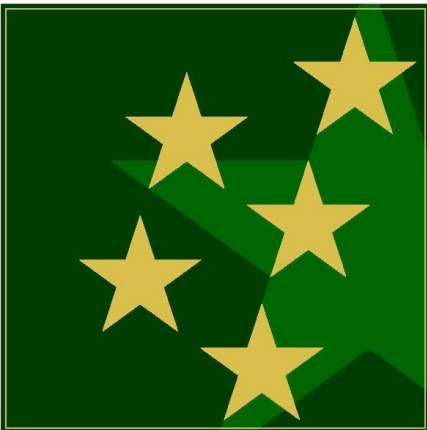


Fachverband Hotellerie

Anforderungsprofil Mystery Guesting 5*/ 5*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
- 2 Übernachtungen
- Frühere/ aktuelle Berufserfahrung der Tester (Branchenexpertise)
- Umfassende Prüfung zur Dienstleistungsqualität
- Schriftlicher Report und Zusammenfassung des Ergebnisses an den Fachverband sowie eine eindeutige Empfehlung, ob der Betrieb dem 5*- bzw. 5*S-Standard entspricht
- Regelmäßiger Bericht an den Fachverband
- Ausformulierung und Übermittlung definierter Standards (Checkliste)
- Beachtung allfälliger gewerberechtlicher Vorschriften

Inhaltliche Bereiche zur MG-Akkreditierung

- Web-Auftritt
- E-Mail und Post
- Telefonische Anfrage
- Anreise und Außenanlage
- Check-In
- Zimmer
- Housekeeping
- Restaurant
- Frühstück
- Zimmerservice
- Bar
- Öffentlicher Bereich
- Freizeit
- Services (Beschwerde)
- Check-Out
- „Auf Wunsch“-Kriterien

Prozedere

- Nach Aufforderung des Fachverbandes oder auf Eigeninitiative übermittelt der MG-Interessent eine Dokumentation seiner Dienstleistung unter Berücksichtigung der organisatorischen und inhaltlichen 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 für den 5*/ 5*S-Bereich geführt.
- Diese Liste findet sich ab 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 5*/ 5*S-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).
- Der 5*-Kommission obliegt unabhängig vom MG-Ergebnis die Letztentscheidung, ob ein Betrieb in die 5*- bzw. 5*S-Kategorie einzustufen ist oder nicht.
- Bei Vorliegen eines negativen MG-Ergebnisses kann die 5*-Kommission 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.
- Das hier beschriebene Akkreditierungsverfahren wird grundsätzlich auch im Rahmen der verdeckten Eigenkontrollen herangezogen.

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 1. Februar 2010