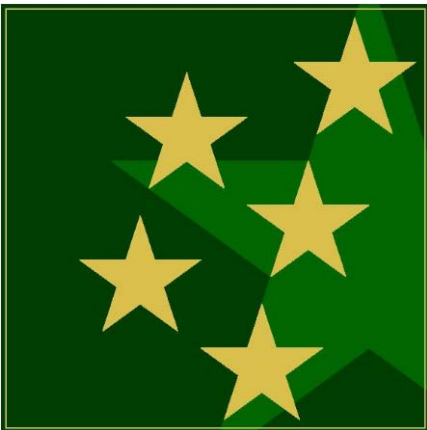


Fachverband Hotellerie

Anforderungsprofil Mystery Guesting 3*S/ 4*S



Information, 16. September 2010

Organisatorische Voraussetzungen zur Akkreditierung als Mystery Guest Tester (MG)

- Unabhängigkeit und Unbefangenheit
- Kein aktuelles Auftragsverhältnis
- Ausübung nach bestem Wissen und Gewissen
- Referenzen aus Hotellerie, Fachverband/-gruppen bzw. Partnerverbänden
- Sämtliche Leistungsbereiche eines Hotels werden überprüft
- 1 Übernachtung bei 3*S, 2 Übernachtungen bei 4*S
- Einschlägige Erfahrung (3 Jahre)
- Prüfung nach vorgegebenem Fragenkatalog
- Schriftlicher Report nach den im Fragenkatalog aufgelisteten Bereichen mit eindeutig positiver oder negativer Empfehlung
- Beachtung allfälliger gewerberechtlicher Vorschriften

Prozedere

- Nach Aufforderung des Fachverbandes bzw. über eine Fachgruppe oder auf Eigeninitiative übermittelt der MG-Interessent eine Dokumentation seiner Dienstleistung unter Berücksichtigung der notwendigen Voraussetzungen an sternehotline@wko.at.
- Die Lenkungscommission im Fachverband Hotellerie bestätigt das Vorliegen der Voraussetzungen und entscheidet über die Aufnahme des MG-Anbieters.
- Folglich wird der MG-Anbieter auf der Liste der akkreditierten Mystery Guester geführt.
- Diese Liste findet sich seit 1.1.2010 auf www.hotelsterne.at und wird ständig aktualisiert. Bei Wegfall der Voraussetzungen wird der Anbieter auf Verlangen der Lenkungscommission von der Liste genommen.

- Für die Superior-Verleihung bei der 3*- und 4*-Klassifizierung ist ein dem vorgegebenen Fragenkatalog entsprechend positiver MG-Nachweis erforderlich.
- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 245 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2010-2014).
- Die Fachgruppen können bei Durchführung von Mystery-Guestings im Rahmen der Österreichischen Hotelklassifizierung von den Mystery Guest-Testern eine Bearbeitungsgebühr von bis zu Euro 200,-- (exkl. 20 % Ust.) pro Testung einheben.
- Der Klassifizierungskommission im Bundesland obliegt unabhängig vom MG-Ergebnis die Letztentscheidung, ob ein Betrieb in eine Superior-Stufe einzustufen ist oder nicht.
- Bei Vorliegen eines negativen MG-Ergebnisses können die Fachgruppen für ein neuerliches MG eine Sperrfrist von bis zu einem Jahr auferlegen.
- Grundsätzlich können nur MG-Ergebnisse herangezogen werden, die nicht älter als neun Monate sind.

Auswahl der Prüfer

Bei der Auswahl der Auditoren sind zwei Vorgehensweisen möglich:

- Experten: Hier werden Hotelexperten für die Mystery Guest-Analysen ausgewählt, die auf Grund ihres Vorwissens und mit Unterstützung des vorgegebenen Fragenkataloges das jeweilige Hotel überprüfen.
- Gäste: Hier werden potenzielle Gäste ausgewählt, die der Zielgruppendefinition der 3-Sterne-Superior und 4-Sterne-Superior Hotels entspricht. Nach entsprechender Einschulung und mit Unterstützung des vorgegebenen Fragenkataloges werden die Hotels überprüft.

Abwicklung und Durchführung der Mystery Guest-Tests

Die Koordination der Überprüfungen kann durch die Fachgruppe Hotellerie des jeweiligen Bundeslandes und/oder den Auftragnehmer erfolgen.

Bei der Durchführung der Audits ist der vorgegebene Fragenkatalog zu überprüfen. Folgender Ablauf wird erwartet:

- Email-Anfrage um Informationsübersendung (Hotelbroschüre, spezielle Angebote) mit dem Hinweis auf eine mögliche Buchung und der Provokation einer telefonischen Kontaktaufnahme durch den Betrieb.
- Überprüfung der übersandten Unterlagen und der Homepage.
- Telefonische Reservierung im Betrieb.
- 2-nächtiger Aufenthalt im Betrieb.
- Beim Check-Out geben sich die Auditoren zu erkennen und führen ein Abschlussgespräch mit der/den zuständigen Person(en) im Betrieb.
- Stichproben im angemessenen, betriebsüblichen Ausmaß

Auswertung der Resultate

Die Resultate des Audits werden in einem Bericht schriftlich dokumentiert und spätestens 14 Tage nach der Überprüfung an den Betrieb sowie an die zuständige Fachgruppe übermittelt. Die Zusammenfassung der Ergebnisse muss entsprechend dem Fragenkatalog (z.B. Webaufttritt, E-Mail/Post) gegliedert sein. Zudem muss der Nachweis eine eindeutige Empfehlung enthalten, ob der Betrieb dem „S“-Standard entspricht. Bericht - eventuell auch Abrechnung - erfolgen monatlich an die jeweiligen Fachgruppe.

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch | Katrin Muhr, MA | Nina Pavicevic
Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 16. September 2010