

# Mystery Check by HotellerieSuisse

Qualitätsmanagement-Tool und  
«add-on»-Angebot der  
Schweizer Hotelklassifikation



## Informationen für den Kunden:

Ziele, Schwerpunkte und Output

Seite 2

Kontext des Mystery-Checks

Seite 3

Kernangebot, modulare Erweiterungsmöglichkeiten und Vorgehen

Seite 4

Das Cockpit des Mystery-Checks

Seite 5

Preise und Bestellung des Angebotes

Seite 6

## Ziele, Schwerpunkte und Output

### Ziele

- Der **Mystery-Check by HotellerieSuisse** soll das Klassifikationsaudit (= neutral und objektiv) und die Gästebewertungen (= betroffen und subjektiv) mit einer Momentaufnahme (= Mystery) modular ergänzen.
- Der **Mystery-Check by HotellerieSuisse** soll den Betrieben den «Status Quo der Dienstleistungsqualität» und das «Potential für die Weiterentwicklung» aufzeigen.

### Differenzierung

Nebst dem sehr attraktiven Preis positioniert sich der **Mystery-Check by HotellerieSuisse** gegenüber den anderen Anbietern dadurch, dass ...

- ... die Ausführenden über einen nicht vergleichbaren Benchmark des Schweizer Hotelmarktes verfügen
- ... mit einem beratenden, konstruktiven Abschlussgespräch die Weiterentwicklung des Betriebes gefördert wird.
- ... der betriebliche Status Quo bezüglich Klassifikation in die Gesamtsicht mit einfließt.
- ... die Resultate der Gästerückmeldungen durch die Partnerschaft mit TrustYou in die Gesamtsicht einfließt.
- ... der Bericht auch – bewusst – auch subjektive Elemente (Look & Feel) mit in die Auswertung aufnimmt.
- ... der Blick bewusst auf die Erwartungshaltung der Hauptzielgruppe (Segment und Herkunftsmarkt) gerichtet ist.

### Schwerpunkte und Resultate der Dienstleistung

Um die Ziele für die Betriebe zu erreichen, werden nebst dem «Handwerk des Mystery-Checks», beim **Mystery-Check by HotellerieSuisse** folgende Schwerpunkte gesetzt:

#### Vorbereitung

- Vorgespräch mit dem Hotelier, bei welchem die gewünschten Schwerpunkte aus Sicht des Betriebes sowie die wichtigsten zwei Zielgruppen und Herkunftsmärkte abgefragt werden.
- Vorgängige Analyse der Ausgangslagen «Klassifikation» (Unterhalt und Zustand), «Gästebewertung» (Erfüllungsgrad Gästeterwartungen), «Angebotskommunikation» (Anbieten) und «elektronischer Direktbuchungsprozess» (Kaufen) durch die Ausführenden

#### Resultate

- Objektive Identifikation der GAP's bezüglich Resultate Mystery-Check zu «Gästerwartung» (Positionierung, Kommunikation der Angebote), «Gästebewertung» (Erlebte Qualität) und «Klassifikation» (Unterhalts- und Zustandsqualität sowie offensichtlich fehlende Punkte)
- Subjektive Beurteilung der Atmosphäre und Servicequalität im Vergleich zum persönlichen Erfahrungswert des\*der Auditors\*in (Marktkenntnisse) und zu den Zielgruppen

#### Abschluss

- Strukturiertes und beratendes Abschlussgespräch
- Systematischer und substanzieller Bericht mit Resultaten

### Anerkennung der Klassifikation

Die Ausführung des **Mystery-Check by HotellerieSuisse** wird von der Schweizer Hotelklassifikation (Kriterium Nr. 239) mit 5 Punkten belohnt:

239

Mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums Mystery guesting<sup>55</sup>

5

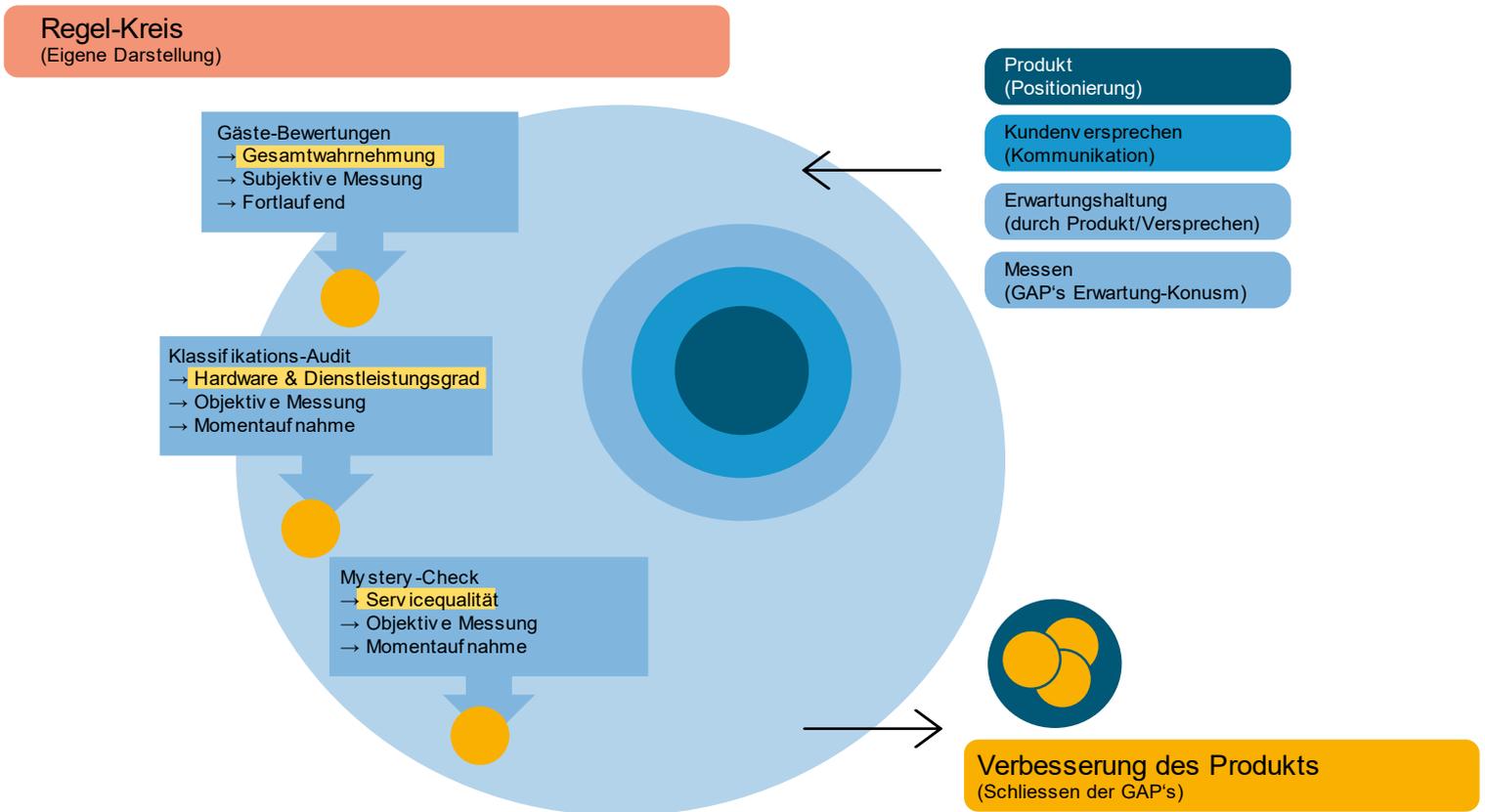
## Kontext des Mystery-Checks by HotellerieSuisse

Der Mystery-Check ist per Definition eine verdeckte Prüfung durch geschulte Experten, welche die Verfahren, die die Servicequalität ausmachen, konsumieren und prüfen und – im Idealfall – in einen Vergleich stellen. Für HotellerieSuisse ist es wichtig, dass die Durchführung des Mystery-Checks sowohl von den Auftraggebern, also auch von den Ausführenden als ...

- ... Teil eines Qualitätsmanagement-Systems und als
- ... Hilfsmittel für die kontinuierliche Verbesserung

gesehen wird. Nur dann erzielt diese Dienstleistung die angestrebte Wirkung und erst dann wird das Instrument für das Unternehmen wertvoll.

Der **Mystery-Check by HotellerieSuisse** ist also ergänzend zu anderen Qualitätsprüfungs-Massnahmen zu sehen:



## Kernangebot, modulare Erweiterungsmöglichkeiten und Vorgehen für den Betrieb

### Kernangebot

Der **Mystery-Check by HotellerieSuisse** prüft im Kern folgende Bereiche oder Zonen:

- Anreise und Parking oder Transfer
- Gebäude und Beschriftung von aussen
- Check-In / Check-Out
- Empfangsbereich
- Zugang zu Zimmer (Treppe/Lift) und Korridore
- Zimmer und Nasszelle
- Room-Service und Produkte auf Anfrage
- Nachtessen
- Frühstück
- Alle öffentliche Räume
- Generell: Atmosphäre / Gastfreundschaft / Prozesse

Nebst dem Prüfungsprozess sind für das Abschlussgespräch maximal 2 Stunden eingeplant: dies ist Teil des Kernangebotes.

### Kosten Kernangebot

Bis 24 Zimmer	25 bis 74 Zimmer	Ab 75 Zimmer
CHF 1'200	CHF 1'400	CHF 1'600

### Mögliche weitere Optionen

Quick-Wins und weitere Verbesserungsmassnahmen

- Im Abschlussgespräch aber auch im Bericht wird der Status Quo des Betriebes identifiziert. Damit wird erkennbar, wo Handlungsmassnahmen sinnvoll sind, aber das Schwergewicht des Abschlussgespräches und des Berichtes liegt nicht darin, konkrete Verbesserungsmassnahmen aufzuzeigen. Sollte dies erwünscht sein, kann dies vom Betrieb zusätzlich in Auftrag gegeben werden: wo erkennbar, werden dann Quick-Wins und weitere Verbesserungsmassnahmen im Abschlussbericht aufgeführt.
- Diese Zusatzleistung führt zu einem kleinen Aufpreis à CHF 100.00

Prüfung von Zusatzdienstleistungen (über das Kernangebot hinaus)

- Das «Kernangebot des Mystery-Checks» prüft das «Kernangebot des Hotelbetriebes» (siehe aufgeführt Punkte weiter oben). Es ist aber möglich, dass der Betrieb weitere Betriebsteile (wie «Wellness», «Seminar», «Sportangebot», etc.) überprüfen lassen kann.
- Dies Zusatzleistung führt zu einem kleinen Aufpreis à CHF 200.00 pro weiteren Bereich.

### Kosten weitere Optionen

Quick-Wins und weitere Verbesserungsvorschläge	CHF 100
Prüfung von Zusatzdienstleistung	CHF 200/Zusatzdienstleistung

### Vorgehen für den Betrieb

Schritt 1

- Bei Interesse haben Sie die Möglichkeit auf unserer Webseite ein Anmeldeformular auszufüllen (Verlinkung einfügen) und den Mystery Check entweder direkt verbindlich zu bestellen oder aber ein Vorgespräch mit unserem Backoffice zu vereinbaren.

Schritt 2

- Der\*die zugeteilte Auditor\*in kontaktiert Sie, um den Termin zu vereinbaren. Sie kennen also danach die Person, allerdings ihr Team nicht. Die Kontaktaufnahme ist unter anderem wichtig, um den Termin für das anschliessende Abschlussgespräch mit Ihnen zu fixieren. Für das Abschlussgespräch sind maximal 2 Stunden vorgesehen.

Schritt 3

- Sie erhalten nach dem Mystery-Check und dem Abschlussgespräch zusätzlich die schriftliche Auswertung mit allen Kommentaren und Resultaten zugestellt. Die Rechnungsstellung erfolgt mit der Zustellung des Berichtes.

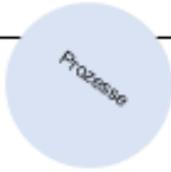
## Das Cockpit des Mystery-Checks by HotellerieSuisse

Die Resultate werden einerseits einzeln (Punkt für Punkt) erfasst, bewertet und kommentiert. Andererseits erhält der Betrieb ein Cockpit der gemessenen Dienstleistungsqualität in all seinen Facetten:

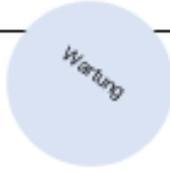
### Bewertung der Bereiche

→ Bereiche	Note	Bemerkungen
• Informieren & reservieren		
• Ankommen		
• Einchecken & Zimmerbezug		
• Zimmer & Nasszelle		
• Gastronomie		
• Frühstück		
• Auschecken & Abreisen		
→ Gesamtnote (Ø)		

### & Bewertung der Arbeitsabläufe

→ effizient? → kompetent? → als Team?	Note	Bemerkungen
• Buchung		
• Check-in		
• Room-Service		
• Gastronomie		
• Frühstück		
• Check-Out		
→ Gesamtnote (Ø)		

### & Bewertung Look

→ ansprechend? → gepflegt? → sauber?	Note	Bemerkungen
- Webpage		
- Parkplatz: Parking		
- Gebäude (von aussen)		
- Eingangsbereich & Lobby		
- Lift, Treppe & Korridor		
- Wohnbereich Zimmer		
- Nasszelle Zimmer		
- Balkon		
- Restaurant		
- Frühstücksbereich		
→ Gesamtnote (Ø)		

### & Bewertung Feel

→ Betrieb repräsentierend? → freundlich? → herzlich?	Note	Bemerkungen
• Buchung		
• Gebäude (von aussen)		
• Eingangsbereich & Lobby		
• Lift, Treppe & Korridor		
• Wohnbereich Zimmer		
• Nasszelle Zimmer		
• Balkon		
• Restaurant		
• Frühstücksbereich		
• Check-Out		
→ Gesamtnote (Ø)		