

Fachverband Hotellerie

# Anforderungsprofil Mystery Guesting 3\*S/ 4\*S



*Information , 1. Februar 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
- Frühere/ aktuelle Berufserfahrung der Tester oder potentielle Gäste
- Umfassende Prüfung zur Dienstleistungsqualität
- Schriftlicher Report
- Ausformulierung und Übermittlung definierter Standards (Checkliste)
- Beachtung allfälliger gewerberechtlicher Vorschriften

## **Inhaltliche Bereiche zur MG-Akkreditierung**

### ➤ **Web-Auftritt**

#### **Internet-Usability**

Webadresse, funktionierende Links, akzeptable Ladezeiten, Orientierung, Such-Funktion, einheitliches Design, Tipp-, Rechtschreib- und Grammatikfehler, gut lesbare Texte, aktuelle Informationen, Hotelangebote einfach zu finden, englische Version, Kontakt-Formular, Online-Reservierungsmöglichkeit, Anfahrtsplan, Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Stornobedingungen, Übereinstimmung von Webauftritt und erlebtem Hotelimage.

### ➤ **E-Mail und Post**

#### **Beantwortung Ihrer E-Mail Anfrage, Reservierungs-Bestätigung**

Zeitraum, korrekte Anrede, Informationsgehalt, Anfahrtsbeschreibung, Angaben zu Stornobedingungen, Herzlichkeit/Freundlichkeit, Rechtschreibung.

#### **Unterlagen per Post**

Zeitraum, korrekte Anrede, Informationsgehalt, Anfahrtsbeschreibung, Angaben zu Stornobedingungen, Herzlichkeit/Freundlichkeit, Rechtschreibung, Qualität der Unterlagen, Prospekte.

### ➤ **Telefonische Anfrage**

#### **Technik**

Wie oft läutet es, wurde bei "Bitte Warten" eine Nachricht oder Musik gespielt, Tonqualität einwandfrei.

#### **Mitarbeiter**

Herzlichkeit, ausreichende Informationsweitergabe, mit Namen angesprochen, Wegbeschreibung, vollständige Datenaufnahme, klare deutliche Stimme und Aussprache, fachliche Kompetenz.

➤ **Anreise und Außenanlage**

Beschilderung im Ort, Hotelzufahrt, Parkplätze, Garagenplätze, Beleuchtung, Gepäckservice, einfache Orientierung, Sauberkeit und Zustand.

➤ **Check-In**

Raumklima (Geruch), Beleuchtung, Ambiente, Sauberkeit und Ordnung, Dekoration, Sitzbereich für Gäste, Rezeption besetzt, Erscheinungsbild der Mitarbeiter, Wartezeit, fachliche und soziale Kompetenz, Informationsweitergabe, Gepäcktransport, Begleitung zum Zimmer, Erklärung der Zimmereinrichtung.

➤ **Zimmer**

Erster Eindruck, Geruch, Temperatur, Sauberkeit, Ambiente, Beleuchtung, Geräuschpegel im Raum, Platzverhältnisse, einheitliche Möbel, Qualität der Bettbezüge, Matratze/Liegekomfort, Bettdecken, hausinterne technische Kommunikationsmöglichkeit, funktionierende elektrische Einrichtungen.

**Badezimmer**

Zeitgemäße Ausstattung, Beleuchtung, Ablagemöglichkeit, Spiegel, Einrichtungszustand, Qualität der Frotteewäsche, Badeutensilien.

➤ **Housekeeping**

Sauberkeit auch an schwer zugänglichen Stellen (Bilder, Türrahmen, Zimmerdecke, Lüftungsgitter, Lichtschalter, Steckdosen), Aufräumen (gebrauchte Handtücher, Wassergläser, Teller, Besteck, Gläser).

➤ **Restaurant**

Erster Eindruck, Geruch, Temperatur, Sauberkeit, Ambiente, Beleuchtung, Geräuschpegel im Raum, Platzverhältnisse, einheitliche Möbel, komfortable Sitze, Besteck, Geschirr und Gläser, Tischwunsch, Hilfestellung beim Platzieren, Speisekarte/Menükarte/Weinkarte.

Erscheinungsbild der Mitarbeiter, fachliche und soziale Kompetenz, Informationsweitergabe, Reaktion auf Speisenabänderung, Wartezeit bei Speisen, Temperatur der Speisen und Getränke.

➤ **Frühstück**

Attraktivität, Sauberkeit und Ordnung, Auswahl, Qualität, Frische, genügend Teller, ausreichend Vorleger, Hilfestellung durch Mitarbeiter.

**Zimmerservice**

Schnelligkeit der Ausführung, Erscheinungsbild der Mitarbeiter, fachliche und soziale Kompetenz, Sauberkeit und Zustand, Temperatur.

➤ **Bar**

Ambiente, Sauberkeit und Ordnung, Getränkeauswahl, Beleuchtung, komfortable Sitze, Temperatur, Schnelligkeit der Ausführung, Erscheinungsbild der Mitarbeiter, fachliche und soziale Kompetenz.

➤ **Öffentlicher Bereich**

Erster Eindruck, Ambiente, Sitzgelegenheit in der Lobby, Ordnung und Sauberkeit, Beleuchtung, Temperatur, Raumklima (Geruch), klare Beschilderung (inklusive öffentliche Toiletten und Aufzüge).

**Sonstige Räumlichkeiten**

Erholung, Wellness-, Beauty-, Seminar- und Konferenzräume;  
Hier muss - wie im Kernbereich des Beherbergungsbetriebes - ebenfalls die Dienstleistung geprüft werden.

➤ **Services**

Weckruf, Beratung und Beschwerdebehandlung an der Rezeption.

➤ **Check-Out**

Besetze Rezeption, Erscheinungsbild der Mitarbeiter, Wartezeit, fachliche und soziale Kompetenz, Informationsweitergabe, Gepäcktransport, Nachfrage über die Zufriedenheit des Aufenthaltes, effiziente Durchführung des Check-Out-Vorganges, komplette Belege, mehrere Bezahlungsarten, Freundlichkeit.

➤ **„auf Wunsch“-Kriterien**

Im Zuge des MG-Checks müssen zusätzlich alle Kriterien überprüft werden, die im Hotel „auf Wunsch“ erhältlich sind (siehe dazu unter [www.hotelsterne.at](http://www.hotelsterne.at) den „Kriterienkatalog zur österreichischen Hotelklassifizierung“).

## Prozedere

- Nach Aufforderung des Fachverbandes bzw. über eine Fachgruppe oder auf Eigeninitiative übermittelt der MG-Interessent eine Dokumentation seiner Dienstleistung unter Berücksichtigung der organisatorischen und inhaltlichen Voraussetzungen an [sternehotline@wko.at](mailto: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 ab 1.1.2010 auf [www.hotelsterne.at](http://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 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 von den MG-Testern eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von Euro 200,- pro Testung für die Durchführung im Rahmen der Österreichischen Hotelklassifizierung verlangen.
- 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.

## **Für eine MG-Akkreditierung im 3\*S/ 4\*S-Bereich sind neben den oben angeführten organisatorischen und inhaltlichen Voraussetzungen folgende Punkte von Bedeutung:**

### **Entwicklung eines Mystery-Guest-Drehbuchs**

Ausgehend von den vorgestellten Inhalten ist ein Drehbuch zur Überprüfung der relevanten Testbereiche zu erarbeiten und abzustimmen. Grundsätzlich hat dieses Drehbuch dem Kriterienkatalog der Österreichischen Hotelklassifizierung zu folgen.

### **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 Drehbuchs das jeweilige Hotel aus dieser spezifischen Sicht 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 Drehbuchs werden die Hotels aus dieser (subjektiven) Sicht 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 sind die Bereiche - wie oben vorgestellt - 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 bei dem der Betrieb entsprechend dem Drehbuch überprüft wird (vgl. Inhalte).
- Beim Check-Out geben sich die Auditoren zu erkennen und führen ein Abschlussgespräch mit der/den zuständigen Person(en) im Betrieb.

### **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/den Fachverband übermittelt. Die Zusammenfassung der Ergebnisse muss nach den im Anforderungsprofil beschriebenen inhaltlichen Bereichen (z.B. Webauftritt, E-Mail/Post) gegliedert sein. Zudem muss der Nachweis eine eindeutige Empfehlung enthalten, ob der Betrieb dem „S“-Standard entspricht. Bericht und Abrechnung an die jeweiligen Fachgruppen/den Fachverband erfolgen monatlich.

#### **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](mailto:hotels@wko.at)  
W: <http://www.hotelverband.at>  
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 1. Februar 2010