

Mystery Check



| | |
|-----------------------------|---|
| positiv erfülltes Kriterium | 1 |
| negativ erfülltes Kriterium | 0 |

1. Web-Auftritt

| | | | Kommentar |
|--|----|---|---|
| 1 | 1 | Nachvollziehbare Webadresse | 1 |
| 2 | 2 | Funktionieren alle Links | 0 im russischer Sprache führen links zu "toten" Seiten (im Footer funktionieren folgende Links nicht: "Jobs", "Links & Partner") |
| 3 | 3 | Übersichtlichkeit | 1 |
| 4 | 4 | Such-Funktion | 0 |
| 5 | 5 | Integriertes Gästefeedback | 1 |
| 6 | 6 | Tipp-, Rechtschreib- und Grammatikfehler | 1 |
| 7 | 7 | Aussagekräftiger, realistischer Auftritt mit Hotelbildern | 0 Hinweis zu unmittelbarer Nähe zum Skigebiet sollte hervorgehoben werden |
| 8 | 8 | Aktualität | 1 |
| 9 | 9 | Impressum | 1 |
| 10 | 10 | Übersetzung in mindestens eine Fremdsprache (ab 3* verpflichtend) | 1 |
| 11 | 11 | Kontaktangabe (Email, Telefon, etc.) | 1 |
| 12 | 12 | Online-Buchbarkeit auf eigener Website | 1 |
| 13 | 13 | Anfahrtsplan | 1 |
| 14 | 14 | Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Stornobedingungen vorhanden | 1 |
| <i>Anzahl der erfüllten Kriterien</i> | | | 11 |
| <i>Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit</i> | | | 0,2347 |
| <i>Maximale Summe</i> | | | 3,2864 |
| <i>Erreichte Punktzahl</i> | | | 2,5822 |

Kommentar

Allgemeines Anfrageformular schwer auffindbar; responsive Seite nicht gut --> über Ipad Menü teilweise im Hintergrund und nicht einsehbar

2. E-Mail und Post

Beantwortung Ihrer E-Mail Anfrage,

Kommentar

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 15 | 1 | Innerhalb ... Stunden ab Anfrage (3*S - 12; 4*S - 8; 5*/5*S - 4) | 0 | Anfrage am 17.02. um 19 Uhr, Antwort am 19.02. um 12 Uhr erhalten |
| 16 | 2 | Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtsschreibung) | 0 | 2 Rechtschreibfehler, Angabe falscher Daten/Wochentage im Angebot |
| 17 | 3 | Informationsgehalt (z.B. Zusatzangebote), | 1 | |
| 18 | 4 | Individuelle Bearbeitung | 1 | |
| 19 | 5 | Bei Angebot: Angaben zu Stornobedingungen, | 0 | |

Reservierungs-Bestätigung (E-Mail, Fax) als Antwort auf Ihre Buchung

Kommentar

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| 20 | 6 | Innerhalb ... Stunden ab Reservierung (3*S - 24; 4*S - 12; 5*/5*S - 8) | 1 | |
| 21 | 7 | Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtsschreibung) | 1 | |
| 22 | 8 | Informationsgehalt (u.a. Aktuelle Anfahrsbeschreibung), | 1 | |
| 23 | 9 | Angaben zu Stornobedingungen | 1 | |

Unterlagen per Post

Kommentar

| | | | | |
|----|----|---|---|---|
| 24 | 10 | Zusendung innerhalb von 3 Werktagen | 1 | |
| 25 | 11 | Begleitschreiben | 0 | weißes Blatt mit Adresskopf, ansonsten leer |
| 26 | 12 | Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtsschreibung) | 0 | keinerlei Anschreiben |
| 27 | 13 | Informationsgehalt (z.B. Zusatzangebote), | 1 | im Angebot fehlt Zimmerskizze/Zimmerbild und Hinweis auf zzgl. Kosten wie z.B. Ortstaxe |
| 28 | 14 | Individuelle Bearbeitung | 0 | Sommer 2016 angefragt, aber als Einlegeblatt in Prospekt Sommerpreise 2015 |

| | | | | |
|----|----|--|---|---|
| 29 | 15 | Qualitativ entsprechende Unterlagen, Prospekte | 0 | A4 Kuvert verwendet, aber Prospekt im A6 Format und dazu weißes Blatt mit Adresskopf /teilweise händisch nachgetragen |
|----|----|--|---|---|

Anzahl der erfüllten Kriterien

8

Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit

0,2347

Maximale Summe

3,5211

Erreichte Punktzahl

1,8779

Kommentar

unzureichende Infos für den Gast

3. **Telefon**

| | | | Kommentar | |
|----|----|--|-----------|----------------------------------|
| 30 | 1 | Wartezeit (3*S - 1 Min; 4*S - 30 Sek; 5*/5*S - 15 Sek) | 1 | |
| 31 | 2 | Während der Wartezeit Text- bzw. Tonschleife | 1 | |
| 32 | 3 | Herzlichkeit | 1 | |
| 33 | 4 | Klare deutliche Stimme und Aussprache | 1 | |
| 34 | 5 | Mit Namen angesprochen | 1 | |
| 35 | 6 | Vollständige Datenaufnahme (z.B. Adresse, Tel, Email-Nachfrage), | 0 | keine weiteren Daten aufgenommen |
| 36 | 7 | Fachliche Kompetenz | 1 | |
| 37 | 8 | An- und Abreisedatum wiederholt und bestätigt | 1 | |
| 38 | 9 | Informationen über Kategorien | 1 | |
| 39 | 10 | Informationen über Preise | 1 | |
| 40 | 11 | Informationen über Zahlungsmodalitäten | 0 | keine Hinweise |
| 41 | 12 | Informationen über Leistungen | 1 | |
| 42 | 13 | Informationen über Check-in-Zeiten | 1 | |
| 43 | 14 | Informationen über Zusatzangebote | 1 | |
| 44 | 15 | Anfahrts-, Wegbeschreibung | 1 | |
| 45 | 16 | Angebot zur vorläufigen Einbuchung | 1 | |
| 46 | 17 | Hinweis auf Stornobedingungen | 1 | |
| 47 | 18 | Freundliche Verabschiedung und Dank | 1 | |

| | |
|---|--------|
| Anzahl der erfüllten Kriterien | 16 |
| Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit | 0,2347 |
| Maximale Summe | 4,2254 |
| Erreichte Punktzahl | 3,7559 |

Kommentar

4. **Anreise und Außenanlage**

Kommentar

| | | | | Kommentar |
|----|---|--|---|---|
| 48 | 1 | Auffindbarkeit (z.B. Beschilderung im Ort) | 1 | |
| 49 | 2 | Zufahrtsmöglichkeit | 0 | Parkplatz für Be- & Entladung erst nach Hinweis des Portiers gefunden |
| 50 | 3 | Parkplätze | 0 | |
| 51 | 4 | Garagenplätze | 1 | Parkgarage 150 m entfernt (Auto wurde in die Parkgarage gebracht) |
| 52 | 5 | Beleuchtung | 1 | |
| 53 | 6 | Gepäckservice | 1 | |
| 54 | 7 | Einfache Orientierung | 1 | |
| 55 | 8 | Sauberkeit und Zustand | 1 | |
| 56 | 9 | Parkservice (z.B. Doorman, Wagenmeister) | 1 | |

| | |
|---|--------|
| Anzahl der erfüllten Kriterien | 7 |
| Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit | 0,2347 |
| Maximale Summe | 2,1127 |
| Erreichte Punktzahl | 1,6432 |

Kommentar

5. Check-In

Eingang

Kommentar

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| 57 | 1 | Raumklima (Geruch) | 1 | |
| 58 | 2 | Raumtemperatur | 1 | |
| 59 | 3 | Beleuchtung ausreichend | 1 | |
| 60 | 4 | Ambiente/Atmosphäre | 1 | |
| 61 | 5 | Entsprechend qualitatives Mobiliar | 1 | |
| 62 | 6 | Sauberkeit und Ordnung | 1 | |
| 63 | 7 | Stimmige Dekorationen | 1 | |
| 64 | 8 | Großzügiger Sitzbereich für Gäste | 1 | |
| 65 | 9 | Erscheinungsbild Check-In-Bereich (Front Office - Sauberkeit, Ordnung) | 1 | |

Front Office Mitarbeiter

Kommentar

| | | | | |
|----|----|---|---|---|
| 66 | 10 | Anwesenheit | 1 | |
| 67 | 11 | Begrüßung (z.B. Welcome Drink) | 1 | Welcome Drink wurde nicht angeboten |
| 68 | 12 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 1 | |
| 69 | 13 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 1 | Uniform ja, kein Namensschild aber namentlich vorgestellt |
| 70 | 14 | Fachkompetenz | 1 | |
| 71 | 15 | Fremdsprachenkenntnisse | 1 | |
| 72 | 16 | Aufmerksamkeit | 1 | |
| 73 | 17 | Sorgfältigkeit | 1 | |
| 74 | 18 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 | |
| 75 | 19 | Hilfsbereitschaft | 1 | |
| 76 | 20 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 | |
| 77 | 21 | Gast mit Namen angesprochen | 0 | |
| 78 | 22 | Vorbereiteter Meldezettel | 1 | |
| 79 | 23 | Gepäcksservice angeboten | 1 | |
| 80 | 24 | Begleitung auf das Zimmer angeboten | 1 | |

| | | | | |
|----|----|--|---|--|
| 81 | 25 | Allgemeine Haus-Informationen angeboten bzw. gegeben | 0 | |
| 82 | 26 | Angenehmen Aufenthalt gewünscht | 1 | |

Begleitung zum Zimmer

Kommentar

| | | | | |
|----|----|-----------------------------------|---|--|
| 83 | 27 | Erscheinungsbild des Mitarbeiters | 1 | |
| 84 | 28 | Freundlichkeit, Konversation | 1 | |

Rooming

Kommentar

| | | | | |
|----|----|---|---|---|
| 85 | 29 | Hinweis auf Hauptschalter (für Strom im Zimmer) | 1 | |
| 86 | 30 | Hinweis auf Heizung oder Klimaanlage | 0 | |
| 87 | 31 | Telefon (schriftliche Infos ausreichend) | 0 | keine Beschreibung vorhanden |
| 88 | 32 | Telefonverzeichnis bzw. -nummern (für Zimmerservice) - schriftliche Infos ausreichend | 1 | |
| 89 | 33 | Minibar oder Minibar (bis 4*) auf jeder Etage (schriftliche Infos ausreichend) | 1 | |
| 90 | 34 | Safe (schriftliche Infos ausreichend) | 1 | |
| 91 | 35 | Wäscherei-Service (schriftliche Infos ausreichend) | 1 | Zettel weist Gebrauchsspuren auf |
| 92 | 36 | Bügel-Service (schriftliche Infos ausreichend) | 1 | Zettel weist Gebrauchsspuren auf |
| 93 | 37 | Öffnungszeiten Restaurant, Bar (schriftliche Infos ausreichend) | 1 | |
| 94 | 38 | Zeitangabe Frühstück (schriftliche Infos ausreichend) | 1 | |
| 95 | 39 | Rezeption 24 Std. erreichbar und ... Std. besetzt (3*S - 14; 4*S - 16; 5*/5*S - 24) | 1 | 7-23 Uhr besetzt, danach telefonisch erreichbar |

Anzahl der erfüllten Kriterien

35

Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit

0,2347

Maximale Summe

9,1549

Erreichte Punktzahl

8,2160

Kommentar

bei der Begleitung aufs Zimmer gab es Hinweis auf kostenloses Upgrade, aber ansonsten kaum Informationen wie z.Bsp. über Allergiker-Bettwäsche, wo ist Minibar/Safe/Bademantel zu finden

6. Zimmer

Erster Eindruck und Allgemeiner Charakter

Kommentar

| | | | | |
|-----|---|---|---|--------------------------------|
| 96 | 1 | Raumklima (Frischer Geruch) | 1 | |
| 97 | 2 | Angenehme Temperatur | 1 | |
| 98 | 3 | Atmosphäre (Wohlfühlcharakter) | 1 | |
| 99 | 4 | Geräuschpegel (Ruhe) | 1 | |
| 100 | 5 | Entsprechendes Mobiliar | 1 | |
| 101 | 6 | Sauberkeit | 1 | |
| 102 | 7 | Willkommensbrief/-karte | 1 | mit persönlicher Anrede |
| 103 | 8 | Willkommensgruß (z.B. Blumen, Obst, Konfekt...) | 1 | Raffaello, Rose und kl. Kuchen |
| 104 | 9 | Türschloss in einwandfreiem Zustand | 1 | |

Das Bett

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 105 | 10 | Dem Hotelstandard angemessen | 0 | Matratzen sind zu groß für den vorgesehenen Bettrahmen (dieser ist teilweise beschädigt) |
| 106 | 11 | Qualität der Bettbezüge angemessen | 1 | |
| 107 | 12 | Matratze/Liegekomfort | 1 | |
| 108 | 13 | Bettdecken der Jahreszeit angepasst | 1 | |
| 109 | 14 | Zusatzkissen auf Wunsch (kein Zierkissen) | 1 | |
| 110 | 15 | Zusatzdecke auf Wunsch | 1 | |
| 111 | 16 | Zwei Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen) | 1 | |
| 112 | 17 | Auswahl verschiedener Kopfkissen | 0 | kein Hinweis darauf vorhanden |
| 113 | 18 | Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch | 0 | kein Hinweis darauf vorhanden |

Einrichtung

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 114 | 19 | Qualität und Zustand der Vorhänge | 1 | |
| 115 | 20 | Verdunkelung mit Vorhängen möglich | 1 | |
| 116 | 21 | Schalter, Steckdosen leicht erreichbar | 1 | |
| 117 | 22 | Einwandfreie Wände | 1 | |

| | | | | |
|-----|----|--|---|---|
| 118 | 23 | Einwandfreie Beleuchtung | 1 | |
| 119 | 24 | Einwandfreie Einrichtung (Mobiliar) | 1 | |
| 120 | 25 | Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel (Kein Draht) bis inkl. 3*; verschiedene Bügelarten | 0 | Form nur geringfügig abweichend, aber Bügelart gleich |
| 121 | 26 | Geräumige Ablagemöglichkeiten | 1 | |
| 122 | 27 | Geräumige Hängevorrichtung in den Kästen | 1 | |

Ausstattung und Services

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 123 | 28 | Radio- und TV-Programme gut eingestellt | 0 | teilweise falsche Belegung (Vergleich laut ausgelegter TV-Liste) |
| 124 | 29 | Programmverzeichnis vorhanden | 1 | |
| 125 | 30 | Aktuelles Fernsehprogramm aufgelegt. | 1 | |
| 126 | 31 | Schreibmappe mit Schreibgeräten (ab 5* verpflichtend) | 1 | |
| 127 | 32 | Telefon mit der Möglichkeit direkt nach innen und außen zu telefonieren | 1 | |
| 128 | 33 | Mindestens zweisprachige Bedienungsanleitung für Telefon | 0 | keine Anleitung vorhanden |
| 129 | 34 | Schreibblock und einen Bleistift neben Telefon | 1 | |
| 130 | 35 | Modemanschluss im Betrieb (bzw. gleichwertiger Internetzugang für den Gast verfügbar) | 1 | WLAN |
| 131 | 36 | Internetanschluss im Zimmer (W-Lan oder Buchse) | 1 | WLAN |
| 132 | 37 | Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch | 1 | |
| 133 | 38 | Einwandfreie Funktionalität aller elektrischen Einrichtungen (z.B. Licht, TV, Fön) | 0 | 2 Lichtschalter im Raum funktionieren nicht |
| 134 | 39 | Safe im Zimmer | 1 | |
| 135 | 40 | Wecker (oder Weckfunktion über das TV-Gerät, Telefon) | 1 | |
| 136 | 41 | Alternatives Weckservice (Verlässlichkeit, Freundlichkeit) | 1 | |
| 137 | 42 | "Bitte nicht stören/Bitte aufräumen" Angabemöglichkeit vorhanden | 1 | |
| 138 | 43 | Zustand und Aktualität der aufgelegten Info-Mappe | 1 | |
| 139 | 44 | Sicherheitsbestimmungen (z.B. Brandschutz, Fluchtwege) sichtbar | 1 | |
| 140 | 45 | Zimmerpreise aufgehängt oder in Infomappe | 0 | |
| 141 | 46 | Aufgelegtes Gästemagazin | 1 | |
| 142 | 47 | Zeitungs-, Magazinservice | 1 | |

| | | | | |
|-----|----|---|---|-------------------------------|
| 143 | 48 | Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (3*S: mind. zweisprachig; 4*S, 5*, 5*S: mind. dreisprachig) | 0 | nur DE & EN |
| 144 | 49 | Ladegeräte/Adapter auf Wunsch (z.B. für elektronische Geräte wie Handys, Tablets..) | 1 | |
| 145 | 50 | Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch | 1 | |
| 146 | 51 | Mindestens zwei Trinkgläser auf Untersetzer (z.B. Serviette) | 1 | |
| 147 | 52 | Getränke im Roomservice (4* - 16h; 5* - 24h) | | |
| 148 | 53 | Speisen im Roomservice (4* - 14h; 5* - 24h) | | |
| 149 | 54 | Frühstückskarte im Roomservice | 0 | |
| 150 | 55 | Wäschereiservice | 1 | |
| 151 | 56 | Bügelservice | 1 | |
| 152 | 57 | Nähservice | 0 | kein Hinweis darauf vorhanden |
| 153 | 58 | Schuhputzservice | 1 | |

Badezimmer

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 154 | 59 | Atmosphäre (Wohlfühlcharakter) | 1 | |
| 155 | 60 | Entsprechende Ausstattung | 1 | |
| 156 | 61 | Helligkeit | 1 | |
| 157 | 62 | Einwandfreie Hygiene und Sauberkeit | 1 | |
| 158 | 63 | Böden in der Dusche/ Wanne aus rutschfestem Material | 0 | |
| 159 | 64 | Einfach handhabbare Wasserhähne | 1 | |
| 160 | 65 | Pro Person ein einwandfreies Zahnputzglas | 1 | |
| 161 | 66 | Mindestens ein qualitativ einwandfreies Handtuch pro Person | 1 | |
| 162 | 67 | Mindestens ein qualitativ einwandfreies Badetuch pro Person | 1 | |
| 163 | 68 | Badvorleger aus Textil | 1 | |
| 164 | 69 | Haarfön | 1 | Die Qualität des Gerätes könnte durchaus besser sein |
| 165 | 70 | Auswahl - Guestsupplies (z.B. Duschgel, Seife, Gesichtstücher) | 1 | |
| 166 | 71 | Qualität - Guestsupplies (z.B. Duschgel, Seife, Gesichtstücher) | 1 | |
| 167 | 72 | Qualitativ einwandfreier Bademantel pro Person | 1 | |
| 168 | 73 | Hausschuhe bzw. -slipper | 1 | inkl. Logo |
| 169 | 74 | Moderne funktionierende Personenwaage | 0 | |

| | | | |
|-----|----|--|---|
| 170 | 75 | Ausreichend ausgeleuchteter Rasier- bzw. Kosmetikspiegel | 1 |
| 171 | 76 | Ausreichende Ablagemöglichkeit | 1 |
| 172 | 77 | WC-Reserverolle | 1 |
| 173 | 78 | Sauberer und hygienischer Abfallbehälter | 1 |

Anzahl der erfüllten Kriterien 63,0
Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit 0,2347
Maximale Summe 18,3099
Erreichte Punktzahl 14,7887

Kommentar

Ablage für Dusch-/Shampooflaschen im Bad nicht fest montiert

7. **Housekeeping**

Allgemein

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|---|---|---|
| 174 | 1 | Sauberkeit und Pflegezustand Zimmer | 1 | |
| 175 | 2 | Sauberkeit und Pflegezustand Zimmereinrichtung | 1 | |
| 176 | 3 | Sauberkeit und Pflegezustand Badezimmer | 1 | |
| 177 | 4 | Sauberkeit und Pflegezustand Badezimmereinrichtung | 1 | |
| 178 | 5 | Sauberkeit und Pflegezustand Terrasse/ Balkon | 1 | kein Eigener Balkon bzw. Terrasse vorhanden |
| 179 | 6 | Sauberkeit und Pflegezustand öffentlicher Bereich (z.B. Gänge, Wellness-/Freizeitanlagen) | 1 | |
| 180 | 7 | Gut bestückte Minibar (oder Maxibar auf jeder Etage bis 4*) | 1 | |
| 181 | 8 | Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch | 1 | Hinweis am Nachtschrank, dass aufgrund des Umweltbewusstseins, Bettwäsche nur auf ausdrücklichen Wunsch gewechselt wird |
| 182 | 9 | Wechsel von Hand-, Badetuch und Badvorleger täglich bzw. Hinweis auf Möglichkeit | 1 | |
| 183 | 10 | Täglich geleerte Mülleimer | 1 | |
| 184 | 11 | Sauberkeit und Pflegezustand Bett | 1 | |
| 185 | 12 | Abendlicher Turndownservice als zusätzlicher Zimmercheck | 1 | |

Mitarbeiter**Kommentar**

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 186 | 13 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 1 | |
| 187 | 14 | Aufmerksamkeit | 1 | |
| 188 | 15 | Sorgfältigkeit | 1 | |
| 189 | 16 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 1 | |
| 190 | 17 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 | |
| 191 | 18 | Hilfsbereitschaft | 1 | |
| 192 | 19 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 | |

Anzahl der erfüllten Kriterien

19

Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit

0,2347

Maximale Summe

4,4601

Erreichte Punktzahl

4,4601

Kommentar**8. Restaurant****Erster Eindruck****Kommentar**

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 193 | 1 | Aufmerksame Begrüßung | 1 | |
| 194 | 2 | Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik) | 1 | |
| 195 | 3 | Passende Raumdekoration | 1 | |
| 196 | 4 | Angenehmes Raumklima (z.B. kein Rauchgeruch, frei von Gerüchen aus der Küche) | 1 | |
| 197 | 5 | Angenehme Temperatur | 1 | |
| 198 | 6 | Angemessene Beleuchtung | 1 | |
| 199 | 7 | Begleitung zum Tisch | 1 | |
| 200 | 8 | Platzierungswunsch berücksichtigt | 1 | |
| 201 | 9 | Angenehme Raumaufteilung (z.B. Tischabstand) | 1 | |
| 202 | 10 | Entsprechendes Mobiliar | 1 | |

Service, Restaurant**Kommentar**

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 203 | 11 | Speisekarte/Weinkarte offen gereicht | 0 | |
| 204 | 12 | Speisekarte/Weinkarte sauber und in einwandfreiem Zustand | 0 | Weinkarte mit deutlichen Gebrauchsspuren, Größe im Handling unpraktisch am Tisch |
| 205 | 13 | Abgestimmtes Layout der Speisen- und Weinkarte | 1 | |
| 206 | 14 | Aperitif aktiv angeboten | 0 | weder schriftliche Empfehlung, noch Verkauf durch Bedienung |
| 207 | 15 | Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst) | 1 | |
| 208 | 16 | Einwandfreier Bestellvorgang | 1 | |
| 209 | 17 | Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung | 1 | |
| 210 | 18 | Jour Gebäck mit Butter bzw. Aufstrich | 1 | |
| 211 | 19 | Der Bestellung entsprechendes Gedeck (z.B. Fischmesser) | 1 | |
| 212 | 20 | Angemessene Wartezeiten | 1 | |
| 213 | 21 | Einwandfreies Service | 0 | Mann öfter vor Frau bedient |
| 214 | 22 | Gleichzeitige Servicierung bei den einzelnen Gängen | 1 | |
| 215 | 23 | Unauffälliges Abräumservice | 1 | |
| 216 | 24 | Servicepräsenz | 1 | |
| 217 | 25 | Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung | 1 | |

Weinservice**Kommentar**

| | | | | |
|-----|----|--|---|---|
| 218 | 26 | Entsprechendes Weinangebot | 1 | |
| 219 | 27 | Ansprechende Weinempfehlung | 1 | |
| 220 | 28 | Wasserangebot | 1 | |
| 221 | 29 | Weinpräsentation (Öffnen, Probeschluck, Temperatur ...) | 1 | |
| 222 | 30 | Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst) | 1 | |
| 223 | 31 | Digestifempfehlung | 0 | weder schriftliche Empfehlung, noch Verkauf durch Bedienung |

| | | | | |
|-----|----|--------------------------------|---|--|
| 224 | 32 | Fachkompetenz des Mitarbeiters | 1 | |
|-----|----|--------------------------------|---|--|

Speisenangebot

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 225 | 33 | Vielfalt | 1 | |
| 226 | 34 | Präsentation | 1 | |
| 227 | 35 | Geschmack | 1 | |
| 228 | 36 | Temperatur | 1 | |
| 229 | 37 | Angemessene Portionsgröße | 1 | |
| 230 | 38 | Kreativität der Zubereitung | 1 | |
| 231 | 39 | Qualität und Frische | 1 | |
| 232 | 40 | Harmonie der Zubereitung der Speisen | 1 | |
| 233 | 41 | Käseangebot | 1 | |
| 234 | 42 | Brotartenangebot | 1 | |
| 235 | 43 | Speisenempfehlung | 1 | |
| 236 | 44 | Kaffee- und Teeservice (z.B. Petit Fours, Zuckerangebot) | 0 | |

Tisch

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 237 | 45 | Einwandfreie und stimmige Tischwäsche | 1 | |
| 238 | 46 | Stimmige Tischdekoration (z.B. angezündete Kerzen) | 1 | |
| 239 | 47 | Sauberkeit und Qualität des Gedecks (z.B. Gläser, Teller, Besteck, Servietten) | 1 | |
| 240 | 48 | Vielfalt des Menüangebots | 1 | |
| 241 | 49 | Qualität des Menüangebots (z.B. Sauberkeit, Frische) | 1 | |

Mitarbeiter

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|-------------|---|--|
| 242 | 50 | Anwesenheit | 1 | |
| 243 | 51 | Begrüßung | 1 | |

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 244 | 52 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 0 | teilweise unfreundlich, als Dessert nicht aufgegessen: Gast erklärte dass Mohn nicht sein Geschmack, daraufhin war einzige Antwort: und warum haben sie das nicht vorher gesagt? |
| 245 | 53 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 1 | |
| 246 | 54 | Fachkompetenz (z.B. Speisen-/ Weinkenntnis) | 1 | |
| 247 | 55 | Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt) | 1 | |
| 248 | 56 | Sorgfältigkeit | 1 | |
| 249 | 57 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 | |
| 250 | 58 | Hilfsbereitschaft | 1 | |
| 251 | 59 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 | |

Anzahl der erfüllten Kriterien

52

Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit

0,2347

Maximale Summe

13,8498

Erreichte Punktzahl

12,2066

Kommentar

Weinservice zu verbessern, geöffnete Rotweinflaschen ohne Unterteller und Hangerl am Sideboard abgestellt; im Laufe des Abends Nachschenken des Weins teilweise nur auf Nachfrage

9. Frühstück

Erster Eindruck

Kommentar

| | | | | |
|-----|---|---|---|-----------|
| 252 | 1 | Aufmerksame Begrüßung | 1 | |
| 253 | 2 | Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik) | 1 | |
| 254 | 3 | Passende Raumdekoration | 1 | |
| 255 | 4 | Angenehmes Raumklima (z.B. kein Rauchgeruch, frei von Gerüchen aus der Küche) | 1 | |
| 256 | 5 | Angenehme Temperatur | 0 | eher kühl |
| 257 | 6 | Angemessene Beleuchtung | 1 | |
| 258 | 7 | Begleitung zum Tisch | 1 | |

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 259 | 8 | Platzierungswunsch berücksichtigt | 1 | |
| 260 | 9 | Angenehme Raumaufteilung (z.B. Tischabstand) | 1 | |
| 261 | 10 | Entsprechendes Mobiliar | 1 | |

Tisch

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|--|---|---|
| 262 | 11 | Einwandfreie und stimmige Tischwäsche | 0 | Brotkrümel vom Vorabend noch auf der Tischdecke |
| 263 | 12 | Stimmige Tischdekoration (z.B. angezündete Kerzen) | 1 | |
| 264 | 13 | Sauberkeit und Qualität des Gedecks (z.B. Gläser, Teller, Besteck, Servietten) | 1 | |
| 265 | 14 | Vielfalt des Menüangebots | 1 | |
| 266 | 15 | Qualität des Menüangebots (z.B. Sauberkeit, Frische) | 1 | |

Service

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 267 | 16 | Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst) | 1 | |
| 268 | 17 | Einwandfreier Bestellvorgang | 1 | |
| 269 | 18 | Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung | 1 | |
| 270 | 19 | Angemessene Wartezeiten | 1 | |
| 271 | 20 | Einwandfreies Service | 1 | |
| 272 | 21 | Unauffälliges Abräumservice | 1 | |
| 273 | 22 | Servicepräsenz | 1 | |

Mitarbeiter

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|------------------------------|---|---|
| 274 | 23 | Anwesenheit | 1 | |
| 275 | 24 | Begrüßung | 1 | |
| 276 | 25 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 0 | teilweise uninteressiert und Wünsche der Gäste wirkten eher als Mehrbelastung |

| | | | | |
|-----|----|---|---|---|
| 277 | 26 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 0 | 3 verschiedene Bedienungen in jeweils unterschiedlicher Uniform |
| 278 | 27 | Fachkompetenz | 1 | |
| 279 | 28 | Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt) | 1 | |
| 280 | 29 | Sorgfältigkeit | 1 | |
| 281 | 30 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 | |
| 282 | 31 | Hilfsbereitschaft | 1 | |
| 283 | 32 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 | |

Frühstücksbüffet

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|------------------------------------|---|---|
| 284 | 33 | Ansprechende Präsentation | 0 | abgedeckte Wurst und Käseplatten schwer zu öffnen bzw. schwierig alles zu erreichen |
| 285 | 34 | Dem Standard entsprechende Auswahl | 0 | keine gekochten Eier, Butter nur in verpackter Form, keine frisch gepressten Säfte |
| 286 | 35 | Stets vollständiges Angebot | 1 | |
| 287 | 36 | Qualität | 1 | |
| 288 | 37 | Frische | 1 | |
| 289 | 38 | Sauberkeit und Ordnung | 1 | |
| 290 | 39 | à la carte-Angebote | 1 | |

Anzahl der erfüllten Kriterien

33

Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit

0,2347

Maximale Summe

9,1549

Erreichte Punktzahl

7,7465

Kommentar

Tischdecken im Restaurant wurden gewechselt, während andere Gäste unmittelbar daneben gesessen haben; Morgenpost mit teilweisen gleichen Infos wie am Vortag, Wörter teilweise über Rand gedruckt

10. **Zimmerservice**

| | | | Kommentar |
|-----|---|-------------------------------------|-----------|
| 291 | 1 | Korrekte Aufnahme der Bestellung | 1 |
| 292 | 2 | Angemessene Wartezeit | 0 |
| 293 | 3 | Einwandfreies Service | 1 |
| 294 | 4 | Anordnung/ Präsentation | 0 |
| 295 | 5 | Qualität | 1 |
| 296 | 6 | Frische | 1 |
| 297 | 7 | Temperatur der Speisen entsprechend | 1 |
| 298 | 8 | Dem Standard entsprechende Auswahl | 1 |
| 299 | 9 | Stets vollständiges Angebot | 0 |

| Mitarbeiter | | | Kommentar |
|-------------|----|---|-----------|
| 300 | 10 | Begrüßung | 1 |
| 301 | 11 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 1 |
| 302 | 12 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 1 |
| 303 | 13 | Fachkompetenz | 1 |
| 304 | 14 | Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt) | 1 |
| 305 | 15 | Sorgfältigkeit | 1 |
| 306 | 16 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 |
| 307 | 17 | Hilfsbereitschaft | 1 |
| 308 | 18 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 |

| | |
|--|--------|
| <i>Anzahl der erfüllten Kriterien</i> | 15 |
| <i>Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit</i> | 0,2347 |
| <i>Maximale Summe</i> | 4,2254 |
| <i>Erreichte Punktzahl</i> | 3,5211 |

Kommentar

11. Hotelbar

Erster Eindruck

Kommentar

| | | | | |
|-----|---|---|---|--|
| 309 | 1 | Aufmerksame Begrüßung | 1 | |
| 310 | 2 | Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik) | 1 | |
| 311 | 3 | Passende Raumdekoration | 1 | |
| 312 | 4 | Angenehmes Raumklima | 1 | |
| 313 | 5 | Angenehme Temperatur | 1 | |
| 314 | 6 | Angemessene Beleuchtung | 1 | |
| 315 | 7 | Angenehme Raumaufteilung | 1 | |
| 316 | 8 | Entsprechendes Mobiliar | 1 | |

Barservice

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 317 | 9 | Karte offen gereicht | 1 | |
| 318 | 10 | Karte sauber und in einwandfreiem Zustand | 1 | |
| 319 | 11 | Abgestimmtes Layout der (Snack- und) Getränkekarte | 1 | |
| 320 | 12 | Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst) | 1 | |
| 321 | 13 | Einwandfreier Bestellvorgang | 1 | |
| 322 | 14 | Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung | 1 | |
| 323 | 15 | Barsnacks-Angebot (z.B. Erdnüsse, Oliven) | 0 | |
| 324 | 16 | Angemessene Wartezeiten | 1 | |
| 325 | 17 | Produktqualität | 1 | |
| 326 | 18 | Produktfrische | 1 | |
| 327 | 19 | Produktpräsentation | 1 | |
| 328 | 20 | Einwandfreies Service | 1 | |
| 329 | 21 | Unauffälliges Abräumservice | 1 | |
| 330 | 22 | Servicepräsenz | 1 | |
| 331 | 23 | Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung | 1 | |

Mitarbeiter**Kommentar**

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 332 | 24 | Anwesenheit | 1 | |
| 333 | 25 | Begrüßung | 1 | |
| 334 | 26 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 1 | |
| 335 | 27 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 1 | |
| 336 | 28 | Fachkompetenz | 1 | |
| 337 | 29 | Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt) | 1 | |
| 338 | 30 | Sorgfältigkeit | 1 | |
| 339 | 31 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 | |
| 340 | 32 | Hilfsbereitschaft | 1 | |
| 341 | 33 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 | |

Anzahl der erfüllten Kriterien

32

Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit

0,2347

Maximale Summe

7,7465

Erreichte Punktzahl

7,5117

Kommentar

mehrere Bereiche im Hotel (Martinsstüberl und The Cottage Pub) --> keine eindeutige Beschilderung bzw. fehlende Hinweise bei der Anreise

12. **Öffentlicher Bereich****Genereller Eindruck****Kommentar**

| | | | | |
|-----|---|--|---|------------------------------|
| 342 | 1 | Raumklima (Geruch) | 1 | |
| 343 | 2 | Raumtemperatur | 1 | |
| 344 | 3 | Beleuchtung ausreichend | 1 | |
| 345 | 4 | Ambiente/Atmosphäre | 1 | |
| 346 | 5 | Entsprechend qualitatives Mobiliar | 1 | |
| 347 | 6 | Sauberkeit und Ordnung | 1 | |
| 348 | 7 | Stimmige Dekorationen (z.B. Frische Blumen, Schaukästen) | 1 | frische Blumen und Osterdeko |
| 349 | 8 | Großzügiger Sitzbereich für Gäste | 1 | |

Genereller Eindruck in den einzelnen Bereichen

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|-----------------|---|--|
| 350 | 9 | Lobby | 1 | |
| 351 | 10 | Rezeption | 1 | |
| 352 | 11 | Korridore | 1 | |
| 353 | 12 | Sanitärbereiche | 1 | |
| 354 | 13 | Aufzüge | 1 | |

| | |
|--|--------|
| <i>Anzahl der erfüllten Kriterien</i> | 13 |
| <i>Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit</i> | 0,2347 |
| <i>Maximale Summe</i> | 3,0516 |
| <i>Erreichte Punktzahl</i> | 3,0516 |

Kommentar

Beschilderung im Haus verwirrend, im Eingangsbereich wird Bar Richtung Rezeption ausgeschildert, aber dann keine weiteren Infos mehr zu finden; im Fahrstuhl fehlen Hinweise/Beschriftungen; Wellnessbereich nur über Treppe in Keller zu erreichen, obwohl Fahrstuhl auch in den Keller geht (das sollte klar kommuniziert werden!) --> erst auf Nachfrage an der Rezeption erfahren

13. Konferenz- und Tagungsbereich

Konferenz- und Tagungsbereich

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|--|--|--|
| 355 | 1 | Ausreichende Ausschilderung | | |
| 356 | 2 | Infrastruktur - (Technische) Ausstattung | | |
| 357 | 3 | Einwandfreier Zustand | | |
| 358 | 4 | Sauberkeit | | |
| 359 | 5 | Entsprechendes Ambiente | | |
| 360 | 6 | Passende Raumdekoration | | |
| 361 | 7 | Angenehmes Raumklima | | |
| 362 | 8 | Angenehme Temperatur | | |
| 363 | 9 | Angemessene Beleuchtung | | |
| 364 | 10 | Angenehme Raumaufteilung | | |
| 365 | 11 | Entsprechendes Mobiliar | | |
| 366 | 12 | Speise- und Getränkeservice | | |

Mitarbeiter im Konferenz- und Tagungsbereich

| | | | | |
|-----|----|---|--|--|
| 367 | 13 | Anwesenheit | | |
| 368 | 14 | Begrüßung | | |
| 369 | 15 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | | |
| 370 | 16 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | | |
| 371 | 17 | Fachkompetenz | | |
| 372 | 18 | Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt) | | |
| 373 | 19 | Sorgfältigkeit | | |
| 374 | 20 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | | |
| 375 | 21 | Hilfsbereitschaft | | |
| 376 | 22 | Klare, gut verständliche Aussprache | | |
| 377 | 23 | Diskretion | | |

Anzahl der erfüllten Kriterien 0
Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit 0,2347
Maximale Summe 5,3991
Erreichte Punktzahl 0,0000

Kommentar

| |
|--|
| |
|--|

14. **Freizeitangebot**

| Freizeitangebot | | | Kommentar |
|-----------------|---|--|---|
| 378 | 1 | Angebotsvielfalt für aktive Erholung (z.B. Wandern, Rad-, Skifahren) | 1 |
| 379 | 2 | Angebotsvielfalt für passive Erholung (z.B. Massage) | 1 |
| 380 | 3 | Reibungsloser Organisationsablauf | 1 |
| 381 | 4 | Einwandfreier Zustand der Freizeitanlagen | 1 |
| 382 | 5 | Sauberkeit | 1 |
| 383 | 6 | Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik) | 0 Lüftung als störend empfunden --> Lautstärke |
| 384 | 7 | Passende Raumdekoration | 1 |
| 385 | 8 | Angenehmes Raumklima | 1 |

| | | | | |
|-----|----|--------------------------|---|------------------|
| 386 | 9 | Angenehme Temperatur | 0 | Ruheraum zu kalt |
| 387 | 10 | Angemessene Beleuchtung | 1 | |
| 388 | 11 | Angenehme Raumaufteilung | 1 | |
| 389 | 12 | Entsprechendes Mobiliar | 1 | |

Mitarbeiter im Freizeitbereich

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 390 | 13 | Anwesenheit | 1 | |
| 391 | 14 | Begrüßung | 0 | |
| 392 | 15 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 1 | |
| 393 | 16 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 1 | |
| 394 | 17 | Fachkompetenz | 1 | |
| 395 | 18 | Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt) | 1 | |
| 396 | 19 | Sorgfältigkeit | 1 | |
| 397 | 20 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 | |
| 398 | 21 | Hilfsbereitschaft | 1 | |
| 399 | 22 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 | |
| 400 | 23 | Diskretion | 1 | |

| | |
|--|--------|
| <i>Anzahl der erfüllten Kriterien</i> | 20 |
| <i>Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit</i> | 0,2347 |
| <i>Maximale Summe</i> | 5,3991 |
| <i>Erreichte Punktzahl</i> | 4,6948 |

Kommentar

Dame, die am Vortag massiert hat, stand tags darauf im Restaurant und servierte Omelette zum Frühstück

15. Sonstige verfügbare Services

| | | | Kommentar |
|--|---|--|---|
| 401 | 1 | Gesicherte Gepäcksaufbewahrung (z.B. für An- und Abreisende) | 1 Gepäck wird im Kinderspielzimmer aufbewahrt |
| 402 | 2 | Verfügbarkeit von Regenschirmen | |
| 403 | 3 | Shuttle- bzw. Limousinenservice | 1 |
| 404 | 4 | Sekretariatsservice | |
| 405 | 5 | Beschwerdemanagement | 0 1. Nachfrage bzgl. Raumtemperatur, es gab Hinweis auf zu öffnendes Fenster während Abendessen, 2. Nachfrage bzgl. Anruf für Zimmerservice, Telefon wurde ignoriert und auf Nachfrage ob Telefon kaputt sein könnte, nur Hinweis, dass Telefon an Rezeption geklingelt hat, aber man bereits am Apparat war |
| 406 | 6 | Systematische Gästebefragungen | 0 |
| 407 | 7 | Feedback-Foren (z.B. Gästebuch, Internet) | 0 |
| <i>Anzahl der erfüllten Kriterien</i> | | | 2 |
| <i>Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit</i> | | | 0,2347 |
| <i>Maximale Summe</i> | | | 1,6432 |
| <i>Erreichte Punktzahl</i> | | | 0,4695 |

Kommentar

16. Check-Out

Front Office Mitarbeiter

Kommentar

| | | | |
|-----|---|---|---|
| 408 | 1 | Anwesenheit | 1 |
| 409 | 2 | Herzlichkeit, Freundlichkeit | 1 |
| 410 | 3 | Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild) | 1 |

| | | | | |
|-----|----|---|---|--|
| 411 | 4 | Fachkompetenz | 1 | |
| 412 | 5 | Fremdsprachenkenntnisse | 1 | |
| 413 | 6 | Aufmerksamkeit | 1 | |
| 414 | 7 | Sorgfältigkeit | 1 | |
| 415 | 8 | Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität) | 1 | |
| 416 | 9 | Hilfsbereitschaft | 1 | |
| 417 | 10 | Klare, gut verständliche Aussprache | 1 | |
| 418 | 11 | Gast mit Namen angesprochen | 0 | |
| 419 | 12 | Gepäcksservice angeboten | 1 | |

Check-Out-Vorgang

Kommentar

| | | | | |
|-----|----|--|---|--|
| 420 | 13 | Vorbereitete Rechnung | 1 | |
| 421 | 14 | Korrekte Rechnungslegung und Erklärung | 0 | falscher Rechnungsbeleg vom Vorabend auf der Rechnung, daraufhin erst alle Belege zur Rechnung gesucht |
| 422 | 15 | Rechnungsaufbereitung und -übergabe (z.B. in Kuvert) | 0 | Kuvert nur auf Nachfrage gereicht |
| 423 | 16 | Flexibilität bei Zahlungsart (z.B. Kreditkarten) | 1 | |
| 424 | 17 | Verabschiedung | 1 | persönlich mit Handschlag |
| 425 | 18 | Express Check-Out (nur Nachfrage) | 1 | |
| 426 | 19 | Nachbetreuung für den abgereisten Gast (nur Nachfrage) | 1 | |

Anzahl der erfüllten Kriterien

16

Multiplikation der Anzahl der erfüllten Kriterien mit

0,2347

Maximale Summe

4,4601

Erreichte Punktzahl

3,7559

Kommentar

Chef war persönlich an der Rezeption, als wir abgereist sind, aber es gab keine Verabschiedung bzw. Nachfrage zum Aufenthalt

Maximale Gesamtsumme 100,00
davon sind zu erreichen

| | |
|-----|-----|
| 3*S | 65% |
| 4*S | 75% |
| 5* | 85% |
| 5*S | 90% |

100/426= 0,2347

Erreichte Gesamtsumme 80,28

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch/ Katrin Sagmeister, MA/ Nina Pavicevic/ Andrea Gloser

Fachverband Hotellerie

Wiedner Hauptstraße 63

1045 Wien

T: 0590900/3554 F: 0590900/3568

E: hotelsterne@wko.at

Wien, 15.4.2015