tisch besucht				
F40 ... Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung	Schulnote:			

Weinservice ...

F41 ... Angebot in der Weinkarte ausreichend				
F42 ... Flaschen-Wein auch glasweise erhältlich				
F43 ... entsprechender Wein zum Essen empfohlen				
F44 ... Mineralwasser angeboten				
F45 ... Weinservice (Präsentation, Öffnen, Probeschluck ...)	Schulnote:			
F46 ... Dame zuerst den Wein eingeschenkt				
F47 ... Gläser angemessen gefüllt				
F48 ... korrekte Trinktemperatur des Weines				
F49 ... Gläser immer nur am Stiel und Boden berührt				
F50 ... Digestif empfohlen				
F51 ... Weinkompetenz des Mitarbeiters	Schulnote:			

Angebot Speisen ...

F52 ... passende Vielfalt der Gerichte, Ausrichtung passend zum Haus	Schulnote:			
F53 ... Präsentation der Speisen	Schulnote:			
F54 ... Genuss der Speisen	Schulnote:			
F55 ... Temperatur der Speisen	Schulnote:			
F56 ... Portionsgröße der Speisen	Schulnote:			
F57 ... Kreativität der Speisen	Schulnote:			
F58 ... Qualität und Frische der verwendeten Rohprodukte	Schulnote:			
F59 ... Harmonie der Zubereitung der Speisen	Schulnote:			

Tisch ...

F60 ... Tische einheitlich gedeckt				
F61 ... Attraktivität des gedeckten Tisches	Schulnote:			
F62 ... Sauberkeit und Zustand Besteck einwandfrei				
F63 ... Sauberkeit und Zustand Porzellan einwandfrei				
F64 ... Sauberkeit und Zustand Glaswaren einwandfrei				
F65 ... Sauberkeit und Zustand Menagen einwandfrei				
F66 ... Sauberkeit und Zustand Stoff-Servietten einwandfrei				

Mitarbeiter ...

F67 ... herzliche Begrüßung	Schulnote:			
F68 ... Erscheinungsbild	Schulnote:			
F69 ... Gast mit Namen angesprochen				
F70 ... fachliche Kompetenz	Schulnote:			
F71 ... soziale Kompetenz (eingehen auf den Gast)	Schulnote:			
F72 ... Arbeitsfreude	Schulnote:			
F73 ... aktives Beziehungsmanagement (ohne aufdringlich zu sein)	Schulnote:			
F74 ... Blickkontakt	Schulnote:			

F75 ... genügend Mitarbeiter anwesend				
---------------------------------------	--	--	--	--

Bewertung/Erfüllungsgrad: #DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen: (Tragen Sie auch den Namen des Restaurants ein)

Was haben Sie gegessen:

<< Restaurant A-la-carte

	Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Erster Eindruck ...				
F1 ... wurden Sie sofort beim Betreten wahrgenommen	Schulnote:			
F2 ... der jeweiligen Betriebsart angepasstes Ambiente	Schulnote:			
F3 ... angenehmes Raumklima (Geruch)	Schulnote:			
F4 ... frei von Gerüchen aus der Küche				
F5 ... angemessene Beleuchtung				
F6 ... wurde Ihnen auf Wunsch ein anderer Tisch angeboten				
F7 ... ausreichende Abstände zwischen den Tischen				
F8 ... komfortable Sitze	Schulnote:			
F9 ... erstklassige Qualität/Funktionalität der Einrichtung	Schulnote:			
F10 ... angenehme Temperatur				
Service Restaurant ...				
F11 ... Speisekarte/Weinkarte geöffnet gereicht				
F12 ... Speisekarte/Menükarte sauber und in einwandfreiem Zustand				
F13 Aperitif aktiv angeboten, bewerten Sie die Art und Weise des Angebots	Schulnote:			
F14 ... Bestellung mit "Ladies First" aufgenommen?				
F15 ... Bestellung ordnungsgemäß und vollständig aufgenommen (z.B. auch Fragen nach Garung, Beilagen etc. gestellt)	Schulnote:			
F16 ... Reaktion auf Speisenabänderung				
F17 ... Brötchen (Brotkorb) serviert				
F18 ... Besteck falls notwendig ausgetauscht				
F19 ... angemessene Wartezeit auf Vorspeise	Schulnote:			
F20 ... angemessene Wartezeit zwischen den einzelnen Gängen	Schulnote:			
F21 ... Vorspeise/Hauptgang dem richtigen Gast serviert ohne danach zu fragen (bitte auch bei anderen Tischen beobachten)				
F22 ... unauffälliges, schnelles Service				
F23 ... Ausrichtung der Teller nach Emblem (Logo am Teller)				
F24 ... korrekte und vollständige Bestellung serviert				
F25 ... Speisen aller Tischgäste zur gleichen Zeit serviert				
F26 ... Nebenteller, Nebenbesteck und Menagen nach Beendigung des Hauptganges abgeräumt				
F27 ... leere Teller erst abgeräumt, wenn alle Gäste fertig sind				
F28 ... war auf Zeichen umgehend ein Mitarbeiter zur Stelle				
F29 ... Käse angeboten				
F30 ... Käsevariationen kompetent erklärt bzw. beschriftet				
F31 ... verschiedene Brotsorten zum Käse				
F32 ... wie bewerten Sie die Art und Weise, wie Ihnen ein Dessert empfohlen wurde	Schulnote:			
F33 ... Empfehlung von Kaffee/Tee				
F34 ... zu Kaffee/Tee ein petit fours/eine Schoko/ein Keks serviert				
F35 ... verschiedene Zuckerarten zur Auswahl				
F36 ... Aschenbecher regelmäßig geleert (Nichtraucher bitte beobachten)				
F37 ... hat jemand von der Hotel-/Restaurantleitung den Tisch besucht				

F38 ... Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung	Schulnote:		
---	------------	--	--

Weinservice ...

F39 ... Angebot in der Weinkarte ausreichend			
F40 ... Bouteillen-Wein auch glasweise oder in halben Flaschen (0,375l) erhältlich			
F41 ... entsprechender Wein zum Essen empfohlen			
F42 ... Mineralwasser angeboten			
F43 ... Weinservice (Präsentation, Öffnen, Probeschluck ...)	Schulnote:		
F44 ... Dame zuerst den Wein eingeschenkt			
F45 ... Gläser angemessen gefüllt			
F46 ... korrekte Trinktemperatur des Weines			
F47 ... Gläser immer nur am Stiel und Boden berührt			
F48 ... Digestif empfohlen			
F49 ... Weinkompetenz des Mitarbeiters	Schulnote:		

Angebot Speisen ...

F50 ... passende Vielfalt der Gerichte, Ausrichtung passend zum Haus	Schulnote:		
F51 ... Präsentation der Speisen	Schulnote:		
F52 ... Genuss der Speisen	Schulnote:		
F53 ... Temperatur der Speisen	Schulnote:		
F54 ... Portionsgröße der Speisen	Schulnote:		
F55 ... Kreativität der Speisen	Schulnote:		
F56 ... Qualität und Frische der verwendeten Rohprodukte	Schulnote:		
F57 ... Harmonie der Zubereitung der Speisen	Schulnote:		

Tisch ...

F58 ... Attraktivität des gedeckten Tisches	Schulnote:		
F59 ... Sauberkeit und Zustand Besteck einwandfrei			
F60 ... Sauberkeit und Zustand Porzellan einwandfrei			
F61 ... Sauberkeit und Zustand Glaswaren einwandfrei			
F62 ... Sauberkeit und Zustand Menagen einwandfrei			
F63 ... Sauberkeit und Zustand Stoff-Servietten einwandfrei			

Mitarbeiter ...

F64 ... herzliche Begrüßung	Schulnote:		
F65 ... Erscheinungsbild	Schulnote:		
F66 ... fachliche Kompetenz	Schulnote:		
F67 ... soziale Kompetenz (eingehen auf den Gast)	Schulnote:		
F68 ... Arbeitsfreude	Schulnote:		
F69 ... aktives Beziehungsmanagement (ohne aufdringlich zu sein)	Schulnote:		
F70 ... Blickkontakt	Schulnote:		
F71 ... genügend Mitarbeiter anwesend			

Bewertung/Erfüllungsgrad: #DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen: (Tragen Sie auch den Namen des Restaurants ein)

Was haben Sie gegessen:

<< Frühstück

		Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Erster Eindruck ...					
F1	... wurden Sie sofort beim Betreten wahrgenommen	Schulnote:	<input type="text"/>		
F2	... erstklassiges Ambiente	Schulnote:	<input type="text"/>		
F3	... angenehmes Raumklima (Geruch)				
F4	... frei von Gerüchen aus der Küche				
F5	... angemessene Beleuchtung				
F6	... ausreichende Abstände zwischen den Tischen				
F7	... komfortable Sitze	Schulnote:	<input type="text"/>		
F8	... erstklassige Qualität und Funktionalität der Einrichtung				
F9	... angenehme Temperatur				
Tisch ...					
F10	... Tische einheitlich gedeckt				
F11	... Attraktivität des gedeckten Tisches	Schulnote:	<input type="text"/>		
... Sauberkeit und Zustand von ...					
F12	... Besteck einwandfrei				
F13	... Porzellan einwandfrei				
F14	... Glaswaren einwandfrei				
F15	... Menagen einwandfrei				
F16	... Stoff-Servietten einwandfrei				
Service ...					
F17	... wurden Sie umgehend nach Tee oder Kaffee gefragt				
F18	... Reaktion auf Sonderwünsche	Schulnote:	<input type="text"/>		
F19	... Ausrichtung der Teller nach Emblem				
F20	... Kaffee/Tee nachgefüllt falls gewünscht				
F21	... aktiv Hilfe beim Buffet angeboten (Erklärungen erhalten)				<i>Anweisung an Tester: Bitte Hilfe nachfragen</i>
Mitarbeiter ...					
F22	... herzliche Begrüßung	Schulnote:	<input type="text"/>		
F23	... Erscheinungsbild	Schulnote:	<input type="text"/>		
F24	... Gast mit Namen angesprochen				
F25	... fachliche Kompetenz	Schulnote:	<input type="text"/>		
F26	... soziale Kompetenz	Schulnote:	<input type="text"/>		
F27	... Arbeitsfreude	Schulnote:	<input type="text"/>		
F28	... aktives Beziehungsmanagement (ohne aufdringlich zu sein)	Schulnote:	<input type="text"/>		
F29	... Blickkontakt	Schulnote:	<input type="text"/>		
F30	... genügend Mitarbeiter anwesend				
Frühstücksbuffet ...					
F31	... Attraktivität	Schulnote:	<input type="text"/>		

F32	... Sauberkeit und Ordnung	Schulnote:			
F33	... Auswahl	Schulnote:			
F34	... Beschriftungen von schwer zu identifizierenden Angeboten	Schulnote:			
F35	... alle Behälter gefüllt				
F36	... entsprechende Schalen und Krüge vorhanden				
F37	... vorgewärmte Teller				
F38	... ausreichend Vorleger				
F39	... extra Speisen (z.B. Ham & Eggs...) auf Karte				
F40	... Kaffee/Tee frisch zubereitet				
F41	... Möglichkeit verschiedene Kaffeearten zu bestellen (z.B. Cappuccino)				
F42	... ausreichende Auswahl verschiedener Teesorten				
... Ist Auswahl, Qualität und Frische ...					
F43	... von Brotsorten und Gebäck ausgezeichnet				
F44	... von Wurstsorten ausgezeichnet				
F45	... von Fisch ausgezeichnet				
F46	... von Käse ausgezeichnet				
F47	... von Marmeladen ausgezeichnet				
F48	... von Obst ausgezeichnet				
F49	... von Müsli, Cornflakes, etc. ausgezeichnet				
F50	... von Eiergerichten ausgezeichnet				
Bewertung/Erfüllungsgrad:			#DIV/0!		

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Zimmerservice

	Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
--	----	------	------	----------------------------

Service

F1	... Bestellung wiederholt				
F2	... Bestellung korrekt und vollständig				
F3	... Schnelligkeit der Ausführung (bitte Zeit angeben)	Schulnote:			
F4	... angemessenes Klopfen				
F5	... warme Speisen mit Abdeckhaube serviert				
F6	... Getränke eingeschenkt				
F7	... Info, wann Tablett/Trolley wieder abgeholt wird				
F8	... bei Frühstücksservice frische Blumen und eine Vase dabei				
F9	... "Darf ich sonst noch etwas für Sie tun"				

... Sauberkeit und Zustand ...

F10	... von Tablett/Trolley einwandfrei				
F11	... Besteck einwandfrei				
F12	... Porzellan einwandfrei				
F13	... Glaswaren einwandfrei				
F14	... Menagen einwandfrei				
F15	... Stoff-Servietten einwandfrei				

Produkt ...

F16	... Präsentation	Schulnote:			
F17	... Geschmack	Schulnote:			
F18	... Temperatur	Schulnote:			
F19	... Portionsgröße	Schulnote:			
F20	... Frische	Schulnote:			
F21	... Harmonie der Zubereitung	Schulnote:			
F22	... Qualität der verwendeten Rohstoffe	Schulnote:			

Mitarbeiter des Zimmerservices...

F23	... herzliche Begrüßung	Schulnote:			
F24	... Erscheinungsbild	Schulnote:			
F25	... diskretes Verhalten	Schulnote:			
F26	... Gast mit Namen angesprochen				
F27	... fachliche Kompetenz	Schulnote:			
F28	... soziale Kompetenz	Schulnote:			
F29	... Arbeitsfreude	Schulnote:			
F30	... aktives Beziehungsmanagement (mehr als fachliche Kommunikation, ohne aufdringlich zu sein)	Schulnote:			
F31	... Blickkontakt	Schulnote:			

F32 ... "Danke" und "Einen schönen Tag" (oder Ähnliches)				
Bewertung/Erfüllungsgrad:	#DIV/0!			

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Hotelbar

	Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
--	----	------	------	----------------------------

Erster Eindruck ...

F1 ... wurden Sie sofort beim Betreten wahrgenommen	Schulnote:			
F2 ... hochwertiges angemessenes Ambiente				
F3 ... angenehmes Raumklima (Geruch)				
F4 ... angemessene Beleuchtung				
F5 ... komfortable Sitze				
F6 ... erstklassige Qualität und Funktionalität der Einrichtung	Schulnote:			
F7 ... angenehme Temperatur				
F8 ... Tischkerzen angezündet (sofern vorhanden)				
F9 ... Sauberkeit und Ordnung einwandfrei				
F10 ... Lautstärke der Musik angemessen				
F11 ... Musikstil für eine gehobene Hotelbar angemessen				

Barservice ...

F12 ... Karte geöffnet gereicht				
F13 ... Karte sauber und in einwandfreiem Zustand				
F14 ... Drink aktiv angeboten, bewerten Sie die Art und Weise des Angebots	Schulnote:			
F15 ... Bestellung mit "Ladies First" aufgenommen				
F16 ... Reaktion auf Abänderung	Schulnote:			
F17 ... Frage gestellt, ob Sie Eis in Ihrem Drink haben möchten (falls zutreffend)				
F18 ... Drinks auf Tablett (ab-)serviert				
F19 ... Drinks auf Untersetzer (z.B. kleine Servietten) gestellt				
F20 ... bei glasweiser Wein- oder Champagnerbestellung wurde Flasche präsentiert u. aus dieser eingeschenkt				
F21 ... Gläser werden nur am Stiel und Boden angefasst				
F22 ... korrekte Bestellung gebracht				
F23 ... Drinks in den korrekten Gläsern serviert				
F24 ... Sauberkeit und Zustand Glaswaren einwandfrei				
F25 ... Frische und Qualität der Garnituren einwandfrei				
F26 ... Temperatur der Getränke einwandfrei				
F27 ... Nüsse oder Oliven in Schalen mit Löffel				
F28 ... Salz-Knabbergebäck angeboten				
F29 ... Aschenbecher regelmäßig geleert (Nichtraucher bitte beobachten)				
F30 ... Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung	Schulnote:			

Produkt ... (bitte Bestellung angeben)

F31 ... Präsentation	Schulnote:			
F32 ... Geschmack	Schulnote:			
F33 ... Temperatur	Schulnote:			
F34 ... Portionsgröße	Schulnote:			
F35 ... Frische	Schulnote:			
F36 ... Harmonie der Zubereitung	Schulnote:			
F37 ... Qualität der verwendeten Rohstoffe	Schulnote:			

Bar-Mitarbeiter und Barkeeper...

F38 ... herzliche Begrüßung	Schulnote:			
-----------------------------	------------	--	--	--

F39	... Erscheinungsbild	Schulnote:		
F40	... Gast mit Namen angesprochen			
F41	... fachliche Kompetenz	Schulnote:		
F42	... soziale Kompetenz	Schulnote:		
F43	... aktives Beziehungsmanagement	Schulnote:		
F44	... Blickkontakt	Schulnote:		
F45	... genügend Mitarbeiter anwesend			
Bewertung/Erfüllungsgrad:			#DIV/0!	

Raum für zusätzliche Anmerkungen, Ihre Bestellung:

<< Öffentliche Bereiche

		Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Erster Eindruck ...					
F1	... Attraktivität und Zustand der Lobby (Vor-/Empfangsraum Hotel)	Schulnote:			
F2	... Sitzgelegenheit in der Lobby	Schulnote:			
F3	... Ordnung und Sauberkeit im Eingangsbereich	Schulnote:			
F4	... herrscht angenehme Ruhe				
F5	... frische Blumen vorhanden				
F6	... Infomaterial über die Region und den Ort aufgelegt				
F7	... Sauberkeit u. Zustand der Geschäfte/Schaukästen einwandfrei				
F8	... Attraktivität und Qualität der Dekorelemente				
F9	... Attraktivität und Zustand der Einrichtungsgegenstände				
F10	... Beleuchtung einwandfrei				
F11	... Temperatur einwandfrei				
F12	... Raumklima (Geruch) einwandfrei				
Lounge ... (angenehme Sitzmöglichkeit im öffentlichen Bereich)					
F13	... Lounge vorhanden und optisch abgeteilt von der öffentlichen Fläche				
F14	... Komfort und Zustand der Möbel in der Lounge einwandfrei				
F15	... Sauberkeit und Ordnung in der Lounge einwandfrei				
Rezeption ...					
F16	... Ordnung und Sauberkeit im Rezeptionsbereich einwandfrei				
F17	... Ordnung und Sauberkeit hinter dem Front-Desk einwandfrei				
F18	... Attraktivität und Zustand der Einrichtungsgegenstände	Schulnote:			
Korridore ...					
F19	... Beleuchtung einwandfrei				
F20	... Oberflächen der Möbel und der Spiegel staub- und streifenfrei				
F21	... Sauberkeit und Zustand der Vorhänge und Fenster einwandfrei				
F22	... Beschriftungen und Hinweisschilder einwandfrei				
F23	... Stiegen frei von Behinderungen				
Toiletten ...					
F24	... klar ausgeschildert und leicht zugänglich				
F25	... Sauberkeit und der Zustand einwandfrei				
F26	... Dekor im Einklang mit dem Rest des Hauses				
F27	... Beleuchtung einwandfrei				
F28	... ausreichende Abstellflächen (für Handtaschen ...)				
F29	... Raumklima (Geruch) einwandfrei				
F30	... Sauberkeit und Zustand der Toiletten, Urinale und Waschbecken einwandfrei				
F31	... in den Sitzzellen sind Haken für die Garderobe vorhanden				
F32	... Spender mit flüssiger Seife vorhanden				

F33 ... Qualität und Umfang der (Papier-)Handtücher einwandfrei			
---	--	--	--

Aufzüge ...

F34 ... Beschriftungen der Etagen einwandfrei			
F35 ... Sauberkeit und Zustand einwandfrei			
F36 ... Raumklima (Geruch) einwandfrei			

Erholung/Wellness ...

F37 ... Attraktivität und Zustand des Erholungsbereiches (Sauna, Ruheraum, Schwimmbad, ...)	Schulnote:		
F38 ... angenehme Pooltemperatur			
F39 ... entspannte Atmosphäre spürbar			
F40 ... Raumklima (Geruch) einwandfrei			
F41 ... Shampoo/Duschgel zu Verfügung			
F42 ... Sauberkeit und Zustand der Pool-Möbel einwandfrei			
F43 ... Getränke-Service möglich			

Mitarbeiter ...

F44 Aufmerksamkeit und Herzlichkeit der Angestellten, wenn Sie Ihnen außerhalb der Gasträume (z.B. Gängen, Stiege, ..) begegneten	Schulnote:		
---	------------	--	--

Bewertung/Erfüllungsgrad: #DIV/0!

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Freizeitangebote

		Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Aktiv-Erholungsangebote des Hotels ...					
F1	... ausreichend Angebote für aktive Erholung (z.B. Wandern, Golf, Tennis, ...) vorhanden				
F2	... Sauberkeit und Zustand der Anlagen einwandfrei				
F3	... Sicherheit der Anlagen einwandfrei				
F4	... werden Unterrichtsmöglichkeiten (z.B. für Tennis, Schilaf, ...) angeboten				
F5	... existiert ein Sportgeräteverleih (bei Stadtbetrieben)				
F6	... professionelle Durchführung der Aktivität				
Mitarbeiter im Bereich Aktiv-Erholung ...					
F7	... herzliche Begrüßung	Schulnote:			
F8	... Erscheinungsbild	Schulnote:			
F9	... diskretes Verhalten	Schulnote:			
F10	... fachliche Kompetenz	Schulnote:			
F11	... soziale Kompetenz	Schulnote:			
F12	... Arbeitsfreude	Schulnote:			
F13	... aktives Beziehungsmanagement (ohne aufdringlich zu sein)				
Entspannung ...					
F14	... ausreichend Angebote für passive Erholung (z.B. Wellness, Sauna, ...) vorhanden				
F15	... Sauberkeit und Zustand der Anlagen einwandfrei				
F16	... Sicherheit der Anlagen einwandfrei				
F17	... werden Unterrichtsmöglichkeiten (z.B. für Tai Chi, Qigong, Aqua-Gym) angeboten				
F18	... professionelle Durchführung der Aktivität einwandfrei				
Beauty ...					
F19	... ausreichend Angebote (z.B. Massagen, Maniküre, ...) vorhanden	Schulnote:			
F20	... Sauberkeit und Zustand der Anlagen einwandfrei				
F21	... Diskretion im Bereich der Anlagen gewährleistet				
F22	... professionelle Durchführung der Behandlungen einwandfrei				
Mitarbeiter im Beautybereich ...					
F23	... herzliche Begrüßung	Schulnote:			
F24	... Erscheinungsbild	Schulnote:			
F25	... diskretes Verhalten	Schulnote:			
F26	... Gast mit Namen angesprochen				
F27	... fachliche Kompetenz	Schulnote:			
F28	... soziale Kompetenz	Schulnote:			
F29	... Arbeitsfreude	Schulnote:			
F30	... aktives Beziehungsmanagement (mehr als fachliche Kommunikation, ohne aufdringlich zu sein)	Schulnote:			

Bewertung/Erfüllungsgrad: **#DIV/0!**

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

<< Check-Out

	Ja	Nein	k.a.	Textkommentare, Begründung
Mitarbeiter beim Check Out...				
F1 ... anwesend - keine Wartezeit an der Rezeption				
F2 ... Begrüßung	Schulnote:			
F3 ... Erscheinungsbild	Schulnote:			
F4 ... fachliche Kompetenz	Schulnote:			
F5 ... soziale Kompetenz	Schulnote:			
F6 ... Arbeitsfreude	Schulnote:			
F7 ... aufrichtiges Interesse am Wohlergehen des Gastes spürbar	Schulnote:			
F8 ... Gast mit Namen angesprochen				
F9 ... wurde Hilfe mit Ihrem Gepäck angeboten/organisiert				
F10 ... Nachfrage über die Zufriedenheit des Aufenthaltes gestellt				

Check-Out

F11 ... Ordnung hinter Front-desk einwandfrei				
F12 ... schnelle und effiziente Durchführung des Check-Out-Vorganges				
F13 ... Rechnung vorbereitet				
F14 ... in letzter Minute anfallende Rechnungen sind verbucht (z.B. Mini Bar, Frühstück etc.)				
F15 ... die Rechnung wurde zur Überprüfung vorgelegt				
F16 ... Belege (Restaurant, Bar) genau und komplett				
F17 ... Angaben auf Rechnung korrekt				
F18 ... die Rechnung wurde Ihnen erklärt				
F19 ... Rechnung sauber gefalten in einem Kuvert überreicht				
F20 ... wurde Ihnen ein Schreibgerät angeboten				
F21 ... hat sich der Besitzer oder Manager zu irgend einem Zeitpunkt des Aufenthaltes bei Ihnen vorgestellt				
F22 ... hat sich der Mitarbeiter bei Ihnen für den Besuch bedankt				
F23 ... hat Sie der Mitarbeiter eingeladen wieder zu kommen				
F24 ... Auf Anfrage Hilfestellung bei Fahrtroute	Schulnote:			
F25 ... Freundlichkeit/Herzlichkeit der Verabschiedung	Schulnote:			

Bewertung/Erfüllungsgrad: **#DIV/0!**

Raum für zusätzliche Anmerkungen:

Erlebnisbericht Zusammenfassung des Mystery Guests



A large, empty rectangular box with a black border, intended for writing the summary of the mystery guest experience.

Die gesamten Ergebnisse auf einen Blick!

Auswertung		Erfüllungsgrade Mystery Guesting	Management Summary (Stärken/Schwächen-Analyse und Empfehlungen)
1	Webauftritt	#DIV/0!	Webauftritt:
2	E-Mail und Post	#DIV/0!	E-Mail und Post:
3	Telefonische Anfrage	#DIV/0!	Telefon:
4	Anreise und Aussenanlage	#DIV/0!	Anreise und Aussen:
5	Check-In	#DIV/0!	Check-In:
6	Zimmer	#DIV/0!	Zimmer:
7	Housekeeping	#DIV/0!	Housekeeping:
8	Kinder		Kinder:
9	Restaurant	#DIV/0!	Restaurant:
10	Frühstück	#DIV/0!	Frühstück:
11	Zimmerservice	#DIV/0!	Zimmerservice:
12	Bar	#DIV/0!	Bar:
13	öffentlicher Bereich	#DIV/0!	Öffentlicher Bereich:
14	Freizeit	#DIV/0!	Freizeit:
15	Services	#BEZUG!	Services:
16	Check-Out	#DIV/0!	Check-Out:
Erfüllungsgrad gesamt:		#DIV/0!	



Auswertung der Teilbereiche im Vergleich

TestbogenMG-S-Evaluiert 21Jun06

Benchmark	Hotel	Soll-Standard*
1 Webauftritt	#DIV/0!	75,0%
2 E-Mail und Post	#DIV/0!	75,0%
3 Telefonische Anfrage	#DIV/0!	80,0%
4 Anreise und Aussenanlage	#DIV/0!	75,0%
5 Check-In	#DIV/0!	80,0%
6 Zimmer	#DIV/0!	75,0%
7 Housekeeping	#DIV/0!	80,0%
8 Kinder		
9 Restaurant	#DIV/0!	80,0%
10 Frühstück	#DIV/0!	80,0%
11 Zimmerservice	#DIV/0!	80,0%
12 Bar	#DIV/0!	80,0%
13 öffentlicher Bereich	#DIV/0!	75,0%
14 Freizeit	#DIV/0!	75,0%
15 Services	#BEZUG!	80,0%
16 Check-Out	#DIV/0!	80,0%
	#DIV/0!	78,00%

