

Mystery Check by HotellerieSuisse

Strumento di gestione della qualità
e offerta «add-on» della
classificazione alberghiera svizzera



Informazioni per la clientela:

Obiettivi, punti principali e risultati

Pagina 2

Contesto del mystery check

Pagina 3

Offerta principale, possibilità di ampliamento modulare e procedura

Pagina 4

Il cockpit del mystery check

Pagina 5

Prezzi e ordinazione dell'offerta

Pagina 6

Obiettivi, punti principali e risultati

Obiettivi

- Il **mystery check by HotellerieSuisse** è pensato per integrare in chiave modulare l'audit di classificazione (= neutro e obiettivo) e le valutazioni degli ospiti e delle ospiti (= interessati e soggettivi) con un'istantanea (= mystery).
- Il **mystery check by HotellerieSuisse** ha lo scopo di mostrare alle aziende lo «status quo della qualità del servizio» e il «potenziale di sviluppo».

Differenziazione

Nel confronto con altri offerenti, il **mystery check by HotellerieSuisse** si posiziona, oltre che per il prezzo molto allettante, anche per il fatto che ...

- ... chi lo esegue dispone di un benchmark non comparabile del mercato alberghiero svizzero
- ... promuove l'ulteriore sviluppo dell'azienda con un colloquio conclusivo di consulenza e costruttivo
- ... lo status quo dell'azienda per quanto riguarda la classificazione confluisce nella visione d'insieme
- ... i risultati dei feedback degli ospiti e delle ospiti, grazie alla partnership con TrustYou, confluiscono nella visione d'insieme.
- ... il rapporto fa confluire – consapevolmente – nella valutazione anche elementi soggettivi (look and feel)
- ... si concentra consapevolmente sulle aspettative del gruppo target principale (segmento e mercato d'origine).

Punti principali e risultati del servizio

Per raggiungere gli obiettivi per le aziende, il **mystery check by HotellerieSuisse** si concentra sui seguenti punti principali, oltre che sulla «pratica del mystery check».

Preparativi

- Colloquio preliminare con l'albergatore o l'albergatrice, durante il quale vengono individuati i punti chiave desiderati dal punto di vista dell'azienda, nonché i due principali gruppi target e mercati di provenienza
- Analisi preliminare delle seguenti situazioni di partenza: «classificazione» (manutenzione e stato), «valutazione degli ospiti» (grado di adempimento delle aspettative della clientela), «comunicazione dell'offerta» (offerta) e «processo elettronico di prenotazione diretta» (acquisto) da parte degli esecutori

Risultati

- Identificazione oggettiva dei GAP per quanto riguarda i risultati del mystery check in riferimento ad «aspettativa degli ospiti» (posizionamento, comunicazione delle offerte), «valutazione degli ospiti» (qualità sperimentata) e «classificazione» (qualità di manutenzione e di stato, nonché punti palesemente mancanti)
- Valutazione soggettiva dell'atmosfera e della qualità del servizio rispetto all'esperienza personale dell'auditor (co-noscenze di mercato) e ai gruppi target

Conclusione

- Colloquio finale strutturato e di consulenza
- Relazione sistematica e sostanziale con risultati

Riconoscimento della classificazione

L'esecuzione del Mystery Check by HotellerieSuisse è premiata con 5 punti dalla classificazione alberghiera svizzera (criterio n. 239).

239

Mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraums Mystery
gusting⁵⁵

5

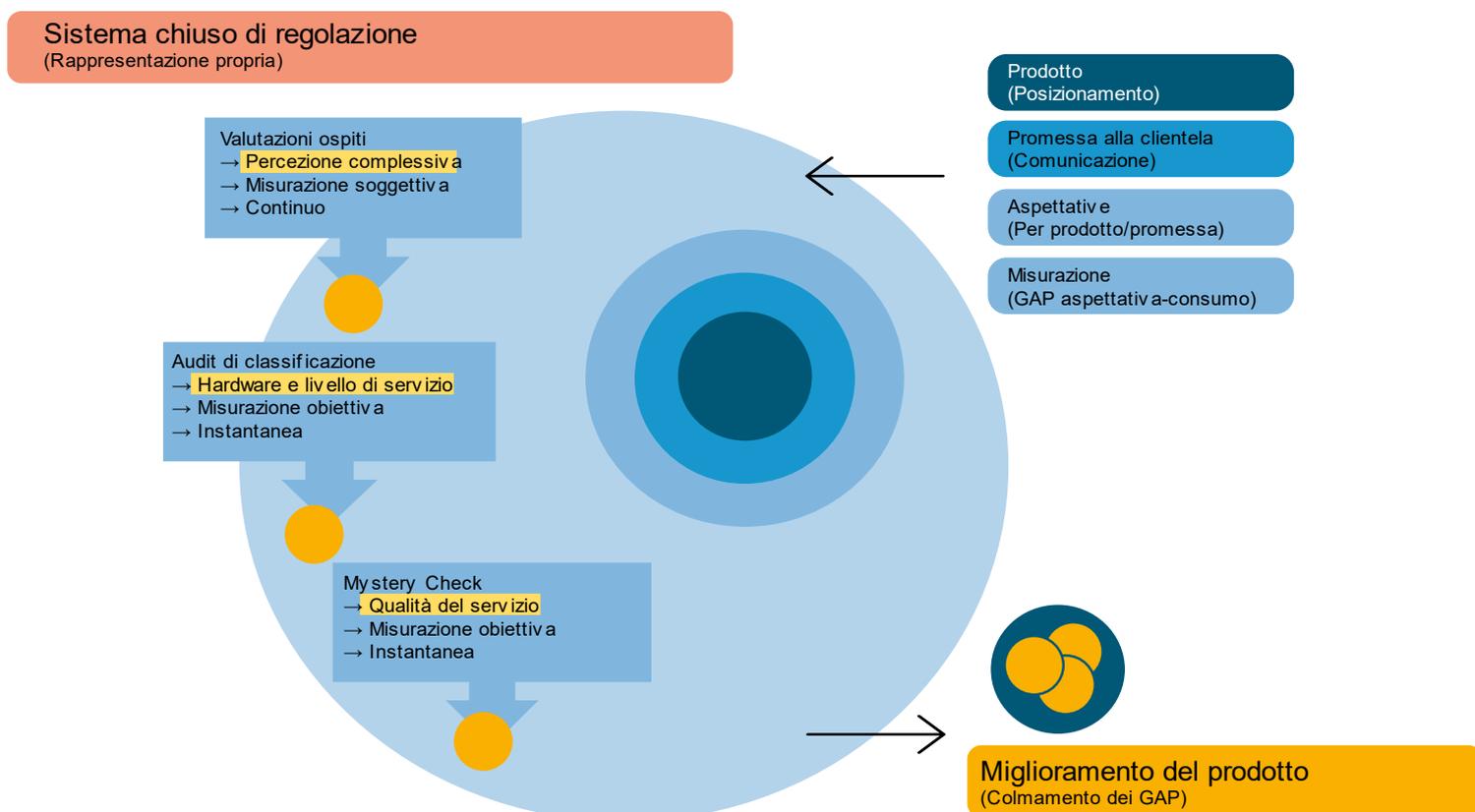
Contesto del mystery check by HotellerieSuisse

Il mystery check è, per definizione, un controllo da parte di esperti in incognito addestrati, che consumano e verificano i processi che costituiscono la qualità del servizio e, idealmente, li confrontano. Per HotellerieSuisse è importante che sia chi commissiona il servizio sia chi lo svolge vedano l'esecuzione del mystery check come ...

- ... parte di un sistema di gestione della qualità e
- ... ausilio per il miglioramento continuo

Solo allora il servizio avrà l'effetto desiderato e solo allora lo strumento acquisterà valore per l'impresa.

Il **mystery check by HotellerieSuisse** è dunque complementare ad altre misure di controllo della qualità:



Offerta principale, possibilità di ampliamento modulare e procedura per l'azienda

Offerta principale

Il **mystery check by HotellerieSuisse** verifica essenzialmente le seguenti aree o zone:

- arrivo e parcheggio o trasferimento
- edifici e scritte dall'esterno
- check-in e check-out
- zona reception
- accesso alle camere (scale/ascensore) e corridoi
- camera e servizi
- servizio in camera e prodotti su richiesta
- cena
- colazione
- tutti i locali pubblici
- In generale: atmosfera / ospitalità / processi

Oltre al processo di verifica, per il colloquio finale sono previste al massimo 2 ore: ciò fa parte dell'offerta principale.

Costi dell'offerta principale

Fino a 24 camere	Da 25 a 74 camere	A partire da 75 camere
CHF 1'200	CHF 1'400	CHF 1'600

Altre opzioni possibili

Quick win e altre misure di miglioramento

- Nel colloquio finale, ma anche nel rapporto, viene identificato lo status quo dell'azienda. In questo modo è possibile individuare i punti in cui è opportuno intervenire. L'obiettivo principale del colloquio conclusivo e del rapporto non consiste però nell'illustrare misure concrete di miglioramento. Se lo si desidera, l'azienda può commissionarlo: in questo caso, nel rapporto finale verranno elencati eventuali quick win riconoscibili e ulteriori misure di miglioramento.
- Questa prestazione supplementare comporta un piccolo sovrapprezzo di CHF 100.00

Verifica dei servizi complementari (oltre all'offerta principale)

- L'«offerta principale del mystery check» verifica l'«offerta principale dell'azienda alberghiera» (vedi punti sopra elencati). È tuttavia possibile che l'azienda possa far controllare altri settori aziendali (come «wellness», «seminari», «offerta sportiva» ecc.).
- Questa prestazione supplementare comporta un piccolo sovrapprezzo di CHF 200.00 per ogni ulteriore settore.

Costi di altre opzioni

Quick win e altre proposte di miglioramento	CHF 100
Verifica di servizi supplementari	CHF 200/Zusatzdienstleistung

Procedura per l'azienda

Fase 1

- In caso di interesse, ha la possibilità di compilare un modulo di iscrizione sul nostro sito web (inserire un link) e di ordinare il mystery check direttamente o di concordare un colloquio preliminare con il nostro back office.

Fase 2

- L'auditor assegnato/a la contatterà per fissare un appuntamento. Lei conosce quindi la persona, ma il suo team no. Prendere contatto è importante tra l'altro per fissare l'appuntamento per il successivo colloquio conclusivo con lei. Per il colloquio finale sono previste al massimo 2 ore.

Fase 3

- Dopo il mystery check e il colloquio finale riceverà anche la valutazione scritta con tutti i commenti e i risultati. La fatturazione avviene al momento dell'invio della relazione.

Il cockpit del mystery check by HotellerieSuisse

I risultati vengono registrati, valutati e commentati singolarmente (punto per punto). Inoltre, l'azienda dispone di un cockpit della qualità del servizio misurata in tutte le sue sfaccettature:

Nota complessiva (Solo touch point)

→ Settori	Nota	Osservazioni
• Informare e prenotare		
• Arrivo		
• Check-in e occupazione camera		
• Camera e servizi		
• Ristorazione		
• Colazione		
• Check out e partenza		
→ Nota complessiva (Ø)		

&

Valutazione dei processi di lavoro

→ Efficiente?	→ Competente?	→ Lavoro di squadra?	Nota	Osservazioni
• Prenotazione				
• Check-in				
• Servizio in camera				
• Ristorazione				
• Colazione				
• Check-out				
→ Nota complessiva (Ø)				

Processi

&

Valutazione look

→ Accattivante?	→ Curato?	→ Pulito?	Nota	Osservazioni
• Pagina web				
• Parcheggio				
• Edifici (dall'esterno)				
• Area di ingresso e lobby				
• Ascensore, scale e corridoio				
• Zona soggiorno camere				
• Servizi camere				
• Balcone				
• Ristorante				
• Sala per la prima colazione				
→ Nota complessiva (Ø)				

Manutenzione

&

Valutazione feel

→ Rappresentativo dell'azienda?	→ Amichevole?	→ Cordiale	Nota	Osservazioni
• Prenotazione				
• Edifici (dall'esterno)				
• Area di ingresso e lobby				
• Ascensore, scale e corridoio				
• Zona soggiorno camere				
• Servizi camere				
• Balcone				
• Ristorante				
• Sala per la prima colazione				
• Check-out				

Ambiente