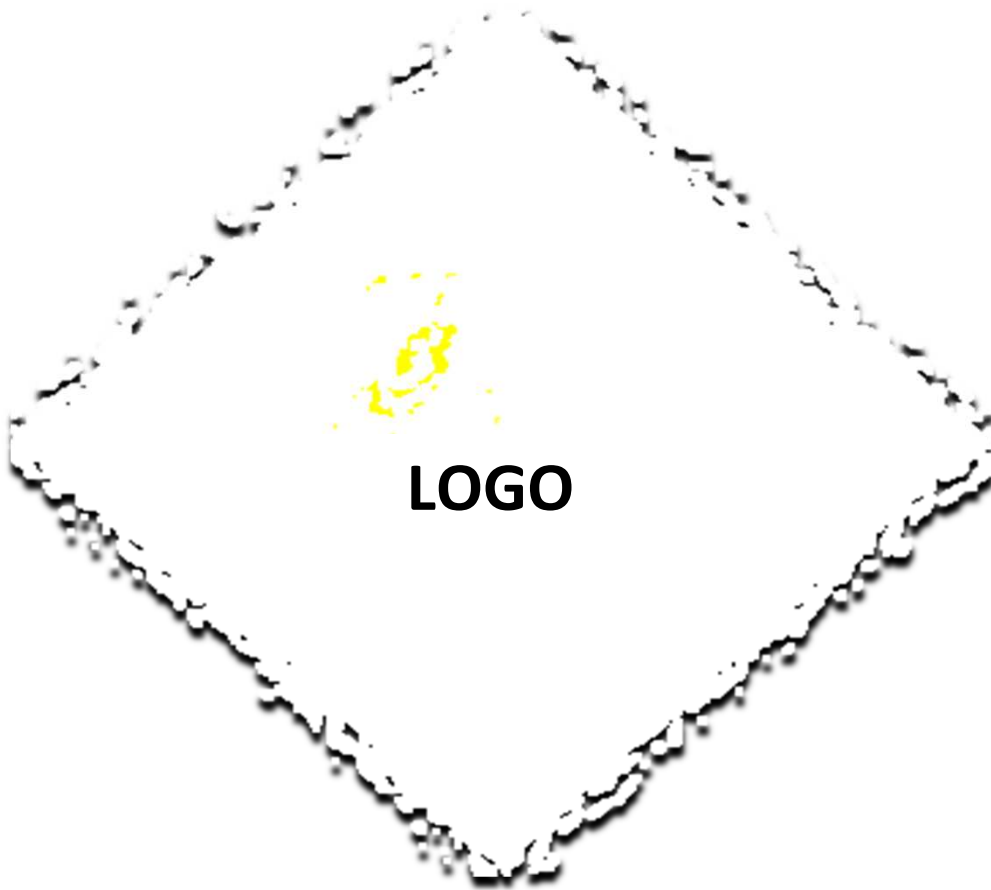


## MYSTERY CHECK

---

**HOTEL .....**

---



Datum

Name Tester

# Einleitung

Hr. .... - Hoteldirektor des Hotels "?" gab den Mystery Check in Auftrag, um aus der Sicht eines Gastes Feedback zu bekommen.

Ziel des Mystery Checks ist es die Qualität des Betriebes weiter zu verbessern. Handlungsempfehlungen seitens HTC, sollen die Grundlage für Verbesserungsmaßnahmen darstellen.

Ziel war es nicht, sich einer Bewertung seitens der Sternekommission zu unterziehen.

Der Mystery Check wurde in der Zeit vom .... bis ..... durchgeführt.

Herr "Name Tester" führte den Mystery Check zusammen mit einer Begleitperson durch.

Im Rahmen des Mystery Checks wurden folgende Bereiche einer Beurteilung unterzogen:

- *Web Auftritt*
- *Anfrage (telefonisch, Email, Prospektanfrage)*
- *Anfrage Unterlagen*
- *Anreise & Aussenanlagen*
- *Check-In*
- *Zimmer*
- *Housekeeping*
- *Restaurant*
- *Frühstück*
- *Hotelbar*
- *Öffentliche Bereiche*
- *Spa und Wellness*
- *Freizeitangebot*
- *Sonstige Services*
- *Check-Out*

In Anlehnung an den Mystery Check Leitfaden der Wirtschaftskammer wurden Punkte vergeben.

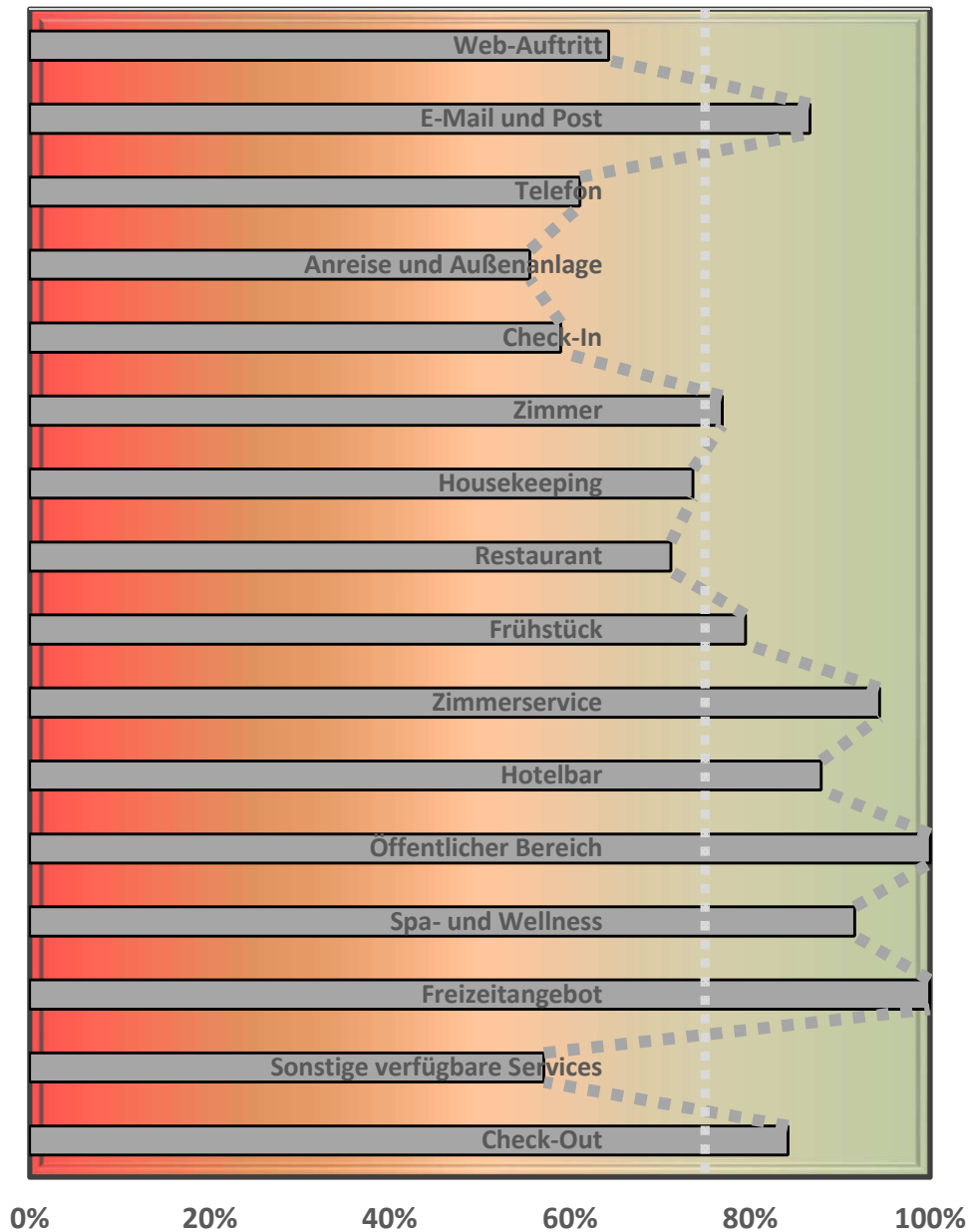
Wurde das Kriterium erfüllt = **1 Punkt** - wurde es nicht erfüllt = **0 Punkte** (rot eingefärbt). Blau eingefärbt sind jene Kriterien, die nicht bewertet werden konnten und deshalb auch zu keinem Punkteabzug führten.

Die erreichte Punkteanzahl des Teilbereichs insgesamt, in Relation zur maximalen Punkteanzahl, gibt Aufschluss über die Qualität des Beurteilungsbereichs.

# Übersicht

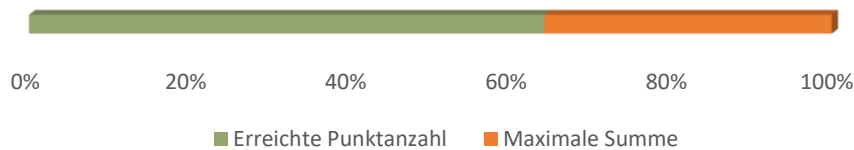
Zu Beginn eine Schnell-Übersicht der beurteilten Bereiche. Sind die maximalen Punkte erreicht worden, erreicht der graue Balken die 100%-Marke.

Die vertikal strichlierte Linie liegt bei 75%. Die Erreichung der 75%-Marke (insgesamt) ist für die positive Beurteilung eines 4\*Superior-Betriebs notwendig.



## 1. Web-Auftritt

### Web-Auftritt



1	Nachvollziehbare Webadresse	1
2	Funktionieren alle Links	1
3	Übersichtlichkeit	1
4	Such-Funktion	0
5	Integriertes Gästefeedback	0
6	Tipp-, Rechtschreib- und Grammatikfehler	1
7	Aussagekräftiger, realistischer Auftritt mit Hotelbildern	1
8	Aktualität	1
9	Impressum	1
10	Übersetzung in mindestens eine Fremdsprache (ab 3* verpflichtend)	0
11	Kontaktangabe (Email, Telefon, etc.)	1
12	Online-Buchbarkeit auf eigener Website	0
13	Anfahrtsplan	1
14	Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Stornobedingungen vorhanden	0

### Kommentar

Der gewählte Domain-Name ist nachvollziehbar. Die Links funktionieren einwandfrei - auch das Weiternavigieren der Fotos ist problemlos möglich. Der Webauftritt ist übersichtlich gestaltet. Eine Suchfunktion, die das Finden von Information erleichtern würde, ist allerdings nicht installiert. Ebenso fehlt ein integriertes Gästefeedback. Eine Verknüpfung zu Holiday Check ist allerdings vorhanden. Die Website enthält keine Tipp-, Rechtschreib- oder Grammatikfehler. Der Webauftritt ist sehr aussagekräftig, übersichtlich und enthält viele moderne Elemente. Zahlreiche schöne Fotos untermauern den gelungenen Webauftritt. Die Website ist auf einem aktuellen Stand. Ein Impressum befindet sich ebenfalls auf der Website. Sehr überraschend, dass die Website in keine Fremdsprache übersetzt ist. Die Tourismusregion ..... spricht internationales Publikum an. Diese Zielgruppe sollte dementsprechend auch in der richtigen Sprache angesprochen werden. Die Kontaktdaten befinden sich auf der Website und sind leicht auffindbar. Die Zimmer sind nicht online buchbar. Es gibt lediglich die Möglichkeit eine Schnellanfrage direkt von der Website zu versenden. Ein, sich auf der Website befindlicher Anfahrtsplan (bzw. ein integrierter Google Maps Plan), erleichtert bei Anreise die Auffindbarkeit des Hotels. ABG's oder Stornobedingungen sind auf der Website nicht explizit angeführt.

## Fazit

Eine sehr schön gestaltete Website. Die Schnellanfrage ist deutlich sichtbar und gut platziert. Große, hochwertige Bilder machen Lust auf Urlaub und regen zum Buchen an. Der letzte Blogeintrag datiert allerdings vom Juni vergangenen Jahres. Die oben angeführten Punkte die mit "0" bewertet wurden, sind es sicherlich wert ergänzt zu werden. Gerade die Mehrsprachigkeit der Website ist besonders wichtig. Die Website erscheint auch im Responsive Design, was positive Auswirkungen auf das Google-Ranking hat.

## Handlungsempfehlungen

### Übersetzungen

Ein Hotel dieser Kategorie, sollte über eine Website in mehreren Sprachen verfügen. Empfehlenswert ist sicherlich eine Übersetzung auf Englisch. Übersetzungen in andere Sprachen sollten Teil einer überlegten strategischen Gesamt-Ausrichtung sein, da die Website als wichtiges Kommunikationsmedium großen Stellenwert hat.

### Online-Buchbarkeit

Um mit Online-Buchungsplattformen in Konkurrenz treten zu können, ist eine Online-Buchbarkeit zu überlegen.

### Facebook

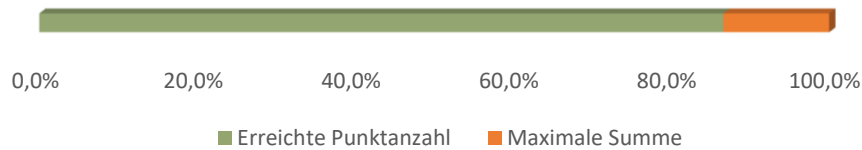
Zusätzlich zum Blog ist die Verlinkung zur eigenen Facebook-Seite sicherlich förderlich. Aufgrund des Klientels kann darauf geschlossen werden, dass viele Kunden auch Facebook-Nutzer sind. Laufende Einträge und die laufende Präsenz wirken sich positiv auf Kundenbindung und Kaufentscheidung aus. Der letzte Eintrag auf Facebook wurde am 09. Jänner verfasst! Einträge alle 1 - 2 Wochen sind zu empfehlen.

### Angebote

Konkrete kurzfristige Angebote oder Restplätze sollten auf der Startseite bereits für den potentiellen Bucher sichtbar sein und diesen zum Buchen auffordern.

## 2. E-Mail und Post

### E-Mail und Post



Beantwortung Ihrer E-Mail Anfrage,		
1	Innerhalb ... Stunden ab Anfrage (3*S - 12; 4*S - 8; 5*/5*S - 4)	1
2	Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtsschreibung)	1
3	Informationsgehalt (z.B. Zusatzangebote),	1
4	Individuelle Bearbeitung	1
5	Bei Angebot: Angaben zu Stornobedingungen,	0

#### Kommentar

Die Anfrage-Email wurde innerhalb von knapp über 1 Stunde beantwortet. Die erste Anfrage wurde telefonisch gestellt und innerhalb von 1 Stunde schriftlich beantwortet ("Mitarbeiterin Hotel"). Die Qualität der Beantwortung der Anfrage inklusive Schreibstil, Wortwahl, Anrede und Rechtschreibung ist dem Standard eines 4 Sterne Hotels entsprechend. Zusatzinformationen waren im Angebot enthalten (Zimmergröße, Ausstattung, Umfang der Verwöhn Pension, usw.). Weitere optionale Zusatzleistungen wurde nicht angeführt. Die Anfrage wurde individuell bearbeitet. Die Stornobedingungen wurden im Angebot nicht erläutert.

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

6	Innerhalb ... Stunden ab Reservierung (3*S - 24; 4*S - 12; 5*/5*S - 8)	1
7	Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtsschreibung)	1
8	Informationsgehalt (u.a. Aktuelle Anfahrtsbeschreibung),	0
9	Angaben zu Stornobedingungen	1

#### Kommentar

Die Reservierung wurde prompt (innerhalb von 35 Minuten) bestätigt. Die Reservierungsbestätigung gliedert sich in ein standardisiertes Forms Schreiben, welches (wenn auch abgekürzt) auf das Erfordernis einer Anzahlung verweist. Weitere Informationen inklusive Anfahrtsbeschreibung enthielt das Schreiben nicht. Angaben zu den Stornobedingungen wurden in der Bestätigung gemacht.

### Unterlagen per Post

<b>10</b>	Zusendung innerhalb von 3 Werktagen	<b>1</b>
<b>11</b>	Begleitschreiben	<b>1</b>
<b>12</b>	Qualität (Schreibstil, Wortwahl, korrekte Anrede, Rechtsschreibung)	<b>1</b>
<b>13</b>	Informationsgehalt (z.B. Zusatzangebote),	<b>1</b>
<b>14</b>	Individuelle Bearbeitung	<b>1</b>
<b>15</b>	Qualitativ entsprechende Unterlagen, Prospekte	<b>1</b>

### Kommentar

*Die Zusendung der Unterlagen erfolgte genau innerhalb von 3 Werktagen. Ein persönliches Begleitschreiben wurde beigelegt. Die Qualität des Begleitschreibens war entsprechend. Die Unterlagen waren informativ und vollständig. Eine individuelle Bearbeitung der Anfrage konnte man deutlich erkennen. Die Qualität der zur Verfügung gestellten Unterlagen entsprach den Erwartungen.*

### Fazit

Die verwendeten Vorlagen entsprechen den Standards. Bilder der Zimmer würden dem Gast aber noch einen besseren Eindruck vermitteln und dem Nachteil der Intangibilität entgegenwirken.

### Handlungsempfehlungen

Zimmerskizzen und Bilder sollten den Angebotsschreiben hinzugefügt werden. Folgt auf das gelegte Angebot keine Antwort, sollte nach ca. 3 Tagen nachgefasst werden. Oft landen E-Mails in Spam Ordnern. Das Nachfassen erhöht aber auch sonst die Buchungsrate.

### Empfohlene Vorlagen

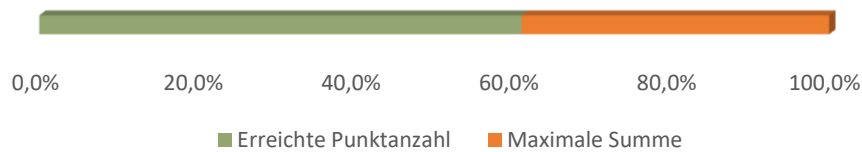
#### Individualgäste/ Touristen (in verschiedenen Sprachen)

- Anfrage generell (ohne Termin)
- Anfrage
- Reservierung
- Reservierungsbestätigung
- Anzahlungsbestätigung
- Absage (ausgebucht) inkl. Alternativtermin

Bei diesen Vorlagen sollte immer auf einige Freizeit- und Besichtigungsmöglichkeiten hingewiesen werden.

### 3. Telefon

#### Telefon



1	Wartezeit (3*S - 1 Min; 4*S - 30 Sek; 5*/5*S - 15 Sek)	1
2	Während der Wartezeit Text- bzw. Tonschleife	0
3	Herzlichkeit	1
4	Klare deutliche Stimme und Aussprache	1
5	Mit Namen angesprochen	1
6	Vollständige Datenaufnahme (z.B. Adresse, Tel, Email-Nachfrage),	0
7	Fachliche Kompetenz	1
8	An- und Abreisedatum wiederholt und bestätigt	1
9	Informationen über Kategorien	1
10	Informationen über Preise	1
11	Informationen über Zahlungsmodalitäten	0
12	Informationen über Leistungen	1
13	Informationen über Check-in-Zeiten	1
14	Informationen über Zusatzangebote	0
15	Anfahrts-, Wegbeschreibung	0
16	Angebot zur vorläufigen Einbuchung	0
17	Hinweis auf Stornobedingungen	0
18	Freundliche Verabschiedung und Dank	1

#### Kommentar

Die Wartezeit bis zur Annahme des Gesprächs war nur kurz (ca. 20 Sekunden), die Wartezeit wurde allerdings nicht durch eine Warteschleife verkürzt. Die Dame, die die Anfrage beantwortete, war äußerst freundlich und zuvorkommend. Die Stimme war klar und wurde gut verstanden. Der potentielle Gast wurde am Ende des Gesprächs mit dem Namen verabschiedet. Daten zur Person wurden, abgesehen von der Email-Adresse, nicht notiert. Fachliche Kompetenz war zu erkennen. Das An- und Abreisedatum wurde wiederholt und bestätigt, um Missverständnissen vorzubeugen. Über andere Zimmerkategorien und Alternativen wurde ebenfalls informiert. Der Zimmerpreis war transparent und wurde in Zuge der Anbotslegung entsprechend kommuniziert. Über die möglichen Zahlungsmodalitäten wurde man nicht in Kenntnis gesetzt. Leistungen die im Preis inbegriffen sind wurden noch zusätzlich erläutert. Nach dem Anruf war man sich über die Check-in Zeiten im Klaren. Die Chance zum Upselling wurde nicht genutzt. Auch Anfahrts- und Wegbeschreibungen wurden im Telefonat nicht erläutert. Dem Kunden wurde nicht das Angebot gemacht die Reservierung vorläufig einzubuchen. Auf Stornobedingungen wurde nicht hingewiesen. Die Verabschiedung am Telefon war herzlich und freundlich.



**Fazit**

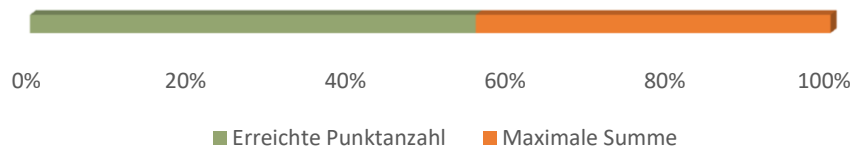
Es existiert kein Leitfaden für das Verkaufsgespräch am Telefon. Unabhängig des Angebotserstellers sollte es möglich sein, Kundenanfragen weiterführend zu bearbeiten. Mehrere Ansprechpersonen sollten für den Gast keine zusätzlichen Erklärungsbedarf des Kunden erfordern. Im konkreten Fall wurde das Telefonat an eine Kollegin weitergeleitet, weil die Anfrage nicht auffindbar war.

**Handlungsempfehlungen**

Unbedingt auch am Telefon die Möglichkeit zum Verkauf nutzen (Upselling). Ein entsprechend gestalteter Telefongesprächsleitfaden sollte definiert werden. Ein Formular, das diesem Leitfaden entspricht, könnte gestaltet werden, um es dem Front Office Mitarbeitern zu erleichtern. Kreditkartendetails sollten zumindest beim Verkauf des letzten Zimmers unbedingt notiert werden.

## 4. Anreise und Außenanlage

### Anreise und Außenanlage



1	Auffindbarkeit (z.B. Beschilderung im Ort)	1
2	Zufahrtsmöglichkeit	0
3	Parkplätze	1
4	Garagenplätze	0
5	Beleuchtung	1
6	Gepäckservice	0
7	Einfache Orientierung	1
8	Sauberkeit und Zustand	1
9	Parkservice (z.B. Doorman, Wagenmeister)	0

#### Kommentar

*Das Hotel war leicht zu finden, da es im Ortzentrum liegt. Das Logo auf der Außenmauer war schon von weitem zu erkennen. Eine entsprechende Beschilderung im Ort war nicht vorhanden, aber auch nicht notwendig. Eine Zufahrtsmöglichkeit zum Haupteingang war nicht möglich. Eine Be- und Endladezone war laut Aussage der Rezeptionistin nicht vom Gast als solche zu nutzen. Parkplätze im Freien waren vorhanden, auch wenn wir das Glück hatten den letzten verfügbaren zu nutzen. Garagenplätze gab es nicht. Eine entsprechende Beleuchtung auch bei Dunkelheit erleichtert vieles und war vorhanden. Gepäckservice wurde nicht angeboten. Es war von Beginn an leicht sich im Hotel und im Areal zu orientieren. Die Hotelanlage war sauber und in einem guten Zustand. Das Auto musste selbst geparkt werden. Doorman oder Wagenmeister gab es keinen.*

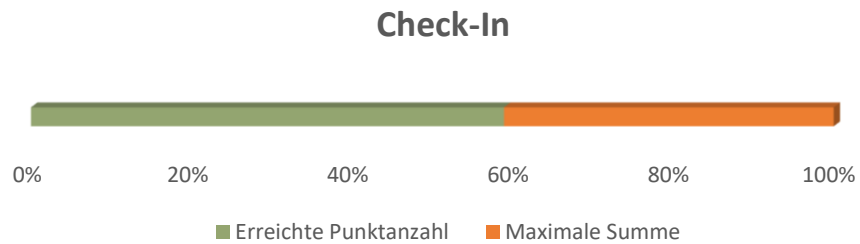
#### Fazit

Wie schon im Kommentar erwähnt, durften wir von der Be- und Endladestation nicht gebrauch machen. Das Hotel war laut Rezeptionistin ausgebucht. Der Parkplatz somit auch gut gefüllt. Hilfe mit dem Gepäck wurde uns nicht angeboten. Auch ein Gepäckswagen wurde uns nicht aktiv bereit gestellt.

#### Handlungsempfehlungen

Für eine größere Menge an Gepäck, sollte zumindest ein Gepäckwagen an der Rezeption bereit stehen. Weitere Services sollten, bei einer entsprechenden strategischen Ausrichtung, überlegt werden. Hilfe anbieten ist allerdings nie verkehrt und zeugt von entsprechender Dienstleistungsqualität.

## 5. Check-In



### Eingang

<b>1</b>	Raumklima (Geruch)	<b>1</b>
<b>2</b>	Raumtemperatur	<b>1</b>
<b>3</b>	Beleuchtung ausreichend	<b>1</b>
<b>4</b>	Ambiente/Atmosphäre	<b>1</b>
<b>5</b>	Entsprechend qualitatives Mobiliar	<b>1</b>
<b>6</b>	Sauberkeit und Ordnung	<b>1</b>
<b>7</b>	Stimmige Dekorationen	<b>1</b>
<b>8</b>	Großzügiger Sitzbereich für Gäste	<b>1</b>
<b>9</b>	Erscheinungsbild Check-In-Bereich (Front Office - Sauberkeit, Ordnung)	<b>1</b>

### Kommentar

*Das Raumklima war angenehm und frei von jeglichen Gerüchen. Die Einstellungen bezüglich Raumtemperatur waren passend gewählt. Die Beleuchtungsintensität war ausreichend. Das Ambiente war einladend und hochwertig. Das Mobiliar ist von hoher Qualität. Der Check-In-Bereich wirkte sauber und ordentlich. Die Dekoration war passend. Ein großer Sitzbereich für Gäste beim Check-In ist vorhanden. Das Erscheinungsbild war insgesamt positiv.*

### Front Office Mitarbeiter

10	Anwesenheit	1
11	Begrüßung (z.B. Welcome Drink)	0
12	Herzlichkeit, Freundlichkeit	0
13	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	0
14	Fachkompetenz	1
15	Fremdsprachenkenntnisse	1
16	Aufmerksamkeit	1
17	Sorgfältigkeit	0
18	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
19	Hilfsbereitschaft	1
20	Klare, gut verständliche Aussprache	1
21	Gast mit Namen angesprochen	0
22	Vorbereiteter Meldezettel	0
23	Gepäcksservice angeboten	0
24	Begleitung auf das Zimmer angeboten	0
25	Allgemeine Haus-Informationen angeboten bzw. gegeben	1
26	Angenehmen Aufenthalt gewünscht	1

### Kommentar

*Eine Front Office Mitarbeiterin war zur Begrüßung anwesend. Ein Welcome-Drink gab es zur Begrüßung nicht. Die Frontoffice-Mitarbeiterin wirkte gestresst. Für einen herzlichen Empfang war somit keine Zeit. Ein Namensschild trug die Mitarbeiterin nicht. Die Mitarbeiterin wirkte trotzdem fachlich kompetent und sehr versiert. Fremdsprachenkenntnisse waren ebenfalls vorhanden. Die Mitarbeiterin war trotz Stress zuvorkommend und aufmerksam. Der Check-In Ablauf wirkte wenig koordiniert und nicht sorgfältig geplant. Die Arbeitsweise der Mitarbeiterin war effizient - unnötige Zwischenschritte wurden weggelassen. Die Hilfsbereitschaft in Form von Auskunftsfreudigkeit war vorhanden. Die Aussprache der Mitarbeiterin war deutlich und das Gesagte wurde gut verstanden. Als Gast wurde man nicht mit dem Namen angesprochen. Der Meldezettel war nicht vorbereitet. Ein Gepäckservice wurde nicht angeboten, obwohl danach explizit gefragt wurde. Auch aufs Zimmer wurde man nicht begleitet. Informationen zum Haus wurden gegeben (Öffnungszeiten Restaurant und Wellnessbereich). Weitere für Gäste notwendige Informationen wie z.B. W-LAN Code wurden nicht erörtert. Als Abschluss des Check-In Vorgangs wurde noch ein angenehmer Aufenthalt gewünscht.*

### Begleitung zum Zimmer

27	Erscheinungsbild des Mitarbeiters	0
28	Freundlichkeit, Konversation	0

### Kommentar

*Man wurde nicht aufs Zimmer begleitet.*

### Rooming

29	Hinweis auf Hauptschalter (für Strom im Zimmer)	0
30	Hinweis auf Heizung oder Klimaanlage	0
31	Telefon (schriftliche Infos ausreichend)	0
32	Telefonverzeichnis bzw. -nummern (für Zimmerservice) - schriftliche Infos ausreichend	0
33	Minibar oder Minibar (bis 4*) auf jeder Etage (schriftliche Infos ausreichend)	1
34	Safe (schriftliche Infos ausreichend)	1
35	Wäscherei-Service (schriftliche Infos ausreichend)	0
36	Bügel-Service (schriftliche Infos ausreichend)	0
37	Öffnungszeiten Restaurant, Bar (schriftliche Infos ausreichend)	1
38	Zeitangabe Frühstück (schriftliche Infos ausreichend)	1
39	Rezeption 24 Std. erreichbar und ... Std. besetzt (3*S - 14; 4*S - 16; 5*/5*S - 24)	1

### Kommentar

*Ein Hauptschalter ist im Zimmer nicht vorhanden. Hinweise über die Funktionsweise der Heizung gab es nicht. Die Heizung war für das Zimmer nicht individuell regelbar. Informationen über die Telefonanlage und Internet waren nicht in der Nähe des Telefons auffindbar, sondern auf einem kleinen Zettel über dem Fernseher platziert. Ein Telefonverzeichnis gab es nicht - auch nicht in der Zimmermappe. Die Information, dass die Minibar auf Wunsch bestückt wird, war vorhanden. Wertsachen konnten in einem Safe untergebracht werden, zu dem auch eine Bedienungsanleitung bereit stand. Informationen über das Angebot eines Wäscheservices bzw. eines Bügelservices gab es nicht. Über die Öffnungszeiten der Bar und des Restaurants, wurde man im Zimmer (in der Zimmermappe) schriftlich informiert. Die für Früh- und Spätaufsteher gleichermaßen wichtigen Frühstückszeiten wurden im Zimmer (Zimmermappe) verlautbart. Die Rezeption war nicht durchgehend, aber 14 1/2 Stunden besetzt. Auch außerhalb der Rezeptionszeiten gab es Ansprechpersonen für offene Fragen.*

## Fazit

Sicherlich verbesserungswürdig. Wie schon im Kommentar erwähnt wirkte die Dame etwas gestresst und unkoordiniert. Informationen wie z.B. der W-Lan Code könnten gleich bei der Anreise gegeben werden, um dem Gast und auch dem Front-Office zusätzliche Wege bzw. Arbeitsschritte zu ersparen.

## Handlungsempfehlungen

Prüfen ob eine Willkommensgeste budgetär möglich ist. Eine Begrüßung - beispielsweise mit einem Glas Sekt - wirkt Wunder. Man ist gleich zu Beginn als Gast positiver dem Betrieb gegenüber eingestellt. Über Mängel wird leichter hinweggesehen. Es verleiht dem "Ankommen" eine neue Qualität.

Die Dienstpläne sollten an das Arbeitsaufkommen angepasst werden. Stresssituationen bei Mitarbeitern bzw. lange Wartezeiten von Gästen sollten vermieden werden.

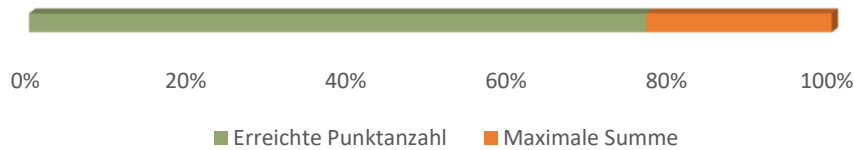
Der Meldezettel sollte auf Lesbarkeit überprüft werden, da sich sonst falsche Daten sich im EDV-System sammeln. Um in weiterer Folge Zielgruppen entsprechend bearbeiten zu können, sollte unbedingt auch eine E-Mail Adresse angegeben werden. Der Gast sollte zur Angabe aktiv aufgefordert werden.

Über z.B. Öffnungszeiten Restaurant, SPA-Bereich u. ä. sollte gleich zu Beginn informiert werden, um für den Gast unangenehme Situationen zu vermeiden. Hier empfiehlt es sich eine Checkliste vorzubereiten.

Alle Mitarbeiter sollten falls möglich, die Gäste mit dem Namen ansprechen um Beziehung zum Gast aufbauen zu können. Auf der anderen Seite sollten auch die Mitarbeiter Namensschilder tragen um auch von den Gästen persönlich angesprochen werden zu können!

## 6. Zimmer

### Zimmer



#### Erster Eindruck und Allgemeiner Charakter

1	Raumklima (Frischer Geruch)	0
2	Angenehme Temperatur	0
3	Atmosphäre (Wohlfühlcharakter)	1
4	Geräuschpegel (Ruhe)	1
5	Entsprechendes Mobiliar	1
6	Sauberkeit	1
7	Willkommensbrief/-karte	0
8	Willkommensgruß (z.B. Blumen, Obst, Konfekt...)	1
9	Türschloss in einwandfreiem Zustand	1

#### Kommentar

Das Zimmer war nicht gelüftet. Die Raumtemperatur im Zimmer war deutlich zu hoch. Das modern und neu gestaltete Badezimmer steht im Kontrast zur sonst veralteten Einrichtung. Im Zimmer war es angenehm ruhig. Das Mobiliar war funktionell aber abgewohnt. Das Zimmer war vor Bezug gründlich gereinigt worden und somit dementsprechend sauber. Ein Willkommensbrief war nicht vorhanden. Ein Willkommensgruß (in Form einer kleinen Schokolade) lag auf dem Kopfpolster. Das moderne Türschloss (Magnetkarte) war in einem einwandfreien Zustand und verursachte beim Aufsperrern des Zimmers keinerlei Probleme.

#### Das Bett

10	Dem Hotelstandard angemessen	0
11	Qualität der Bettbezüge angemessen	1
12	Matratze/Liegekomfort	0
13	Bettdecken der Jahreszeit angepasst	1
14	Zusatzkissen auf Wunsch (kein Zierkissen)	1
15	Zusatzdecke auf Wunsch	1
16	Zwei Kopfkissen pro Gast (kein Zierkissen)	0
17	Auswahl verschiedener Kopfkissen	1
18	Allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch	1

## Kommentar

*Das Bett entsprach nicht dem Standard des Hotels. Die Bettbezüge waren sauber und nicht verschlissen. Die Matratze war aber durchgelegen und erlaubte keinerlei Schlafkomfort. Die Stärke der zur Verfügung gestellten Decke war der Jahreszeit entsprechend. Zusatzpolster und eine Zusatzdecke wurde nicht angefordert. Es wurde lediglich 1 Kopfkissen pro Gast zur Verfügung gestellt. Ob es eine Auswahl an verschiedenen Kopfkissen und allergikerfreundliche Bettwäsche auf Wunsch gab, wurde nicht überprüft.*

### Einrichtung

<b>19</b>	Qualität und Zustand der Vorhänge	<b>1</b>
<b>20</b>	Verdunkelung mit Vorhängen möglich	<b>1</b>
<b>21</b>	Schalter, Steckdosen leicht erreichbar	<b>1</b>
<b>22</b>	Einwandfreie Wände	<b>1</b>
<b>23</b>	Einwandfreie Beleuchtung	<b>1</b>
<b>24</b>	Einwandfreie Einrichtung (Möbiliar)	<b>0</b>
<b>25</b>	Angemessene Anzahl einheitlicher Kleiderbügel (Kein Draht) bis inkl. 3*; verschiedene Bügelarten 4*, 5*;	<b>1</b>
<b>26</b>	Geräumige Ablagemöglichkeiten	<b>1</b>
<b>27</b>	Geräumige Hängevorrichtung in den Kästen	<b>1</b>

## Kommentar

*Die Vorhänge waren sauber und von hoher Qualität. Die Verdunkelung des Raumes war durch Zuziehen der Vorhänge möglich. Schalter, Steckdosen und ähnliches waren leicht erreichbar und im Zimmer leicht auffindbar. Die Wände waren sauber und nicht ausgeschlagen. Die vorhandene Beleuchtung erhellte den Raum durchgehend. Die Einrichtung war zum Teil veraltet und nicht zeitgemäß (z.B. Spanplatte unter der Minibar). Im Kasten befand sich eine ausreichende Anzahl an einheitlichen Kleiderbügeln. Für auch größere Gepäckstücke gab es genügend Ablagemöglichkeiten. Die Kästen waren geräumig und boten ausreichend Platz.*



### Ausstattung und Services

28	Radio- und TV-Programme gut eingestellt	0
29	Programmverzeichnis vorhanden	0
30	Aktuelles Fernsehprogramm aufgelegt.	0
31	Schreibmappe mit Schreibgeräten (ab 5* verpflichtend)	0
32	Telefon mit der Möglichkeit direkt nach innen und außen zu telefonieren	1
33	Mindestens zweisprachige Bedienungsanleitung für Telefon	0
34	Schreibblock und einen Bleistift neben Telefon	0
35	Modemanschluss im Betrieb (bzw. gleichwertiger Internetzugang für den Gast verfügbar)	1
36	Internetanschluss im Zimmer (W-Lan oder Buchse)	1
37	Internet-Endgerät auf dem Zimmer auf Wunsch	1
38	Einwandfreie Funktionalität aller elektrischen Einrichtungen (z.B. Licht, TV, Fön)	1
39	Safe im Zimmer	1
40	Wecker (oder Weckfunktion über das TV-Gerät, Telefon)	1
41	Alternatives Weckservice (Verlässlichkeit, Freundlichkeit)	1
42	"Bitte nicht stören/Bitte aufräumen" Angabemöglichkeit vorhanden	0
43	Zustand und Aktualität der aufgelegten Info-Mappe	1
44	Sicherheitsbestimmungen (z.B. Brandschutz, Fluchtwege) sichtbar	1
45	Zimmerpreise aufgehängt oder in Infomappe	0
46	Aufgelegtes Gästemagazin	0
47	Zeitungs-, Magazinservice	1
48	Mehrsprachiger Serviceleitfaden A-Z (3*S: mind. zweisprachig; 4*S, 5*, 5*S: mind. dreisprachig)	1
49	Ladegeräte/Adapter auf Wunsch (z.B. für elektronische Geräte wie Handys, Tablets..)	1
50	Internationaler Steckdosenadapter auf Wunsch	1
51	Mindestens zwei Trinkgläser auf Untersetzer (z.B. Serviette)	1
52	Getränke im Roomservice (4* - 16h; 5* - 24h)	1
53	Speisen im Roomservice (4* - 14h; 5* - 24h)	1
54	Frühstückskarte im Roomservice	1
55	Wäschereiservice	1
56	Bügelservice	1
57	Nähservice	1
58	Schuhputzservice	1

**Kommentar**

*Die Fernsendeder waren gut eingestellt, - das Radio war allerdings veraltet und funktionierte nicht. Ein Programmverzeichnis und ein aktuelles Fernsehprogramm war nicht vorhanden. Auch eine Schreibmappe inkl. Schreibgeräten fehlten. Über das Telefon konnte man nicht nur direkt innerhalb des Hotels durchwählen - sondern man hatte auch die Möglichkeit direkt nach außen zu telefonieren. Der Hinweis über die Durchwahlnummer zur Rezeption war auch in Englisch vorhanden, allerdings wie schon erwähnt, nicht in der Nähe des Telefons. Neben dem Telefon befand sich kein Notizblock mit Bleistift. Eine Internetverbindung steht im gesamten Hotelbereich zur Verfügung. Auch auf dem Zimmer genießt man uneingeschränkt die Vorteile eines Internetanschlusses. Ob auch Endgeräte zur Verfügung gestellt werden, wurde nicht überprüft. Alle elektrischen Einrichtungen wie z.B. Licht, TV oder Fön waren voll funktionstüchtig. Die Wertsachen konnten man im Zimmersafe sicher verstauen. Eine Weckfunktion konnte über TV-Gerät aktiviert werden. Das Angebot eines alternativen Weckservices wurde nicht überprüft. Ein "Bitte nicht stören" bzw. "bitte aufräumen" Türhänger war nicht vorhanden. Der Zustand, sowie die Aktualität der Zimmermappe waren einwandfrei. Über Fluchtwege und andere Sicherheitsbestimmungen wurde man visuell aufmerksam gemacht. Die Zimmerpreise wurden im Zimmer nicht verlautbart. Ein Gästemagazin gab es nicht. Zeitungen oder Magazine wurden nicht bestellt. Ein mehrsprachiger Serviceleitfaden von A - Z gab strukturierte Einblicke. Ladegeräte für Handys konnten zur Verfügung gestellt werden. Ein internationaler Stecker war nicht erforderlich. 2 Trinkgläser standen im Zimmer zur Verfügung. Eine Bestellung aufs Zimmer (um ca. 21h) wurde nach 7 Minuten serviert. Speisen wurden nicht aufs Zimmer bestellt. Auch das Frühstück wurde ausnahmslos im Speisesaal eingenommen. Wäsche-,Bügel-,Näh- und Schuhputzservice, wurde nicht in Anspruch genommen.*

### Badezimmer

59	Atmosphäre (Wohlfühlcharakter)	1
60	Entsprechende Ausstattung	1
61	Helligkeit	1
62	Einwandfreie Hygiene und Sauberkeit	1
63	Böden in der Dusche/ Wanne aus rutschfestem Material	1
64	Einfach handhabbare Wasserhähne	1
65	Pro Person ein einwandfreies Zahnputzglas	1
66	Mindestens ein qualitativ einwandfreies Handtuch pro Person	1
67	Mindestens ein qualitativ einwandfreies Badetuch pro Person	1
68	Badvorleger aus Textil	1
69	Haarfön	1
70	Auswahl - Guestsupplies (z.B. Duschgel, Seife, Gesichtstücher)	1
71	Qualität - Guestsupplies (z.B. Duschgel, Seife, Gesichtstücher)	1
72	Qualitativ einwandfreier Bademantel pro Person	1
73	Hausschuhe bzw. -slipper	1
74	Moderne funktionierende Personenwaage	0
75	Ausreichend ausgeleuchteter Rasier- bzw. Kosmetikspiegel	0
76	Ausreichende Ablagemöglichkeit	1
77	WC-Reserverolle	1
78	Sauberer und hygienischer Abfallbehälter	1

### Kommentar

*Im Badezimmer fühlte man sich wohl. Die Ausstattung ist modern. Die nötige Helligkeit war vorhanden. Das Badezimmer war sauber und hygienisch in einwandfreiem Zustand. Die Böden in der Dusche waren aus rutschfestem Material. Die Handhabung des Wasserhahnes beim Waschbecken war einfach. Eine ausreichende Anzahl an Zahnputzgläser war vorhanden. Genügend Handtücher im ordentlichen Zustand befanden sich gut sichtbar im Badezimmer. Badetücher waren ausreichend vorhanden. Der vorhandene Badvorleger war aus Textil und in einwandfreiem Zustand. Der Haarfön war vorhanden und voll funktionstüchtig. Guestsupplies waren vorhanden und die Qualität entsprechend hochwertig. Der zur Verfügung gestellte Bademantel war weder verschlissen noch schmutzig. Hausschuhe wurden im Zimmer bereitgestellt. Eine Personenwaage befand sich nicht auf dem Zimmer. Der Kosmetikspiegel war zwar vorhanden aber nicht ausgeleuchtet und befand sich neben dem Waschbecken. Im Badezimmer war ausreichend Platz und Ablagemöglichkeiten vorhanden. Die WC-Papier Reserverolle war in greifbarer Nähe zum WC. Der im Badezimmer bereitgestellte Abfallbehälter war sauber und frei von unangenehmen Gerüchen.*

## **Fazit**

Das Zimmer war insgesamt, abgesehen vom Badezimmer, in einem verbesserungswürdigen Zustand. Die Einrichtung des Zimmer ... war veraltet. Die Spanplatte unter der Minibar nicht zeitgemäß und unhygienisch. Besonders zu erwähnen sind die Matratzen des ebenfalls veralteten Bettes. Sie waren durchgelegen und viel zu weich, was einen angenehmen Schlaf unmöglich machte. Das Aufbetten der Schlafcouch wurde durch den Gast erledigt.

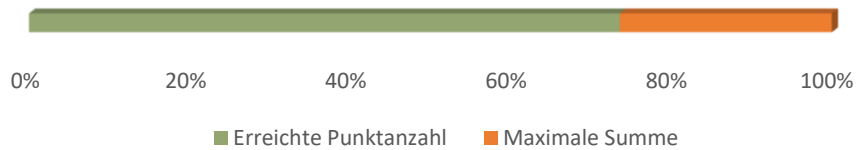
Die Glastrennwand im Badezimmer ist zu kurz, sodass das Wasser auf den Holzboden spritzt.

## **Handlungsempfehlungen**

Mängel rasch beheben. Die Matratze unbedingt tauschen. Die im Feedback beschriebenen fehlenden Gegenstände sollten rasch nachgerüstet werden.

## 7. Housekeeping

### Housekeeping



#### Allgemein

1	Sauberkeit und Pflegezustand Zimmer	0
2	Sauberkeit und Pflegezustand Zimmereinrichtung	1
3	Sauberkeit und Pflegezustand Badezimmer	1
4	Sauberkeit und Pflegezustand Badezimmer Einrichtung	1
5	Sauberkeit und Pflegezustand Terrasse/ Balkon	1
6	Sauberkeit und Pflegezustand öffentlicher Bereich (z.B. Gänge, Wellness-/Freizeitanlagen)	1
7	Gut bestückte Minibar (oder Maxibar auf jeder Etage bis 4*)	0
8	Täglicher Bettwäschewechsel auf Wunsch	1
9	Wechsel von Hand-, Badetuch und Badvorleger täglich bzw. Hinweis auf Möglichkeit	0
10	Täglich geleerte Mülleimer	1
11	Sauberkeit und Pflegezustand Bett	1
12	Abendlicher Turndownservice als zusätzlicher Zimmercheck	0

#### Kommentar

*Das Zimmer war nur bedingt, nach der Reinigung durch das Housekeeping, in einem ordentlichen Zustand. Brösel die sich auf dem Boden befanden, befanden sich auch noch am nächsten Tag an der selben Stelle. Die Zimmereinrichtung war geputzt. Der Boden im Badezimmer nass gewischt. Die Badezimmereinrichtung geputzt und der Balkon gereinigt. Die sich im öffentlichen Bereich befindlichen Einrichtungen waren gepflegt. Die Minibar wurde nur auf Wunsch bestückt. Ein täglicher Bettenwechsel wurde nicht gewünscht. Ein Hinweis auf die Möglichkeit des täglichen Handtuchwechsels fehlte. Die sich im Mistkübel befindlichen Sachen wurden entleert und der Mülleimer war wieder sauber und frei von unangenehmen Gerüchen. Das Bett war aufgeschüttelt und frisch aufgebettet. Ein abendlicher Turndownservice fand nicht statt.*

### Mitarbeiter

<b>13</b>	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	<b>0</b>
<b>14</b>	Aufmerksamkeit	<b>1</b>
<b>15</b>	Sorgfältigkeit	<b>1</b>
<b>16</b>	Herzlichkeit, Freundlichkeit	<b>1</b>
<b>17</b>	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	<b>1</b>
<b>18</b>	Hilfsbereitschaft	<b>1</b>
<b>19</b>	Klare, gut verständliche Aussprache	<b>1</b>

### Kommentar

*Auch die Zimmermädchen trugen keine Namensschilder. Die Aufmerksamkeit, Sorgfältigkeit, Herzlichkeit, Freundlichkeit, Schnelligkeit, Flexibilität und die Hilfsbereitschaft konnte nicht überprüft werden. Es fand ein kurzes Gespräch mit einem Zimmermädchen statt. Man konnte es gut verstehen. Sie war eine Einheimische.*

### Fazit

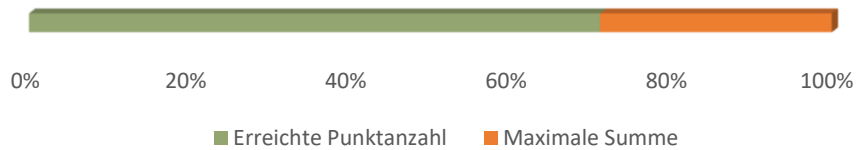
Die Sauberkeit war leider nicht einwandfrei. Brösel auf dem Teppichboden wurden nicht beseitigt. Anzunehmen, dass die Zimmer nicht gesaugt wurden. Kosmetiktücher wurden nicht aufgefüllt, sodass der Behälter 2 Tage leer stand.

### Handlungsempfehlungen

Zimmermädchen brauchen einen klaren Ablauf des Reinigungsvorgangs. Checklisten und standardisierte Abläufe helfen nichts zu vergessen (wie z.B. die Kosmetiktücher). Im Zuge der Zimmerreinigung müssen auch elektronische Installationen überprüft werden. Mängellisten müssen von den Hausmeistern abgearbeitet werden. Hier bedarf es einer ordentlichen Prozessbeschreibung, damit Dinge gegeben falls nicht in Vergessenheit geraten.

## 8. Restaurant

### Restaurant



#### Erster Eindruck

1	Aufmerksame Begrüßung	1
2	Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik)	1
3	Passende Raumdekoration	0
4	Angenehmes Raumklima (z.B. kein Rauchgeruch, frei von Gerüchen aus der Küche)	1
5	Angenehme Temperatur	1
6	Angemessene Beleuchtung	1
7	Begleitung zum Tisch	0
8	Platzierungswunsch berücksichtigt	0
9	Angenehme Raumaufteilung (z.B. Tischabstand)	1
10	Entsprechendes Mobiliar	1

#### Kommentar

*Als man das Restaurant betrat, wurde man durch eine aufmerksame Begrüßung herzlich empfangen. Das Ambiente entsprach unseren Vorstellungen eines gemütlichen Restaurants. Die Hintergrundmusik war nach unserem Empfinden etwas zu laut. Die Tische waren nicht zusätzlich dekoriert. Das Raumklima war frei von störenden Gerüchen. Die Temperatureinstellung im Restaurant war passend. Die Beleuchtung war weder zu grell noch zu dunkel. Zum Tisch wurden wir nur am ersten Tag begleitet. Nach einer besonderen Vorliebe eines Tisches wurden wir nicht gefragt. Die Tischabstände waren passend gewählt – man fühlte sich weder vom Nachbarn eingengt noch belauscht. Das Mobiliar im Restaurant entsprach den Anforderungen und Erwartungen.*

### Service, Restaurant

11	Speisekarte/Weinkarte offen gereicht	0
12	Speisekarte/Weinkarte sauber und in einwandfreiem Zustand	1
13	Abgestimmtes Layout der Speisen- und Weinkarte	1
14	Aperitif aktiv angeboten	0
15	Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst)	0
16	Einwandfreier Bestellvorgang	1
17	Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung	1
18	Jour Gebäck mit Butter bzw. Aufstrich	1
19	Der Bestellung entsprechendes Gedeck (z.B. Fischmesser)	1
20	Angemessene Wartezeiten	1
21	Einwandfreies Service	1
22	Gleichzeitige Servicerung bei den einzelnen Gängen	1
23	Unauffälliges Abräumservice	1
24	Servicepräsenz	1
25	Aufmerksamkeit bei der Verabschiedung	1

### Kommentar

*Die Speisekarte stand am Tisch. Die Weinkarte wurde uns geschlossen überreicht. Die Speisekarte bzw. Weinkarte war sauber und in einem einwandfreien Zustand. Das Layout der Weinkarte war einheitlich und dem Layout der Speisekarte angepasst. Ein Aperitif wurde uns lediglich am ersten Tag aktiv angeboten. Der korrekten Reihenfolge beim Bestellvorgang wurde keine große Bedeutung beigemessen (Beobachtung anderer Tische). Der Bestellvorgang an sich war einwandfrei. Auf persönliche Änderungswünsche wurde bei der Bestellung eingegangen (Beobachtung anderer Tische). Es wurde frisches Jourgebäck mit Aufstrich gereicht. Zu Fisch bekam man das passende Besteck. Die Wartezeiten entsprachen den Erwartungen. Das Service war einwandfrei. Die korrespondierenden Gänge wurden gleichzeitig serviert. Das Abräumen verlief unauffällig und ohne große Störgeräusche. Das Service war stets präsent. Beim Verlassen des Restaurants wurden wir freundlich verabschiedet.*



### Weinservice

<b>26</b>	Entsprechendes Weinangebot	<b>1</b>
<b>27</b>	Ansprechende Weinempfehlung	<b>1</b>
<b>28</b>	Wasserangebot	<b>1</b>
<b>29</b>	Weinpräsentation (Öffnen, Probeschluck, Temperatur ...)	<b>1</b>
<b>30</b>	Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst)	<b>0</b>
<b>31</b>	Digestifempfehlung	<b>0</b>
<b>32</b>	Fachkompetenz des Mitarbeiters	<b>0</b>

### Kommentar

*Das Weinangebot entsprach den Vorstellungen. Die Weinempfehlung passte zum gewählten Gericht. Wasser wurde zur Weinbestellung aktiv angeboten (bereits im Preis enthalten). Die Weinpräsentation verlief unterschiedlich (näheres im Fazit). Auf eine korrekte Reihenfolge wurde beim Weinservice nicht geachtet. Eine Digestif-Empfehlung gab es nicht. Die Fachkompetenz der Mitarbeiter war unterschiedlich.*

### Speisenangebot

33	Vielfalt	1
34	Präsentation	1
35	Geschmack	1
36	Temperatur	1
37	Angemessene Portionsgröße	1
38	Kreativität der Zubereitung	1
39	Qualität und Frische	1
40	Harmonie der Zubereitung der Speisen	1
41	Käseangebot	1
42	Brotsortenangebot	0
43	Speisenempfehlung	0
44	Kaffee- und Teeservice (z.B. Petit Fours, Zuckerangebot)	0

### Kommentar

*Das Speisenangebot war so, dass für jeden Geschmack etwas dabei war. Die Speisen wurden optisch gut inszeniert. Geschmacklich waren die Speisen einwandfrei und ohne Grund zur Beanstandung. Die Speisen waren passend temperiert. Die Portionsgröße war angemessen. Die Zubereitung der Speisen waren Zeugnis einer gewissen Kreativität des Koches. Die verwendeten Zutaten waren dennoch von hoher Qualität und Frische und die Gänge in sich harmonisch. Um den Magen zu schließen konnten man sich am Käsebrett bedienen. Das Brotsorten-Angebot birgt Verbesserungspotential in Frische wie auch in der Vielfalt. Speisen wurden uns nicht aktiv angeboten bzw. empfohlen, was auch aufgrund der limitierten Auswahl nicht notwendig war. Nach dem Essen wurde nicht nach Kaffee gefragt. Petit Fours und ähnliches wurde nicht offeriert.*

### Tisch

45	Einwandfreie und stimmige Tischwäsche	1
46	Stimmige Tischdekoration (z.B. angezündete Kerzen)	1
47	Sauberkeit und Qualität des Gedecks (z.B. Gläser, Teller, Besteck, Servietten)	0
48	Vielfalt des Menagenangebots	0
49	Qualität des Menagenangebots (z.B. Sauberkeit, Frische)	0

### Kommentar

*Die Tischwäsche war sauber und in sich stimmig. Die Tischdekoration war stimmig (österlich). Das Geschirr wies Abnutzungserscheinungen auf (abgeschlagene Ecken). Die Sauberkeit war einwandfrei. Das Menagenangebot war sehr reduziert. Salz und Pfeffer fehlte auf unserem Tisch (ansonsten aber vorhanden). Verschiedene Öle und Essigsorten wurden am Salatbuffet bereitgestellt.*

### Mitarbeiter

50	Anwesenheit	1
51	Begrüßung	1
52	Herzlichkeit, Freundlichkeit	1
53	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	0
54	Fachkompetenz (z.B. Speisen-/ Weinkenntnis)	0
55	Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt)	1
56	Sorgfältigkeit	1
57	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
58	Hilfsbereitschaft	1
59	Klare, gut verständliche Aussprache	1

### Kommentar

*Genügend Servicemitarbeiter waren anwesend. Die Begrüßung erfolgte freundlich und deutlich. Die Servicemitarbeiter zeichneten sich durch Herzlichkeit und Freundlichkeit aus. Namensschilder der Servicemitarbeiter waren nur teilweise vorhanden. Die Fachkompetenz variierte je nach Mitarbeiter und ist verbesserungswürdig. Blickkontakt wurde stets gehalten, um Wünschen sofort entsprechen zu können. Die durchgeführten Arbeiten erledigten die Servicemitarbeiter mit Sorgfalt. Die Arbeitsweise war von Schnelligkeit, Flexibilität und Effizienz geprägt und die Bereitschaft zu helfen war vorhanden. Die Wartezeiten zwischen den Gängen waren angemessen. Die Sprechweise der Mitarbeiter war deutlich und gut verständlich.*

## Fazit

Sehr freundliches und hilfsbereites Personal! Das Essen schmeckte sehr gut. Die Kompetenz des jüngeren Personals hängt allerdings dem des Älteren etwas hinter her. Es gab ein deutliches Gefälle z.B. beim Weinservice. Auf die Frage was ein Smaragd-Wein ist wurde geantwortet: "Das ist der Name der Flasche". Negativ aufgefallen sind uns auch die fehlenden Beschriftungen von Salat und Käse. Die Namensschilder wurden von den meisten Mitarbeitern nicht getragen. Brot war einmal eingetrocknet und hart. Auf Feinheiten, die den Unterschied zu einem gehobenen Service machen könnten, wurde nicht geachtet (z.B. offene gereichte Karte, Servicereihenfolge, u.ä.). Verwundert waren wir über die zahlreichen Kellner die sich um uns bemühten. Immer wieder bediente uns ein neues Gesicht.

## Handlungsempfehlungen

### Allgemein

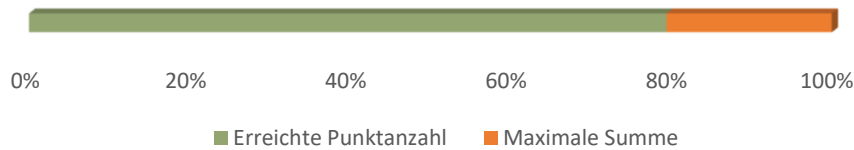
Ein effizienteres Serviersystem installieren. Der Gast möchte nicht von 5 unterschiedlichen Kellnern bedient werden, sondern maximal von 2. Wenn zu viele unterschiedliche Kellner für den Gast zuständig sind müssen Kompetenzen genau verteilt sein, was schwierig ist. Wer ist für was verantwortlich? Es kommt dazu, dass sich der eine auf den anderen verlässt, was im Normalfall zum Nachteil des Gastes ist. Bei einem genau definiertem Serviceablauf und einer entsprechenden Kompetenzverteilung könnte man auch mit weniger Personal auskommen (Personalkosten senken).

### Mitarbeitern

Verkaufstrainings, Schulungen (Produktschulungen, Weinschulungen, usw.), Serviceabläufe definieren und standardisieren.

## 9. Frühstück

### Frühstück



#### Erster Eindruck

1	Aufmerksame Begrüßung	1
2	Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik)	0
3	Passende Raumdekoration	1
4	Angenehmes Raumklima (z.B. kein Rauchgeruch, frei von Gerüchen aus der Küche)	1
5	Angenehme Temperatur	1
6	Angemessene Beleuchtung	1
7	Begleitung zum Tisch	0
8	Platzierungswunsch berücksichtigt	0
9	Angenehme Raumaufteilung (z.B. Tischabstand)	1
10	Entsprechendes Mobiliar	1

#### Kommentar

*Man wurde mit einem freundlichen Guten Morgen begrüßt. Das Frühstück konnten wir in einem schönen Ambiente genießen. Die Hintergrundmusik war nicht passend und zu laut (Partymusik). Der Raum war dekoriert und dem Interieur angepasst. Das Raumklima war frei von störenden Gerüchen. Die Temperatureinstellung im Restaurant war passend gewählt. Die Beleuchtung war weder zu grell noch zu dunkel. Zum Tisch begleitet und platziert wurden wir nicht. Die Tischabstände waren passend gewählt - man fühlte sich weder vom Nachbarn eingeengt noch belauscht. Das Mobiliar im Restaurant entsprach den Anforderungen und Erwartungen.*

**Tisch**

<b>11</b>	Einwandfreie und stimmige Tischwäsche	<b>1</b>
<b>12</b>	Stimmige Tischdekoration (z.B. angezündete Kerzen)	<b>1</b>
<b>13</b>	Sauberkeit und Qualität des Gedecks (z.B. Gläser, Teller, Besteck, Servietten)	<b>0</b>
<b>14</b>	Vielfalt des Menagengebots	<b>1</b>
<b>15</b>	Qualität des Menagengebots (z.B. Sauberkeit, Frische)	<b>1</b>

**Kommentar**

*Die Tischwäsche war sauber und in sich stimmig. Die Tischdekoration war schlicht, aber vorhanden. Auch hier war das Porzellan der Teller und des Kaffeeservice beschädigt. Salz und Pfeffer waren am Tisch bereitgestellt und in einwandfreiem Zustand.*

**Service**

<b>16</b>	Korrekte Reihenfolge des Bestellvorgangs (z.B. Damen zuerst)	<b>1</b>
<b>17</b>	Einwandfreier Bestellvorgang	<b>1</b>
<b>18</b>	Eingehen auf persönliche Änderungswünsche bei der Bestellung	<b>1</b>
<b>19</b>	Angemessene Wartezeiten	<b>1</b>
<b>20</b>	Einwandfreies Service	<b>1</b>
<b>21</b>	Unauffälliges Abräumservice	<b>1</b>
<b>22</b>	Servicepräsenz	<b>1</b>

**Kommentar**

*Korrekte Reihenfolge des Bestellvorganges und der einwandfreie Bestellvorgang waren bei dieser Art des Buffets nicht notwendig. Es wurden Ham & Eggs bestellt. Auch wenn es dafür keine eigens kreierte Frühstückskarte gab, wurde auf diesen Wunsch eingegangen. Die Wartezeit war angemessen. Das Service lief ohne Komplikationen ab. Das Abräumen der Gedecke verlief unauffällig. Das Service war stets präsent, sodass man sich nie alleine gelassen fühlte.*

### Mitarbeiter

23	Anwesenheit	1
24	Begrüßung	1
25	Herzlichkeit, Freundlichkeit	1
26	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	0
27	Fachkompetenz	1
28	Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt)	1
29	Sorgfältigkeit	1
30	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
31	Hilfsbereitschaft	1
32	Klare, gut verständliche Aussprache	1

### Kommentar

*Genügend Servicemitarbeiter waren zum Frühstück anwesend. Die Begrüßung erfolgte freundlich und deutlich. Die Frühstücksmitarbeiter zeichneten sich durch Herzlichkeit und Freundlichkeit aus. Namensschilder fehlten zum Teil auch bei den Frühstücksmitarbeitern. Blickkontakt wurde stets gehalten, um Wünschen sofort entsprechen zu können. Die durchgeführten Arbeiten erledigte der Servicemitarbeiter mit größter Sorgfalt. Die Arbeitsweise war von Schnelligkeit, Flexibilität und Effizienz geprägt. Die Frühstückskellner waren hilfsbereit. Die Aussprache deutlich und gut verständlich.*

### Frühstücksbuffet

<b>33</b>	Ansprechende Präsentation	<b>0</b>
<b>34</b>	Dem Standard entsprechende Auswahl	<b>1</b>
<b>35</b>	Stets vollständiges Angebot	<b>1</b>
<b>36</b>	Qualität	<b>1</b>
<b>37</b>	Frische	<b>0</b>
<b>38</b>	Sauberkeit und Ordnung	<b>1</b>
<b>39</b>	à la carte-Angebote	<b>0</b>

### Kommentar

*Die Beschriftungen beim Frühstücksbuffet fehlten beim Brot, Wurst, Käse und Müsli. Die Auswahl entsprach dem gebuchten Standard. Das Nachbestücken des Buffets lief reibungslos, sodass das Angebot stets vollständig war. Die Qualität der Speisen war durchgehend hoch. Die Wurst- und Käseplatten waren vorbereitet. Die Extrawurst war eingetrocknet und wies Verfärbungen an den Rändern auf. Das Frühstücksbuffet machte insgesamt aber einen ordentlichen und sauberen Eindruck. Wie schon erwähnt gab es keine à la carte Karte – nach Ham & Eggs musste gefragt werden.*

### Fazit

Frühstücksbuffet war in Ordnung. Allerdings nichts Außergewöhnliches. Auch hier fehlten dringend notwendige und für den Gast auch wichtige Beschriftungen (z. B. bei Brot – Nahrungsunverträglichkeit). Die Wurst und Käseplatten waren sichtlich vorbereitet, da sie von den Kühlläden, für die Gäste sichtbar, nachbestückt wurden. Trockenränder bei der Wurst sollten auf keinen Fall vorkommen. Auch beim Frühstück waren ungewöhnlich viele Kellner für uns zuständig. Wurst wurde am Buffet erst dann nachgelegt, wenn die komplette Platte leer war – so musste man auf Schinken sehr lange warten, da z. B. Extrawurst noch genügend vorhanden war.

Ein Fopaux passierte in Bezug auf das Galadiner. Es befand sich kein Hinweis auf unserem Tisch bzw. wurden wir nicht durch das Servicepersonal darauf hingewiesen. Auch bei der Anreise wurde der Wochenfixtermin nicht erwähnt. So kam es, dass wir nichts vom Sektempfang und dem Galadiner wussten. Eine Person die später kam bekam nur die Gerichte die bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht serviert waren.

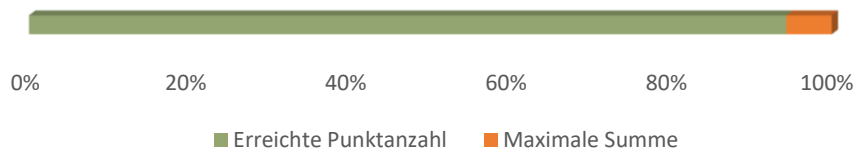
### Handlungsempfehlungen

Beschriftungen hinzufügen. Besonders für Allergiker sind Hinweise in diese Richtung besonders wichtig. Auch Alternativen für Allergiker werden immer wichtiger (Lactose freie Milch, Gluten freies Gebäck, u.ä.). Allgemein schauten die Beschriftungen im gesamten Hotelbereich sehr minderwertig aus (Hinweistafeln, Beschriftungen im Lift, usw.). Hier empfehle ich eine Agentur die einheitliche und zum Logo passende Entwürfe macht, die entsprechend adaptiert werden können. Die Beschriftungen sollten von einer Druckerei gedruckt werden, was im Normalfall nicht zu höheren Kosten führt, aber zu einer besseren Qualität.



## 10. Zimmerservice

### Zimmerservice



1	Korrekte Aufnahme der Bestellung	1
2	Angemessene Wartezeit	1
3	Einwandfreies Service	1
4	Anordnung/ Präsentation	1
5	Qualität	1
6	Frische	1
7	Temperatur der Speisen entsprechend	1
8	Dem Standard entsprechende Auswahl	1
9	Stets vollständiges Angebot	1

#### Kommentar

Die Aufnahme von der Bestellung verlief reibungslos und korrekt. Die Wartezeit war angemessen (7 Minuten). Die servierten Getränke waren in Ordnung. Ob Speisen auch aufs Zimmer serviert werden, wurde nicht überprüft.

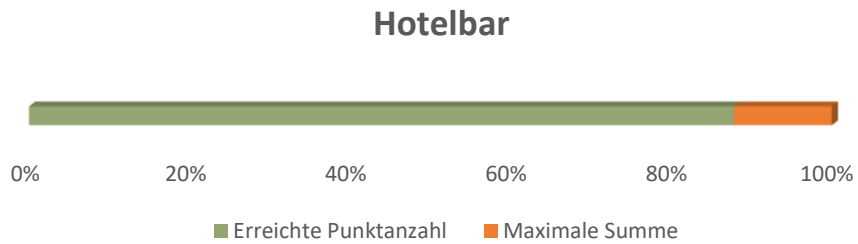
#### Mitarbeiter

10	Begrüßung	1
11	Herzlichkeit, Freundlichkeit	1
12	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	0
13	Fachkompetenz	1
14	Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt)	1
15	Sorgfältigkeit	1
16	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
17	Hilfsbereitschaft	1
18	Klare, gut verständliche Aussprache	1

#### Kommentar

Die Begrüßung war höflich - der Mitarbeiter freundlich. Ein Namensschild trug er allerdings nicht. Eine nähere Beurteilung des Mitarbeiters, war uns aufgrund des geringen Arbeitsaufkommens nicht möglich.

## 11. Hotelbar



<b>1</b>	Aufmerksame Begrüßung	<b>1</b>
<b>2</b>	Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik)	<b>1</b>
<b>3</b>	Passende Raumdekoration	<b>1</b>
<b>4</b>	Angenehmes Raumklima	<b>1</b>
<b>5</b>	Angenehme Temperatur	<b>1</b>
<b>6</b>	Angemessene Beleuchtung	<b>1</b>
<b>7</b>	Angenehme Raumaufteilung	<b>1</b>
<b>8</b>	Entsprechendes Mobiliar	<b>1</b>

### Kommentar

*Man wurde beim Betreten der Bar aufmerksam begrüßt. Das Ambiente der Bar war der einer Bar entsprechend. Der Barbereich war dekoriert und die Dekoration dem Interior angepasst. Das Raumklima angenehm und frei von störenden Gerüchen. Die Beleuchtung der einer Bar angepasst. Die Raumaufteilung war gut. Das Mobiliar in der Bar entsprach den Anforderungen und Erwartungen.*

### Barservice

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

### Kommentar

*Eine Barkarte wurde uns erst auf Nachfrage gereicht. Die Karte war frei von Verschmutzungen und in einem ordentlichen Zustand. Die Snack- und Barkarte waren bezüglich Layout aufeinander abgestimmt. Auf eine korrekte Reihenfolge des Bestellvorganges wurde nicht geachtet. Der Bestellvorgang an sich verlief reibungslos. Änderungswünsche gab es keine. An der Bar wurden kleine kostenlose Barsnacks (Nüsse) angeboten. Die Wartezeit zwischen Bestellung und Service war angemessen. Die Qualität der verwendeten Produkte war durchgehend hoch. Bei der Zubereitung der Produkte wurde auf Frische geachtet. Die Bestellung wurde professionell präsentiert. Der Serviceablauf verlief reibungslos und ohne jegliche Komplikationen. Abgeräumt wurde in einer lärmvermeidenden Art und Weise. Der Barmitarbeiter war stets präsent, sodass man sich nie alleine gelassen fühlte. Beim Verlassen der Bar wurde man freundlich verabschiedet.*

### Mitarbeiter

24	Anwesenheit	1
25	Begrüßung	1
26	Herzlichkeit, Freundlichkeit	0
27	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	0
28	Fachkompetenz	1
29	Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt)	1
30	Sorgfältigkeit	1
31	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
32	Hilfsbereitschaft	1
33	Klare, gut verständliche Aussprache	1

### Kommentar

*Der Barmitarbeiter war durchgehend anwesend. Die Begrüßung erfolgte freundlich und deutlich. Der Barkeeper kann nicht als herzlich bezeichnet werden. Auch hier fehlte das Namensschild. Der Mitarbeiter war fachlich kompetent. Blickkontakt wurde gehalten, um Wünschen sofort entsprechen zu können. Die durchgeführten Arbeiten erledigte der Barmitarbeiter mit Sorgfalt. Der Mitarbeiter war schnell, flexibel, effizient und hilfsbereit. Seine Sprechweise war von einem deutlichen Deutschen Akzent geprägt, aber deutlich und gut verständlich.*

### Fazit

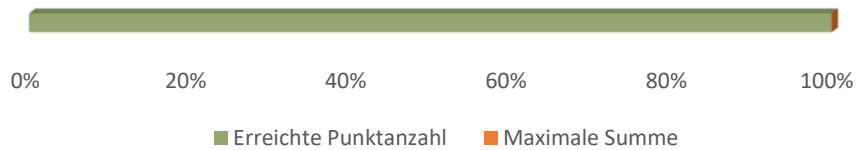
Die Art des Barkeepers ist durch seine direkte und frivole Art durchaus gewöhnungsbedürftig, andererseits ist er durch seine direkte Art zu kommunizieren authentisch. Dadurch schafft er es sehr gut eine Kundenbindung aufzubauen, was für einen Barmitarbeiter wichtig ist. Informationen wie, z. B. wie lange der Barkeeper schon ohne freien Tag gearbeitet hat, sollte nicht an die Gäste kommuniziert werden.

### Handlungsempfehlungen

Barkeeper einmal zur Seite nehmen und ihm ins Gewissen reden.  
Ansonsten ist es wichtig die Getränkekarte in Bezug auf die Einkaufspreise (mit entsprechenden Vorlagen) richtig zu kalkulieren (Bsp. Pouring Gin - Blue Gin?! = hoher Einkaufspreis). Personalschulungen um auch hochwertiger Spirituosen verkaufen zu können.

## 12. Öffentlicher Bereich

### Öffentlicher Bereich



#### Genereller Eindruck

1	Raumklima (Geruch)	1
2	Raumtemperatur	1
3	Beleuchtung ausreichend	1
4	Ambiente/Atmosphäre	1
5	Entsprechend qualitatives Mobiliar	1
6	Sauberkeit und Ordnung	1
7	Stimmige Dekorationen (z.B. Frische Blumen, Schaukästen)	1
8	Großzügiger Sitzbereich für Gäste	1

#### Kommentar

*Das Raumklima in den öffentlichen Bereichen war frei von unangenehmen Gerüchen. Die Temperatur war passend gewählt - es war weder zu kalt noch zu warm. Die öffentlichen Bereiche waren gut ausgeleuchtet. Ambiente und Atmosphäre waren stimmig. Die öffentlichen Bereiche waren mit hochwertigem Mobiliar ausgestattet. Alle Bereiche waren sauber und ordentlich. Die verwendete Dekoration war stimmig und passte zum Wesen des Hotels. Der großzügige Sitzbereich lud zum Verweilen ein.*

**Genereller Eindruck in den einzelnen Bereichen**

<b>9</b>	Lobby	<b>1</b>
<b>10</b>	Rezeption	<b>1</b>
<b>11</b>	Korridore	<b>1</b>
<b>12</b>	Sanitärbereiche	<b>1</b>
<b>13</b>	Aufzüge	<b>1</b>

**Kommentar**

*Die generellen Eindrücke der einzelnen Bereiche waren durchgehend positiv.*

**Fazit**

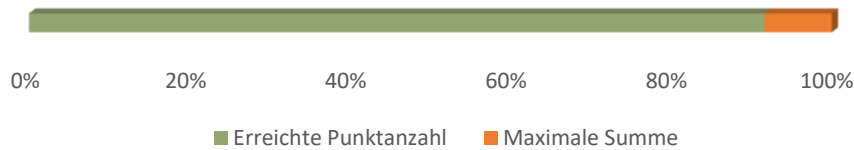
Durch die Umbaumaßnahmen erstrahlen die öffentlichen Bereiche in einem sehr schönen und modernen Zustand. Daran gibt es nichts auszusetzen.

**Handlungsempfehlungen**

Standardisierte Putzpläne und Abläufe für die Zimmermädchen, um die Sauberkeit nachhaltig zu gewährleisten.

## 13. Spa- und Wellness

### Spa- und Wellness



#### Spa und Wellness

1	Angebotsvielfalt für aktive Erholung (z.B. Wassergymnastik)	0
2	Angebotsvielfalt für passive Erholung (z.B. Massage)	1
3	Reibungsloser Organisationsablauf	1
4	Einwandfreier Zustand der Anlagen	1
5	Sauberkeit	1
6	Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik)	1
7	Passende Raumdekoration	1
8	Angenehmes Raumklima	1
9	Angenehme Temperatur	1
10	Angemessene Beleuchtung	1
11	Angenehme Raumaufteilung	1
12	Entsprechendes Mobiliar	1
13	Private SPA	0
14	Anwesenheit	1
15	Begrüßung	1
16	Herzlichkeit, Freundlichkeit	1
17	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	1
18	Fachkompetenz	1
19	Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt)	1
20	Sorgfältigkeit	1
21	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
22	Hilfsbereitschaft	1
23	Klare, gut verständliche Aussprache	1
24	Diskretion	1

## Kommentar

*Angebote zur aktiven Erholung wurden nicht bemerkt. Das Massageangebot war umfassend. Die Organisation der Massagereinheit verlief freundlich, kompetent und reibungslos. Der Wellnessbereich war modern, von hoher Qualität und in einem einwandfreien Zustand. Auch in Punkto Sauberkeit gab es nichts zu bemängeln. Das Ambiente und die dazu passende Hintergrundmusik lud zum Entspannen ein. Der Spa-Bereich war schön dekoriert. Die Temperatur in den unterschiedlichen Saunen war richtig eingestellt. Die Beleuchtung war so gewählt, dass man sich optimal entspannen konnte. Die Aufteilung der Spa & Wellnessräumlichkeiten war ideal. Das Mobiliar war zweckmäßig. Ein Private SPA gab es nicht. Ein Spa Mitarbeiter war, mit Ausnahme des Masseurs, nicht anwesend bzw. sichtbar.*

## Fazit

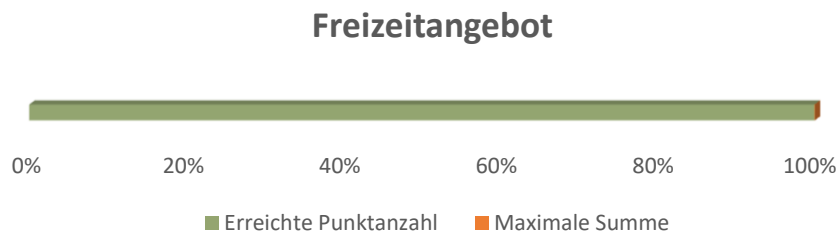
Der Wellnessbereich ist neu, gemütlich und wunderschön gestaltet. Eine Vielfalt verschiedener Saunas steht zur Verfügung. Das Angebot im Wellnessbereiche beschränkt sich jedoch auf die passive Erholung.

## Handlungsempfehlungen

Hotels sind immer mehr gefordert selbst kleine Destinationen in der Destination zu werden und Alternativen zum Skifahren anzubieten. Hier gilt es Schlechtwetterprogramme zu entwickeln, Kinder mit Aktivitäten bei Laune zu halten und auch den Erwachsenen Außergewöhnliches zu bieten. Zusatzangebote für aktiv-regenerative Aktivitäten entwickeln.



## 14. Freizeitangebot



### Freizeitangebot

<b>1</b>	Angebotsvielfalt für aktive Erholung (z.B. Wandern, Rad-, Skifahren)	<b>1</b>
<b>2</b>	Angebotsvielfalt für passive Erholung (z.B. Massage)	<b>1</b>
<b>3</b>	Reibungsloser Organisationsablauf	<b>1</b>
<b>4</b>	Einwandfreier Zustand der Freizeitanlagen	<b>1</b>
<b>5</b>	Sauberkeit	<b>1</b>
<b>6</b>	Entsprechendes Ambiente (z.B. Hintergrundmusik)	<b>1</b>
<b>7</b>	Passende Raumdekoration	<b>1</b>
<b>8</b>	Angenehmes Raumklima	<b>1</b>
<b>9</b>	Angenehme Temperatur	<b>1</b>
<b>10</b>	Angemessene Beleuchtung	<b>1</b>
<b>11</b>	Angenehme Raumaufteilung	<b>1</b>
<b>12</b>	Entsprechendes Mobiliar	<b>1</b>

### Kommentar

*Neben dem Angebot an Wintersportmöglichkeiten konnte man sich noch im Schwimmbad und Spielraum aktiv betätigen. Das Massagenangebot war umfassend und ausreichend. Die Koordination des Massagetermins verlief reibungslos. Die Freizeitanlagen waren in einem einwandfreien Zustand. Der Freizeitbereich war sauber und ordentlich. Das Ambiente entsprach den Vorstellungen. Auch die Hintergrundmusik war passend gewählt und trug zu einer gemütlichen Stimmung bei. Der Raum war schön dekoriert und die Dekoration dem Interior angepasst. Das Raumklima wurde als angenehm empfunden. Die Temperatureinstellung im Freizeitbereich war passend. Die Beleuchtung war entsprechend geregelt. Die Raumaufteilung war durchdacht. Das verwendete Mobiliar erfüllte seinen Zweck.*

### Mitarbeiter im Freizeitbereich

13	Anwesenheit	1
14	Begrüßung	1
15	Herzlichkeit, Freundlichkeit	1
16	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	1
17	Fachkompetenz	1
18	Aufmerksamkeit (z.B. Blickkontakt)	1
19	Sorgfältigkeit	1
20	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
21	Hilfsbereitschaft	1
22	Klare, gut verständliche Aussprache	1
23	Diskretion	1

### Kommentar

*Ein Mitarbeiter im Freizeitbereich war nicht anwesend.*

### Fazit

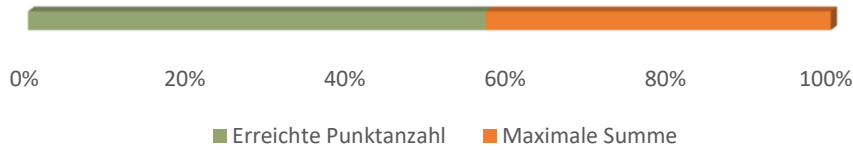
Besonders positiv zu erwähnen ist der Masseur, der nicht nur durch sein Fachwissen und seine kompetente Art beeindruckt, sondern auch durch sein Einfühlungsvermögen und seine Menschlichkeit.

### Handlungsempfehlungen

Ein gut ausgearbeitetes Freizeitprogramm für jede Jahreszeit (Broschüre) inkl. Kosten, Anreisemöglichkeiten, Proviantliste, usw. sollte ausgearbeitet werden. Unterschiedliche Kategorien wie z.B. Kultur, Sport, Sehenswürdigkeiten, Kulinarik, usw. sprechen verschiedene Zielgruppen und Bedürfnisse an und erhöhen die Attraktivität eines Aufenthalts und die Zufriedenheit der Gäste.

## 15. Sonstige verfügbare Services

### Sonstige verfügbare Services



1	Gesicherte Gepäcksaufbewahrung (z.B. für An- und Abreisende)	1
2	Verfügbarkeit von Regenschirmen	1
3	Shuttle- bzw. Limousinenservice	1
4	Sekretariatsservice	1
5	Beschwerdemanagement	0
6	Systematische Gästebefragungen	0
7	Feedback-Foren (z.B. Gästebuch, Internet)	0

#### Kommentar

*Bei An- und Abreise gab es die Möglichkeit das Gepäck an einem gesicherten Ort abzustellen. Die Verfügbarkeit von Regenschirmen wurde nicht überprüft. Shuttle- und Sekretariatsservice wurden nicht in Anspruch genommen. Ein systematisches Beschwerdemanagement ist nicht installiert. Auch Gästebefragungen finden nicht systematisch statt. Ein Gästebuch oder andere Feedback-Foren standen nicht zur Verfügung.*

#### Fazit

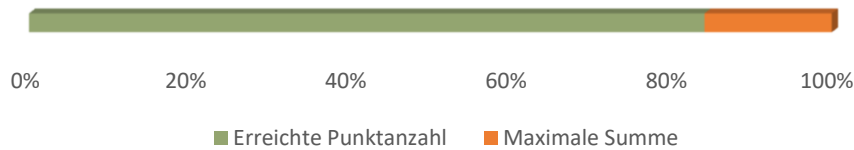
Systematische Gästebefragungen finden nicht statt.

#### Handlungsempfehlungen

Ein Gästebuch sollte aufgelegt werden. Der systematische Einsatz einer Gästefeedback-Software (Bsp.: GBOO = Gästebefragung offen und online (kostenlos)) sollte in Erwägung gezogen werden, um sich laufend weiter entwickeln zu können. Nachfassmails sollten nach der Abreise - mit der Bitte um Feedback - versendet werden.

## 16. Check-Out

### Check-Out



#### Front Office Mitarbeiter

1	Anwesenheit	1
2	Herzlichkeit, Freundlichkeit	1
3	Erscheinungsbild Mitarbeiter (z.B. Uniform, Namensschild)	0
4	Fachkompetenz	1
5	Fremdsprachenkenntnisse	1
6	Aufmerksamkeit	1
7	Sorgfältigkeit	1
8	Effizienz (Schnelligkeit, Flexibilität)	1
9	Hilfsbereitschaft	1
10	Klare, gut verständliche Aussprache	1
11	Gast mit Namen angesprochen	0
12	Gepäcksservice angeboten	0

#### Kommentar

*Ein Front-Office Mitarbeiter war beim Check-Out anwesend. Als Gast wurde man freundlich begrüßt. Die Frontoffice-Mitarbeiterin trug kein Namensschild. Die Mitarbeiter wiesen in Ihrem Bereich Kompetenz auf. Fremdsprachenkenntnisse waren vorhanden (Gespräch mit Englischsprachigem Gast). Die FO-Mitarbeiter waren aufmerksam und führten die Arbeiten sorgfältig aus. Sie arbeiteten rasch, flexibel und effizient. Die Mitarbeiterin war hilfsbereit und wurde gut verstanden. Als Gast wurde man auch bei der Abreise nicht mit dem Namen angesprochen. Gepäcksservice wurde wie schon beim Check-In nicht angeboten.*

### Check-Out-Vorgang

13	Vorbereitete Rechnung	1
14	Korrekte Rechnungslegung und Erklärung	1
15	Rechnungsaufbereitung und -übergabe (z.B. in Kuvert)	1
16	Flexibilität bei Zahlungsart (z.B. Kreditkarten)	1
17	Verabschiedung	1
18	Express Check-Out (nur Nachfrage)	1
19	Nachbetreuung für den abgereisten Gast (nur Nachfrage)	1

### Kommentar

*Die Rechnung war zum Zeitpunkt des Check-Outs bereits vorbereitet. Die Rechnung war korrekt und die Erklärungen dazu schlüssig. Die Rechnung wurde in einem Kuvert übergeben. Unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten wurden akzeptiert (z.B. Kreditkartenzahlung). Als Gast wurde man freundlich verabschiedet. Ein Express-Check-Out wurde nicht in Anspruch genommen. Nach der Abreise war keine weitere Betreuung notwendig.*

### Fazit

Check-out verlief reibungslos. Die persönliche Ansprache, das Namensschild und Hilfe beim Gepäck fehlten aber.

### Handlungsempfehlungen

Nach Verfügbarkeiten auch die Möglichkeit zu einem Late-Check-Out geben.  
Hilfe mit dem Gepäck anbieten.