
Fachverband Hotellerie

Anforderungsprofil Mystery Guesting 5*/ 5*S



Information, 14. November 2017

Organisatorische Voraussetzungen zur Akkreditierung als Mystery Guest Tester (MG)

- Unabhängigkeit und Unbefangenheit
- Unbedingte Anonymität der Tester
- Kein aktuelles Auftragsverhältnis
- Ausübung nach bestem Wissen und Gewissen
- Referenzen aus Hotellerie, Fachverband/-gruppen bzw. Partnerverbänden
- Sämtliche Leistungsbereiche eines Hotels werden überprüft
- 2 Übernachtungen
- Tester sollten sich in Zimmer einmieten, die vom Preis her dem unteren billigsten Drittel entsprechen
- Überprüfungen - wenn möglich - in den jeweils schwächeren Saisonen (nicht nur bei Saisonbetrieben)
- Einschlägige Erfahrung (3 Jahre)
- Umfassende Prüfung zur Dienstleistungsqualität in Anlehnung an den vorgegebenen Fragenkatalog
- Bezüglich Ergebnisbericht ersuchen wir um folgende Schritte:

Vor der Testung:

Information an den Fachverband über Antragsstellungen.

Nach der Testung:

Spätestens 14 Tage nach der Überprüfung wird der ausgefüllte Fragenkatalog in doppelter Ausführung an den Fachverband und NICHT an den Betrieb gesendet. Ergebnisberichte *zu darüber hinaus beauftragten Serviceleistungen* können gerne schon vorab dem Betrieb zugeschickt werden. Die Zusammenfassung der Ergebnisse muss entsprechend dem Fra-

genkatalog gegliedert sein und Stärken und Schwächen folgender Bereiche beinhalten:

- Web, Mail, Telefon
 - Anreise, Außenanlage, erster Eindruck
 - Rezeption: Check in, Check out, sonstige Services
 - Zimmer, Housekeeping
 - Food & Beverage
 - Öffentlicher Bereich
 - Zusatzangebote
- Beachtung allfälliger gewerberechtlicher Vorschriften

Prozedere

- Nach Aufforderung des Fachverbandes oder auf Eigeninitiative übermittelt der MG-Interessent eine Dokumentation seiner Dienstleistung unter Berücksichtigung der notwendigen Voraussetzungen an sternehotline@wko.at.
- Die Lenkungscommission im Fachverband Hotellerie bestätigt das Vorliegen der Voraussetzungen und entscheidet über die Aufnahme des MG-Anbieters. Bei Wegfall der Voraussetzungen wird der Anbieter auf Verlangen der Lenkungscommission von der Liste genommen.
- Der Mystery Guest-Pool sowie nähere Informationen zum Prozedere stehen auf www.hotelsterne.at.
- Das Hotel beauftragt auf eigene Initiative und Rechnung einen der gelisteten Anbieter (Punkt 265 des Kriterienkatalogs der Österreichischen Hotelklassifizierung 2015-2020).
- Für die Sternekategorien 3*Superior, 4*Superior, 5* und 5*Superior fließt die subjektive und laufende Einschätzung der Gäste zur Überprüfung der Hotel-Software ein, um - ergänzend zur Überprüfung der Hardware durch die Klassifizierungskommissionen - ein rundes Bild zu erhalten. Dieser umfassende Qualitätsreport wird mit Hilfe der Online-Gästefeedback-Plattform TrustYou mindestens einmal innerhalb des Klassifizierungszeitraumes durchgeführt, ausgewertet und dokumentiert.

- Mystery Guestings in Form von verdeckten Eigenkontrollen durch Hotelketten oder Hotelkooperationen können weiterhin als gleichwertig betrachtet werden. Auch Mystery Guestings im herkömmlichen Sinn bleiben zukünftig im Verfahren zur Hotelklassifizierung erhalten: Sofern zum Betrieb (noch) kein Profil auf der angewandten Online-Gästefeedback-Plattform vorhanden ist oder insgesamt weniger als 100 Bewertungen in den letzten 24 Monaten vorliegen, ist der Betrieb zu einem Mystery Guesting verpflichtet. Diese Überprüfung hat durch ein unabhängiges Unternehmen aus dem aktuellem Mystery Guest-Pool auf eigene Initiative und Rechnung des Hoteliers nach Aufforderung durch den Fachverband zu erfolgen. Außerdem wird im Falle des Einspruches gegen die Einstufung oder Nichteinstufung in eine Kategorie seitens dem Fachverband eine akkreditierte Mystery Guest-Firma mit der Durchführung einer nochmaligen Analyse beauftragt.
- Es gelten die Bestimmungen des Verfahrens zur Hotelklassifizierung in der jeweils gültigen Fassung.

Rückfragehinweis:

Mag. Matthias Koch | Nina Pavicevic | Katrin Sagmeister, MA
Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 14. November 2017